

CHARTA OMBUDSMANA SKUPINY KB

Čl. 1 Ombudsman Skupiny KB

1. Komerční banka, a.s. v roce 2004 zřídila institut nezávislého ombudsmana, mimořádného kontrolního institutu, pověřeného hledáním smírného řešení některých reklamací / stížností klientů obchodních společností Skupiny KB (jak je tento pojem definován níže) uvedených v čl. 2. odst. 1 Charty ombudsmana Skupiny KB (dále jen „ombudsman“).
2. Ombudsman není zaměstnancem žádné z obchodních společností skupiny KB (dále jen „společnosti Skupiny KB“) a vykonává svou činnost nezávisle a nestranně.
3. Při šetření a hledání smírného řešení se ombudsman řídí závaznými právními předpisy, etickými zásadami spravedlivosti, vnitřními předpisy společností Skupiny KB a dokumentem Pravidla jednání skupiny Komerční banky a etické zásady jejích zaměstnanců.
4. Služby ombudsmana jsou bezplatné.
5. Rozhodnutí ombudsmana není pro účastníky řízení právně závazné, nicméně společnosti Skupiny KB se zavazují rozhodnutí ombudsmana respektovat.

Čl. 2 Účastníci řízení

1. Na ombudsmana se mohou obrátit klienti následujících obchodních společností: Komerční banka, a.s., včetně Komerční banky, a.s., pobočky zahraniční banky se sídlem v Slovenské republice, a některé další obchodní společnosti, které jsou součástí Skupiny Komerční banky a Société Générale v České republice - Komerční pojišťovna, a.s., Modrá pyramida stavební spořitelna, a.s., KB Penzijní společnost, a.s., ESSOX s.r.o., Factoring KB, a.s. a SG Equipment Finance Czech Republic s.r.o. (dále jen „Skupina KB“).
2. Při hledání smírných řešení reklamací / stížností (dále též i „záležitostí“) podaných v souladu s reklamačními řády společností Skupiny KB se na ombudsmana může obrátit také společnost Skupiny KB v případě, že se jedná o opakovanou reklamaci / stížnost a její posouzení ombudsmanem je pro klienta vhodnější.

Čl. 3 Pravomoci ombudsmana

1. Ombudsman má pravomoc šetřit záležitosti týkající se produktů a služeb nabízených klientům společnostmi Skupiny KB. Výjimky jsou uvedeny v čl. 4 této Charty ombudsmana Skupiny KB (dále jen „Charta“). Pravomoc ombudsmana rovněž zahrnuje produkty a služby, které společnosti Skupiny KB nabízí klientům jako zprostředkovatelé.
2. Ombudsman rozhoduje v třetí instanci, a to v případě, že záležitost nebyla vyřešena ke spokojenosti klienta v první nebo v druhé instanci společnosti

Skupiny KB, v souladu s jejím reklamačním řádem a pravidly pro řešení reklamací / stížností.

Čl. 4 Výjimky

1. Z ombudsmanovy pravomoci jsou vyjmuty záležitosti týkající se eventuální platnosti nebo neplatnosti uzavřených smluv, všeobecných obchodních podmínek a dalších podobných ujednání nebo jejich částí, a záležitosti, které se týkají celkové politiky jednotlivých společností Skupiny KB (například sazebníků, úrokových sazeb depozit a úvěrů, měnových kursů, rozhodnutí o zamítnutí poskytnutí úvěru a jiných obchodních záležitostech), nebo případy, kdy klient utrpí ztrátu způsobenou volatilitou trhů.
2. Dále jsou z ombudsmanovy pravomoci vyjmuty:
 - a) *Modrá pyramida stavební spořitelna, a.s.* - záležitosti související s následky změn v systému státní podpory stavebního spoření a zdanění státní podpory stavebního spoření.
 - b) *ESSOX s.r.o.* - záležitosti týkající se úrokových sazeb úvěrů a leasingů, leasingové produkty a financování osobních / užitkových vozidel.
 - c) *Komerční pojišťovna, a.s.* - záležitosti, které se týkají výše zhodnocení životního pojištění, výše přiznaných podílů na výnosech, výše plnění pojistných událostí nebo zamítnutí plnění pojistných událostí, proces přijímání klienta do pojištění na základě šetření zdravotního stavu a další podobné záležitosti.
 - d) Společnosti *Factoring KB, a.s.* a *SG Equipment Finance Czech Republic s.r.o.*, kdy ombudsman zahájí řízení až po uzavření písemné dohody mezi příslušnou obchodní společností a klientem, která bude definovat předmět záležitosti.
 - e) *KB Penzijní společnost, a.s.* - záležitosti týkající se poskytování státních příspěvků podle metodiky Ministerstva financí (u penzijního připojištění a doplňkového penzijního spoření); záležitosti vzniku a zániku účastnických smluv zejména u důchodového spoření a doplňkového penzijního spoření; výše dávek vypočítaných podle pravidel stanovených penzijními plány a obchodními podmínkami; výše přiznaných podílů na výnosech.

Čl. 5 Náležitosti podání

1. Na ombudsmana se mohou obracet klienti společností Skupiny KB pouze písemně na poštovní adrese:

Ombudsman Skupiny KB
Komerční banka, a.s.
Na Příkopě 969/33
114 07 Praha 1

nebo na e-mailové adrese: ombudsman@kb.cz

2. Podání klienta musí obsahovat následující náležitosti:
 - a) jméno, příjmení a poštovní adresu trvalého bydliště klienta, resp. číslo účtu či rodné číslo;
 - b) úplné vylíčení předmětu reklamace / stížnosti;
 - c) vysvětlení, čeho se klient domáhá, a návrh řešení záležitosti;
 - d) požaduje-li klient finanční náhradu, z podání musí být zřejmá výše požadované náhrady a způsob jejího výpočtu klientem;
 - e) prohlášení, že nenastala žádná z okolností uvedených v čl. 7 Charty;
 - f) je-li klient zastupován advokátem, předloží advokát plnou moc;
 - g) je-li klient zastupován zmocněncem, předloží zmocněnec ověřenou plnou moc.

Čl. 6 Zahájení řízení a odstranění nedostatku

1. Pokud je reklamace / stížnost podána v souladu s požadavky čl. 5 Charty, zahájí ombudsman řízení a písemně informuje klienta o nejzazším termínu vydání rozhodnutí.
2. Má-li podání nedostatky, ombudsman klienta písemně uvědomí, o jaké nedostatky se jedná, a vyzve jej, aby tyto nedostatky v přiměřené lhůtě odstranil. Až do odstranění nedostatků je řízení přerušeno.

Čl. 7 Překážky v řízení – nepřípustnost stížnosti / reklamace

1. Ombudsman nezahájí řízení, pokud:
 - a) předmět záležitosti nenáleží do působnosti ombudsmana podle čl. 4 Charty;
 - b) o předmětu záležitosti již rozhodl soud nebo bylo zahájeno řízení před soudem nebo před arbitrem (ve smyslu zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi) nebo bylo zahájeno rozhodčí řízení (ve smyslu zákona 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů);
 - c) v předmětné záležitosti bylo klientem podáno trestní oznámení nebo se klient jinak obrátil na kterýkoliv orgán státní správy nebo veřejné moci;
 - d) klient předmětnou záležitost zveřejnil v médiích.
2. Zjistí-li ombudsman existenci překážky v řízení, písemně vyrozumí klienta o nepřípustnosti reklamace / stížnosti. Rozhodnutí o nepřípustnosti je konečné. V případě, že důvodem nepřípustnosti je skutečnost, že reklamace

nebo stížnost nebyla řešena v druhé instanci společnosti Skupiny KB, bude záležitost předána této společnosti k vyřízení. Pokud klient nebude souhlasit s řešením v druhé instanci společnosti Skupiny KB, může se na ombudsmana znovu obrátit.

3. Nastane-li kterákoliv z okolností uvedených výše v čl. 7 odst. 1. Charty po zahájení řízení, bude řízení ukončeno rozhodnutím o nepřípustnosti a o definitivním odložení záležitosti.
4. Zjistí-li ombudsman, že existují důvody, které by mohly vést k pochybnosti o jeho nepodjatosti v předložené záležitosti, co se týče jeho vztahu k věci, ke klientovi nebo k jeho zástupci, oznámí toto zjištění dotyčné společnosti Skupiny KB a vrátí předloženou záležitost útvaru Kvalita a zákaznická zkušenost s doporučením klienta o této skutečnosti informovat a s žádostí o nové posouzení předložené záležitosti ze strany druhé instance příslušné společnosti.

Čl. 8 Řízení

1. Řízení před ombudsmanem je písemné.
2. Ombudsman se seznámí s předloženou záležitostí a zváží tvrzení a důkazy předložené klientem. Ombudsman rovněž šetří záležitost v rámci společnosti Skupiny KB, které se záležitost týká. Šetřená společnost Skupiny KB poskytuje ombudsmanovi veškeré informace tak, aby mohl vést řízení v souladu s obvyklou nejlepší praxí.
3. Veškerá stanoviska, prohlášení a podklady poskytnuté ombudsmanovi pro potřeby řízení jsou důvěrné a nemohou být použity nebo zmíněny mimo řízení bez souhlasu účastníků řízení.

Čl. 9 Rozhodnutí

1. Ombudsman má možnost rozhodnutím:
 - a) doporučit společnosti Skupiny KB, aby reklamaci / stížnost vyřídila kladně v plném rozsahu;
 - b) reklamaci / stížnost zamítnout s odůvodněním;
 - c) navrhnout společnosti Skupiny KB a klientovi kompromisní řešení. V tomto případě ombudsman zároveň vyzve klienta, aby se k navrženému kompromisnímu řešení v přiměřené lhůtě vyjádřil. Ombudsman vydá definitivní rozhodnutí až poté, kdy obdrží klientův souhlas. Pokud klient s navrženým kompromisním řešením vyjádří nesouhlas nebo neodpoví, bude záležitost považována za zamítnutou.
2. Ombudsman o předložené záležitosti rozhoduje pouze jednou. Jeho rozhodnutí je definitivní a nebude předmětem další korespondence.

3. Rozhodnutí ombudsmana je vydáno písemně a je zasláno klientovi doporučeným dopisem.
4. Ombudsman vydá rozhodnutí bez zbytečného prodlení, avšak nejpozději do šedesáti kalendářních dnů od zahájení řízení. Mimořádně může být tato lhůta prodloužena o dalších třicet dní.

Čl. 10 Účinnost Charty ombudsmana

Tato Charta ombudsmana vstupuje v platnost a účinnost 1. 1. 2015 a nahrazuje Chartu ombudsmana účinnou od 1. 7. 2014.