

Obchodní společnost NWD Finance, a.s., IČ: 27132561

(dále jen „Společnost“)

ve smyslu ustanovení zák. č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu (dále jen „ZPKT“) a prováděcích právních předpisů, a ve smyslu ustanovení zák. č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále jen „ZDPZ“), v platném znění, ve spojení s přímo použitelnými předpisy Evropské unie vydává tento vnitřní předpis:

Název vnitřního předpisu:	Reklamační řád
Číslo vnitřního předpisu:	9
Číslo verze vnitřního předpisu:	2
Datum vydání této verze:	1. 4. 2021
Datum účinnosti této verze:	1. 4. 2021

ČÁST PRVNÍ

Článek 1 Úvodní ustanovení

- (1) Všichni zaměstnanci Společnosti jsou povinni se řídit tímto vnitřním předpisem Společnosti. Tento vnitřní předpis Společnosti se vztahuje rovněž na vázané zástupce Společnosti a přiměřeně také na další osoby, prostřednictvím kterých Společnost vykonává své činnosti. Osoby dle tohoto odstavce se též označují v tomto předpisu jednotlivě jako pracovník či společně jako pracovníci.
- (2) Vázaným zástupcem se rozumí osoba dle ZPKT a/nebo dle ZDPZ.

Článek 2 Obecné principy vyřizování stížností a reklamací

- (1) Všichni zaměstnanci Společnosti a osoby vykonávající činnosti pro Společnost jsou povinni přijímat od klientů a potencionálních klientů Společnosti (dále jen „**Klientů**“) reklamace a stížnosti.
- (2) Při vyřizování stížností a reklamací postupují všechny osoby vyřizující reklamace nebo stížnosti co možná nejvíce efektivně. Lhůta pro vyřízení reklamace nebo stížnosti je 30 dnů. Tato lhůta může být prodloužena za podmínek stanovených v čl. 4 odst. 3. této vnitřní směrnice.
- (3) Kontakt pro podávání stížností nebo reklamací je uveden na adrese <https://www.nwd.cz/kontakt/>.

Článek 3 Pravidla přijímání stížností a reklamací

- (1) Stížnosti nebo reklamace jsou přijímány všemi pracovníky Společnosti. Tyto osoby jsou oprávněné přijímat stížnosti nebo reklamace kdykoliv.
- (2) Stížnost nebo reklamace může být Klientem podána elektronicky, písemně, telefonicky nebo jiným prostředkem komunikace umožňující zachycení obsahu reklamace nebo stížnosti.

- (3) Po přijetí reklamace jsou osoby podle čl. 3 odst. 1 této směrnice povinny zaznamenat údaje, které jsou obsahem Stížnostního a reklamačního formuláře, který je přílohou č. 2 této vnitřní směrnice.
- (4) Povinně zapisovanými údaji při přijímání reklamace nebo stížnosti podle čl. 3. odst. 3. této interní směrnice jsou:
 - a. jméno a příjmení Klienta, rodné číslo Klienta nebo jeho jiné identifikační číslo, datum přijetí reklamace a předmět reklamace.

Dalšími údaji reklamace nebo stížnosti jsou:

- a. kontaktní údaje,
 - b. údaje o tom, zda je stěžovatel FO nebo PO,
 - c. identifikace osoby, proti které stížnost či reklamace směřuje,
 - d. popis skutkového stavu, který zavedl důvod pro podání stížnosti či reklamace, včetně možnosti připojit důkazy na podporu jejich tvrzení.
- (5) V případě, že reklamace či stížnost nebude obsahovat údaje a dokumenty, z nichž je možno přešetřit její odůvodněnost, vyzve Společnost Klienta k jejímu doplnění. Nedoplní-li Klient požadované údaje či dokumenty ve stanovené lhůtě (ne kratší než 7 dnů), odmítne Společnost takovou reklamaci či stížnost coby neodůvodněnou. O dobu doplnění údajů a dokumentů dle věty první se prodlužuje celková doba vyřízení reklamace či stížnosti.
- (6) Osoba, která reklamaci nebo stížnost přijala, je povinna neprodleně tuto reklamaci předat útvaru, do jehož působnosti předmět reklamace spadá k vyřízení. Současně je tato osoba povinna předat kopii Stížnostního a reklamačního formuláře osobě vykonávající činnost compliance k evidenci.

Článek 4

Proces řešení stížností a reklamací

- (1) Osoba, která převzala stížnost nebo reklamaci k vyřízení podle čl. 3 odst. 6 této interní směrnice, je povinna se jí zabývat.
- (2) Společnost je povinna bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 30 dnů po obdržení reklamace buď vyzvat Klienta k doplnění reklamace (viz čl. 3 odst. 5), nebo rozhodnout o reklamaci, tj. oznámit Klientovi, zda reklamaci uznává a jakým způsobem ji bude řešit, anebo z jakých důvodů reklamaci Společnost odmítá uznat (čl. 5 odst. 2 a 3).
- (3) V důvodech zvláště zřetele hodných je osoba řešící reklamaci oprávněna požádat osobu vykonávající činnost compliance o prodloužení lhůty podle čl. 4 odst. 2 této vnitřní směrnice. Osoba vykonávající compliance této žádosti vyhoví a lhůtu prodlouží v případě nutném k řádnému vyřízení reklamace nebo stížnosti a za předpokladu, že toto prodloužení nemůže způsobit škodu Klientovi.
- (4) Osoba řešící reklamaci nebo stížnost o prodloužení lhůty podle čl. 4 odst. 3 této vnitřní směrnice bez prodlení informuje Klienta.
- (5) Návrh řešení zaznamená osoba řešící stížnost nebo reklamaci do Stížnostního a reklamačního formuláře a předloží tento návrh řešení osobě vykonávající činnost compliance.
- (6) Osoba vykonávající činnost compliance zhodnotí oprávněnost reklamace nebo stížnosti a vhodnost navrženého řešení. V případě, že navržený způsob řešení není v souladu s vnitřními předpisy Společnosti nebo obecně závaznými právními předpisy, vrátí návrh řešení osobě řešící reklamaci nebo stížnost k přepracování. Na další postup se použijí obdobně ustanovení tohoto článku.

- (7) Po schválení reklamace osobou vykonávající činnost compliance předloží tato osoba reklamaci ke schválení předsedovi představenstva Společnosti. V případě, že předseda představenstva shledá v řešení reklamace nebo stížnosti nedostatky, vrátí tuto reklamaci osobě pověřené řešením reklamace a postup podle tohoto článku se opakuje.
- (8) V případě schválení řešení reklamace nebo stížnosti předsedou představenstva vrátí předseda představenstva reklamaci nebo stížnost osobě, která reklamaci nebo stížnost přijala. Tato osoba následně postupuje dle čl. 5 tohoto předpisu.

Článek 5

Způsob vyrozumění Klienta o řešení reklamace nebo stížnosti

- (1) Osoba, která reklamaci přijala, je povinna sdělit Klientovi, že stížnost byla přijata, kdy a jakým způsobem bude komunikace se stěžovatelem pokračovat a rovněž je povinna informovat Klienta o způsobu řešení reklamace nebo stížnosti.
- (2) Společnost reklamaci či stížnost zamítne, jestliže se šetřením zjistilo, že Klientem tvrzené skutečnosti jsou nesprávné a k dispozici jsou hodnověrné doklady podporující zamítnutí reklamace či stížnosti.
- (3) Pokud Společnost reklamaci či stížnost uzná, sdělí ve svém stanovisku Klientovi, v jakém rozsahu reklamaci či stížnost uznává, jakým způsobem ji bude řešit, a v jaké lhůtě budou vytčené vady či pochybení napraveny. Je-li to možné, Společnost vytčené vady a pochybení napraví ve lhůtě pro rozhodnutí o reklamaci či stížnosti.
- (4) Klient má právo, v případě, že není spokojen se způsobem řešení jeho reklamace nebo stížnosti, odvolat se k předsedovi představenstva Společnosti, který má povinnost se tímto odvoláním zabývat a do 10 dnů k němu přijmout stanovisko. O tomto stanovisku je Klient neprodleně informován osobou, která reklamaci přijala.

Článek 6

Uzavření reklamace

- (1) Po uzavření reklamace či stížnosti je celá dokumentace předána osobě vykonávající činnost compliance. Osoba vykonávající činnost compliance vede evidenci reklamací, stížností a přijatých opatření.

Článek 7

Evidenci stížností a reklamací

- (1) Společnost vede evidenci stížností a reklamací. Evidence reklamací a stížností musí obsahovat následující výstupy:
 - povahu nejčastějších typů stížností,
 - totožnost osob/útvárů proti kterým jsou stížnosti nejčastěji podávány,
 - identifikaci problémů, které jsou nejčastěji předmětem stížností,
 - identifikaci ustanovení právního předpisu upravujícího poskytování služeb, proti kterému stížnosti nejčastěji směřují,
 - identifikace nejčastějších způsobů řešení stížností, které Společnost využívá.
- (2) Za obsah evidence reklamací a stížností odpovídá compliance.

Článek 8
Účinnost, závěrečná ustanovení

(1) Tento reklamační řád je účinný od 1.4.2021.

Příloha č. 2

Stížnostní a reklamační formulář

k reklamaci / stížnosti č.

KLIENT FO/PO:

Jméno a příjmení / společnost (RČ / IČO):

Bydliště / sídlo:

Způsob přijetí podání:

Typ a číslo smlouvy:

Identifikace osoby, proti které stížnost směřuje:

	Jméno pracovníka / oddělení	Datum	Podpis
Podání od klienta přijal:			
Stručný popis podání (skutkového stavu) a případný návrh klienta:			
Seznam příloh (důkazů):			
	Jméno pracovníka	Datum	Podpis
Složku za Compliance převzal:			
	za představenstvo	Datum	Podpis
Schválenou složku od Compliance převzal:			
Připomínky představenstva:			
	Jméno pracovníka	Datum	Podpis
Schválenou složku od představenstva za Compl. převzal:			

ŘEŠENÍ PODÁNÍ:

	Jméno pracovníka / oddělení	Datum	Podpis
Složku od Compliance k vyřízení převzal:			

	Způsob komunikace:	Datum:
Komunikace s klientem (souhlas s řešením apod.):	1.	
	2.	
	3.	
Seznam nových příloh:		

	Jméno pracovníka	Datum	Podpis
Vyřízenou složku za Compliance převzal:			

Poznámky (Návrh řešení a jeho průběh):