

Reklamační řád

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 **Účel reklamačního řádu.** Reklamační řád společnosti Patria Finance, a.s. (dále jen „**Reklamační řád**“ a „**Patria**“) stanovuje postup společnosti Patria pro přijímání a vyřizování reklamací a stížností zákazníků a potenciálních zákazníků (dále jen „**Zákazník**“).
- 1.2 **Právní základ.** Reklamační řád byl vydán na základě právních předpisů, zejména požadavků obsažených v ustanovení v čl. 26 nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/565, ze dne 25. dubna 2016, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/65/EU, pokud jde o organizační požadavky a provozní podmínky investičních podniků a o vymezení pojmů pro účely zmíněné směrnice.

2. REKLAMACE A JEJÍ PODÁNÍ

- 2.1 **Obsah reklamace a její náležitosti.** Zákazník může reklamovat konkrétní službu jemu poskytnutou, a to tak, že adresuje Patrii svou stížnost obsahující nesouhlas se způsobem nebo výsledkem poskytnutí konkrétní služby a také v ní musí být obsaženo, čeho se Zákazník domáhá. Domáhá-li se majetkového odškodnění, musí reklamace obsahovat jeho odůvodněné vyčíslení.
- 2.2 **Poskytnutí informací a dokladů.** Je v zájmu Zákazníka, aby předložil podklady, kterými reklamaci zdůvodňuje. Reklamace bude projednávána i v případě, že podklady budou jen částečné nebo dokonce žádné (např. došlo-li k jejich ztrátě), bude-li z ní patrné, co je reklamováno. V každém případě je Patria určité dokumenty povinna archivovat a bude při šetření reklamace vycházet i z nich.
- 2.3 **Způsob podání reklamace.** Reklamaci je reklamující Zákazník (případně jeho zplnomocněný zástupce) povinen zaslat písemně e-mailem na adresu instisales@patria.cz nebo doporučeným dopisem či doručit osobně do sídla Patrie. Reklamaci může podat Zákazník Patrie nebo jeho zplnomocněný zástupce. Pokud Zákazník, případně jeho zplnomocněný zástupce (je-li Zákazník zastoupen), zašle Patrii reklamaci na jinou kontaktní adresu, zaměstnanec, který reklamaci takto převezme, ji předá Pověřenému zaměstnanci k řešení reklamace, avšak v takovém případě Patria negarantuje, že budou dodrženy lhůty k vyřízení reklamace.
- 2.4 **Lhůta k podání reklamace.** Zákazník je povinen podat reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co mu byla poskytnuta služba, kterou následně chce reklamovat. I za tímto účelem Patria doporučuje Zákazníkovi kontrolovat veškeré dokumenty, které mu Patria poskytuje.

3. PŘIJETÍ A VEDENÍ REKLAMACE

- 3.1 **Identifikační údaje.** Patria po přijetí reklamace ověřuje podle zjištěných identifikačních údajů (např. shody e-mailové adresy odesílatele se záznamem v databázi) a předmětu reklamace, zda Zákazník, případně jeho zplnomocněný zástupce (je-li Zákazník zastoupen) je osobou oprávněnou reklamaci uplatnit. Nejsou-li údaje z písemného podání dostačující,

vyzve se odesílatel k jejich doplnění, případně k osobnímu projednání. Není-li prokázána oprávněnost Zákazníka, případně jeho zplnomocněného zástupce (je-li Zákazník zastoupen), k jednání o reklamaci, zaměstnanec Patrie projednávání odloží nebo odmítne. Toto je však povinen sdělit osobě, která reklamaci uplatňuje, a to včetně zdůvodnění.

- 3.2 **Sdělení zástupci.** 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.
- 3.3 **Pověřený zaměstnanec vyřízením reklamace.** Poté co Patria obdrží reklamaci, ujme se ji pověřený zaměstnanec Patrie (dále jen „**Pověřený zaměstnanec**“), který je odpovědný za vyřízení reklamace, k čemuž mu jsou dotčená oddělení povinna poskytnout součinnost. Pověřený zaměstnanec činí zejména následující úkony:
- a) potvrdí Zákazníkovi (případně jeho zplnomocněnému zástupci, je-li Zákazník zastoupen) doložitelným způsobem přijetí reklamace a informuje ho o následném postupu vyřízení reklamace,
 - b) kontaktuje vedoucího oddělení Patrie, které podle Organizačního řádu Patrie poskytlo reklamovanou službu (dále jen „**Příslušné oddělení**“) a útvar Compliance,
 - c) zkontroluje oprávněnost podání reklamace podle dokladů předložených Zákazníkem (případně jeho zplnomocněným zástupcem, je-li Zákazník zastoupen) a vlastních dostupných informací i ve spolupráci s Příslušným oddělením,
 - d) v případě, že k vyřešení reklamace bude zapotřebí odborného posouzení mimo útvar Příslušného oddělení, zejména právní stránky, Pověřený zaměstnanec požádá o spolupráci Právní útvar a Compliance oddělení Patrie,
 - e) zpracovává a shromažďuje dokumentaci k reklamaci a případně tyto Dokumenty poskytne Příslušnému oddělení nebo jinému oddělení Patrie zapojenému do řešení reklamace,
 - f) písemně informuje Zákazníka (případně jeho zplnomocněného zástupce, je-li Zákazník zastoupen) o vyřízení reklamace (uznání a řešení reklamace nebo důvody jejího neuznání).

4. ROZHODNUTÍ O REKLAMACI

- 4.1 **Oprávněnost reklamace.** O oprávněnosti nebo neoprávněnosti reklamace se rozhodne po prošetření podle následujících článků Reklamačního řádu. Za oprávněnou je považována taková reklamace, kdy služba nebyla pro Zákazníka řádně zajištěna z důvodu nedodržení obecně závazných právních předpisů, smluvních ujednání se zákazníkem, relevantních vnitřních předpisů Patrie nebo nesprávného vyřízení souvisejících služeb objednaných společností Patria v dalších institucích. Při posuzování případné škody a její výše bude Patria vycházet primárně z cen, které byly platné při poskytnutí vadného plnění nebo bezprostředně po něm.
- 4.2 **Kompetentní osoba k rozhodnutí o reklamaci.** O oprávněnosti, příp. neoprávněnosti a způsobu vyřízení reklamace rozhoduje po projednání s Pověřeným zaměstnancem vedoucí Příslušného oddělení.
- 4.3 **Lhůta k vyřízení reklamace.** Vyřízení reklamace by mělo být ukončeno do 30 dnů od jejího řádného uplatnění. Do této lhůty se též počítá doba potřebná k odbornému posouzení. Z tohoto důvodu je nutné řešit reklamaci neodkladně. Pokud reklamace nemůže být vyřízena ve lhůtě 30 dnů od jejího uplatnění, je Zákazník (případně jeho zplnomocněný zástupce, je-

li Zákazník zastoupen) Pověřeným zaměstnancem informován, že prošetřování případu dále probíhá. Zároveň mu je sdělen přibližný termín vyřízení a důvod zdržení.

- 4.4 **Informování o vyřízení reklamace.** Rozhodnutí o reklamaci je Zákazníkovi, případně jeho zplnomocněnému zástupci (je-li Zákazník zastoupen), odesláno písemně na jeho e-mailovou adresu, případně na e-mailovou či korespondenční adresu sdělenou Zákazníkem Patrii.
- 4.5 **Další projednání reklamace.** V případě, že Zákazník nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace, může se na Patrii opětovně obrátit s opětovným prošetřením reklamace, avšak musí své sdělení Patrii věcně odůvodnit, včetně konkrétních věcných důvodů, proč s vyřízením reklamace nesouhlasí.
- 4.6 **Další možnosti postupu.** Bez ohledu na reklamační řízení a jeho výsledek může Zákazník postupovat následovně:
- a) uplatnit své nároky žalobou u příslušného soudu,
 - b) obrátit se se svou stížností na Českou národní banku.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1 **Dostupnost Reklamačního řádu.** Zákazníkům je Reklamační řád veřejně k dispozici v sídle Patrie nebo na webových stránkách Patrie. Na jejich požádání jim bude zaslán.
- 5.2 **Evidence reklamací.** Dokumentace o reklamacích je evidována v interním systému Patrie.
- 5.3 **Postoupení informací.** Compliance oddělení informuje Českou národní banku o reklamacích na základě její žádosti v rámci výkonu její dohledové činnosti.
- 5.4 **Změna Reklamačního řádu.** O změně Reklamačního řádu rozhoduje představenstvo Patrie.
- 5.5 **Účinnost.** Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 01.09.2026.