

Název:	<b>REKLAMAČNÍ ŘÁD</b>
Vnitřní směrnice č.:	<b>CA_VP_9_Reklamacni_rad_01012020</b>
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
<b>Vytvořil:</b>	Osoba pověřená výkonem compliance
Schválil:	Jednatelé – Ing. Vojtěch Fiala, Ing. Pavel Jíša
Ruší směrnici č.:	9/2019
Platnost od:	10. 12. 2019
Účinnost od:	1. 1. 2020

**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	3
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	5
VI. Závěrečná ustanovení	6
Příloha č. 1 – Evidence reklamací a stížností	7

## I. Základní ustanovení

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Společnost **CLEVERTY Advisors s.r.o.**, IČ: 06181431 (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 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 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.
- 2.4. Pravidla uvedená v tomto vnitřním předpisu se uplatní rovněž na vyřizování reklamací a stížností zákazníků vůči tvůrcům produktů s investiční složkou ve smyslu Nařízení EU č. 1286/2014 o sděleních klíčových informací týkajících se strukturovaných retailových investičních produktů a pojistných produktů s investiční složkou.

### 3. Pojem reklamacie 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 reklamacie/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 reklamacie nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za zákazníka/potenciálního zákazníka<sup>1</sup>.

### 5. Forma a náležitosti reklamacie/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:

---

<sup>1</sup> 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 upozornění, 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 vyrozuměn.
- 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 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.
- 6.7. V případě, že se stížnost či reklamace Zákazníka vztahuje k činnosti tvůrce produktu s investiční složkou ve smyslu Nařízení EU č. 1286/2014, případně k tzv. „sdělení klíčových informací“ ve smyslu uvedeného právního předpisu předá Společnost tuto stížnost či reklamaci neprodleně přímo tvůrci produktu, nebo spolupracující Finanční instituci, která Zákazníkovi zprostředkovává vztah s tvůrcem produktu s investiční složkou.

#### 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 přichozími reklamacemi 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. Zákazník je oprávněn se obrátit se svou stížností na dozorový orgán Společnosti, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, [www.cnb.cz](http://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](http://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 10.12.2019

Za CLEVERTY Advisors s.r.o.,



.....  
*Ing. Vojtěch Fiala, 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.						