

Reklamační řád

Modré pyramidy stavební spořitelny, a.s.



Člen skupiny



Modrá pyramida stavební spořitelna, a.s. se sídlem Praha 2, Bělehradská 128, č. p. 222, PSČ 120 21, IČ: 60192852, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2281 (dále jen „MP“) vydává tento Reklamační řád Modré pyramidy stavební spořitelny, a.s. (dále jen „Reklamační řád“), jež upravuje základní zásady a principy jednání MP a fyzické či právnické osoby, která se domnívá, že byla dotčena na svých právech tím, že MP nesplnila své povinnosti sjednané ve smlouvě o produktu a službě nabízené MP nebo plynoucí z platných právních předpisů, a/nebo která požaduje ochranu svých subjektivních práv a zájmů, poukazuje ve svém zájmu na nedostatky v postupech MP nebo v plnění povinností MP vyplývajících z platných právních předpisů, či na chování jednotlivých zaměstnanců či zástupců MP a domáhá se jejich odstranění.

1. Způsob podávání reklamace

MP přijímá reklamace či stížnosti (dále společně jen „reklamace“) zpravidla v písemné formě, je možné ji podat e-mailem, prostřednictvím pošty na adresu sídla MP, datové schránky formou datové zprávy či osobně na podatelně sídla MP. Reklamaci je možné také uplatnit ústně přímo v sídle MP nebo na jakémkoliv KB poradenském místě. O ústní reklamaci sepíše pracovník nebo finanční poradce s reklamující osobou protokol, jehož obsah potvrdí reklamující osoba svým podpisem. Reklamující osoba obdrží kopii protokolu.

2. Podmínky pro reklamaci

Reklamace musí obsahovat:

- přesnou specifikaci (popis) reklamace tak, aby byl předmět reklamace zřejmý,
- popis způsobu, jakým byla reklamující osoba dotčena na svých právech,
- potřebné identifikátory reklamující osoby, tj. především úplné jméno, adresu bydliště reklamující osoby (v případě reklamující osoby-právnické osoby na místo toho její obchodní firmu, resp. název, sídlo, IČ), telefonní spojení na reklamující osobu, číslo příslušné smlouvy o stavebním spoření či úvěru, podpis reklamující osoby (v případě právnické osoby podpis osoby oprávněné k jednání), příp. e-mail, adresu pro doručení písemné reakce ve věci reklamace,
- doklady prokazující oprávněnost reklamace tvořící přílohu této reklamace. V případě předložení kopií těchto dokumentů musí být tyto úředně ověřeny nebo ověřeny jiným způsobem po dohodě s MP.

V opačném případě si MP vyhrazuje právo v přiměřené lhůtě žádat od reklamující osoby doplnění reklamace.

Pokud nebude doplnění nebo příslušný doklad, prokazující oprávněnost reklamace, předložen MP ani v takto dodatečně stanovené lhůtě, ani jinak oprávněnost prokázána, nebude na uplatněnou reklamaci brán zřetel a MP reklamaci odmítne. O této skutečnosti je klient písemně informován.

3. Výjimky z přijetí reklamace

Tento reklamační řád se nevztahuje na reklamace - není možné reklamaci přijmout, pokud:

- není dodržen způsob, forma nebo nejsou splněny náležitosti reklamace, a to ani v dodatečně lhůtě poskytnuté pro doplnění či opravu podání,
- reklamující osoba není klientem MP, resp. účastníkem smluvního vztahu či jeho zákonným/ smluvním zástupcem,

- netýká se chování/jednání MP či jejich zástupců, jejich produktů a služeb,
- reklamující osoba žádá o ochranu svých zájmů neupravených závazkovým vztahem,
- již probíhá její vyřizování jiným řešitelem v MP,
- uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů,
- již v těchto záležitostech rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem již zahájeno. Reklamační řízení není zahájeno, pokud je požadavek reklamující osoby vyřešen na místě,
- stížnost /reklamace byla podána jako anonymní.

4. Lhůta a způsob vyřizování reklamace

Lhůta pro vyřízení reklamace je nejpozději 30 dnů od doručení řádné a úplné reklamace na adresu sídla MP Bělehradská 128, Praha 2, č.p.222, PSČ 12 021 nebo e-mailem na adresu info.mpss@kbinfo.cz. Útvar MP vyřizující reklamaci je povinen přešetřit její obsah a v případě potřeby si vyžádat stanovisko dalších dotčených útvarů MP tak, aby rozhodnutí o vyřízení reklamace bylo učiněno nejpozději do 30 ti dnů od převzetí reklamace a v této době i reklamující osobě podáno. Do této lhůty se nezapočítává doba nezbytná k získání dokumentů nebo informací potřebných pro vyřízení reklamace ze strany reklamující osoby..

Ve složitějších a komplikovaných případech může být tato lhůta výjimečně prodloužena a MP o takovém prodloužení lhůty reklamující osobu písemně informuje.

Při opětovné reklamaci je nutno věc znovu přezkoumat a o výsledku přezkoumání podat reklamující osobě zprávu ve výše uvedené lhůtě, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že reklamace není oprávněná. Pokud však MP zjistí, že reklamace, které se opakují a nepřinášejí žádné nové skutečnosti oproti těm, které již byly vyřešeny, a na které již klient dostal řádnou odpověď, může být klient odkázán na zaslání předchozí vyjádření MP k danému problému. Pokud máte bydliště v jiném státě EU, můžete se obrátit na síť FIN-NET pro informace o orgánu pro mimosoudní řešení případného konkrétního sporu ve Vaší zemi.

5. Možnosti přezkoumání vyřízení reklamace a řešení sporů

Pokud reklamující osoba nebude spokojena s vyřízením reklamace, které jí bylo podáno dle předchozího bodu, může se obrátit písemně na nadřízeného pracovníka řešitele, Tým řešení klientských podání MP nebo na ředitele MP na adrese sídla MP.

V případě, že je reklamující osoba nadále nespokojena s vyřízením reklamace, má právo požádat o přezkoumání ombudsmana finanční skupiny Komerční banky, a.s.

Reklamující osoba má rovněž možnost obrátit se na níže uvedené instituce za účelem mimosoudního řešení sporu:

- Finanční arbitř, a to ohledně řešení sporů týkajících se platebního styku, spotřebitelských úvěrů, stavebního spoření, investičních služeb, životního pojištění, atd. (více informací na www.finarbitr.cz);

- Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven, a to ohledně sporů týkajících se některých typů neživotního pojištění (více informací na www.ombudsmancap.cz);
- Česká obchodní inspekce, a to ohledně sporů týkajících se doplňkového penzijního spoření a neživotního pojištění;
- Česká národní banka, a to v záležitostech týkajících se dodržování zákazu používání nekalých obchodních praktik, dodržování zákazu diskriminace spotřebitele, dodržování povinností a pravidel pro informování o ceně služeb a způsobu jejich stanovení a dodržování povinností stanovených občanským zákoníkem pro uzavírání smluv o finančních službách uzavíraných na dálku. ČNB však nerozhoduje o předmětu sporu, podáním se zabývá pouze z toho hlediska, zda byla dodržena pravidla právních předpisů dohlížených ČNB.

Další možností řešení spotřebitelských sporů je platforma pro řešení sporů on-line, dostupná prostřednictvím internetových stránek:
<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Případný spor týkající se reklamace může reklamující osoba také předložit k rozhodnutí místně a věcně příslušnému soudu České republiky.

6. Promlčení a zánik práva reklamace

Vady plnění je nutné uplatnit u MP reklamací bez zbytečného odkladu poté, co reklamující osoba vady plnění zjistila, nejpozději však v promlčecí lhůtě stanovené zákonem.

Právo na náhradu škody může reklamující osoba uplatnit u MP v promlčecí lhůtě stanovené zákonem.

7. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dne 23. 11. 2023.

Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem MP, je zveřejněn na internetových stránkách www.modrapyramida.cz a může být na vyžádání poskytnut k nahlédnutí na KB poradenských místech.