

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 přijímání a vyřizování reklamací a stížností zákazníků Patrie ve vztahu k jejím zákazníkům a potenciálním zákazníkům.
- 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 její 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 povinen zaslat písemně e-mailem na adresu patria@patria.cz nebo doporučeným dopisem či doručit osobně do sídla Patrie. Reklamaci má právo podat každý zákazník Patrie nebo jeho zplnomocněný zástupce (dále též „**Reklamující**“). Pokud zákazník Patrii reklamaci zašle 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 výpisy, které mu Patria poskytuje.

3. PŘIJETÍ A VEDENÍ REKLAMACE

- 3.1 Identifikační údaje Reklamujícího.** Patria po přijetí reklamace ověřuje podle zjištěných identifikačních údajů (např. shody e-mailové adresy odesílatele se záznamem v databázi) a předmětu reklamace, zda Reklamující 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 Reklamujícího 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 z útvaru Customer care (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:
- potvrdí Reklamujícímu doložitelným způsobem přijetí reklamace a informuje Reklamujícího o následném postupu vyřízení reklamace,
 - kontaktuje vedoucího oddělení Patrie, které podle Organizačního řádu Patrie poskytlo reklamovanou službu (dále jen „**Příslušné oddělení**“) a útvar Compliance,
 - zkontroluje oprávněnost podání reklamace podle dokladů předložených Reklamujícím a vlastních dostupných informací i ve spolupráci s Příslušným oddělením,
 - 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,
 - zpracovává a shromažďuje dokumentaci k reklamaci a případně tyto Dokumenty poskytne Příslušnému oddělení nebo jinému oddělení Patrie zapojenému do řešení reklamace,
 - písemně informuje Reklamujícího 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 Reklamujícího řádně zajištěna z důvodu nedodržení obecně závazných právních předpisů, smluvních ujednání se zákazníkem, relevantních vnitřních předpisů Patrie nebo nesprávného vyřízení souvisejících služeb objednaných Patrií 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 Reklamující 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 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 Reklamující 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 Reklamujícího.** Bez ohledu na reklamační řízení a jeho výsledek může zákazník postupovat následovně:
- a) je-li zákazník spotřebitelem, může podat návrh k řízení k Finančnímu arbitrovi ČR (www.finarbitr.cz),
 - b) obrátit se na soud s občanskoprávní žalobou,
 - c) obrátit se se svou stížností na Českou národní banku.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1 **Dostupnost 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. Compliance oddělení informuje Burzu cenných papírů Praha, a.s. podle platných burzovních předpisů.
- 5.4 **Změna Reklamačního řádu.** O změně Reklamačního řádu rozhoduje představenstvo Patrie.
- 5.5 **Účinnost.** Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 10.6.2019 a nahrazuje předchozí verzi ze dne 29.9.2015.