

# Reklamační řád

DB Finance s.r.o.

## 1/ Úvodní ustanovení

DB Finance, s.r.o. (dále jen Zprostředkovatel) poskytuje finanční služby jako investiční a pojišťovací zprostředkovatel ve smyslu ust. § 29 a násl. zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen ZPKT) a zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů (dále jen ZDPS ). Zprostředkovatel je povinen poskytovat finanční služby s odbornou péčí za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

## 2/ Předmět reklamačního řádu

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

Pro účely reklamačního řádu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Zprostředkovatele uzavřela s finanční institucí smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba.

Pro účely reklamačního řádu se zákazník a potenciální zákazník budou dále v textu, společně označovat jako „Zákazník“.

## 3/ Pojem reklamace a stížnosti

Reklamací se rozumí podání zákazníka adresované Zprostředkovateli, ve kterém uvádí, že mu ze strany Zprostředkovatele byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Zprostředkovatele, případně nápravu vzniklého stavu.

Stížností se rozumí podání Zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Zprostředkovatele nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Zprostředkovatel vykonává svoji činnost.

## 4/ Podání reklamace/stížnosti

Reklamací je oprávněn podat pouze zákazník.

Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Zprostředkovatele.

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

## 5/ Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

Reklamací nebo stížností musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.

Reklamací nebo stížností musí být adresována Zprostředkovateli a obsahovat následující údaje:

- a) označení, že se jedná o reklamací nebo stížností;
- b) identifikační údaje 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;
- c) předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížností podávána;
- d) čeho se Zákazník domáhá;
- e) datum a podpis Zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.

Reklamací nebo stížností musí být doručena Zprostředkovateli bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již se reklamace nebo stížností týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Zákazník dozvěděl.

Reklamací nebo stížností může být podána i na osobním jednání se zástupcem Zprostředkovatele, přičemž o této bude sepsán písemný záznam.

## **6/ Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti**

### **Přijetí reklamace/stížnosti**

Zprostředkovatel má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamace nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace nebo stížnost splňuje formu a potřebné náležitosti.

V případě, že Zprostředkovatel zjistí nějaký rozpor, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamaci nebo stížnost podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Zprostředkovateli ve stanovené lhůtě (Lhůtu stanovuje Zprostředkovatel podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Zprostředkovatel oprávněn reklamaci nebo stížnost odmítnout.

V případě, že osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí potřebné informace nebo doplnění, je Zprostředkovatel oprávněn reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.

V případě, že Zprostředkovatel nezjistí žádný rozpor, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.

V případě, že se podaná reklamace nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje Zákazníkovi finanční službu, Zprostředkovatel zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje o tom Zákazníka. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.

### **Vyřízení reklamace/stížnosti**

Zprostředkovatel rozhodne o stížnosti nebo reklamaci jedním z následujících způsobů:

- a) v případě, že na straně Zprostředkovatele skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinna reklamaci/stížnosti vyhovět v rozsahu požadovaném Zákazníkem a přiznat vše, čeho se Zákazník domáhá, nebo
- b) v případě, že na straně Zprostředkovatele skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinna reklamaci/stížnosti z části uznat a z části zamítnout; Zákazníkovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
- c) v případě, že na straně Zprostředkovatele nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinen reklamaci/stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.

Zprostředkovatel je povinen vyřídit reklamaci nebo stížnost 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 Zprostředkovatel vyzval Zákazníka k doplnění stížnosti či reklamace.

## **7/ Závěrečná ustanovení**

V případě, že Zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Zprostředkovatele, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz), případně podat žalobu na Zprostředkovatele u příslušného soudu. Zákazník je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti investičních služeb finanční arbitr nebo na Českou obchodní inspekci.

V Praze, dne 1. 1. 2018