

Postup při podání stížnosti nebo reklamace u společnosti DB Finance s.r.o.

V tomto dokumentu mají užívané pojmy následující význam:

„**Potenciální zákazník**“ znamená osobu, které jsou nabízeny investiční služby Společnosti nebo finanční instituce spolupracující se Společností nebo zprostředkování pojištění nebo doplňkového penzijního spoření;

„**Reklamac**e“ znamená podání Zákazníka adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo se smlouvou uzavřenou mezi Zákazníkem a Společností a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, případně nápravu vzniklého stavu;

„**Společnost**“ znamená DB Finance s.r.o., se sídlem Bělehradská 572/63, Praha 2 – Vinohrady, PSČ 120 00, IČO: 289 45 981, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 154960;

„**Stížnost**“ znamená podání Zákazníka nebo Potenciálního zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání Pracovníků, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost;

„**Zákazník**“ znamená osobu, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s finanční institucí (obchodník s cennými papíry, investiční společnost, pojišťovna, penzijní společnost) smlouvu týkající se investičních nástrojů a/nebo pojistnou smlouvu a/nebo smlouvu o doplňkovém penzijním spoření a/nebo osoba, se kterou Společnost sama uzavřela písemnou smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba (investiční poradenství, zprostředkování pojištění apod.);

1. PODÁNÍ REKLAMACE

1.1 Reklamací je oprávněn podat pouze Zákazník. Stížnost je oprávněn podat kromě Zákazníka i Potenciální zákazník. Reklamací nebo Stížností je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za Zákazníka nebo Potenciálního zákazníka. 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 nebo Potenciálního zákazníka.

1.2 Reklamacie nebo Stížnost musí mít písemnou (listinnou nebo elektronickou) podobu. Listinná forma se doručuje na adresu Společnosti. Elektronická forma se doručuje na emailovou adresu dbfinance@dbfinance.cz Reklamacie nebo Stížnost musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:

- (a) označení, že se jedná o Reklamací nebo Stížnost;
- (b) 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;
- (c) předmět Reklamacie nebo Stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je Reklamacie nebo Stížnost podávána;

- (d) čeho se Zákazník nebo Potenciální zákazník domáhá;
- (e) datum a podpis Zákazníka nebo Potenciálního zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.

1.3 Reklamacce nebo Stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již se Reklamacce nebo Stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Zákazník nebo Potenciální zákazník dozvěděl. Reklamacce lze podat nejpozději do dvou let ode dne, kdy tato skutečnost nastala. Reklamacce nebo Stížnost může být podána i na osobním jednání se zástupcem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Společnosti. Reklamacce nebo Stížnost v oblasti pojištění lze rovněž podat písemně (poštou nebo e-mailem), telefonicky přímo spolupracující pojišťovně anebo osobně na jejím obchodním místě. **Podání Reklamacce nebo Stížnosti je bezplatné.**

2. PŘIJETÍ REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI

- 2.1 Společnosti bez zbytečného odkladu po doručení Reklamacce nebo Stížnosti přezkoumá, zda je Reklamacce nebo Stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda Reklamacce nebo Stížnost splňuje formu a náležitosti.
- 2.2 V případě, že Stížnost nebo Reklamacce neobsahuje výše uvedené požadavky, případně pokud nebude považovat Reklamacce nebo Stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která Reklamacce nebo Stížnost 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 (lhůta minimálně **14 dní**) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna Reklamacce nebo Stížnost odmítnout.
- 2.3 V případě, že osoba, která Reklamacce nebo Stížnost podala, nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že nedostatek nenapravitelný, je Společnost oprávněna Reklamacce nebo Stížnost odmítnout. O odmítnutí Reklamacce nebo Stížnosti bude osoba, která Reklamacce nebo Stížnost podala, písemně vyrozuměna.
- 2.4 V případě, že není zjištěn žádný rozpor s náležitostmi, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí Společnost k vyřízení Stížnosti nebo Reklamacce.
- 2.5 V případě, že se podaná Reklamacce nebo Stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje Zákazníkovi finanční službu („**Finanční instituce**“), Společnost zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje Zákazníka nebo Potenciálního zákazníka o tom, že příslušnou k vyřízení této Reklamacce nebo Stížnosti je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování Reklamacce a Stížností u Finanční instituce stanovuje Reklamační řád příslušné Finanční instituce.

3. VYŘÍZENÍ REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI

3.1 Při vyřizování Reklamací nebo Stížností Společnost usiluje o získání a vyšetření všech relevantních důkazů a informací týkajících se dané Reklamací nebo Stížností a komunikuje se Zákazníkem nebo Potenciálním zákazníkem vždy jasně a srozumitelně. Společnost prozkoumá skutečnosti tvrzené Zákazníkem. Společnost následně o Reklamaci či Stížnosti rozhodne, a to 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 povinen 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 povinen 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 povinen Reklamaci či Stížnost zamítnout jako neopodstatněnou**.

Společnost je povinna svoje rozhodnutí řádně odůvodnit.

3.2 Společnost je povinna vyřídit Reklamaci nebo Stížnost Zákazníka či Potenciálního zákazníka neprodleně, nejpozději však do **30 dnů** ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Zákazníkovi či Potenciálnímu zákazníkovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala Zákazníka nebo Potenciálního zákazníka k doplnění Stížnosti či Reklamací.

4. MOŽNOST OBRÁTIT SE NA VEŘEJNÉ ORGÁNY

4.1 V případě, že Zákazník nebo Potenciální zákazník nesouhlasí s vyřízením Reklamací nebo Stížností, 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 podat žalobu na Společnost u příslušného soudu (k příslušnosti soudu informace např. zde <https://financnigramotnost.mfcr.cz/cs/reseni-sporu/soudni-rizeni/soudni-rizeni-a-spotrebitel>)

4.2 Zákazník nebo Potenciální zákazník je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je

- (a) v oblasti investičních služeb a životního pojištění finanční arbitr – www.finarbitr.cz,
- (b) v oblasti jiných druhů pojištění – Česká obchodní inspekce –nebo Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven - www.ombudsmancap.cz,
- (c) v oblasti doplňkového penzijního spoření – finanční arbitr - www.finarbitr.cz.

- 4.3 V případě smluv uzavřených on-line (v jakékoli oblasti) má Zákazník nebo Potenciální zákazník právo na tzv. alternativní řešení sporu prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line provozované Evropskou komisí a dostupné na internetové adrese: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=C>
[S](#).

* * * * *