

Název:	REKLAMAČNÍ ŘÁD
Vnitřní směrnice č.:	CI_VP_9_Reklamacni_rad_01062020
Obsah:	Postup vyřizování stížností a reklamací zákazníků / potenciálních zákazníků a třetích osob
Přílohy:	Příloha č. 1 - Formulář evidence stížností a reklamací
Určena:	Všem pracovníkům společnosti
Vytvořil:	Osoba pověřená výkonem compliance
Schválil:	Jednatelé – Ing. Vojtěch Fiala, Ing. Pavel Jíša
Ruší směrnici č.:	9/2019
Platnost od:	1. 6. 2020
Účinnost od:	1. 6. 2020
Změna č.:	
Přílohy:	
Schválil:	
Platnost změny od:	
Účinnost změny od:	

Obsah:

I.	Základní ustanovení	3
1.	Úvodní ustanovení	3
2.	Předmět vnitřního předpisu	3
3.	Pojem reklamace a stížnosti	3
II.	Podání reklamace/stížnosti	3
4.	Oprávněná osoba	3
5.	Forma a náležitosti reklamace/stížnosti	4
III.	Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti	4
6.	Přijetí reklamace/stížnosti	4
7.	Vyřízení reklamace/stížnosti	5
IV.	Evidence reklamací/stížností	5
8.	Evidenční povinnosti	5
V.	Ostatní ustanovení	6
VI.	Závěrečná ustanovení	6
	Příloha č. 1 – Evidence reklamací a stížností	7

I. Základní ustanovení

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Společnost **CLEVERTY Invest s.r.o.**, IČ: 26897121 (dále jen „**Společnost**“) je Českou národní bankou registrovaným investičním zprostředkovatelem dle zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZPKT**“).
- 1.2 Společnost je povinna poskytovat investiční případně jiné finanční služby s odbornou péčí, za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.
- 1.3 Za vyřizování stížností a reklamací ve Společnosti je odpovědný jednatel Společnosti.

2. Předmět vnitřního předpisu

- 2.1. Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků, potenciálních zákazníků, případně dalších oprávněných osob, vedení evidence stížností a reklamací a souvisejících činností.
- 2.2. Pro účely tohoto vnitřního předpisu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s finanční institucí (např. obchodník s cennými papíry, investiční společnost) písemnou smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba (zejm. investiční služba) a/nebo osoba, se kterou Společnost uzavřela písemnou smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba.
- 2.3. Potenciálním zákazníkem se pro účely tohoto vnitřního předpisu rozumí osoba, které jsou nabízeny finanční služby specifikované v článku 2.2.

3. Pojem reklamace a stížnosti

- 3.1 **Reklamací** se rozumí podání zákazníka adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, nápravu vzniklého stavu a/nebo náhradu vzniklé újmy.
- 3.2 **Stížností** se rozumí podání zákazníka nebo potenciálního zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců či jiných pracovníků Společnosti.

II. Podání reklamace/stížnosti

4. Oprávněná osoba

- 4.1 Reklamaci je oprávněn podat pouze zákazník.
- 4.2 Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Společnosti.
- 4.3 Reklamaci nebo stížnost je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za zákazníka/potenciálního zákazníka Společnosti. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za zákazníka/potenciálního zákazníka¹.

5. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

- 5.1. Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.
- 5.2 Reklamace nebo stížnost musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:

¹ Plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátem.

- a) označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;
- b) identifikační údaje Zákazníka – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob;
- c) předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
- d) čeho se Zákazník domáhá;
- e) datum a podpis Zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.

5.3 Reklamace nebo stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamace nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Zákazník dozvěděl.

5.4 Reklamace nebo stížnost může být podána i na osobním jednání s pracovníkem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam pracovníkem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2.

5.5 Podání reklamace nebo stížnosti je bezplatné.

III. Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti

6. Přijetí reklamace/stížnosti

6.1. Reklamaci a stížnost přijímá jednatel Společnosti.

6.2. Jednatel Společnosti má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamace nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 5.

6.3. V případě, že jednatel Společnosti zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně Zákazníka k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozorněn, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Společnosti ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje jednatel Společnosti podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.

6.4. V případě, že Zákazník, nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude Zákazník písemně vyzooměn.

6.5. V případě, že jednatel Společnosti nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.3 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.

6.6. V případě, že se podaná reklamace nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje zákazníkovi investiční nebo jinou finanční službu (dále jen „**Finanční instituce**“), jednatel Společnosti zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje Zákazníka o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamace nebo stížnosti je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.

7. Vyřízení reklamace/stížnosti

7.1. Jednatel Společnosti je povinen ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance prozkoumat skutečnosti tvrzené Zákazníkem v podané reklamaci či stížnosti, a to v součinnosti s pracovníkem Společnosti, kterého se reklamace či stížnost týká.

7.2. V případě potřeby je jednatel Společnosti oprávněn vyžádat si vyjádření i od ostatních pracovníků Společnosti nebo od dalších osob, prostřednictvím kterých vykonává Společnost svou činnost. Tyto osoby mají povinnost své vyjádření bez zbytečného odkladu poskytnout.

- 7.3. Jednatel Společnosti je povinen o reklamaci či stížnosti rozhodnout, a to jedním z následujících způsobů:
- v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání způsobem, který Zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnosti plně vyhovět a uznat vše, čeho se Zákazník domáhá, nebo
 - v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání, avšak ne v celém rozsahu, který Zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost z části uznat a z části zamítnout; Zákazníkovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
 - v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně právních předpisů případně smluvních ujednání, které Zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.
- 7.4. Jednatel Společnosti je povinen svoje rozhodnutí řádně odůvodnit.
- 7.5. Při vyřizování reklamace nebo stížnosti komunikuje jednatel Společnosti se Zákazníkem vždy jasně a srozumitelně.
- 7.6. Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost Zákazníka neprodleně, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Zákazníkovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala Zákazníka k doplnění stížnosti či reklamace.
- 7.7. Postup podání a vyřízení reklamace nebo stížnosti (reklamační řád) Společnost uveřejňuje na svých internetových stránkách.

IV. Evidence reklamací/stížností

8. Evidenční povinnosti

- 8.1. Jednatel Společnosti je v souvislosti s příchozími reklamami a stížnostmi povinen evidovat a archivovat následující dokumenty:
- originál podané reklamace nebo stížnosti spolu s případnou plnou mocí podle článku 4.3,
 - kopii výzvy podle článku 6.3, pokud se výzva vyhotovuje,
 - odpověď Zákazníka na výzvu podle článku 6.3, pokud ji poskytne,
 - vyrozumění Zákazníka podle článku 7.6, ve kterém je mu sdělováno rozhodnutí o jeho reklamaci nebo stížnosti.
- 8.2. Jednatel Společnosti ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance vede evidenci přijatých a vyřízených reklamací a stížností v elektronické podobě. Formulář evidence stížností a reklamací tvoří přílohu č. 1 tohoto vnitřního předpisu.
- 8.3. Dokumenty uvedené v článku 8.1 a 8.2 Společnost uchovává nejméně po dobu 5 let od vyřízení stížnosti či reklamace.

V. Ostatní ustanovení

- 9.1. Osoba pověřená výkonem compliance provádí průběžné vyhodnocování přijatých stížností a reklamací Společností, posuzuje související rizika a případně doporučuje vedení Společnosti přijetí vhodných opatření a dohlíží na jejich realizaci. Jednatel Společnosti ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance koordinuje tvorbu opatření ve Společnosti
- 9.2. V případě, že Zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Společnosti, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, www.cnb.cz, případně podat žalobu na Společnost u příslušného soudu. Zákazník je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti investičních služeb, finanční arbitr - www.finarbitr.cz. O této skutečnosti Společnost informuje Zákazníka v klientské dokumentaci a v reklamačním řádu umístěném na internetových stránkách Společnosti.

VI. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tento vnitřní předpis může být aktualizován jednatelem Společnosti.
- 10.2. Tento vnitřní předpis je uložen v informačním systému Společnosti.

V Praze, dne 1. 6. 2020

Za **CLEVERTY Invest s.r.o.**,



.....
Ing. Vojtěch Fiala – jednatel



.....
Ing. Pavel Jíša - jednatel

Příloha č. 1 – Evidence reklamací a stížností

č.	Zákazník	Datum přijetí	Datum vyřízení	Důvod stížnosti/reklamace	Způsob vyřízení (oprávněná/neoprávněná)	Opatření
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						