

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Úvodní ustanovení

Obchodník s cennými papíry NN Investment Partners C.R., a.s. (dále jen „Společnost“) tímto v souladu s ustanoveními zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů stanoví pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníka nebo jiné osoby, nejčastěji investičního zprostředkovatele nebo vázaného zástupce, (dále jen „Zákazník“).

Tuto povinnost dále rozvádí vyhláška č. 163/2014Sb., o výkonu činnosti bank, spořitelních a úvěrních družstev a obchodníků s cennými papíry, která obchodníkům s cennými papíry ukládá povinnost zajistit, aby součástí vnitřních předpisů byla pravidla pro evidování reklamací a stížností, jejich vyřizování a sledování přijatých opatření.

Každý Zákazník má právo sdělit námítky či připomínky či dotazovat se na činnost Společnosti v souvislosti s poskytováním investičních služeb. Předmětem řízení dle tohoto Reklamačního řádu jsou všechny reklamace a stížnosti (dále jen „Reklamace“) týkající se této činnosti zajišťované Společností.

Reklamaci Zákazník podává v případě, že se domnívá, že Společnost nedodržela smluvní ujednání, případně že jednala v rozporu s právními předpisy. Dále Reklamace zákazníků mohou směřovat vůči obsahu poskytnutých informací nebo vůči jednání a vystupování zaměstnanců Společnosti nebo jejich investičních zprostředkovatelů nebo vázaných zástupců, apod. Reklamace je způsob, jak vyjádřit nespokojenost s produktem a /nebo službami, které vyžadují reakci Společnosti.

2. Náležitosti reklamace

Každá Reklamace musí obsahovat následující údaje:

- a) Jméno a příjmení Zákazníka
- b) Číslo smlouvy Zákazníka resp. identifikační číslo Zákazníka
- c) E-mail (doporučené)
- d) Telefon (doporučené)

Pro řádné prošetření Reklamace je důležité popsat předmět Reklamace, uvést všechny podstatné údaje včetně vyjádření požadavku na řešení. Dokumentaci je možné doložit ve formě příloh k Reklamaci.

3. Způsob podání reklamace a její forma

Zákazník má možnost podat reklamaci jedním z následujících způsobů:

- a) Telefonicky prostřednictvím call centra na telefonním čísle – 464 623 512
- b) Písemně emailem prostřednictvím call centra na adresu klient@nnip.cz
- c) Písemně na adresu sídla společnosti – NN Investment Partners C.R., a.s., Bozděchova 344/2, 150 00 Praha 5
- d) Datovou schránkou - euweiyg

Reklamace Institucionálních klientů jsou primárně přijímány e-mailem info@nnip.cz.

4. Potvrzení přijetí reklamace

Společnost potvrdí Zákazníkovi přijetí Reklamace písemně (emailem nebo dopisem) nejpozději 3 pracovní dny po přijetí Reklamace.

Společnost je oprávněna vyzvat Zákazníka k doplnění, pokud shledá Reklamaci jako neúplnou. Reklamaci může Zákazník upravit či doplnit do 7 dnů od doručení výzvy k doplnění Reklamace. Pokud Zákazník ve stanovené lhůtě Reklamaci nedoplní, vyřídí ji Společnost podle dodaných údajů pouze v případě, bude-li to možné.

Zákazník je povinen poskytnout přiměřenou spolupráci.

5. Lhůty k vyřízení reklamace

Reklamace jsou vyřizovány co nejdříve. Maximální lhůta pro vyřízení Reklamace je 30 kalendářních dnů od přijetí Reklamace. Lhůta pro opravu či doplnění Reklamace se do této lhůty nezapočítává. Pokud není možné Reklamaci v této lhůtě vyřídit, je Zákazník informován o důvodu a odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení Reklamace.

6. Možnost odvolání

Pokud není Zákazník s vyřízením Reklamace spokojen, může se obrátit na členy představenstva Společnosti.

Zákazník je oprávněn se obrátit se svou Reklamací kdykoliv na Českou národní banku.

7. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 1. února 2019 a nahrazuje Reklamační řád z 1. prosince 2017.

Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem Společnosti a je na požádání dostupný i v jejím sídle. Společnost zveřejňuje Reklamační řád na internetových stránkách Společnosti, v aplikacích NN Investor.