

Reklamační řád

Základní ustanovení

I. RSJ Custody s.r.o. se sídlem Na Florenci 2116/15, Nové Město, 110 00 Praha 1, identifikační číslo 02603900, zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C vložka 220809 (dále jen „**Společnost**“) tímto stanoví a zavádí postupy pro náležité, bezplatné a rychlé vyřizování stížností a reklamací klientů.

II. 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.

III. Tento Reklamační řád se vztahuje na (investiční) 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 investora

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

V. 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.

VI. Ustanoveními tohoto Reklamačního řádu nejsou dotčena oprávnění klienta uplatňovat své nároky u příslušných státních orgánů (zejména České národní banky či soudu).

VII. 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.

VIII. Reklamační řád Společnosti byl schválen a vydán představenstvem Společnosti, které též schvaluje veškeré jeho změny a případné doplňky.

IX. 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).

X. Ustanoveními tohoto Reklamačního řádu nejsou dotčena oprávnění klienta uplatňovat své nároky u příslušných státních orgánů (zejména České národní banky či soudu).

XI. 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.