

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Základní ustanovení

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Společnost **FINVOX a.s.**, IČO 03068102 (dále jen „**Společnost**“) je **Českou národní bankou registrovaným** samostatným zprostředkovatelem pojištění dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDPZ**“), samostatným zprostředkovatelem doplňkového penzijního spoření dle zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDPS**“), samostatným zprostředkovatelem spotřebitelského úvěru dle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoSÚ**“), investičním zprostředkovatelem dle zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZPKT**“).
- 1.2 Společnost je povinna poskytovat finanční služby s odbornou péčí, za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

2. Předmět reklamačního řádu

- 2.1. Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací klientů, potenciálních klientů, případně dalších oprávněných osob.
- 2.2. Pro účely reklamačního řádu se klientem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s finanční institucí písemnou smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba (zejm. pojištění, doplňkové penzijní spoření, spotřebitelský úvěr, investiční služba) a/nebo osoba, se kterou Společnost uzavřela písemnou smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba.
- 2.3. Potenciálním klientem se pro účely tohoto vnitřního předpisu rozumí osoba, které jsou nabízeny finanční služby specifikované v článku 2.2.
- 2.4. Pravidla uvedená v reklamačním řádu se uplatní rovněž na vyřizování reklamací a stížností klientů vůči tvůrcům produktů s investiční složkou ve smyslu Nařízení EU č. 1286/2014 o sděleních klíčových informací týkajících se strukturovaných retailových investičních produktů a pojistných produktů s investiční složkou.

3. Pojem reklamace a stížnosti

- 3.1 **Reklamací** se rozumí podání klienta 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, případně nápravu vzniklého stavu a/nebo náhradu vzniklé újmy.
- 3.2 **Stížností** se rozumí podání klienta nebo potenciálního klienta, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců či jiných pracovníků (např. vázaných zástupců) Společnosti.

II. Podání reklamace/stížnosti

4. Oprávněná osoba

- 4.1 Reklamací je oprávněn podat pouze klient.
- 4.2 Stížnost je oprávněn podat kromě klienta i potenciální klient Společnosti.
- 4.3 Reklamací nebo stížností je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za klienta/ potenciálního klienta Společnosti. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamací nebo stížnost za klienta/potenciálního klienta¹.
- 4.4 V případě pojistných produktů může stížnost či reklamací podat rovněž pojištěný nebo jiná oprávněná osoba. Pro účely tohoto reklamačního řádu jsou osoby uvedené v tomto ustanovení, zákazníci a potenciální zákazníci dohromady dále označovány jako „Zákazníci“.

5. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

- 5.1 Reklamací nebo stížností musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu. V listinné podobě musí být zaslána na adresu sídla Společnosti: Na Florenci 2116/15, Nové Město, 110 00 Praha 1. V případě elektronické komunikace musí být zaslána prostřednictvím emailu na adresu: reklamace@finvox.cz.
- 5.2 Reklamací nebo stížností adresovaná Společnosti musí obsahovat alespoň následující údaje:

¹ Plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátem.

- 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 se zástupcem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2.
- 5.5 Podání reklamace nebo stížnosti je bezplatné.

III. Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti

6. Přijetí reklamace/stížnosti

- 6.1 Společnost 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.
- 6.2 V případě, že Společnost 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 Společnost podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní od doručení výzvy), je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.
- 6.3 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 vyzooměn.

- 6.4 V případě, že Společnost nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.2 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.
- 6.5 V případě, že se podaná reklamace nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje zákazníkovi finanční službu (dále jen „Finanční instituce“), představenstvo Společnosti 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.
- 6.6 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 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 Společnost rozhodne o reklamaci či stížnosti jedním z následujících způsobů:
- a) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání způsobem, který Zákazník tvrdí, Společnost reklamaci či stížnosti plně vyhoví a přizná 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, Společnost reklamaci či stížnost z části uzná a z části zamítne; 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 právních předpisů případně smluvních ujednání, které Zákazník tvrdí, Společnost reklamaci či stížnost zamítne jako neopodstatněnou.
- 7.2 Společnost své rozhodnutí řádně odůvodní.
- 7.3 Při vyřizování reklamace nebo stížnosti komunikuje Společnost s Klientem vždy jasně a srozumitelně.
- 7.4 Společnost je povinna 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 dle článku 6 Reklamačního řádu.

IV. Závěrečná ustanovení

V případě, že Zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, 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, 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, doplňkového penzijního spoření a penzijního připojištění se státním příspěvkem, životního pojištění, spotřebitelského úvěru finanční arbitr - www.finarbitr.cz, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, u dalších finančních produktů zejména neživotního pojištění Česká obchodní inspekce - <https://coi.gov.cz>. O této skutečnosti Společnost informuje Zákazníka v zákaznické dokumentaci a v reklamačním řádu umístěném na internetových stránkách Společnosti.

V Praze, dne 13.6.2025

FINVOX a.s.