

# PATRIA

Patria Finance, a.s., Jungmannova 745/24, 110 00 Praha 1, IČ 26455064  
zapsaná v obchodním rejstříku odd. B, vložka 7215  
vedeném Městským soudem v Praze  
Tel.: (+420) 221 424 240, Fax: (+420) 221 424 179

## Reklamační řád

---

schválený představenstvem společnosti dne 26.7.2001 ve znění novel ze dne 31.3.2003, 30.3.2005, 13.4.2006, 25.9.2008, 7.4.2011 a 29.9.2015.

### I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

---

- 1.1. Reklamační řád společnosti Patria Finance, a.s., se sídlem Jungmannova 745/24, 110 00 Praha 1 (dále jen „Reklamační řád“, resp. „Patria“), stanovuje postup přijímání a vyřizování reklamací a stížností zákazníků Patrie.
- 1.2. Reklamační řád byl vydán na základě požadavků obsažených v ustanovení § 12b odst. 1 písm. d) zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.3. Reklamační řád je závazný pro Patrii a pro všechny zaměstnance, kteří jsou k Patrii v pracovním poměru.
- 1.4. Reklamační řád není vyčerpávajícím popisem fungování Patrie v této oblasti. Smlouva mezi Patrií a zákazníkem, zejména Obchodní podmínky Patrie, mohou stanovit odlišný postup; v takovém případě se postupuje podle postupu stanoveného ve smluvní dokumentaci.

### II. REKLAMACE

---

#### 2.1. Definice reklamace

- 2.1.1. Za reklamaci se považuje takové písemné sdělení, ve kterém se uvádí nesouhlas se způsobem a výsledkem zajištění konkrétní služby objednané zákazníkem. Reklamaci má právo podat každý zákazník Patrie, resp. jeho zplnomocněný zástupce (dále též „reklamující“).
- 2.1.2. Reklamaci je reklamující zákazník povinen zaslat **písemně** (i) e-mailem na adresu [info@patria-direct.cz](mailto:info@patria-direct.cz) nebo (ii) doporučeným dopisem či osobně do sídla Patria Finance, a.s. k rukám compliance oddělení. Tímto postupem je zajištěno, že reklamace bude doručena nezávislému zaměstnanci Patrie. Patria nemusí stížnost sdělenou jinou formou nežli výše popsáním způsobem považovat za reklamaci a není povinna na stížnost v jiné formě reagovat.
- 2.1.3. Reklamující je oprávněn reklamovat
  - a) provedení pokynu k nákupu nebo prodeji investičních nástrojů (dále jen „Pokyn“) nebo příkazu k měnové konverzi (dále jen „Příkaz“) do 2 (dvou) pracovních dnů po dni realizace Pokynu nebo Příkazu;
  - b) neprovedení Pokynu nebo Příkazu do 3 (tří) pracovních dnů ode dne předpokládané realizace Pokynu nebo Příkazu;

- c) provedení nebo neprovedení vkladu nebo výběru peněžních prostředků do 5 (pěti) pracovních dnů ode dne splatnosti;
- d) v ostatních případech do třiceti (30) dnů od provedení konkrétní služby.

2.1.4. O oprávněnosti nebo neoprávněnosti reklamace se rozhodne po prošetření dle čl. 2.4. a 2.5. Reklamačního řádu. Za oprávněnou je považována taková reklamace, kdy služba nebyla pro reklamujícího řádně zajištěna z důvodu nedodržení obecně závazných právních předpisů, vnitřních předpisů Patrie nebo nesprávného vyřízení souvisejících služeb objednaných Patrií v dalších institucích.

## **2.2. Identifikace reklamujícího**

2.2.1. Patria po přijetí reklamace ověřuje podle zjištěných identifikačních údajů (např. shody e-mailové adresy odesílatele se záznamem v databázi) a předmětu reklamace, zda reklamující osoba je osobou oprávněnou reklamaci uplatnit. Nejsou-li údaje z písemného podání dostačující, vyzve se odesílatel k jejich doplnění, případně k osobnímu projednání.

2.2.2. Není-li prokázána oprávněnost reklamující osoby k jednání o reklamaci, zaměstnanec Patrie projednávání odloží nebo odmítne. Toto je však povinen sdělit osobě, která reklamaci uplatňuje, a to včetně zdůvodnění.

2.2.3. Požádá-li zákazník o to, aby závěr z prošetření reklamace nebyl sdělen jemu osobně, ale jeho zástupci, je zákazník povinen předložit Patrii plnou moc zmocňující daného zástupce k převzetí vyřízení reklamace. Podpis zákazníka na plné moci musí být úředně ověřen. Úřední ověření se nevyžaduje, je-li zástupcem zákazníka advokát.

## **2.3. Určení předmětu reklamace**

Od reklamujícího se vyžaduje specifikace služby, kterou reklamuje, a předložení podkladů, kterými reklamaci zdůvodňuje. Při předložení neúplných podkladů se od reklamujícího vyžaduje sdělení dalších doplňujících informací. Reklamace bude projednávána i v případě, že podklady budou jen částečné nebo dokonce žádné (např. došlo-li k jejich ztrátě). V takovém případě se považují za správné a úplné doklady archivované v Patrii vztahující se k takové reklamaci.

## **2.4. Postup při přijímání a vyřizování reklamace**

2.4.1. Reklamaci přijímá pověřený zaměstnanec toho oddělení Patrie, které podle Organizačního řádu Patrie poskytl reklamovanou službu (dále jen „pověřený zaměstnanec“, resp. „příslušné oddělení“). O doručení reklamace a jejím obsahu je informováno oddělení Compliance.

2.4.2. Pověřený zaměstnanec:

- a) potvrdí reklamujícímu doložitelným způsobem přijetí reklamace,
- b) zkontroluje oprávněnost podání reklamace podle dokladů předložených reklamujícím a vlastních dostupných informací,
- c) informuje reklamujícího o následném postupu vyřízení reklamace,
- d) zpracovává a shromažďuje dokumentaci k reklamaci,

- e) v případě, že k vyřešení reklamace bude zapotřebí odborného posouzení, zejména právní stránky, pověřený zaměstnanec požádá o spolupráci Compliance oddělení,
- f) písemně informuje reklamujícího o vyřízení reklamace (uznání a řešení reklamace nebo důvody jejího neuznání),
- g) po vyřízení reklamace zajišťuje předání příslušné dokumentace Compliance oddělení,
- h) v případě nesouhlasu reklamujícího s vyřízením reklamace informuje bez zbytečného odkladu Compliance oddělení, které dle uvážení předá záležitost představenstvu.

## **2.5. Rozhodnutí o reklamaci, kontrola vyřízení reklamace**

- 2.5.1. O oprávněnosti, příp. neoprávněnosti a způsobu vyřízení reklamace rozhoduje po projednání s pověřeným zaměstnancem vedoucí příslušného oddělení.
- 2.5.2. O způsobu vyřízení reklamace informuje pověřený zaměstnanec Compliance oddělení, které posoudí způsob vyřízení reklamace, případně navrhne jiný způsob.
- 2.5.3. Rozhodnutí o reklamaci je zákazníkovi odesláno písemně na jeho e-mailovou adresu, z které Patria reklamaci obdržela, případně na e-mailovou adresu sdělenou zákazníkem Patrii. Zákazník je oprávněn Patrii požádat, aby mu rozhodnutí o reklamaci zaslala formou dopisu na jím uvedenou korespondenční adresu.

## **2.6. Další projednání reklamace**

V případě, že reklamující nesouhlasí se způsobem vyřízením reklamace, reklamaci projedná Compliance Officer společně s kterýmkoli členem představenstva Patrie do 7 dnů ode dne, kdy bylo Compliance oddělení informováno o nesouhlasu reklamujícího s vyřízením reklamace.

## **2.7. Česká národní banka**

Reklamující má možnost obrátit se se svou stížností na Českou národní banku.

## **2.8. Další možnosti reklamujícího**

Se spory, které vzniknou mezi Patrií a Zákazníkem při poskytování investičních služeb, se Zákazník může obrátit na finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)). Právo zákazníků obrátit se na soud tím není dotčeno.

## **2.9. Evidence vyřízených reklamací**

- 2.9.1. Dokumentace o vyřízených reklamacích je vedena v příslušném oddělení; o umístění dokumentace je informováno Compliance oddělení, které zároveň archivuje kopie všech reklamací.
- 2.9.2. Compliance oddělení informuje Českou národní banku o reklamacích na základě její žádosti.
- 2.9.3. Compliance oddělení informuje Burzu cenných papírů Praha, a.s. podle platných burzovních předpisů.

## **2.10. Lhůty pro prověření a rozhodnutí o reklamacích**

- 2.10.1. Vyřízení reklamace by mělo být ukončeno do 30 dnů od jejího uplatnění. Do této lhůty se též počítá doba potřebná k odbornému posouzení. Z tohoto důvodu je nutné řešit reklamaci neodkladně.
- 2.10.2. Pokud reklamace nemůže být vyřízena ve lhůtě 30 dnů od jejího uplatnění, je reklamující pověřeným zaměstnancem informován, že prošetřování případu dále probíhá. Zároveň mu je sdělen přibližný termín vyřízení.

## **2.11. Postup při přijímání a vyřizování stížnosti**

Při přijímání a vyřizování stížnosti se postupuje obdobně jako při přijímání a vyřizování reklamace.

## **III. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

---

### **3.1. Uložení Reklamačního řádu**

- 3.1.1. Reklamační řád je zaměstnancům k dispozici v elektronické formě v informačním systému Patrie.
- 3.1.2. Reklamační řád je veřejně k dispozici v sídle Patrie.

### **3.2. Změna Reklamačního řádu**

- 3.2.1. O změně Reklamačního řádu rozhoduje představenstvo Patrie. Vedoucí oddělení jsou oprávněni předkládat v rozsahu své pravomoci a odpovědnosti představenstvu Patrie návrhy na jeho změnu či doplnění.
- 3.2.2. O změnách Reklamačního řádu informuje zaměstnance Compliance Officer elektronickou poštou nebo písemným oznámením (memorandum) doručeným do firemní schránky každého zaměstnance.

### **3.3. Účinnost**

Reklamační řád nabývá platnosti dnem jeho schválení představenstvem Patrie a účinnosti dnem 1.11.2015.

Představenstvo Patria Finance, a.s.