

Základní ustanovení

1. Úvodní ustanovení

1.1 Společnost **In Investments a.s.**, IČ: 03002578 (dále jen „**ININ**“) poskytuje finanční služby jako investiční zprostředkovatel dle zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZPKT**“); samostatný zprostředkovatel doplňkového penzijního spoření dle zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDPS**“).

1.2 ININ je povinna poskytovat finanční služby s odbornou péčí za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

2. Předmět reklamačního řádu

2.1 Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků a potenciálních zákazníků ININ.

2.2 Pro účely tohoto vnitřního předpisu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti ININ uzavřela s finanční institucí písemnou smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba (zejm. investiční služba, doplňkové penzijní spoření) a/nebo osoba, se kterou ININ uzavřela písemnou smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba.

2.3 Pro účely reklamačního řádu se potenciálním zákazníkem rozumí osoba, které jsou nabízeny finanční služby specifikované v článku 2.2.

2.4 Pro účely reklamačního řádu se klient a potenciální klient budou dále v textu, pokud je to vhodné, společně označovat jako „**klient**“.

3. Pojem reklamacie a stížnosti

3.1 Reklamací se rozumí podání klienta adresované ININ, ve kterém uvádí, že mu ze strany ININ byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření ININ, nápravu vzniklého stavu a / nebo náhradu vzniklé újmy.

3.2 Stížností se rozumí podání klienta nebo potenciálního klienta, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců či jiných pracovníků (např. vázaných zástupců) ININ.

Podání reklamacie/stížnosti

4. Oprávněná osoba

4.1 Reklamací je oprávněn podat pouze klient.

4.2 Stížnost je oprávněn podat kromě klienta i potenciální klient ININ.

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

5. Forma a náležitosti reklamacie/stížnosti

5.1 Reklamacie nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.

5.2 Reklamacie nebo stížnost musí být adresována ININ a obsahovat alespoň následující údaje: a) označení, že se jedná o reklamací nebo stížnost; b) identifikační údaje klienta – 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; c) předmět reklamacie nebo stížnosti – vylíčení skutečnosti, na jejichž základě je reklamacie nebo stížnost podávána; d) čeho se klient domáhá; e) datum a podpis klienta, případně zmocněnce těchto osob.

5.3 Reklamacie nebo stížnost musí být doručena ININ bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již se reklamacie nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti klient dozvěděl.

5.4 Reklamacie nebo stížnost může být podána i na osobním jednání se zástupcem ININ, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem ININ v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2.

Přijetí a vyřízení reklamacie/stížnosti

6. Přijetí reklamacie/stížnosti

6.1 ININ má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamacie nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamacie nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamacie nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 5.

6.2 V případě, že ININ zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamací nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně klienta k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena ININ ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje ININ podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je ININ oprávněna reklamací nebo stížností odmítnout.

6.3 V případě, že klient nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí ININ potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je ININ oprávněna reklamací nebo stížností odmítnout. O odmítnutí reklamacie nebo stížnosti bude klient písemně vyrozuměn.

6.4 V případě, že ININ 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 stížnosti nebo reklamacie.

6.5 V případě, že se podaná reklamacie nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje klientovi finanční službu (dále jen „**Finanční instituce**“), ININ zajistí její neprodleně předání Finanční instituci a informuje klienta o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamacie nebo stížnosti je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.

6.6 V případě, že se stížnost či reklamacie klienta vztahuje k činnosti tvůrce produktu s investiční složkou ve smyslu Nařízení EU č. 1286/2014, případně k tzv. „sdělení klíčových informací“ ve smyslu uvedeného právního předpisu předá ININ tuto stížnost či reklamací neprodleně přímo tvůrci produktu, nebo spolupracující Finanční instituci, která klientovi zprostředkovává vztah s tvůrcem produktu s investiční složkou.

7. Vyřízení reklamacie/stížnosti

7.1 ININ rozhodne o stížnosti nebo reklamací jedním z následujících způsobů:

a) v případě, že na straně ININ skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání, způsobem, který klient uvádí, ININ reklamací/stížnosti vyhoví v rozsahu požadovaném klientem a přizná vše, čeho se klient domáhá, nebo

b) v případě, že na straně ININ skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání, avšak ne v celém rozsahu, který klient tvrdí, ININ reklamací/stížností z části uzná a z části zamítne; klientovi přizná jen tu část jeho

Závěrečná ustanovení

požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo c) v případě, že na straně ININ nedošlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání, které klient v reklamaci/stížnosti uvádí, ININ reklamaci/stížnost zamítne jako neopodstatněnou. 7.2 ININ je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost klienta nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat klientovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které ININ vyzvala klienta k doplnění stížnosti či reklamace dle článku 6 reklamačního řádu.

V případě, že klient nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán ININ, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, www.cnb.cz, případně podat žalobu na ININ u příslušného soudu. Klient je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti investičních služeb, doplňkového penzijního spoření a penzijního připojištění se státním příspěvkem finanční arbitr - www.finarbitr.cz

V Praze, dne 30.6. 2022
In Investments a.s.