

EnCor Wealth Management s.r.o.

Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací (Reklamační řád)

Účinnost ke dni: 1.6.2017

1. Úvodní ustanovení

- I. **EnCor Wealth Management s.r.o.**, se sídlem Údolní 1724/59, Braník, 147 00 Praha 4, IČ: 02799715, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 223298, (dále jen „**Společnost**“) tímto stanoví a zavádí postupy pro náležitě, bezplatné a rychlé vyřizování stížností a reklamací klientů.
- II. Tento Reklamační řád je vydáván ve smyslu příslušných právních předpisů ke stanovení hlavních zásad a postupů uplatňování a vyřizování reklamací a stížností klientů Společnosti. Tento Reklamační řád současně slouží jako vnitřní předpis Společnosti a je závazný pro všechny pracovníky Společnosti.
- III. Tento Reklamační řád se vztahuje na (investiční) služby poskytované Společností.

2. Uplatnění reklamace

- I. Každý klient je oprávněn podat stížnost anebo reklamaci vůči Společnosti (dále společně též jen „**reklamace**“). V případě, kdy klientovo oznámení Společnosti nemá mít charakter reklamace, ale spíše dotazu či žádosti o vysvětlení, je třeba, aby bylo takto formulováno.
- II. Reklamace jsou přijímány výhradně v písemné formě. Reklamaci může klient
 - A. (i) zaslat e-mailem na adresu welcome@encorwealth.com nebo
 - B. (ii) zaslat dopisem na adresu sídla Společnosti (viz výše).
- III. Reklamaci je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, kdy klient shledal důvody pro její uplatnění, a to zejména s ohledem na možnost včasného prošetření a posouzení okolností, které jsou předmětem reklamace.
- IV. Každou přijatou reklamaci Společnost zaeviduje.
- V. Reklamace obsahuje minimálně tyto údaje:
 - A. údaje o osobě klienta
 1. fyzické osoba: jméno, příjmení a datum narození;
 2. fyzické osoba – podnikatel i IČO, popř. obchodní firma;
 3. právnické osoby: název / obchodní firma, IČO a sídlo;
 4. telefonické anebo e-mailové spojení a kontaktní adresu pro vyřízení reklamace a případné doplnění informací pro jejich posouzení a vyřízení;
 - B. důvod reklamace
 1. identifikaci služby: ideálně číslo smlouvy, případně jméno (název) produktu (služby) a jméno poskytovatele – obchodního partnera, o jehož službu se jedná;
 2. popis služby, s kterou není /nebyl klient spokojen, okolnosti vzniku a průběh;
 3. dokumentace a další podstatné údaje a náležitosti dle konkrétní služby.

Pro prošetření reklamace je dále vhodné popis případu podložit daty, čísly, částkami a vyjádřit požadavek na řešení. K reklamaci by měly být přiloženy dokumentaci dokládající příslušná tvrzení, je-li to možné. Kopie zásadních dokumentů je vhodné dodat úředně ověřené.
- VI. Společnost je oprávněna vyzvat klienta k doplnění náležitostí a dalších údajů, případně k osobnímu pojednání. Pro tento účel je klientovi poskytnuta lhůta 7 kalendářních dnů, která může být po dohodě s klientem přiměřeně prodloužena. Pokud klient požadované náležitosti ve stanovené lhůtě nedoplní, je společnost oprávněna reklamaci anebo stížnost vyřídit pouze v případě, bude-li to

možné a pouze v rozsahu, který dodaný rozsah údajů umožňuje. V případě, že podklady budou jen částečné nebo dokonce žádné (např. došlo-li k jejich ztrátě), považují se za správné a úplné doklady archivované ve Společnosti.

3. Posouzení reklamace

- I. Společnost si vyhrazuje právo nepřijmout reklamaci, jestliže:
 - A. není dodržen způsob, forma nebo nejsou splněny náležitosti reklamace, a to ani v dodatečné lhůtě poskytnuté pro doplnění či opravu,
 - B. již probíhá vyřizování té samé reklamace,
 - C. ve věci rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo již před soudem zahájeno,
 - D. uplynuly právními předpisy předepsané skartační lhůty pro relevantní typ dokumentu,
 - E. nejedná se o reklamaci klienta.

4. Vyřízení reklamace

- I. Společnost po přijetí každé reklamace ověřuje podle zjištěných identifikačních údajů a předmětu reklamace, zda je klient osobou oprávněnou reklamaci uplatnit. Nejsou-li údaje z písemného podání dostačující, vyzve Společnost klienta k jejich doplnění. Pro tento účel je klientovi poskytnuta lhůta 7 dnů, která může být po dohodě s klientem přiměřeně prodloužena. Výzva nesmí být samoučelná a nesmí úmyslně ztěžovat podávání reklamací klienty.
- II. Reklamace jsou vyřizovány co nejdříve. Maximální lhůta pro vyřízení reklamace je 30 kalendářních dnů od doručení reklamace Společnosti. Lhůta pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává.
- III. Pokud není možné reklamaci v této lhůtě vyřídit, je klient informován o důvodu a odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení reklamace.
- IV. V rámci postupu vyřízení reklamace Společnost:
 - A. potvrdí klientovi písemně přijetí reklamace;
 - B. zkontroluje oprávněnost podání reklamace podle dokladů předložených a vlastních dostupných informací;
 - C. informuje klienta o následném postupu vyřízení reklamace;
 - D. zpracovává a shromažďuje dokumentaci k reklamaci;
 - E. písemně informuje klienta o vyřízení reklamace, včetně odůvodnění (uznání a řešení reklamace nebo důvody jejího odmítnutí).
- V. Při prošetřování reklamace je třeba dbát na veškerá práva a důstojnost klienta, prošetřit veškeré skutečnosti, doklady a důkazní prostředky, kterými Společnost disponuje, a dávat přednost oprávněným zájmům klienta před zájmy Společnosti.

5. Závěrečná ustanovení

- I. Vedením evidence přijatých reklamací a jejich vyřízením je pověřen Compliance manažer. Compliance manažer vyřizuje reklamaci ve spolupráci s dotčenými pracovníky Společnosti. K projednání a vyřízení reklamace může Compliance manažer požadovat součinnost (vyjádření,

podklady a příslušné dokumenty) všech dotčených pracovníků Společnosti. Tito pracovníci jsou povinni poskytnout veškerou součinnost, pravdivě podat veškeré informace a nic nezamlčovat.

II. Tento Reklamační řád je přístupný všem klientům bezplatně prostřednictvím webových stránek Společnosti. Dále ho mohou klienti obdržet v papírové formě v sídle Společnosti.

III. Reklamační řád Společnosti byl schválen a vydán řídicím orgánem Společnosti, které též schvaluje veškeré jeho změny a případné doplňky.

IV. Společnost tímto informuje klienta, že v souladu s právními předpisy je povinna evidovat a archivovat doklady reklamace a reklamačního řízení (včetně souvisejících údajů). Společnost v souladu s právními předpisy zanesne uplatněnou reklamaci klienta a údaj o jejím vyřízení do příslušné evidence (Reklamační knihy).

V. Ustanoveními tohoto Reklamačního řádu nejsou dotčena oprávnění klienta uplatňovat své nároky u příslušných státních orgánů (zejména České národní banky či soudu).

VI. Při souhlasu klienta se stanoviskem Společnosti k reklamaci klienta, může Společnost požadovat souhlasné vyřízení reklamace písemně potvrdit. Toto potvrzení podepisuje společně Společnost a klient a je považováno za sjednání smíru ohledně reklamované skutečnosti.

6. Účinnost

I. Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dne 1.6.2017.

V Praze dne 29.5.2017

EnCor Wealth Management s.r.o.