

CHARTA OMBUDSMANA SKUPINY KB

Čl. 1 Ombudsman Skupiny KB

1. Komerční banka, a.s. v roku 2004 zriadila inštitút nezávislého ombudsmana, mimoriadneho kontrolného inštitútu, povereného hľadáním zmierlivého riešenia niektorých reklamácií/sťažností klientov obchodných spoločností Skupiny KB (ako je tento pojem definovaný nižšie) uvedených v článku 2. odst. 1 Charty ombudsmana Skupiny KB (ďalej len "ombudsman").
2. Ombudsman nie je zamestnancom žiadnej z obchodných spoločností skupiny KB (ďalej len „spoločnosti Skupiny KB“) a vykonáva svoju činnosť nezávisle a nestranne.
3. Pri skúmaní a hľadaní zmierlivého riešenia sa ombudsman riadi záväznými právnymi predpismi, etickými zásadami spravodlivosti, vnútornými predpismi spoločností Skupiny KB a dokumentom „Pravidla jednání skupiny Komerční banky a etické zásady jejich zaměstnanců“.
4. Služby ombudsmana sú bezplatné.
5. Rozhodnutie ombudsmana nie je pre žiadnu zo strán právne záväzné, v rámci zmierovacej procedúry sa však spoločnosti Skupiny KB zaväzujú ho rešpektovať.

Čl. 2 Účastníci konania

1. Na ombudsmana sa môžu obrátiť klienti nasledujúcich obchodných spoločností: Komerční banka, a.s., vrátane Komerční banky, a.s., pobočky zahraničnej banky so sídlom v Slovenskej republike, a niektoré ďalšie obchodné spoločnosti, ktoré sú súčasťou Skupiny Komerční banky a Sociétés Générale v Českej republike - 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. (ďalej len "Skupina KB").
2. Pri hľadaní zmierlivých riešení reklamácií/sťažností (ďalej tiež "záležitostí") podaných v súlade s reklamačnými poriadkami spoločností Skupiny KB sa na ombudsmana môže obrátiť aj spoločnosť Skupiny KB v prípade, že ide o opakovanú reklamáciu/sťažnosť a jej posúdenie ombudsmanom je pre klienta vhodnejšie.

Čl. 3 Právomoci ombudsmana

1. Ombudsman má právomoc skúmať záležitosti týkajúce sa produktov a služieb ponúkaných klientom spoločnosťami Skupiny KB. Výnimky sú uvedené v článku 4 tejto Charty ombudsmana Skupiny KB (ďalej len "Charta"). Právomoc ombudsmana takisto zahŕňa produkty a služby, ktoré spoločnosti Skupiny KB ponúkajú klientom ako sprostredkovatelia.

2. Ombudsman rozhoduje v tretej inštancii, a to v prípade, že záležitosť nebola vyriešená k spokojnosti klienta v prvej ani v druhej inštancii spoločnosti Skupiny KB, v súlade s jej reklamačným poriadkom a pravidlami pre riešenie reklamácií/sťažností.

Čl. 4 Výnimky

1. Z ombudsmanovej právomoci sú vyňaté záležitosti týkajúce sa eventuálnej platnosti či neplatnosti uzatvorených zmlúv, všeobecných obchodných podmienok a ďalších podobných dohôd alebo ich častí, a záležitosti, ktoré sa týkajú celkovej politiky jednotlivých spoločností Skupiny KB (napríklad sadzobníkov, úrokových sadzieb depozít a úverov, menových kurzov, rozhodnutí o zamietnutí poskytnutia úveru a iných obchodných záležitostí), alebo prípady, keď klient utrpí stratu spôsobenú volatilitou trhov.
2. Ďalej sú z ombudsmanovej kompetencie vyňaté:
 - a. *Modrá pyramida stavební spořitelna, a.s.* – záležitosti súvisiace s následkami zmien v systéme štátnej podpory stavebného sporenia a zdanenia štátnej podpory stavebného sporenia.
 - b. *ESSOX s.r.o.* – záležitosti týkajúce sa úrokových sadzieb úverov a leasingov, leasingových produktov a financovania osobných/úžitkových vozidiel.
 - c. *Komerční pojišťovna, a.s.* – záležitosti, ktoré sa týkajú výšky zhodnotenia životného poistenia, výšky priznaných podielov na výnosoch, výšky plnenia poistných udalostí alebo zamietnutia plnenia poistných udalostí, procesu prijímania klienta do poistenia na základe vyšetrovania zdravotného stavu a ďalšie podobné záležitosti.
 - d. Spoločnosti *Factoring KB, a.s.* a *SG Equipment Finance Czech Republic s.r.o.* – keď ombudsman začne konanie až po uzavretí písomnej dohody medzi príslušnou obchodnou spoločnosťou a klientom, ktorá bude definovať predmet záležitosti.
 - e. *KB Penzijní společnost, a.s.* – záležitosti týkajúce sa poskytovania štátnych príspevkov podľa metodiky Ministerstva financií (u penzijného pripoistenia a doplnkového dôchodkového sporenia); záležitosti vzniku a zániku zmluvného vzťahu najmä u dôchodkového sporenia a doplnkového dôchodkového sporenia; záležitosti týkajúce sa výšky dávok vypočítaných podľa pravidiel stanovených dôchodkovými plánmi a obchodnými podmienkami a výšky priznaných podielov na výnosoch.

Čl. 5 Náležitosti podania

1. Na ombudsmana sa môžu obracať Klienti spoločností Skupiny KB písomnou formou na nasledujúcej poštovej alebo e-mailovej adrese:

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

ombudsman@kb.cz

2. Podanie klienta musí obsahovať nasledovné náležitosti:
 - a. meno, priezvisko a poštovú adresu trvalého bydliska klienta, resp. číslo účtu či rodné číslo;
 - b. úplný opis predmetu reklamácie/sťažnosti;
 - c. vysvetlenie, čoho sa Klient domáha, a návrh riešenia záležitosti;
 - d. ak vyžaduje klient finančnú náhradu, z podania musí byť zrejmä výška požadovanej náhrady a spôsob jej výpočtu klientom;
 - e. vyhlásenie, že nenastala žiadna z okolností uvedených vyššie v čl. 7 Charty;
 - f. ak Klienta zastupuje advokát, predloží advokát plnú moc;
 - g. ak je Klient zastúpený splnomocnencom, predloží splnomocnenec plnú moc s úradne overeným podpisom.

Čl. 6 Začatie konania a odstránenie nedostatkov

1. Ak je reklamácia/sťažnosť podaná v súlade s požiadavkami článku 5 Charty, začne ombudsman konanie a písomne informuje klienta o najkrajnejšom termíne vydania rozhodnutia.
2. Ak má podanie nedostatky, ombudsman klienta písomne informuje, o aké nedostatky sa jedná, a vyzve ho, aby tieto nedostatky v primeranej lehote odstránil. Až do odstránenia nedostatkov je konanie prerušené.

Čl. 7 Prekážky v konaní – neprípustnosť sťažnosti/reklamácie

1. Ombudsman nezačne konanie, ak:
 - a) predmet záležitosti nepatrí do pôsobnosti ombudsmana podľa článku 4 Charty;
 - b) o predmetu záležitosti už rozhodol súd alebo sa začalo konanie pred súdom alebo pred arbitrom (v zmysle zákona č 229/2002 Z. z., o finančnom arbitrovi) alebo bolo začaté rozhodcovské konanie (v zmysle zákona 216/1994 Z. z., o rozhodcovskom konaní a výkone rozhodcovských nálezov);



- c) v predmetnej záležitosti bolo klientom podané trestné oznámenie, alebo sa klient inak obrátil na ktorýkoľvek orgán štátnej správy alebo verejnej moci;
 - d) klient predmetnú záležitosť zverejnil v médiách.
2. Ak ombudsman zistí existenciu prekážky v konaní, písomne informuje klienta o neprípustnosti reklamácie/sťažnosti. Rozhodnutie o neprípustnosti je konečné. V prípade, že dôvodom neprípustnosti je skutočnosť, že reklamácia alebo sťažnosť nebola riešená v druhej inštancii spoločnosti Skupiny KB, bude záležitosť odovzdaná tejto spoločnosti k vybaveniu. Ak klient nebude súhlasiť s riešením v druhej inštancii spoločnosti Skupiny KB, môže sa na ombudsmana obrátiť znovu.
3. Ak nastane ktorákoľvek z okolností uvedených vyššie v článku 7 odst. 1. Charty po začatí konania, konanie bude ukončené rozhodnutím o neprípustnosti a o definitívnom odložení záležitosti.
4. Ak ombudsman zistí, že existujú dôvody, ktoré by mohli viesť k pochybnosti o jeho nepredpojatosti v predloženej záležitosti, čo sa týka jeho vzťahu k veci, ku klientovi alebo k jeho zástupcovi, oznámi toto zistenie dotknutej spoločnosti Skupiny KB a vráti predloženú záležitosť útvaru Kvalita a zákaznická zkušenosť s odporúčaním klienta o tejto skutočnosti informovať a so žiadosťou o nové posúdenie predloženej záležitosti zo strany druhej inštancie príslušnej spoločnosti.

Čl. 8 Konanie

1. Konanie pred ombudsmanom je písomné.
2. Ombudsman sa zoznámi s predloženou záležitosťou a zváži tvrdenia a dôkazy predložené klientom. Ombudsman tiež skúma záležitosť v rámci spoločnosti Skupiny KB, ktorej sa záležitosť týka. Vyšetrovaná spoločnosť Skupiny KB poskytuje ombudsmanovi všetky informácie tak, aby mohol viesť konanie v súlade s obvyklou najlepšou praxou.
3. Všetky stanoviská, vyhlásenia a podklady poskytnuté ombudsmanovi pre potreby riadenia sú dôverné a nemôžu byť použité alebo spomenuté mimo konania bez súhlasu účastníkov konania.

Čl. 9 Rozhodnutie

1. Ombudsman má možnosť rozhodnutím:
 - a) odporučiť spoločnosti Skupiny KB, aby reklamáciu/sťažnosť vybavila kladne v plnom rozsahu;
 - b) reklamáciu/sťažnosť zamietnuť s odôvodnením;

- c) navrhnúť spoločnosti Skupiny KB a klientovi kompromisné riešenie. V tomto prípade ombudsman zároveň vyzve klienta, aby sa k navrhnutému kompromisnému riešeniu v primeranej lehote vyjadril. Ombudsman vydá definitívne rozhodnutie až po tom, ako dostane klientov súhlas. Ak klient s navrhnutým kompromisným riešením vyjadrí nesúhlas alebo neodpovie, bude záležitosť považovaná za zamietnutú.
2. Ombudsman o predloženej záležitosti rozhoduje iba raz. Jeho rozhodnutie je definitívne a nebude predmetom ďalšej korešpondencie.
3. Rozhodnutie ombudsmana je vydané písomne a je zaslané klientovi doporučeným listom.
4. Ombudsman vydá rozhodnutie bez zbytočného odkladu, ale najneskôr do šesťdesiatich kalendárnych dní od začatia konania. Mimoriadne môže byť táto lehota predĺžená o ďalších tridsať dní.

Čl. 10 Účinnosť Charty ombudsmana

Táto Charta ombudsmana je účinná od 1. 1. 2015 a nahrádza Chartu ombudsmana účinnú od 1. 7. 2014.