

## Reklamační řád

Platný od 1. 1. 2019

Tento reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro řešení reklamací a stížností klientů společnosti **FINEZ Investment Management, s.r.o.**, se sídlem Bohunická 133/50, Horní Heršpice, 619 00 Brno, IČO: 27525708, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 89383 (dále jen „společnost“).

### 1. Obecné zásady

Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti a jejich evidenci. Společnost vede vnitřní evidenci o všech přijatých reklamacích a stížnostech, o způsobu jejich řešení, o výsledcích šetření a informacích předávaných klientovi, včetně data přijetí, data zpracování a data informování o výsledku řešení reklamace či stížnosti.

Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách [www.finez.cz](http://www.finez.cz) a je rovněž k dispozici v písemné podobě v sídle společnosti.

### 2. Podání reklamace nebo stížnosti

**Klient může reklamaci či stížnost podat několika způsoby a to:**

- písemnou formou na adresu: Bohunická 133/50, 619 00 Brno
- emailem: [info@finez.cz](mailto:info@finez.cz)
- telefonicky: +420 776 739 619
- prostřednictvím poradce společnosti
- prostřednictvím smluvního partnera společnosti (obvykle investiční společnost, banka apod.)

**Reklamace/stížnost musí obsahovat:**

- Jméno, příjmení klienta a kontaktní email nebo poštovní adresu, na kterou bude zaslán výsledek šetření reklamace nebo stížnosti. V případě, že jde o právnickou osobu, uvádí se obchodní firma, název a adresa jejího sídla, kontaktní osoba.
- Popis případu s uvedením údajů nezbytných pro řešení reklamace či stížnosti a popis způsobu, jak byl klient dotčen na svých právech.
- Přílohy obsahující dokumentaci k podání (kopie smluv, záznamu z jednání atd.)

### 3. Průběh řešení

Reklamace či stížnost je po doručení společnosti předána odpovědnému pracovníkovi, který zajistí její zaevidování a řešení. Reklamace a stížnosti jsou vyřizovány v pořadí dle jejich přijetí.

Lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti je 30 kalendářních dnů od přijetí podání. V případě, že ze závažných důvodů nelze vyřídit daný případ ve výše uvedené lhůtě, je klient o této skutečnosti včas informován.

Společnost si vyhrazuje právo vyžádat od klienta doplnění reklamace či stížnosti tak, aby bylo umožněno její úspěšné vyřešení. V takovém případě je pozastavena lhůta k vyřízení případu do doby doručení doplňujících údajů klientem. Pokud však klient do 10 kalendářních dnů nedoručí do společnosti doplňující údaje k danému případu vyžádané společností, podání reklamace či stížnosti může být zamítnuto pro jeho nekompletnost.

#### 4. Informování klienta o výsledku řešení

Klient je ve výše uvedené lhůtě 30 kalendářních dnů od přijetí reklamace informován o výsledku řešení reklamace, a to emailem, který klient uvedl, nebo písemně na adresu uvedenou v jím zaslané reklamaci nebo stížnosti. Rozhodující je den odeslání výsledku reklamace či stížnosti.

V případě, že výsledek řešení případu bude zaslán na klientem uvedenou adresu a klient dopis s výsledkem řešení nepřevezme, považuje se za doručený v den, kdy je doručen zpět do společnosti.

Pokud je reklamace nebo stížnost podána prostřednictvím smluvního partnera (tj. partnera, jejichž produkty společnost nabízí), společnost informuje o výsledku řešení reklamace či stížnosti pouze tohoto partnera, prostřednictvím kterého byla reklamace nebo stížnost podána.

#### 5. Zvláštní ustanovení

Průběh řešení reklamací a stížností uvnitř společnosti je stanoven vnitřním předpisem určeným pouze pro vnitřní potřebu společnosti.

##### **Reklamace nebo stížnost bude odmítnuta pokud:**

- a) Případ popsany v reklamaci nebo stížnosti se netýká společnosti, jí nabízených služeb ani produktů ani jejich poradců,
- b) Reklamace nebo stížnost neobsahuje veškeré potřebné náležitosti (zejména se jedná o identifikaci klienta a srozumitelnost jeho podání) a klient je nedoplnil ani v dodatečně přiměřené lhůtě 10 kalendářních dnů,
- c) Nebudou-li předloženy doklady, prokazující oprávněnost opakované reklamace, a reklamovaná vada plnění nebude ani jinak prokázána,
- d) Ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem zahájeno.

Pokud je klient podávající reklamaci či stížnost spotřebitelem, může v případě nespokojenosti s řešením svého případu kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů. Tímto správním orgánem je:

- **Finanční arbit** pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, např. pro spory týkající se nabízení, poskytování nebo zprostředkování investičních služeb apod. Na Finančního arbitra se lze obrátit bezplatně prostřednictvím [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz) nebo na jeho adrese Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1.
- **Česká obchodní inspekce** v případech, kdy není dána působnost finančního arbitra. Bližší informace a internetový formulář podání na [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

Se svojí reklamací či stížností se klient může obrátit také na Českou národní banku (dále jen „**ČNB**“), a to v záležitostech, které se týkají dodržování zákazu používání nekalých praktik, zákazu diskriminace spotřebitele, povinností a pravidel pro informování o ceně služeb a způsobu jejich stanovení, povinností stanovených občanským zákoníkem pro uzavírání smluv o finančních službách uzavíraných na dálku atd. ČNB nerozhoduje o předmětu sporu. Podáním se zabývá výhradně z hlediska, zda byly dodrženy právní předpisy, na které ČNB dohlíží. ČNB je možné kontaktovat prostřednictvím [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz) nebo na adrese jejího sídla: Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

Tento reklamační řád je účinný od 1. ledna 2019.