

# Výňatek z vnitřní směrnice Společnosti – Reklamační řád

## *Povzetek iz notranjih predpisov Družbe – Reklamacijski predpis*

### 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 uvedené v článku 4.1 i potenciální zákazník Společnosti.

Reklamací nebo stížností je oprávněna podat také fyzická osoba, která jedná na základě plné moci za osobu uvedenou v článcích 2.1.1 nebo 2.1.2. 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 dle článku 3.2.6 Směrnice. Do této lhůty se nezapočítá doba, ve které Společnost vyzvala zákazníka k doplnění stížností či reklamací.

## **1. POJEM REKLAMACIJ IN PRITOŽB**

*Reklamacija se razume podanje reklamacije stranke, naslovljeni Družbi, v kateri deluje, da mu je bila iz strani Družbe opravljena investicijska storitev v razhodu s pogodbo ali splošno zavezujočimi pravnimi predpisi in vsebuje zahtevek za popravek nastalega stanja.*

*Pritožba se razume podanje pritožbe stranke, Družbi ali potencialne stranke Družbi, v kateri se dobesedno pritožuje na odnos zaposlenih v Družbi ali na osebe, posrednike preko katerih Družba izvaja svojo dejavnost*

## **2. PODANJE REKLAMACIJE IN PRITOŽBE**

### **2.1. Pooblaščenca oseba**

*Reklamacijo po notranjih predpisih je pooblaščenca podati samo oseba, ki izpolnjuje naslednje zahteve:*

*- Je stranka Družbe, to pomeni, da mora obstajati veljano sklenjena pogodba med to osebo in Družbo, ki se tiče opravljanja investicijskih storitev.*

*Pritožbo po notranjih predpisih je pooblaščenca podati poleg osebe opisane v zgoraj navedenem tudi potencialna stranka Družbe.*

*Reklamacijo ali pritožbo je pooblaščenca podati tudi fizična oseba, ki se dogovarja na podlagi pooblastila od stranke ali potencialne stranke Družbe. Del reklamacije ali pritožbe mora potem biti tudi pooblastilo z uradno overjenim podpisom pooblastitelja, iz katere izvira pooblastilo podanja pooblaščenca reklamacijo ali pritožbo za pooblastitelja.*

### **2.2. Oblika in vsebina podanja**

*Reklamacija ali pritožba mora biti v pisni obliki.*

*Reklamacija ali pritožba mora biti naslovljena na Družbo in vsebovati vsaj naslednje podatke:*

- a) oznako, da gre za reklamacijo ali pritožbo;*
- b) identifikacijske podatke o stranki ali potencialne stranke – ime, priimek, prebivališče, datum rojstva, EMŠO, kontaktni naslov za fizične osebe in pri podjetju (naziv), davčno številko, sedež, kontaktni naslov, ime in priimek oseb pooblaščenih za dogovarjanje v imenu pravne osebe za pravne osebe;*
- c) predmet reklamacije ali pritožbe – povzeta dejstva, na podlagi katerih se reklamacija ali pritožba podaja;*
- d) kaj želi stranka ali potencialna stranka s tem doseči ;*
- e) datum in podpis stranke ali potencialne stranke. Reklamacije ali pritožbe morajo biti dostavljene na sedež podjetja Družbe brez nepotrebnega odlašanja po tem, ko je nastalo dejstvo, na katerega se reklamacija ali pritožba navezuje, oziroma brez nepotrebnega odlašanja po tem, ko se je o tem dejstvu stranka ali potencialna stranka seznanila.*

*Reklamacije ali pritožbe morajo biti dostavljene na sedež podjetja Družbe brez nepotrebnega odlašanja po tem, ko je nastalo dejstvo, na katerega se reklamacija ali pritožba navezuje, oziroma brez nepotrebnega odlašanja po tem, ko se je o tem dejstvu stranka ali potencialna stranka seznanila.*

## **3. UREJANJE REKLAMACIJE ALI PRITOŽBE**

*Reklamacije in pritožbe sprejema Compliance oddelek Družbe.*

*Družba je dolžna urediti reklamacijo ali pritožbo stranke najkasneje do 30 dni od njenega prejema in v tem obdobju poslati klientu pisno pojasnilo. Do tega obdobja se ne šteje doba, v kateri je Družba pozvala stranko k dopolnitvi pritožbe ali reklamacije.*