

## Reklamační řád

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Argyle investiční zprostředkovatel a.s., IČ: 03175545, se sídlem Moravské náměstí 1007/14, Veveří, 602 00 Brno (dále jen „**Společnost**“) je Českou národní bankou registrovaným investičním zprostředkovatelem dle zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZPKT**“).
- 1.2 Společnost je povinna poskytovat finanční služby s odbornou péčí, za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.
- 1.3 Za vyřizování stížností a reklamací ve Společnosti je odpovědné představenstvo Společnosti.

### 2. Předmět reklamačního řádu

- 2.1. Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků a potenciálních zákazníků.
- 2.2. Pro účely tohoto Reklamačního řádu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s finanční institucí písemnou smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba (zejm. investiční služba).
- 2.3. Potenciálním zákazníkem se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí osoba, které jsou nabízeny finanční služby specifikované v článku 2.2.

### 3. Pojem reklamace a stížnosti

- 3.1 **Reklamací** se rozumí podání zákazníka adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, případně nápravu vzniklého stavu.
- 3.2 **Stížností** se rozumí podání zákazníka nebo potenciálního zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost (např. vázaní zástupci).

### I. Podání reklamace/stížnosti

#### 4. Oprávněná osoba

- 4.1 Reklamaci je oprávněn podat pouze zákazník.
- 4.2 Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Společnosti.
- 4.3 Reklamaci nebo stížnost je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za zákazníka nebo potenciálního zákazníka Společnosti. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za zákazníka/potenciálního zákazníka<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátem.

## **5. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti**

- 5.1 Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.
- 5.2 Reklamace nebo stížnost musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:
  - a) označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;
  - b) identifikační údaje zákazníka nebo potenciálního zákazníka – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob;
  - c) předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
  - d) čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá;
  - e) datum a podpis zákazníka nebo potenciálního zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.
- 5.3 Reklamace nebo stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již se reklamace nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti zákazník nebo potenciální zákazník dozvěděl.
- 5.4 Reklamace nebo stížnost může být podána i na osobním jednání se zástupcem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2.
- 5.5 Podání reklamace nebo stížnosti je bezplatné.

## **II. Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti**

### **6. Přijetí reklamace/stížnosti**

- 6.1 Reklamaci a stížnost přijímá představenstvo Společnosti.
- 6.2 Představenstvo Společnosti má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamace nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 5.
- 6.3 V případě, že představenstvo Společnosti zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamaci nebo stížnost podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Společnosti ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje představenstvo Společnosti podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.
- 6.4 V případě, že osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.
- 6.5 V případě, že představenstvo Společnosti nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.3 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.

- 6.6 V případě, že se podaná reklamační nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje zákazníkovi finanční službu (dále jen „**Finanční instituce**“), představenstvo Společnosti zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje zákazníka nebo potenciálního zákazníka o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamační nebo stížnosti je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.

## **7. Vyřízení reklamační/stížnosti**

- 7.1 Představenstvo Společnosti je povinno ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance prozkoumat skutečnosti tvrzené zákazníkem nebo potenciálním zákazníkem v podané reklamaci či stížnosti, a to v součinnosti s pracovníkem Společnosti, kterého se reklamační či stížnost týká.
- 7.2 V případě potřeby je představenstvo Společnosti oprávněno vyžádat si vyjádření i od ostatních pracovníků Společnosti nebo od dalších osob, prostřednictvím kterých vykonává Společnost svou činnost. Tyto osoby mají povinnost své vyjádření bez zbytečného odkladu poskytnout.
- 7.3 Představenstvo Společnosti je povinno o reklamaci či stížnosti rozhodnout, a to jedním z následujících způsobů:
- a) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnosti plně vyhovět a uznat vše, čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá, nebo
  - b) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost z části uznat a z části zamítnout; zákazníkovi nebo potenciálnímu zákazníkovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
  - c) v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.
- 7.4 Představenstvo Společnosti je povinno svoje rozhodnutí řádně odůvodnit.
- 7.5 Při vyřizování reklamační nebo stížnosti komunikuje představenstvo Společnosti se zákazníkem nebo potenciálním zákazníkem vždy jasně a srozumitelně.
- 7.6 Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost zákazníka či potenciálního zákazníka neprodleně, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat zákazníkovi či potenciálnímu zákazníkovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala zákazníka nebo potenciálního zákazníka k doplnění stížnosti či reklamační.

## **III. Evidence reklamací/stížností**

### **8. Evidenční povinnosti**

- 8.1 Představenstvo Společnosti je v souvislosti s příchozími reklamacemi a stížnostmi povinno evidovat a archivovat následující dokumenty:
- a) originál podané reklamační nebo stížnosti spolu s případnou plnou mocí podle článku 4.3,
  - b) kopii výzvy podle článku 6.3, pokud se výzva vyhotovuje,
  - c) odpověď zákazníka nebo potenciálního zákazníka na výzvu podle článku 6.3, pokud ji poskytne,

- d) vyznění zákazníka nebo potenciálního zákazníka podle článku 7.6, ve kterém je mu sdělováno rozhodnutí o jeho reklamaci nebo stížnosti.
- 8.2 Představenstvo Společnosti ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance vede evidenci přijatých a vyřízených reklamací a stížností v elektronické podobě. Formulář evidence stížností a reklamací tvoří přílohu č. 1 tohoto Reklamačního řádu.
- 8.3 Dokumenty uvedené v článku 8.1 a 8.2 Společnost uchovává nejméně po dobu 5 let od jejich vzniku.

#### **IV. Ostatní ustanovení**

- 9.1. Osoba pověřená výkonem compliance provádí průběžné vyhodnocování přijatých stížností a reklamací Společnosti, posuzuje související rizika a případně doporučuje vedení Společnosti přijetí vhodných opatření a dohlíží na jejich realizaci. Představenstvo Společnosti ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance koordinuje tvorbu opatření ve Společnosti.
- 9.2. V případě, že zákazník nebo potenciální zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Společnosti, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz), případně podat žalobu na Společnost u příslušného soudu. Zákazník nebo potenciální zákazník je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti investičních služeb finanční arbitr - [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).

#### **V. Závěrečná ustanovení**

- 10.1. Tento Reklamační řád může být aktualizován představenstvem Společnosti.
- 10.2. Originál tohoto Reklamačního řádu je uložen v sídle Společnosti.

V Brně dne 20.12.2019

Za Argyle investiční zprostředkovatel a.s.



Ing. Martin Hubík, předseda představenstva

**Příloha č. 1 – Evidence reklamací a stížností**

<b>č.</b>	<b>Zákazník/potenciální zákazník</b>	<b>Datum podání</b>	<b>Datum vyřízení</b>	<b>Důvod stížnosti/reklamace</b>	<b>Způsob vyřízení (oprávněná/neoprávněná)</b>	<b>Opatření</b>
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						