

Reklamační řád KB Penzijní společnosti

Uvedenými pravidly se řídí vyřizování reklamací a stížností (dále jen „reklamací“) KB Penzijní společnosti, a.s. (dále jen „KB PS“). Reklamací je forma uplatnění práv z odpovědnosti KB PS za porušení jejich povinností ze závazkového vztahu (dále jen „vady plnění“) ve lhůtě stanovené dle tohoto reklamačního řádu, nejpozději však v promlčecí lhůtě. Stížnost je podání, v němž stěžovatel žádá o ochranu svých zájmů neupravených smluvním závazkovým vztahem s KB PS.

I. Předmět reklamací

Předmětem řízení podle tohoto reklamačního řádu jsou reklamací zájemců, účastníků a určených osob transformovaného fondu a doplňkového penzijního spoření a jiných zákazníků KB PS.

II. Způsob a místo podávání reklamací

- a. KB PS přijímá reklamací pouze v písemné formě, řádně podepsané a se zpáteční adresou, nebo v elektronické formě, tj. mailem s uvedením kompletní mailové adresy. Písemná forma je tedy splněna též v případě elektronické komunikace, přičemž adresa pro zasílání reklamací je **kbps@kbps.cz**.
- b. Reklamací může být podána v sídle KB PS, v Komerční bance, a.s., (centrála KB, pobočky KB) nebo prostřednictvím poradců MPSS nebo externích smluvních partnerů, kde účastník spoření u KB PS uzavřel smlouvu.

III. Podmínky pro reklamaci

- a. Osoba reklamující vadu plnění ze strany KB PS uvede číslo smlouvy a její oprávněnost doloží příslušným dokumentem (zejména smlouvou, výpisem z účtu, kopií příkazu k úhradě, apod.), prokazujícím oprávněnost reklamací. V případě, že v reklamaci nebude zřejmá vada plnění bez příslušných dokumentů, vyzve KB PS reklamující osobu k jejich předložení v přiměřené lhůtě, o kterou se prodlužuje lhůta pro vyřízení reklamací.
- b. Nebudou-li předloženy doklady prokazující oprávněnost reklamací, a to ani ve lhůtě dodatečně stanovené KB PS a reklamovaná vada plnění nebude ani jinak prokázána, má KB PS právo reklamaci odmítnout.

IV. Způsob vyřizování reklamací

- a) Pověřený útvar KB PS vyřizující reklamaci je povinen ji prošetřit a v případě potřeby si vyžádat stanovisko a spolupráci dalších útvarů či smluvních partnerů, případně jejich prostřednictvím i externích subjektů tak, aby rozhodnutí o oprávněnosti / neoprávněnosti reklamací bylo učiněno zpravidla do **třiceti** kalendářních dnů od převzetí úplné reklamací. Pověřený útvar KB PS informuje reklamující osobu písemně o výsledku reklamačního řízení. Písemná forma je splněna i v případě elektronické komunikace.
- b) Lhůta třiceti kalendářních dnů může být překročena v případě potřeby komunikace s jinými subjekty nebo v odůvodněných případech potřeby komplexnějšího šetření. O překročení této lhůty musí být účastník informován.

- c) Při opakované reklamaci je nutno postup znovu prošetřit a o výsledku šetření podat reklamující osobě zprávu ve lhůtě uvedené v odstavci a), a to i v případě, bylo-li zjištěno, že reklamační není oprávněná. V případě, že se dotazy či argumentace reklamující osoby opakují a reklamující osoba na ně již dostala alespoň jednou řádnou odpověď, může být reklamující již pouze odkázána na předchozí vyjádření KB PS k dané reklamaci.
- d) Vyřízení všech reklamací je ze strany KB PS bezplatné.

V. Lhůty promlčení a zánik práva reklamace

- a. Vady plnění je nutné uplatnit reklamací bez zbytečného odkladu poté, co reklamující osoba vady plnění zjistila, nejpozději však v promlčecí lhůtě.
- b. Právo na náhradu škody může reklamující osoba u KB PS uplatnit ve čtyřleté lhůtě, běžící ode dne, kdy se dozvěděla nebo mohla dozvědět o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá. Tato lhůta končí nejpozději uplynutím deseti let ode dne, kdy došlo k porušení povinnosti ze strany KB PS.

VI. Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem KB PS (viz např. webové stránky KB PS) a je na požádání dostupný i v sídle KB PS.

V Praze dne 25. 2. 2021
KB Penzijní společnost, a.s.