



Reklamační řád

Vnitřní předpis

RSJ Custody s.r.o.

Část I.

Údaje o vnitřním předpise

Název vnitřního předpisu:	Reklamační řád
Úroveň vnitřního předpisu:	1
Zkratka vnitřního předpisu:	1_Řídící_orgán_CUS_Reklamační_řád_01072020
Schválen dne:	30. 06. 2020
Účinnost dne a datum zrušení předchozí verze:	01. 07. 2020
Důvod a základní popis aktualizace:	První verze, nový systém vnitřních předpisů v souvislosti s vytvořením subholdingu.
Základní popis:	Tento vnitřní předpis upravuje základní zásady a postupy při vyřizování stížností klientů.
Správce vnitřního předpisu:	Řídící orgán

Část II.

Obsah

Část I. Údaje o vnitřním předpise	2
Část II. Obsah	3
Část III. Vnitřní předpis	4
Článek 1. Úvod	4
Část IV. Přílohy	5
Část V. Přehled aktualizací	6
Část VI. Přehled regulačního souladu	7
Příloha: Reklamační řád	8

Část III. Vnitřní předpis

Článek 1. Úvod

- A. Společnost v souladu s požadavky právních předpisů stanoví hlavní zásady a postupy uplatňování a vyřizování reklamací a stížností klientů Společnosti vydává Reklamační řád.
- B. Znění Reklamačního řádu je uvedeno v příloze tohoto vnitřního předpisu.

Část IV.
Přílohy

Příloha – Reklamační řád

Část V. Přehled aktualizací

Účinnost dne (a datum zrušení předchozí verze)

01. 07. 2020

První verze, nový systém vnitřních předpisů v souvislosti s vytvořením subholdingu.

Část VI.

Přehled regulatorního souladu

Právní předpis

Ustanovení vnitřního předpisu

Příloha: Reklamační řád

Reklamační řád

Základní ustanovení

- I. Tento Reklamační řád je vydáván ve smyslu příslušných právních předpisů ke stanovení hlavních zásad a postupů uplatňování a vyřizování reklamací a stížností klientů Společnosti. Tento Reklamační řád současně slouží jako vnitřní předpis Společnosti a je závazný pro všechny pracovníky Společnosti.
- II. Tento Reklamační řád se vztahuje na služby a produkty poskytované Společností.

Uplatnění reklamace

- I. Každý klient je oprávněn podat stížnost anebo reklamaci vůči Společnosti (dále společně též jen „**reklamace**“). V případě, kdy klientovo oznámení Společnosti nemá mít charakter reklamace, ale spíše dotazu či žádosti o vysvětlení, je třeba, aby bylo takto formulováno.
- II. Reklamace jsou přijímány v ústní i písemné formě, a to na adrese sídla Společnosti. Reklamaci je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, kdy klient shledal důvody pro její uplatnění, a to zejména s ohledem na možnost včasného prošetření a posouzení okolností, které jsou předmětem reklamace.
- III. Pokud to situace u reklamace podané ústně vyžaduje, stvrzuje klient svým podpisem úplnost a pravdivost záznamu o reklamaci v tištěné podobě, pro klienta je vyhotovena kopie záznamu o reklamaci.
- IV. Každou přijatou reklamaci Společnost zaeviduje.
- V. V reklamaci je třeba uvést údaje o osobě klienta. Pro operativní řešení reklamace je třeba uvést telefonické, popř. e-mailové spojení. Pro prošetření reklamace je dále třeba zejména popis případu s uvedenými daty, čísly, částkami a vyjádřením požadavku na řešení. K reklamaci by měly být přiloženy dokumentaci dokládající příslušná tvrzení, je-li to možné. Kopie zásadních dokumentů je vhodné dodat úředně ověřené.

Posouzení reklamace

- I. Společnost si vyhrazuje právo nepřijmout reklamaci, jestliže:
 - A. není dodržen způsob, forma nebo nejsou splněny náležitosti reklamace, a to ani v dodatečně lhůtě poskytnuté pro doplnění či opravu,
 - B. již probíhá vyřizování té samé reklamace,

- C. ve věci rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo již před soudem zahájeno,
 - D. uplynuly právními předpisy předepsané skartační lhůty pro relevantní typ dokumentu,
 - E. nejedná se o reklamaci klienta.
- II. V případě, že přijatá reklamační věcně přísluší jiné společnosti v rámci skupiny RSJ, Společnost předá daný případ k vyřízení dotčené společnosti. O tomto postupu je klient informován.

Vyřízení reklamace

- I. Reklamace jsou vyřizovány co nejdříve. Maximální lhůta pro vyřízení reklamace je 30 kalendářních dnů od doručení reklamace Společnosti. Lhůta pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává.
- II. Pokud není možné reklamaci v této lhůtě vyřídit, je klient informován o důvodu a odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení reklamace.
- III. Pokud není klient s vyřízením reklamace spokojen, může se obrátit na dozorčí radu Společnosti.
- IV. Při prošetřování reklamace je třeba šetřit veškerých práv a důstojnost klienta, neopomenout prošetřit veškeré skutečnosti, doklady a důkazní prostředky, kterými Společnost disponuje, a dávat přednost oprávněným zájmům klienta před zájmy Společnosti.

Závěrečná ustanovení

- I. Vedením evidence přijatých reklamací a jejich vyřízením je pověřen pracovník Compliance. Pracovník Compliance vyřizuje reklamaci ve spolupráci s pracovníky dotčených oddělení Společnosti. K projednání a vyřízení reklamace může pracovník Compliance požadovat součinnost (vyjádření, podklady a příslušné dokumenty) všech dotčených pracovníků Společnosti. Tito pracovníci jsou povinni poskytnout veškerou součinnost, pravdivě podat veškeré informace a nic nezamlčovat.
- II. Ustanoveními tohoto Reklamačního řádu nejsou dotčena oprávnění klienta uplatňovat své nároky u příslušných státních orgánů (zejména České národní banky či soudu).
- III. Tento Reklamační řád je přístupný všem klientům bezplatně způsobem umožňujícím dálkový přístup, a to prostřednictvím webových stránek Společnosti. Dále ho mohou klienti obdržet v papírové formě v sídle Společnosti.
- IV. Reklamační řád Společnosti byl schválen a vydán řídicím orgánem Společnosti, které též schvaluje veškeré jeho změny a případné doplňky.
- V. Společnost tímto informuje klienta, že v souladu s právními předpisy je povinna evidovat a archivovat doklady reklamace a reklamačního řízení (včetně souvisejících údajů). Společnost v souladu s právními předpisy zanesou uplatněnou reklamaci klienta a údaj o jejím vyřízení do příslušné evidence (Reklamační knihy).

VI. Při souhlasu klienta se stanoviskem Společnosti k reklamaci klienta, může Společnost požadovat souhlasné vyřízení reklamace písemně potvrdit. Toto potvrzení podepisuje společně Společnost a klient a je považováno za sjednání smíru ohledně reklamované skutečnosti.