

Název:	REKLAMAČNÍ ŘÁD
Vnitřní směrnice č.:	A/6/2018
Obsah:	Postup vyřizování stížností a reklamací zákazníků / potenciálních zákazníků
Přílohy:	Příloha č. 1 - Formulář evidence stížností a reklamací
Určena:	Všem pracovníkům společnosti
Vytvořil:	Osoba pověřená výkonem compliance
Schválil:	jednatel
Ruší směrnici č.:	
Platnost od:	3. 1. 2018
Účinnost od:	3. 1. 2018
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	3
III.	Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti.....	4
6.	Přijetí reklamace/stížnosti	4
7.	Vyřízení reklamace/stížnosti	4
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 **In Investments, s. r. o.**, se sídlem K Moravině 1871/7, Libeň, 190 00 Praha 9, IČ: 03002578 (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**“), zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDPS**“).
- 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 a potenciálních zákazníků.
- 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, doplňkové penzijní spoření) a/nebo osoba, se kterou Společnost uzavřela písemnou smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba (investiční poradenství, apod.).
- 2.3. Potenciálním zákazníkem se pro účely tohoto vnitřního předpisu rozumí osoba, které jsou nabízeny finanční služby specifikované v článku 2.2.

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, případně nápravu vzniklého stavu.
- 3.2 **Stížností** se rozumí podání zákazníka nebo potenciálního zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost (např. vázaní zástupci).

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 nebo 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 zákazníka¹.

5. Forma a náležitosti reklamacie/stížnosti

- 5.1 Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.

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

- 5.2 Reklamacce nebo stížnost musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:
- a) označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;
 - b) identifikační údaje zákazníka nebo potenciálního 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 reklamacce nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamacce nebo stížnost podávána;
 - d) čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá;
 - e) datum a podpis zákazníka nebo potenciálního zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.
- 5.3 Reklamacce nebo stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamacce nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti zákazník nebo potenciální zákazník dozvěděl.
- 5.4 Reklamacce nebo stížnost může být podána i na osobním jednání se zástupcem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2.
- 5.5 Podání reklamacce nebo stížnosti je bezplatné.

III. Přijetí a vyřízení reklamacce/stížnosti

6. Přijetí reklamacce/stížnosti

- 6.1 Reklamaci a stížnost přijímá jednatel Společnosti.
- 6.2 Jednatel Společnosti má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamacce nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamacce nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamacce 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 osobu, která reklamaci nebo stížnost podala, 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 osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, 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 reklamacce nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.
- 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 reklamacce.
- 6.6 V případě, že se podaná reklamacce 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 nebo potenciálního zákazníka o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamacce nebo stížnosti je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.

7. Vyřízení reklamacce/stížnosti

- 7.1 Jednatel Společnosti je povinen ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance prozkoumat skutečnosti tvrzené zákazníkem nebo potenciálním zákazníkem v podané reklamaci či stížnosti, a to v součinnosti s pracovníkem Společnosti, kterého se reklamacce 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 obecně závazných právních předpisů způsobem, který zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnosti plně vyhovět a uznat vše, čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá, nebo
 - v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost z části uznat a z části zamítnout; zákazníkovi nebo potenciálnímu 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 závazných právních předpisů, které zákazník nebo potenciální 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 nebo potenciálním zákazníkem vždy jasně a srozumitelně.
- 7.6 Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost zákazníka či potenciálního zákazníka neprodleně, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat zákazníkovi či potenciálnímu zákazníkovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala zákazníka nebo potenciálního 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 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 nebo potenciálního zákazníka na výzvu podle článku 6.3, pokud ji poskytne,
 - vyrozumění zákazníka nebo potenciálního 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 jejich vzniku.

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 nebo potenciální 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 nebo potenciální zákazník je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti investičních služeb finanční arbitr - www.finarbitr.cz, u dalších finančních produktů zejména doplňkového penzijního spoření Česká obchodní inspekce - www.coi.cz. Na tuto skutečnost Společnost upozorní zákazníka nebo potenciálního 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 sídle Společnosti.

V Praze, dne 3. 1. 2018

Za In Investments, s. r. o.,

.....
Ing. Libor Bareš
Jednatel

Příloha č. 1 – Evidence reklamací a stížností

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

