

REKLAMAČNÍ ŘÁD

schválený představenstvem Patria Finance, a.s. dne 28.3.2003 ve znění novely ze dne 13.4.2006 a 13.3.2008 a účinný od 1.4.2003

I - ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Reklamační řád společnosti Patria Finance, a.s., se sídlem Jungmannova 745/24, 110 00 Praha 1, IČ 60197226 (dále jen „Reklamační řád“, resp. „Patria“), stanovuje postup přijímání a vyřizování reklamací a stížností zákazníků Patrie.

1.2. Reklamační řád byl vydán na základě požadavků obsažených v ustanovení § 15 odst. 1 písm. a) zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů, zákona Slovenskej republiky č. 566/2001 Z.z. o cenných papírech a investičních službách a v souladu s vyhláškou č. 258/2004 Sb., kterou se stanoví podrobnosti dodržování pravidel obezřetného poskytování investičních služeb a podrobnější způsoby jednání obchodníka s cennými papíry se zákazníky (dále jen „Vyhláška“).

1.3. Reklamační řád je závazný pro Patrii a pro všechny zaměstnance, kteří jsou k Patrii v pracovním poměru.

1.4. Reklamační řád není vyčerpávajícím popisem fungování Patrie v této oblasti. Smlouva mezi Patrií a zákazníkem, popř. Obchodní podmínky Patrie mohou stanovit odlišný postup; v takovém případě se postupuje podle tohoto postupu.

1.5. Reklamační řád se přiměřeně použije na námitky majitele účtu, Centrálného deponitára cenných papírov („CDCP“) nebo Burzy cenných papírov Bratislava vůči Patrii jako členu CDCP (dále jen „námitka“).

II - REKLAMACE

2.1. Definice reklamace

2.1.1. Za reklamaci se považuje takové ústní nebo písemné sdělení, ve kterém se uvádí nesouhlas se způsobem a výsledkem zajištění konkrétní služby objednané zákazníkem. Reklamaci má právo podat každý zákazník Patrie, resp. jeho zplnomocněný zástupce (dále též „reklamující“), a to do 30 dnů od provedení konkrétní služby. Námitka musí být učiněna písemně.

2.1.2. O oprávněnosti nebo neoprávněnosti reklamace se rozhodne po prošetření dle čl. 2.4. a 2.5. Reklamačního řádu. Za oprávněnou je považována taková reklamace, kdy služba nebyla pro reklamujícího řádně zajištěna z důvodu nedodržení obecně

závazných právních předpisů, vnitřních předpisů Patrie nebo nesprávného vyřízení souvisejících služeb objednaných Patrií v dalších institucích.

2.2. Identifikace reklamujícího

2.2.1. Pokud je reklamace podávána zákazníkem osobně, zaměstnanec, který reklamaci přijímá, provede identifikaci zákazníka v souladu s pracovním předpisem o postupech k předcházení legalizace výnosů z trestné činnosti. Pokud za zákazníka podává reklamaci jeho zástupce, vyžádá si též plnou moc udělenou zástupci zákazníkem a opatřenou jeho úředně ověřeným podpisem.

2.2.2. Je-li reklamace doručena písemně na adresu sídla Patrie, ověřuje se podle identifikačních údajů zjištěných dle čl. 2.2.1. a předmětu reklamace, zda reklamující osoba je osobou oprávněnou reklamaci uplatnit. Nejsou-li údaje z písemného podání dostačující, vyzve se odesílatel k jejich doplnění, případně k osobnímu jednání.

2.2.3. Není-li prokázána oprávněnost reklamující osoby k jednání o reklamaci, zaměstnanec Patrie projednávání odloží nebo odmítne. Toto je však povinen sdělit osobě, která reklamaci uplatňuje, a to včetně zdůvodnění.

2.3. Určení předmětu reklamace

Od reklamujícího se vyžaduje specifikace služby, kterou reklamuje, a předložení podkladů, kterými reklamaci zdůvodňuje. Při předložení neúplných podkladů se od reklamujícího vyžaduje sdělení dalších doplňujících informací. Reklamace bude projednávána i v případě, že podklady budou jen částečné nebo dokonce žádné (např. došlo-li k jejich ztrátě). V takovém případě se považují za správné a úplné doklady archivované v Patrii vztahující se k takové reklamaci.

2.4. Postup při přijímání a vyřizování reklamace

2.4.1. Reklamaci přijímá pověřený zaměstnanec toho oddělení Patrie, které podle Organizačního řádu Patrie poskytl reklamovanou službu (dále jen „pověřený zaměstnanec“, resp. „příslušné oddělení“).

2.4.2. Pověřený zaměstnanec:

- a) potvrdí reklamujícímu doložitelným způsobem přijetí reklamace,
- b) zkontroluje oprávněnost podání reklamace podle dokladů předložených reklamujícím a vlastních dostupných informací,
- c) projedná s reklamujícím uplatňované námitky, vysvětlí jejich případnou neoprávněnost a informuje reklamujícího o následném postupu vyřízení reklamace,
- d) zpracovává a shromažďuje dokumentaci k reklamaci,
- e) písemně informuje reklamujícího o vyřízení reklamace (uznání a řešení reklamace nebo důvody jejího neuznání),
- f) po vyřízení reklamace zajišťuje předání příslušné dokumentace Compliance Officerovi,

- g) v případě nesouhlasu reklamujícího s vyřízením reklamace informuje bez zbytečného odkladu Compliance Officer nebo interního auditora, který dle uvážení předá záležitost představenstvu.

2.5. Rozhodnutí o reklamaci, kontrola vyřízení reklamace

2.5.1. O oprávněnosti, příp. neoprávněnosti a způsobu vyřízení reklamace rozhoduje po projednání s pověřeným zaměstnancem vedoucí příslušného oddělení.

2.5.2. V případě oprávněnosti námitky nebo na základě pravomocného rozhodnutí soudu Patria jako člen CDCP provede v příslušné evidenci

- a) opravu ke dni, kdy chybný zápis provedla, nebo
- b) doplnění ke dni, kdy neúplnost vznikla.

2.5.3. Patria jako člen CDCP je oprávněna provést opravu a doplnění evidence i z vlastního podnětu, pokud ve své evidenci zjistí chybu nebo neúplnost.

2.5.4. Patria jako člen CDCP zašle všem osobám, na jejichž účtu majitele provedla opravu nebo doplnění, výpis z jejich účtu majitele s odůvodněním, a to bez zbytečného odkladu poté, co došlo k provedení opravy nebo doplnění, pokud platné právní předpisy nestanoví jinak.

2.6. Další projednání reklamace

V případě, že reklamující nesouhlasí se způsobem vyřízením reklamace, reklamaci projedná Compliance Officer společně s kterýmkoli členem představenstva Patrie do 7 dnů ode dne, kdy byl Compliance Officer informován o nesouhlasu reklamujícího s vyřízením reklamace.

2.7. Dozorový úřad nad kapitálovým trhem

Reklamující je upozorněn na možnost obrátit se svou stížností na Dozorový úřad nad kapitálovým trhem.

2.8. Evidence vyřízených reklamací

2.8.1. Dokumentace o vyřízených reklamacích je vedena v příslušném oddělení; o umístění dokumentace je informován Compliance Officer, který zároveň archivuje kopie všech reklamací. O zjištěných chybách a neúplnostech v evidenci Patrie jako člena CDCP vede dokumentaci oddělení vypořádání.

2.8.2. Compliance Officer informuje Dozorový úřad nad kapitálovým trhem o reklamacích na základě její žádosti.

2.8.3. Compliance Officer informuje Burzu cenných papírů Praha, a.s. podle platných burzovních předpisů.

2.9. Lhůty pro prověření a rozhodnutí o reklamaci

2.9.1. Vyřízení reklamace by mělo být ukončeno do 30 dnů od jejího uplatnění. Do této lhůty se též počítá doba potřebná k odbornému posouzení. Z tohoto důvodu je nutné řešit reklamaci neodkladně.

2.9.2. Pokud reklamace nemůže být vyřízena ve lhůtě 30 dnů od jejího uplatnění, je reklamující pověřeným zaměstnancem informován, že prošetřování případu dále probíhá. Zároveň mu je sdělen přibližný termín vyřízení.

2.10. Postup při přijímání a vyřizování stížnosti

Při přijímání a vyřizování stížnosti se postupuje obdobně jako při přijímání a vyřizování reklamace.

III - ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

3.1. Uložení Reklamačního řádu

3.1.1. Reklamační řád je zaměstnancům k dispozici v elektronické formě v informačním systému Patrie.

3.1.2. Reklamační řád je veřejně k dispozici v sídle Patrie.

3.2. Změna Reklamačního řádu

3.2.1. O změně Reklamačního řádu rozhoduje představenstvo Patrie. Vedoucí oddělení jsou oprávněni předkládat v rozsahu své pravomoci a odpovědnosti představenstvu Patrie návrhy na jeho změnu či doplnění.

3.2.2. O změnách Reklamačního řádu informuje zaměstnance Compliance Officer elektronickou poštou nebo písemným oznámením (memorandum) doručeným do firemní schránky každého zaměstnance.

3.3. Účinnost

Reklamační řád nabývá platnosti dnem jeho schválení představenstvem Patrie a účinnosti dnem jeho vyhlášení.

Představenstvo Patria Finance, a.s.