

REKLAMAČNÍ ŘÁD

ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Společnost **EFEKTA Brokerpool a.s.**, IČO: 29048770 (dále jen „**Společnost**“) je Českou národní bankou registrovaným investičním zprostředkovatelem dle zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZPKT**“), samostatným zprostředkovatelem doplňkového penzijního spoření dle zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDPS**“), samostatným zprostředkovatelem pojištění dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDPZ**“) a samostatným zprostředkovatelem spotřebitelského úvěru dle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZSÚ**“).
- 1.2. Společnost je povinna poskytovat finanční služby s odbornou péčí, za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.
- 1.3. Za vyřizování stížností a reklamací ve Společnosti je odpovědný úsek Compliance (osoba pověřená výkonem compliance).

2. Předmět vnitřního předpisu

- 2.1. Předmětem tohoto vnitřního předpisu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků, potenciálních zákazníků, případně dalších oprávněných osob, vedení evidence stížností a reklamací a souvisejících činností.
- 2.2. Pro účely tohoto vnitřního předpisu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s finanční institucí písemnou smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba (zejm. investiční služba, doplňkové penzijní spoření, pojištění, spotřebitelský úvěr).
- 2.3. Potenciálním zákazníkem se pro účely tohoto vnitřního předpisu rozumí osoba, které jsou nabízeny finanční služby specifikované v článku 2.2.

3. Pojem reklamace a stížnosti

- 3.1. Reklamací se rozumí podání zákazníka adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, nápravu vzniklého stavu a/nebo náhradu vzniklé újmy.
- 3.2. Stížností se rozumí podání zákazníka nebo potenciálního zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců či jiných pracovníků (např. vázaných zástupců) Společnosti.

PODÁNÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI

4. Oprávněná osoba

- 4.1. Reklamaci je oprávněn podat pouze zákazník.
- 4.2. Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Společnosti.
- 4.3. Reklamaci nebo stížnost je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za zákazníka/potenciálního zákazníka Společnosti. 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/potenciálního zákazníka¹.
- 4.4. V případě pojistných produktů může stížnost či reklamaci podat rovněž pojištěný nebo jiná oprávněná osoba. Pro účely tohoto vnitřního předpisu jsou osoby uvedené v tomto ustanovení, zákazníci a potenciální zákazníci dohromady dále označováni jako „**Zákazníci**“.

5. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

- 5.1. Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu. Pro elektronické podávání reklamací/stížností je primárně určena e-mailová adresa: reklamace@efektabp.cz.
- 5.2. 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 – 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 domáhá;
 - e) datum a podpis Zákazníka, případně zmocněnce Zákazníka.
- 5.3. Reklamace nebo stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již se reklamace nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Zákazník dozvěděl.
- 5.4. Reklamace nebo stížnost může být podána i na osobním jednání s pracovníkem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam pracovníkem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2.
- 5.5. Podání reklamace nebo stížnosti je bezplatné.

PŘIJETÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI

6. Přijetí reklamace/stížnosti

- 6.1. Reklamaci a stížnost přijímá standardně pracovník úseku Compliance.
- 6.2. Pověřený pracovník úseku Compliance 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 náležitosti uvedené v článku 5.
- 6.3. V případě, že pracovník úseku Compliance zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně Zákazníka 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 pracovník úseku Compliance podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.
- 6.4. V případě, že pracovník úseku Compliance zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně Zákazníka 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 pracovník úseku Compliance podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.
- 6.5. V případě, že Zákazník nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude Zákazník písemně vyrozuměn.
- 6.6. V případě, že pracovník úseku Compliance 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 reklamace.
- 6.7. V případě, že se podaná reklamace nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje zákazníkovi finanční službu (dále jen „**Finanční instituce**“), pracovník úseku Compliance zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje Zákazníka o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamace nebo stížnosti je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.
- 6.8. V případě, že se stížnost či reklamace Zákazníka 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 Společnost prostřednictvím úseku Compliance tuto stížnost či reklamaci neprodleně přímo tvůrci produktu, nebo spolupracující Finanční instituci, která Zákazníkovi zprostředkovává vztah s tvůrcem produktu s investiční složkou.

7. Vyřízení reklamace/stížnosti

- 7.1. Obchodní ředitel je povinen ve spolupráci s pracovníkem úseku Compliance prozkoumat skutečnosti tvrzené Zákazníkem v podané reklamaci či stížnosti, a to v součinnosti s pracovníkem (vázaným zástupcem) Společnosti, kterého se reklamace či stížnost týká.
- 7.2. V případě potřeby je Obchodní ředitel nebo pracovník úseku Compliance oprávněn vyžádat si vyjádření i od ostatních pracovníků Společnosti nebo od dalších osob, prostřednictvím kterých vykonává Společnost svou činnost. Tyto osoby mají povinnost své vyjádření bez zbytečného odkladu poskytnout.
- 7.3. Pracovník úseku Compliance ve spolupráci s Obchodním ředitelem je povinen o reklamaci či stížnosti rozhodnout, a to jedním z následujících způsobů:
- a) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů, případně smluvních ujednání způsobem, který Zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnosti plně vyhovět a uznat vše, čeho se Zákazník domáhá, nebo
 - b) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů, případně smluvních ujednání, avšak ne v celém rozsahu, který Zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost 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 Společnosti nedošlo k žádnému porušení právních předpisů, případně smluvních ujednání, které Zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.
- 7.4. Pracovník úseku Compliance ve spolupráci s Obchodním ředitelem je povinen svoje rozhodnutí řádně odůvodnit.
- 7.5. Při vyřizování reklamace nebo stížnosti komunikuje pracovník úseku Compliance se Zákazníkem vždy jasně a srozumitelně.
- 7.6. Pracovník úseku Compliance je povinen vyřídit reklamaci nebo stížnost Zákazníka neprodleně, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Zákazníkovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala Zákazníka k doplnění stížnosti či reklamace.
- 7.7. Postup podání a vyřízení reklamace nebo stížnosti (reklamační řád) Společnost uveřejňuje na svých internetových stránkách.

EVIDENCE REKLAMACÍ/STÍŽNOSTÍ

8. Evidenční povinnosti

- 8.1. Úsek compliance je v souvislosti s příchozími reklamami a stížnostmi povinen evidovat a archivovat následující dokumenty:
- a) originál podané reklamace nebo stížnosti spolu s případnou plnou mocí podle článku 4.3,
 - b) kopii výzvy podle článku 6.3, pokud se výzva vyhotovuje,

- c) odpověď Zákazníka na výzvu podle článku 6.3, pokud ji poskytne,
- d) vyrozumění Zákazníka podle článku 7.6, ve kterém je mu sdělováno rozhodnutí o jeho reklamaci nebo stížnosti.

8.2. Úsek compliance vede evidenci přijatých a vyřízených reklamací a stížností v elektronické podobě. Formulář evidence stížností a reklamací tvoří přílohu č. 1 tohoto vnitřního předpisu.

8.3. Dokumenty uvedené v článku 8.1 a 8.2 Společnost uchovává nejméně po dobu 5 let od vyřízení stížnosti či reklamace.

OSTATNÍ USTANOVENÍ

Osoba pověřená výkonem compliance provádí průběžné vyhodnocování přijatých stížností a reklamací Společností, posuzuje související rizika a případně doporučuje představenstvu Společnosti přijetí vhodných opatření a dohlíží na jejich realizaci. Představenstvo Společnosti ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance koordinuje tvorbu opatření ve Společnosti.

Zákazník je oprávněn se obrátit se svou stížností 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. Zákazník je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti investičních služeb, životního pojištění, spotřebitelského úvěru, doplňkového penzijního spoření a penzijního připojištění se státním příspěvkem finanční arbitr – www.finarbitr.cz, u dalších finančních produktů zejména neživotního pojištění Česká obchodní inspekce – www.coi.cz. O této skutečnosti Společnost informuje Zákazníka v zákaznické dokumentaci a v reklamačním řádu umístěném na internetových stránkách Společnosti.

V Praze, dne 1. 1. 2026