

Výňatek z vnitřní směrnice Společnosti - Reklamační řád

1. POJEM REKLAMACE A STÍŽNOSTI

Reklamací se rozumí podání zákazníka adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta investiční služba v rozporu se smlouvou nebo obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na nápravu vzniklého stavu.

Stížností se rozumí podání zákazníka Společnosti nebo potenciálního zákazníka Společnosti, ve kterém si výslovně stěžuje na jednání zaměstnanců Společnosti nebo osob, prostřednictvím kterých vykonává Společnost svou činnost.

2. PODÁNÍ REKLAMACE A STÍŽNOSTI

2.1. Oprávněná osoba

Reklamací podle této vnitřní směrnice je oprávněna podat pouze osoba splňující následující požadavky:

- jedná se o zákazníka Společnosti, tzn. musí existovat platně uzavřená smlouva mezi touto osobou a Společností týkající se poskytování investičních služeb.

Stížnost podle této vnitřní směrnice je oprávněn podat kromě osoby popsané v předchozím bodě i potenciální zákazník Společnosti.

Reklamací nebo stížností je oprávněna podat také fyzická osoba, která jedná na základě plné moci za zákazníka nebo potenciálního zákazníka Společnosti. Součástí reklamací nebo stížností potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnítele, ze které vyplývá oprávnění podat zmocněncem reklamací nebo stížností za zmocnítele.

2.2. Forma a náležitosti podání

Reklamací nebo stížností musí mít písemnou podobu.

Reklamací nebo stížností musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:

- označení, že se jedná o reklamací nebo stížností;
- identifikační údaje zákazníka nebo potenciálního zákazníka – jméno, příjmení, bydliště, datum narození (RČ), kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), IČ, sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob;
- předmět reklamací nebo stížností – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamací nebo stížností podávána;
- čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá;
- datum a podpis zákazníka nebo potenciálního zákazníka.

Reklamací nebo stížností musí být doručena do sídla Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamací nebo stížností týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti zákazník nebo potenciální zákazník dozvěděl.

3. VYŘÍZENÍ REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI

Reklamací a stížností přijímá úsek Compliance Společnosti.

Společnost je povinna vyřídit reklamací nebo stížností zákazníka nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat zákazníkovi písemné stanovisko. Do této lhůty se nezapočítá doba, ve které Společnost vyzvala zákazníka k doplnění stížností či reklamací.