

Reklamační řád

vnitřní předpis závazný pro zaměstnance, vázané zástupce a ostatní spolupracující osoby
společnosti In Investments, s. r. o.

Změna č.:	C/3/2017/3
Přílohy	-
Schválil:	Ing. Libor Bareš
Platnost změny od:	1. 1. 2017
Účinnost změny od:	1. 1. 2017

I. Předmět vnitřního předpisu

1. Tento vnitřní předpis stanovuje pravidla při poskytování investičních služeb, a jeho účelem je stanovení postupů souvisejících s předmětem činnosti společnosti In Investments, s. r. o., IČ 030 02 578, sídlem K Moravině 7, Praha 9, PSČ 190 00, (dále jen „Společnost“) jako investičního zprostředkovatele při vyřizování reklamací a stížností zákazníků.
2. Předpis je vydán v souladu s příslušnými ustanoveními a požadavky zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZPKT“) a vyhlášky č. 303/2010 Sb., o podrobnější úpravě některých pravidel při poskytování investičních služeb.
3. Reklamační řád Společnosti upravuje zásady vyřizování reklamací a stížností, způsob jejich podání, určení osob pověřených vyřízením reklamací a stížností, lhůty pro jejich vyřízení, způsob kontroly vyřizování reklamací a stížností a způsob informování zákazníků o vyřízení reklamací a stížností.

II. Reklamacie a stížnost zákazníka

1. Za reklamaci se považuje takové písemné podání, ve kterém se uvádí nesouhlas se způsobem a výsledkem zajištění konkrétní, zákazníkem objednané služby Společnosti. Reklamaci má právo podat každý zákazník Společnosti nebo zákazníkem písemně zmocněný zástupce.
2. Za stížnost je považováno takové písemné oznámení, které je jako stížnost označeno nebo z jeho formulace vyplývá, že si stěžovatel stěžuje na určitou skutečnost, k níž došlo v jeho vztahu se Společností (např. nevhodné chování a jednání zaměstnanců či spolupracovníků).
3. Reklamacie a stížnosti vztahující se k činnosti Společnosti jako investičního zprostředkovatele ve smyslu ustanovení ZPKT a souvisejících právních předpisů vyřizuje osoba pověřená výkonem compliance.
4. Reklamacie a stížnosti vztahující se k činnosti obchodníka s cennými papíry (dále jen „obchodník“), a investičním společností (dále jen „IS“), s nimiž Společnost spolupracuje a které budou doručeny Společnosti, osoba pověřená výkonem compliance neprodleně a prokazatelně předá obchodníkovi k vyřízení a informuje zákazníka o tom, že příslušným k vyřízení této reklamacie nebo stížnosti je obchodník. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností obchodníkem s cennými papíry stanovuje reklamační řád obchodníka s cennými papíry.

III. Oprávněná reklamacie či stížnost

Oprávněnosti nebo neoprávněnosti reklamacie či stížnosti rozhodne po prošetření osoba pověřená výkonem compliance ve spolupráci s dalšími osobami zúčastněnými na předmětné záležitosti. Za oprávněné reklamacie se pak považují ty případy, kdy služba nebyla pro zákazníka řádně zajištěna pro nedodržení právních předpisů, smluvních podmínek nebo vnitřních předpisů Společnosti.

IV. Identifikace reklamujícího zákazníka

1. Pokud za zákazníka podává reklamaci či stížnost jeho zástupce, je vyžadována plná moc udělená zákazníkem s úředně ověřeným podpisem.

2. Je-li reklamáce či stížnost podávána písemně poštou přímo na adresu sídla Společnosti, ověřuje se podle uvedených identifikačních údajů a předmětu reklamáce či stížnosti, zda reklamující osoba je osobou oprávněnou k podání reklamáce či stížnosti. Nejsou-li údaje z písemného podání dostačující, vyzve se odesílatel k jejich doplnění, případně k osobnímu projednání.
3. Není-li oprávněnost reklamující osoby k jednání o reklamaci či stížnosti prokázána, osoba pověřená výkonem compliance projednávání odloží nebo odmítne. Toto je však povinná sdělit osobě, která reklamaci či stížnost uplatňuje, a to se zdůvodněním a do 30 dnů od data podání reklamáce.

V. Určení předmětu reklamáce či stížnosti

Od zákazníka se vyžaduje specifikace služby, kterou reklamuje a předložení podkladů, kterými reklamaci či stížnost zdůvodňuje. Při předkládání neúplných podkladů se od zákazníka vyžaduje sdělení dalších doplňujících informací. I v případě, kdy podatel uplatňující reklamaci či stížnost bude mít podklady jen částečné nebo dokonce žádné, když došlo k jejich ztrátě, bude se věc dále projednávat. Je-li reklamáce či stížnost podatelem zdůvodňována předložením neúplných dokladů nebo bez předložení dokladů, považují se za úplné doklady archivované ve Společnosti.

VI. Přijetí, projednání a vyřízení reklamací a stížností

1. Veškeré reklamáce a stížnosti musí být adresovány do sídla Společnosti na adresu K Moravině 7, Praha 9, PSČ 190 00. Doručeny mohou být osobně nebo doporučenou poštou.
2. Reklamáce a stížnosti mohou být podávány zákazníky pouze písemnou formou. Reklamáce a stížnosti musí být bezodkladně po doručení postoupeny osobě pověřené výkonem compliance. Není-li v době doručení reklamáce nebo stížnosti Společnosti tato osoba na pracovišti, je reklamaci nebo stížnost povinen přijmout zaměstnanec oddělení, který osobu pověřenou výkonem compliance zastupuje.
3. Osoba pověřená výkonem compliance veškeré přijaté reklamáce a stížnosti zaznamenává do evidence, do které zaznamenává údaje o datu obdržení, předmětu, datu a výsledku vyřízení reklamáce nebo stížnosti. Tato evidence je součástí protokolu o provedené vnitřní kontrole dle příslušného vnitřního předpisu Společnosti.
4. Za vyřízení reklamací a stížností, jejich evidování a postoupení reklamací vztahujících se k činnosti obchodníka a dále za kontrolu vyřízení těchto úkonů zodpovídá osoba pověřená výkonem compliance.
5. Osoba pověřená výkonem compliance, která přijala reklamaci nebo stížnost, vypracuje do 30 dnů písemné stanovisko investičního zprostředkovatele k předložené reklamaci či stížnosti spolu se zdůvodněním postoje Společnosti k zákazníkem namítaným skutečnostem a doručí jej zákazníkovi. V případě, že reklamaci či stížnost nelze z objektivních důvodů ve lhůtě do 30 dnů vyřídit (zpravidla nutnost získání dalších podkladů, potřebných k objektivnímu vyřízení a to jak ze strany zákazníka, tak i zprostředkovatele, obchodníka či IS), prodlužuje se přiměřeně termín pro písemné stanovisko. O této okolnosti je zákazník písemně informován.

VII. Závěrečná ustanovení

1. Tento vnitřní předpis může být aktualizován jednatelem Společnosti.
2. Tento vnitřní předpis je uložen v sídle Společnosti.

V Praze dne

Za In Investments, s. r. o.

.....
Ing. Libor Bareš, jednatel