

Název vnitřního předpisu:

Řád stížností a reklamací

Vlastník dokumentu:	UMD Network, a.s.
Druh vnitřního předpisu:	Základní vnitřní předpis
Číslo předpisu:	05/2018
Určeno:	Všem Pracovníkům
Dokument schválil:	Představenstvo Společnosti
Verze dokumentu:	1.5.
Účinnost:	Do odvolání

Verze	Datum	Popis změn	Změnu provedl	Změnu schválil
1.1.	26.11.2018			
1.2.	1.5.2020	Adaptace na novelu ZDPS, zákon č. 119/2020 Sb.	Compliance	představenstvo
1.3.	26.7.2021	Doplnění bodu 4.5 rozšíření možností pro podání stížností.	Compliance	představenstvo
1.4.	06.10.2021	Zpřesnění informací ohledně mimosoudního řešení sporů	Compliance	Představenstvo per rollam
1.5.	26.9.2023	Aktualizace v souvislosti se získáním povolení samostatného zprostředkovatele spotřebitelského úvěru	Compliance	představenstvo

Přílohy:

Příloha č. 1 – Formulář evidence Stížností a Reklamací

Obsah

1. VYMEZENÍ POJMŮ	3
2. ÚVOD.....	5
3. OSOBA OPRÁVNĚNÁ K PODÁNÍ REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI.....	5
4. FORMA A NÁLEŽITOSTI REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI.....	5
5. PŘIJETÍ REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI.....	6
6. VYŘÍZENÍ REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI.....	7
7. EVIDENCE REKLAMACÍ NEBO STÍŽNOSTÍ.....	7
8. OSTATNÍ USTANOVENÍ.....	8
9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	8

1. VYMEZENÍ POJMŮ

V tomto předpise mají užívané pojmy následující význam:

„**Osoba pověřená výkonem compliance**“ znamená osoba zajišťující činnost compliance, tedy zejména zabezpečení souladu vnitřních předpisů Společnosti s právními předpisy, vzájemný soulad vnitřních předpisů Společnosti a jiné;

„**Pověřený Pracovník**“ má význam uvedený v čl. 5.1 tohoto vnitřního předpisu;

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

„**Pracovník**“ znamená Zaměstnanec, Vázaný zástupce, člen představenstva Společnosti nebo jiná osoba s obdobnou působností nebo prokurista, příp. další osoby spolupracující se Společností;

„**Reklamace**“ 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;

„**Smlouva o nákupu cenných papírů**“ znamená písemnou smlouvu uzavřenou mezi Zákazníkem a finanční institucí (obchodník s cennými papíry, investiční společnost), jejímž předmětem je investiční služba (obstarání nákupu investičního nástroje / portfolio management);

„**Společnost**“ znamená UMD Network, a.s., se sídlem Krátkého 250/4, Vysočany, 190 00 Praha 9, IČO: 048 74 820, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 21420;

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

„**Vázaný zástupce**“ znamená vázaného zástupce Společnosti ve smyslu § 32a ZPKT, § 27 zákona č. 257/2016 Sb. o spotřebitelském úvěru, § 78 ZDPS, § 15 ZDPZ nebo 27 ZSÚ. Za Vázaného zástupce se považuje také podřízený pojišťovací zprostředkovatel ve smyslu § 6 zákona č. 38/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů;

„**Zákazník**“ znamená osobu, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s finanční institucí (obchodník s cennými papíry, investiční společnost, pojišťovna, penzijní společnost) Smlouvu o nákupu cenných papírů 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, spotřebitelského úvěru apod.);

„**Zaměstnanec**“ se rozumí osoba, která je se Společností v pracovněprávním vztahu nebo jiném podobném vztahu, včetně fyzické osoby, která poskytuje Společnosti služby jako osoba samostatně výdělečně činná;

„**ZDPS**“ znamená zákon č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření;

„**ZPKT**“ znamená zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů;

„**ZDPZ**“ znamená zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů;

„**ZSÚ**“ znamená zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů.

Ostatní pojmy s velkým písmenem užívané v tomto vnitřním předpise mají význam používaný v jednotlivých kapitolách tohoto vnitřního předpisu nebo v organizačním řádu Společnosti.

2. ÚVOD

2.1 Tento vnitřní předpis upravuje pravidla pro vyřizování Stížností a Reklamací Zákazníků, případně Potenciálních zákazníků v souvislosti s činností Společnosti jako investičního zprostředkovatele ve smyslu ZPKT a samostatného zprostředkovatele pojištění ve smyslu ZDPZ, samostatného zprostředkovatele doplňkového penzijního spoření ve smyslu ZDPS a samostatného zprostředkovatele spotřebitelského úvěru ve smyslu ZSÚ.

2.2 Tento vnitřní předpis obsahuje:

- (a) popis postupu podání Reklamace nebo Stížnosti;
- (b) popis postupu vyhodnocení Reklamace nebo Stížnosti;
- (c) pravidla týkající se evidence přijatých Reklamací nebo Stížností.

3. OSOBA OPRÁVNĚNÁ K PODÁNÍ REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI

3.1 Reklamaci je oprávněn podat pouze Zákazník.

3.2 Stížnost je oprávněn podat kromě Zákazníka i Potenciální zákazník.

3.3 Reklamaci nebo Stížnost je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za Zákazníka nebo Potenciálního zákazníka. Součástí Reklamace nebo Stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat Reklamaci nebo Stížnost za Zákazníka nebo Potenciálního zákazníka.

4. FORMA A NÁLEŽITOSTI REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI

4.1 Reklamace nebo Stížnost musí mít písemnou (listinnou nebo elektronickou) podobu. Listinná forma se doručuje na adresu společnosti. Elektronická forma se doručuje na emailovou adresu: centrala@umd.cz.

4.2 Reklamace nebo Stížnost musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:

- (a) označení, že se jedná o Reklamaci 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 Reklamace nebo Stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je Reklamace nebo Stížnost podávána;
- (d) čeho se Zákazník nebo Potenciální zákazník domáhá;
- (e) datum a podpis Zákazníka nebo Potenciálního zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.

4.3 Reklamace nebo Stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se Reklamace nebo Stížnost týká, případně bez

zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Zákazník nebo Potenciální zákazník dozvěděl. Reklamací lze podat nejpozději do dvou let ode dne, kdy tato skutečnost nastala.

- 4.4 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 4.2 tohoto vnitřního předpisu.
- 4.5 Reklamací nebo Stížností v oblasti pojištění lze rovněž podat písemně (poštou nebo e-mailem), telefonicky přímo spolupracující pojišťovně anebo osobně na jejím obchodním místě.
- 4.6 Podání Reklamací nebo Stížností je bezplatné.

5. PŘIJETÍ REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI

- 5.1 Reklamací nebo Stížností přijímá pracovník back-office, zodpovědný za registraci Vázaných zástupců (dále jen „**Pověřený Pracovník**“).
- 5.2 Pověřený Pracovník 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 4 tohoto vnitřního předpisu.
- 5.3 Směřuje-li stížnost vůči Pověřenému Pracovníkovi a/nebo jeho nadřízeným, Představenstvo společnosti pověří vyřízením takové Stížnosti jinou osobu. Tato jiná osoba nesmí být Pověřenému Pracovníkovi podřízena.
- 5.4 V případě, že Pověřený Pracovník zjistí rozpor s článkem 4, 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 (lhůtu stanovuje Pověřený Pracovník podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna Reklamací nebo Stížností odmítnout.
- 5.5 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 nenapravitelný, je Společnost oprávněna Reklamací nebo Stížností odmítnout. O odmítnutí Reklamací nebo Stížností bude osoba, která Reklamací nebo Stížností podala, písemně vyrozuměna.
- 5.6 V případě, že Pověřený Pracovník nezjistí žádný rozpor s článkem 4, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 5.4 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení Stížností nebo Reklamací.
- 5.7 V případě, že se podaná Reklamací nebo Stížností bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje Zákazníkovi finanční službu (dále jen „**Finanční instituce**“), Pověřený Pracovník zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje Zákazníka nebo 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.

6. VYŘÍZENÍ REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI

- 6.1 Pověřený Pracovník je povinen ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance prozkoumat skutečnosti tvrzené Zákazníkem nebo Potenciálním zákazníkem v podané Reklamaci či Stížnosti, a to v součinnosti s Pracovníkem, kterého se Reklamací či Stížností týká.
- 6.2 V případě potřeby je Pověřený Pracovník oprávněn vyžádat si vyjádření i od ostatních Pracovníků. Tyto osoby mají povinnost své vyjádření bez zbytečného odkladu poskytnout.
- 6.3 Pověřený Pracovník je povinen o Reklamaci či Stížnosti rozhodnout, 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**.
- 6.4 **Pověřený Pracovník je povinen svoje rozhodnutí řádně odůvodnit.**
- 6.5 Při vyřizování Reklamací nebo Stížností komunikuje Pověřený Pracovník se Zákazníkem nebo Potenciálním zákazníkem vždy jasně a srozumitelně.
- 6.6 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.

7. EVIDENCE REKLAMACÍ NEBO STÍŽNOSTÍ

- 7.1 Představenstvo Společnosti je v souvislosti s příchozími Reklamacemi a Stížnostmi povinno evidovat a archivovat následující dokumenty:
- (a) originál podané Reklamací nebo Stížnosti spolu s případnou plnou mocí podle článku 3.3;
 - (b) kopii výzvy podle článku 5.4, pokud se výzva vyhotovuje;

- (c) odpověď Zákazníka nebo Potenciálního zákazníka na výzvu podle článku 5.4, pokud ji poskytne;
 - (d) vyrozumění Zákazníka nebo Potenciálního zákazníka podle článku 6.6, ve kterém je mu sdělováno rozhodnutí o jeho Reklamací nebo Stížnosti.
- 7.2 Představenstvo Společnosti vede evidenci přijatých a vyřízených Reklamací a Stížností v elektronické podobě. Formulář evidence Stížností a Reklamací tvoří přílohu č. 1 tohoto vnitřního předpisu.
- 7.3 Dokumenty uvedené v článku 7.1 a 7.2 Společnost uchovává nejméně po dobu 5 let od jejich vzniku.

8. OSTATNÍ USTANOVENÍ

- 8.1 Osoba pověřená výkonem compliance provádí průběžné vyhodnocování přijatých Stížností a Reklamací Společností, posuzuje související rizika a případně doporučuje vedení Společnosti přijetí vhodných opatření a dohlíží na jejich realizaci. Představenstvo Společnosti ve spolupráci koordinuje tvorbu opatření ve Společnosti.
- 8.2 Zákazník může podat opravný prostředek proti Stížnosti a požádat Společnost o opětovné přešetření stavu věci, pokud na základě původní Stížnosti nebyly odstraněny všechny nedostatky a přijata dostatečná opatření zabraňující opětovnému vzniku nedostatků. Opětovné přešetření stavu musí vždy prošetřit Zaměstnanec/orgán Společnosti nadřazený Pověřenému Pracovníkovi.

Možnost obrátit se na veřejné orgány

- 8.3 V případě, že Zákazník nebo Potenciální zákazník nesouhlasí s vyřízením Reklamací 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 podat žalobu na Společnost u příslušného soudu.
- 8.4 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 - www.coi.cz nebo Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven - www.ombudsmancap.cz,
 - (c) v oblasti doplňkového penzijního spoření - Česká obchodní inspekce - <http://www.coi.cz>,
 - (d) v oblasti spotřebitelského úvěru finanční arbitr - www.finarbitr.cz.
- 8.5 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=CS>

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1 Tento vnitřní předpis může být aktualizován představenstvem Společnosti.
- 9.2 Tento vnitřní předpis je uložen v sídle a Intranetových stránkách Společnosti.
- 9.3 Reklamační řád (postup podání a vyřízení Reklamací nebo Stížností) je dostupný na internetových stránkách Společnosti: www.umd.cz

PŘÍLOHA Č. 1
FORMULÁŘ EVIDENCE STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ