



**REKLAMAČNÍ ŘÁD
PRO POSKYTOVÁNÍ INVESTIČNÍCH SLUŽEB**

Generali Investments CEE, investiční společnost, a.s.
Na Pankráci 1720/123, 140 21 Praha 4
IČO: 43873766



Obsah

1. Úvodní ustanovení	3
2. Přehled použitých pojmů a zkratk.....	3
3. Náležitosti reklamace či stížnosti	3
4. Způsob podání reklamací či stížností a způsob informování o jejich vyřízení.....	3
5. Další prostředky ochrany	4
6. Účinnost.....	4

1. Úvodní ustanovení

Reklamační řád společnosti Generali Investments CEE, investiční společnost, a.s. pro poskytování investičních služeb (dále jen „Reklamační řád“) byl vypracován v souladu s právním řádem České republiky a právními předpisy EU k datu 1. 6. 2020. Reklamační řád je k dispozici na požádání v sídle Společnosti nebo na jejích webových stránkách <http://www.generali-investments.cz>.

Generali Investments CEE, investiční společnost, a.s. si vyhrazuje právo kdykoliv Reklamační řád pozměnit či doplnit bez předchozího upozornění.

O významných změnách bude Zákazník předem vyrozuměn.

Pojmy uvedené v tomto dokumentu s velkými počátečními písmeny mají pro potřeby tohoto dokumentu význam definovaný Obchodními podmínkami pro poskytování investičních služeb obhospodařování majetku zákazníka a investiční poradenství Generali Investments CEE, investiční společnost, a. s., není-li dále uvedeno jinak.

2. Přehled použitých pojmů a zkratk

Společnost – Generali Investments CEE, investiční společnost a.s., IČO: 43873766, se sídlem Na Pankráci 1720/123, 140 21 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 1031.

Zákazník – fyzická či právnická osoba, která má smluvní vztah se Společností, jehož předmětem je poskytování investičních služeb obhospodařování majetku zákazníka, přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů nebo investiční poradenství ve smyslu ust. § 11 odst. 1 písm. c), e) nebo f) ZISIF, a to bez ohledu na jeho zákaznickou kategorizaci.

3. Náležitosti reklamace či stížnosti

Reklamace je podání Zákazníka v případě, že se domnívá, že Společnost nedodržela smluvní ujednání, případně jednala v rozporu s právními předpisy. Za stížnost se považuje jakékoliv oznámení směřující na jednání či na jiné chování, které může mít dopad na Zákazníka a dále vyjádření pochybnosti nebo nespokojenosti ze strany Zákazníka nebo jakékoliv třetí osoby.

Aby mohla být osoba podávající reklamaci či stížnost řádně informována o jejím vyřízení, musí taková reklamace či stížnost obsahovat:

- plnou identifikaci osoby podávající reklamaci či stížnost,
- kontaktní adresu, popř. telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy k reklamaci či stížnosti,
- přesný popis obsahu reklamovaného případu či stížnosti s doložením veškeré dostupné dokumentace a dalších podstatných údajů (např. výpis, kopie pokynu a další informace),
- datum podání reklamace či stížnosti.

Společnost je oprávněna vyzvat osobu podávající reklamaci či stížnost k doplnění další dokumentace vztahující se k takovému případu. Vyzvaná osoba je povinna poskytnout nezbytnou součinnost za účelem řádného průběhu a vyřízení reklamace či stížnosti. Neúplnou reklamaci či stížnost může vyzvaná osoba doplnit do 10 kalendářních dní od doručení výzvy k doplnění. Pokud osoba podávající reklamaci či stížnost reklamaci na výzvu Společnosti nedoplní, Společnost reklamaci či stížnost vyřídí podle neúplných údajů, bude-li to možné. V opačném případě reklamaci či stížnost odloží.

4. Způsob podání reklamací či stížností a způsob informování o jejich vyřízení

Reklamace či stížnost může být podána jedním z následujících způsobů:

- elektronicky na portadmin.cz@generali.com,
- telefonicky každý pracovní den od 9,00 do 16,30 na telefonním čísle +420 281044618,



- osobně nebo písemně do sídla Společnosti na adrese Generali Investments CEE, investiční společnost, a.s., Na Pankráci 1720/123, 140 21 Praha 4

Při ústním podání reklamace či stížnosti je pracovníky Společnosti vyhotoven záznam o reklamaci nebo stížnosti. Osoba podávající reklamaci či stížnost je oprávněna se s obsahem záznamu seznámit. Při telefonickém podání reklamace či stížnosti je Společnost oprávněna hovory nahrávat.

Anonymní reklamace či stížnosti Společnost nevyřizuje, pouze eviduje a jsou-li dostatečně určité, pak je prošetřuje.

Lhůta pro vyřízení reklamace nebo stížnosti je **30 dnů** ode dne podání. V případech, kdy bylo zahájeno soudní řízení nebo řízení před Finančním arbitrem ve stejné věci, se lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti přerušuje do vydání pravomocného rozhodnutí nebo zastavení takového řízení, tím není dotčeno právo Společnosti o reklamaci nebo stížnosti i tak rozhodnout.

Dnem podání se rozumí den doručení reklamace nebo stížnosti do Společnosti. U reklamaci nebo stížností podávaných elektronicky je to v případě, že je reklamace či stížnost doručena v průběhu víkendu nebo svátku, následující pracovní den.

Lhůta pro opravu nebo doplnění reklamace nebo stížnosti se do této lhůty nezapočítává. Není-li možné reklamaci či stížnost v této lhůtě vyřídit, Společnost osobu podávající reklamaci či stížnost informuje, že prošetřování dále probíhá, včetně předpokládaného termínu vyřízení.

O vyřízení reklamace nebo stížnosti je osoba podávající reklamaci či stížnost informována komunikačním způsobem určeným na základě výhradního rozhodnutí Společnosti, zpravidla však stejným komunikačním způsobem, kterým byla reklamace nebo stížnost doručena Společnosti, pokud nebude individuálně dohodnuta jiná forma. Účelně vynaložené náklady spojené s vyřizováním reklamaci či stížností nese Společnost.

5. Další prostředky ochrany

Zákazník má za podmínek zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitroví, ve znění pozdějších předpisů, právo na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v Kanceláři finančního arbitra.

Kancelář finančního arbitra
Legerova 1581/69
110 00 Praha 1
telefon: +420 257 047 070
e-mail: arbitr@finarbitr.cz
www.finarbitr.cz

V případě, že se Zákazník domnívá, že došlo k porušení povinností Společnosti, jež jsou stanoveny právními předpisy upravujícími její činnost, je oprávněn podat stížnost nebo podnět u České národní banky.

Česká národní banka
Na Příkopě 28
115 03 Praha 1
Telefon: +420 224 411 111
e-mail: podatelna@cnb.cz
www.cnb.cz

Právo Zákazníka obrátit se na soud tím není dotčeno.

6. Účinnost

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 6. 2020.