



REKLAMAČNÍ ŘÁD KOMERČNÍ POJIŠŤOVNY, A.S.

Reklamacie je forma uplatnění práv z naší odpovědnosti za porušení našich povinností ze závazkového vztahu vůči klientovi nebo stěžovateli, ve lhůtě stanovené dle tohoto Reklamačního řádu, nejpozději však v promlčecí lhůtě. Reklamační řád se vztahuje nejen na řešení reklamací, ale i stížností, nesouhlasů, žádostí o přehodnocení a dalších podání, v nichž klient nebo stěžovatel vyjádří nespokojenost s produktem nebo službou a při které přímo vyjádří žádost o šetření své reklamace nebo stížnosti. Pro reklamace, stížnosti a další výše uvedené podání dále používáme souhrnné označení „Reklamacie“. Pro klienty a stěžovatele dále používáme souhrnné označení „Stěžovatel“.

I. Náležitosti Reklamace.

1.1 Reklamacie vždy obsahuje následující informace o Stěžovateli a předmětu Reklamace:

- a) identifikace Stěžovatele – jméno a příjmení,
- b) číslo pojistné smlouvy nebo pojistné události, případně datum narození nebo rodné číslo,
- c) kontaktní údaje pro odeslání odpovědi,
- d) podpis Stěžovatele (neplatí pro e-mail nebo telefon),
- e) podrobný popis předmětu Reklamace a Stěžovatelem navrhované řešení,
- f) dokumenty prokazující oprávněnost Reklamace a Stěžovatelem navrhované řešení (např. kopie lékařských zpráv, smluvní dokumentace apod.), které mohou přispět k rychlejšímu vyřízení Reklamace,
- g) originál plné moci k zastupování v případě, že Stěžovatel není účastníkem pojištění nebo osobou uplatňující nárok na pojistné plnění, ale zastupuje výše uvedené osoby.

1.2 Pokud Reklamacie neobsahuje všechny potřebné náležitosti, jsme oprávněni vyzvat Stěžovatele k jejich doložení v přiměřené lhůtě 10 kalendářních dnů.

II. Způsob podání Reklamace

2.1 Reklamaci může Stěžovatel podat:

- a) písemně na e-mailové adrese stiznosti_reklamace@komercpoj.cz,
- b) písemně na naši kontaktní adresu *Komerční pojišťovna, a.s., Palackého 53, 586 01 Jihlava*,
- c) na kterékoli pobočce Komerční banky, a.s. (dále jen „KB“) formou Záznamu z jednání s klientem,
- d) prostřednictvím svého pojišťovacího zprostředkovatele
- e) telefonicky na naší bezplatné infolince 800 10 66 10.

2.2 Reklamacie budeme v první a druhé instanci řešit my.

- 2.3 Reklamacie související s průběhem likvidace pojistných událostí nebo poskytnutím asistenčních služeb prostřednictvím našeho partnera AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o. (dále jen „AXA“) budou v první instanci řešeny naším partnerem AXA. V případě, že Stěžovatel nebude s řešením ze strany AXA spokojen, budeme Reklamaci v druhé instanci řešit my.
- 2.4 Reklamacie související s jednáním bankovních poradců KB nebo s radou poskytnutou ze strany bankovních poradců KB budou předány k vyřízení našemu partnerovi KB.
- 2.5 Reklamacie související s jednáním pojišťovacích zprostředkovatelů nebo s radou poskytnutou ze strany pojišťovacího zprostředkovatele budou předány k vyřízení příslušné makléřské společnosti, která je pojišťovacímu zprostředkovateli nadřízena.
- 2.6 Reklamacie související s jednáním finančních poradců Modré pyramidy stavební spořitelny, a.s. (dále jen „MPSS“) nebo s radou poskytnutou ze strany finančního poradce MPSS budou předány k vyřízení našemu partnerovi MPSS.
- 2.7
- 2.8 V případě, že Stěžovatel nebude spokojen s řešením Reklamacie ani v druhé instanci, má možnost se ve třetí instanci písemně obrátit na nezávislého Ombudsmana Skupiny KB v souladu s Chartou ombudsmana Skupiny KB na níže uvedených kontaktech:
- a) korespondenční adresa: *Komerční banka, a.s., útvar Kvalita a zákaznická zkušenost, náměstí Junkových 2772/1, 155 00 Praha 5,*
 - b) e-mailová adresa: ombudsman@kb.cz.

III. Způsob vyřizování Reklamacie

- 3.1 Stěžovateli potvrdíme přijetí Reklamacie a uvedeme konečné datum, do kdy má být Reklamacie vyřízena.
- 3.2 Z důvodu ochrany klientských dat jsme za účelem ověření identity Stěžovatele oprávněni požadovat doplňující údaje nebo přistoupit k odeslání písemné odpovědi pouze na námi evidované kontaktní adresy.
- 3.3 Rozhodnutí o oprávněnosti či neoprávněnosti Reklamacie učiníme v přiměřené lhůtě, nejpozději do 30 kalendářních dnů od data obdržení Reklamacie. Lhůta 30 kalendářních dnů může být překročena pouze z vážných důvodů a o překročení budeme Stěžovatele vždy informovat.
- 3.4 Odpověď na písemnou Reklamaci předáme Stěžovateli zpravidla stejným způsobem, jakým byla doručena. Odpověď na telefonickou Reklamaci, nebo Reklamaci předanou prostřednictvím bankovního poradce, finančního poradce

nebo některého z našich partnerů, poskytneme písemně prostřednictvím námi evidované korespondenční či e-mailové adresy.

- 3.5 Při opakované Reklamaci je věc potřebné znovu prošetřit a o výsledku šetření budeme Stěžovatele informovat v přiměřené lhůtě, nejpozději do 30 kalendářních dnů od data obdržení opakované Reklamace.
- 3.6 V případě, že Stěžovatel v opakované Reklamaci neuvede žádné nové relevantní skutečnosti, jeho argumentace se bude pouze opakovat a k věci z naší strany již obdržel alespoň jednu řádnou odpověď, může být pouze odkázán na naše předchozí vyjádření.

IV. Odmítnutí Reklamace

4.1 Reklamaci jsme oprávněni odmítnout v následujících případech:

- a) Reklamace neobsahuje veškeré potřebné náležitosti, zejména identifikaci Stěžovatele a srozumitelnost podání a Stěžovatel je ani v dodatečné lhůtě nedoplnil,
- b) nebudou předloženy doklady prokazující oprávněnost opakované Reklamace a reklamovaná vada plnění nebude ani jinak prokázána,
- c) případ řešil nebo řeší soud, anebo již o předmětu sporu rozhodl finanční arbitr, Ombudsman České asociace pojišťoven nebo Česká obchodní inspekce.

4.2 Pokud odpadnou důvody pro odmítnutí Reklamace uvedené v bodě a) nebo b) předchozího odstavce 4.1, Reklamaci vyřídíme. Lhůta pro vyřízení Reklamace začne běžet ode dne, kdy daný důvod odpadl.

V. Lhůty promlčení a zánik práva Reklamace

5.1 Na vady plnění je nutné uplatnit Reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co Stěžovatel vady plnění zjistil, nejpozději však ve lhůtě stanovené právními předpisy a současně nejpozději v promlčecí lhůtě.

5.2 Právo na náhradu škody může Stěžovatel uplatnit ve tříleté lhůtě běžící ode dne, kdy se dozvěděl nebo mohl dozvědět o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá. Tato lhůta končí nejpozději uplynutím 10 let a v případě úmyslně způsobené škody uplynutím 15 let ode dne, kdy škoda vznikla.

5.3 Z promlčených nároků nejsme povinni poskytnout plnění.

VI. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

6.1 Pokud je Stěžovatel spotřebitelem, může v případě nespokojenosti s řešením své Reklamace kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů. Těmito správními orgány jsou:



KB

⌋ Pojišťovna

- a) Finanční arbitr pro spory vyplývající z životního pojištění, podrobné informace jsou uvedeny na webové stránce www.finarbitr.cz,
- b) Česká národní banka, podrobné informace jsou uvedeny na webové stránce www.cnb.cz,
- c) Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. pro spory vyplývající z neživotního pojištění, podrobné informace jsou uvedeny na webové stránce www.ombudsmancap.cz,
- d) Česká obchodní inspekce pro spory vyplývající z neživotního pojištění, podrobné informace jsou uvedeny na webové stránce www.coi.cz.