

REKLAMAČNÍ ŘÁD

(Freedom Financial Services, s.r.o.)

I. Základní ustanovení

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Freedom Financial Services, s.r.o., IČ: 02797933, se sídlem Železná 713/1a, Horní Heršpice, Brno, PSČ 619 00, Česká republika (dále jen „Společnost“) je Českou národní bankou registrovaným investičním zprostředkovatelem ve smyslu ust. § 29 a násl. zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZPKT“), zákona č. 426/2011 Sb., o důchodovém spoření, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDS“), zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPS“) a pojišťovacím zprostředkovatelem ve smyslu ust. § 4 zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojišťovacích událostí a o změně živnostenského zákona, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoPZ“).
- 1.2. Společnost je povinna poskytovat finanční služby s odbornou péčí, za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

2. Předmět vnitřního předpisu

- 2.1. Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků a potenciálních zákazníků (resp. účastníků a zájemců o důchodové a doplňkové penzijní spoření).
- 2.2. Pro účely této směrnice se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s finanční institucí smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba (investiční služba, služba kolektivního investování, pojištění, důchodové spoření, doplňkové penzijní spoření) a dále osoba, které Společnost poskytuje investiční službu investiční poradenství.
- 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. vázání zástupci, podřízení pojišťovací zprostředkovatelé).

II. Podání reklamacie/stížnosti

4. Oprávněná osoba

- 4.1. Reklamací je oprávněn podat pouze zákazník.
- 4.2. Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Společnosti.



4.3. Reklamací nebo stížností je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za zákazníka nebo potenciálního zákazníka Společnosti. Součástí reklamací nebo stížností potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamací nebo stížností za zákazníka/potenciálního zákazníka.

5. Forma a náležitosti reklamací/stížností

5.1. Reklamací nebo stížností musí mít písemnou podobu.

5.2. Reklamací nebo stížností musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:

- označení, že se jedná o reklamací nebo stížností;
- 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;
- předmět reklamací nebo stížností – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamací nebo stížností podávána;
- čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá;
- datum a podpis zákazníka nebo potenciálního zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.

5.3. Reklamací nebo stížností musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již se reklamací nebo stížností týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti zákazník nebo potenciální zákazník dozvěděl.

5.4. Reklamací nebo stížností 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.

III. Přijetí a vyřízení reklamací/stížností

6. Přijetí reklamací/stížností

6.1. Společnosti má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamací nebo stížností přezkoumat, zda je reklamací nebo stížností podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamací nebo stížností splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 5.

6.2. V případě, že Společnost zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamací nebo stížností za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamací nebo stížností 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 od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamací nebo stížností odmítnout.

6.3. V případě, že osoba, která reklamací nebo stížností 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 reklamací nebo stížností odmítnout. O odmítnutí reklamací nebo stížností bude osoba, která reklamací nebo stížností podala, písemně vyrozuměna.

6.4. V případě, že Společnost 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 stížností nebo reklamací.

6.5. V případě, že se podaná reklamací nebo stížností bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje zákazníkovi finanční službu (dále jen „Finanční instituce“), společnost zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje zákazníka/potenciálního zákazníka o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamací nebo stížností je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.



7. Vyřízení reklamace/stížnosti

7.1. Společnost rozhodne o stížnosti nebo reklamaci jedním z následujících způsobů:

- a) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinna reklamaci či stížnosti plně vyhovět a uznat vše, čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá, nebo
- b) 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 povinna 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
- c) v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinna reklamaci či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.

7.2. Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost zákazníka/potenciálního zákazníka nejpozději 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 nebo potenciálního zákazníka k doplnění stížnosti či reklamace.

IV. Ostatní ustanovení

- 8.1. 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 se v některých zákonem stanovených případech obrátit na Finančního arbitra, www.finarbitr.cz nebo podat žalobu na Společnost u příslušného soudu.

V Brně, dne 1.1. 2015

Freedom Financial Services, s.r.o.



Ing. Pavel Nesejt, jednatel společnosti

