

EnCor Wealth Management s.r.o.

Pravidla pro vyřizování stížností a
reklamací (Reklamační řád)

Účinnost ke dni: 31.7.2024

1. Úvodní ustanovení

I. **EnCor Wealth Management s.r.o.**, se sídlem Pernerova 691/42, Karlín, 186 00 Praha 8, 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 projednání. 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 zanesе 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 31.7.2024.

V Praze dne 31.7.2024

EnCor Wealth Management s.r.o.