



**REKLAMAČNÍ ŘÁD
PRO POSKYTOVÁNÍ INVESTIČNÍCH SLUŽEB**

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



Obsah:

1	ÚVODNÍ USTANOVENÍ	3
2	PŘEHLED POUŽITÝCH POJMŮ A ZKRATEK	3
3	NÁLEŽITOSTI REKLAMACE ČI STÍŽNOSTI.....	3

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 3. 1. 2018. 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., IČ: 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 a investiční poradenství ve smyslu ust. § 11 odst. 1 písm. c) a 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.

Podaná reklamace či stížnost musí obsahovat:

- plnou identifikaci Zákazníka,
- kontaktní adresu, popř. telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy k reklamaci nebo 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 nebo stížnosti.

Společnost je oprávněna vyzvat Zákazníka k dodání další dokumentace vztahující se k reklamaci nebo stížnosti. Zákazník je povinen poskytnout nezbytnou součinnost v rámci řádného průběhu a vyřízení. Neúplnou reklamaci může Zákazník doplnit do 10 kalendářních dní od doručení výzvy k doplnění. Pokud Zákazník reklamaci na výzvu Společnosti nedoplní, Společnost reklamaci vyřídí podle neúplných údajů, bude-li to možné. V opačném případě reklamaci odloží.

Způsob podání reklamací či stížností a způsob informování o jejich vyřízení

Zákazník může reklamaci či stížnost podat jedním z následujících způsobů:

- elektronicky na portadmin.cz@generali.com



- telefonicky každý pracovní den od 9,00 do 16,30 na telefonním čísle +420 281044712,
- 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. Zákazník je oprávněn se s obsahem záznamu seznámit. Při telefonickém podání reklamace či stížnosti je Společnost oprávněna hovory nahrávat.

Anonymní reklamace či stížnosti Společnost nevyřizuje, pouze eviduje.

Lhůta pro vyřízení reklamace nebo stížnosti je 30 dnů ode dne podání. Lhůta pro opravu nebo doplnění se do této lhůty nezapočítává. V případech, kdy, bylo zahájeno soudní řízení nebo řízení před Finančním arbitrem ve stejné věci, se lhůta pro vyřízení reklamace 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/stížnosti do Společnosti. U reklamaci/stížností podávaných elektronicky je to v případě, že je reklamace/stížnost doručena v průběhu víkendu nebo svátku, následující pracovní den.

Není-li možné reklamaci či stížnost v této lhůtě vyřídit, Společnost Zákazníka informuje, že prošetřování dále probíhá včetně předpokládaného termínu vyřízení.

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

Další prostředky ochrany

Zákazník má za podmínek zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, 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.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 3. 1. 2018