

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Úvodní ustanovení

NN Investment Partners B.V., Czech Branch (dále jen „Společnost“) stanoví pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníka (dále jen „Zákazník“) včetně registrace stížnosti a zapojení příslušných stran.

Společnost jedná v nejlepším zájmu svých klientů tím, že se při podnikání snaží splňovat nejvyšší standardy. Tyto standardy jsou definovány v právních předpisech, v kodexu chování NN a v interních předpisech a postupech.

Každý Zákazník má právo sdělit námitky 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. Reklamace je způsob, jak vyjádřit nespokojenost s produktem a /nebo službami, které vyžadují reakci Společnosti.

2. Proces vyřizování reklamací

Způsob podání reklamace a její forma

- a) Prostřednictvím Vaší kontaktní osoby nebo správce portfolia
- b) Písemně emailem prostřednictvím adresy info@nnip.cz
- c) Písemně na adresu sídla společnosti - NN Investment Partners B.V., Czech Branch, Bozděchova 344/2, 150 00 Praha 5
- d) Datovou schránkou - idhs47x

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. Zákazník je povinen poskytnout přiměřenou spolupráci.

Interní proces reklamace

Společnost zaeviduje reklamaci ve svém interním CRM (Customer Relationship Management) systému a informuje příslušná vnitřní oddělení. Reklamace bude prošetřena kompetentně, pečlivě a nestranně. Její posouzení spolu s vhodným nápravným opatřením bude vyhodnoceno se všemi aspekty a souvislostmi v co nejkratším možném termínu.

Lhůty k vyřízení reklamace

Reklamace jsou vyřizovány co nejdříve. Maximální lhůta pro vyřízení Reklamace je 14 kalendářních dnů od přijetí Reklamace. Pokud není možné Reklamaci v této lhůtě vyřídit, je Zákazník informován o důvodu a odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení Reklamace.

Součástí rozhodnutí je návrh nápravného opatření nebo informace o zamítnutí Reklamace s uvedením důvodů.

3. Možnost odvolání

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

4. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád byl aktualizován dne 23 února 2022.

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