

PATRIA

Patria Finance, a.s., Jungmannova 745/24, 110 00 Prague 1, Czech Republic, ID No. 26455064
Registered with the Commercial Register, Section B, File No. 7215
Maintained by the Municipal Court in Prague
Tel.: (+420) 221 424 240, Fax: (+420) 221 424 179

Reklamační řád

schválený představenstvem společnosti dne 26.7.2001 ve znění novel ze dne 31.3.2003, 30.3.2005, 13.4.2006, 25.9.2008 a 7.4.2011

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Reklamační řád společnosti Patria Finance, a.s., se sídlem Jungmannova 745/24, 110 00 Praha 1 (dále jen „Reklamační řád“, resp. „Patria“), stanovuje postup přijímání a vyřizování reklamací a stížností zákazníků Patrie.
- 1.2. Reklamační řád byl vydán na základě požadavků obsažených v ustanovení § 12b odst. 1 písm. d) zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.3. Reklamační řád je závazný pro Patrii a pro všechny zaměstnance, kteří jsou k Patrii v pracovním poměru.
- 1.4. Reklamační řád není vyčerpávajícím popisem fungování Patrie v této oblasti. Smlouva mezi Patrii a zákazníkem, zejména Obchodní podmínky Patrie, mohou stanovit odlišný postup; v takovém případě se postupuje podle postupu stanoveného ve smluvní dokumentaci.

II. REKLAMACE

2.1. Definice reklamace

- 2.1.1. Za reklamaci se považuje takové písemné sdělení, ve kterém se uvádí nesouhlas se způsobem a výsledkem zajištění konkrétní služby objednané zákazníkem. Reklamaci má právo podat každý zákazník Patrie, resp. jeho zplnomocněný zástupce (dále též „reklamující“).
- 2.1.2. Reklamaci je reklamující zákazník povinen zaslat **písemně** (i) e-mailem na adresu info@patria-direct.cz nebo (ii) doporučeným dopisem či osobně do sídla Patria Finance, a.s. k rukám compliance oddělení. Tímto postupem je zajištěno, že reklamační bude doručena nezávislému zaměstnanci Patrie. Patria nemusí stížnost sdělenou jinou formou nežli výše popsáním způsobem považovat za reklamaci a není povinna na stížnost v jiné formě reagovat.
- 2.1.3. Reklamující je oprávněn reklamovat
 - a) provedení pokynu k nákupu nebo prodeji investičních nástrojů (dále jen „Pokyn“) nebo příkazu k měnové konverzi (dále jen „Příkaz“) do 2 (dvou) pracovních dnů po dni realizace Pokynu nebo Příkazu;
 - b) neprovedení Pokynu nebo Příkazu do 3 (tří) pracovních dnů ode dne předpokládané realizace Pokynu nebo Příkazu;
 - c) provedení nebo neprovedení vkladu nebo výběru peněžních prostředků do 5 (pěti) pracovních dnů ode dne splatnosti;
 - d) v ostatních případech do třiceti (30) dnů od provedení konkrétní služby.
- 2.1.4. O oprávněnosti nebo neoprávněnosti reklamace se rozhodne po prošetření dle čl. 2.4. a 2.5. Reklamačního řádu. Za oprávněnou je považována taková reklamační, kdy služba nebyla pro reklamujícího řádně zajištěna z důvodu nedodržení obecně závazných právních předpisů, vnitřních předpisů Patrie nebo nesprávného vyřízení souvisejících služeb objednaných Patrii v dalších institucích.

2.2. Identifikace reklamujícího

- 2.2.1. Patrie po přijetí reklamace ověřuje podle zjištěných identifikačních údajů (např. shody e-mailové adresy odesílatele se záznamem v databázi) a předmětu reklamace, zda reklamující osoba je osobou oprávněnou reklamaci uplatnit. Nejsou-li údaje z písemného podání dostačující, vyzve se odesílatel k jejich doplnění, případně k osobnímu jednání.
- 2.2.2. Není-li prokázána oprávněnost reklamující osoby k jednání o reklamaci, zaměstnanec Patrie projednávání odloží nebo odmítne. Toto je však povinen sdělit osobě, která reklamaci uplatňuje, a to včetně zdůvodnění.
- 2.2.2. Požádá-li zákazník o to, aby závěr z prošetření reklamace nebyl sdělen jemu osobně, ale jeho zástupci, je zákazník povinen předložit Patrii plnou moc zmocňující daného zástupce k převzetí vyřízení reklamace. Podpis zákazníka na plné moci musí být úředně ověřen. Úřední ověření se nevyžaduje, je-li zástupcem zákazníka advokát.

2.3. Určení předmětu reklamace

Od reklamujícího se vyžaduje specifikace služby, kterou reklamuje, a předložení podkladů, kterými reklamaci zdůvodňuje. Při předložení neúplných podkladů se od reklamujícího vyžaduje sdělení dalších doplňujících informací. Reklamační bude projednávána i v případě, že podklady budou jen částečné nebo dokonce žádné (např. došlo-li k jejich ztrátě). V takovém případě se považují za správné a úplné doklady archivované v Patrii vztahující se k takové reklamaci.

2.4. Postup při přijímání a vyřizování reklamace

2.4.1. Reklamaci přijímá pověřený zaměstnanec toho oddělení Patrie, které podle Organizačního řádu Patrie poskytl reklamovanou službu (dále jen „pověřený zaměstnanec“, resp. „příslušné oddělení“). O doručení reklamace a jejím obsahu je informováno oddělení Compliance.

2.4.2. Pověřený zaměstnanec:

- a) potvrdí reklamujícímu doložitelným způsobem přijetí reklamace,
- b) zkontroluje oprávněnost podání reklamace podle dokladů předložených reklamujícím a vlastních dostupných informací,
- c) informuje reklamujícího o následném postupu vyřízení reklamace,
- d) zpracovává a shromažďuje dokumentaci k reklamaci,
- e) v případě, že k vyřešení reklamace bude zapotřebí odborného posouzení, zejména právní stránky, pověřený zaměstnanec požádá o spolupráci Compliance oddělení,
- f) písemně informuje reklamujícího o vyřízení reklamace (uznání a řešení reklamace nebo důvody jejího neuznání),
- g) po vyřízení reklamace zajišťuje předání příslušné dokumentace Compliance oddělení,
- h) v případě nesouhlasu reklamujícího s vyřízením reklamace informuje bez zbytečného odkladu Compliance oddělení, které dle uvážení předá záležitost představenstvu.

2.5. Rozhodnutí o reklamaci, kontrola vyřízení reklamace

2.5.1. O oprávněnosti, příp. neoprávněnosti a způsobu vyřízení reklamace rozhoduje po projednání s pověřeným zaměstnancem vedoucí příslušného oddělení.

2.5.2. O způsobu vyřízení reklamace informuje pověřený zaměstnanec Compliance oddělení, které posoudí způsob vyřízení reklamace, případně navrhne jiný způsob.

2.5.2. Rozhodnutí o reklamaci je zákazníkovi odesláno písemně na jeho e-mailovou adresu, z které Patria reklamaci obdržela, případně na e-mailovou adresu sdělenou zákazníkem Patrii. Zákazník je oprávněn Patrii požádat, aby mu rozhodnutí o reklamaci zaslala formou dopisu na jím uvedenou korespondenční adresu.

2.6. Další projednání reklamace

V případě, že reklamující nesouhlasí se způsobem vyřízením reklamace, reklamaci projedná Compliance Officer společně s kterýmkoli členem představenstva Patrie do 7 dnů ode dne, kdy bylo Compliance oddělení informováno o nesouhlasu reklamujícího s vyřízením reklamace.

2.7. Česká národní banka

Reklamující má možnost obrátit se se svou stížností na Českou národní banku.

2.8. Evidence vyřízených reklamací

2.8.1. Dokumentace o vyřízených reklamacích je vedena v příslušném oddělení; o umístění dokumentace je informováno Compliance oddělení, které zároveň archivuje kopie všech reklamací.

2.8.2. Compliance oddělení informuje Českou národní banku o reklamacích na základě její žádosti.

2.8.3. Compliance oddělení informuje Burzu cenných papírů Praha, a.s. podle platných burzovních předpisů.

2.9. Lhůty pro prověření a rozhodnutí o reklamaci

2.9.1. Vyřízení reklamace by mělo být ukončeno do 30 dnů od jejího uplatnění. Do této lhůty se též počítá doba potřebná k odbornému posouzení. Z tohoto důvodu je nutné řešit reklamaci neodkladně.

2.9.2. Pokud reklamace nemůže být vyřízena ve lhůtě 30 dnů od jejího uplatnění, je reklamující pověřeným zaměstnancem informován, že prošetřování případu dále probíhá. Zároveň mu je sdělen přibližný termín vyřízení.

2.10. Postup při přijímání a vyřizování stížnosti

Při přijímání a vyřizování stížnosti se postupuje obdobně jako při přijímání a vyřizování reklamace.

III. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

3.1. Uložení Reklamačního řádu

3.1.1. Reklamační řád je zaměstnancům k dispozici v elektronické formě v informačním systému Patrie.

3.1.2. Reklamační řád je veřejně k dispozici v sídle Patrie.

3.2. Změna Reklamačního řádu

3.2.1. O změně Reklamačního řádu rozhoduje představenstvo Patrie. Vedoucí oddělení jsou oprávněni předkládat v rozsahu své pravomoci a odpovědnosti představenstvu Patrie návrhy na jeho změnu či doplnění.

3.2.2. O změnách Reklamačního řádu informuje zaměstnanec Compliance Officer elektronickou poštou nebo písemným oznámením (memorandum) doručeným do firemní schránky každého zaměstnance.

3.3. Účinnost

Reklamační řád nabývá platnosti dnem jeho schválení představenstvem Patrie a účinnosti dnem následujícím po dni, kdy byl předpis schválen.

Představenstvo Patria Finance, a.s.