

## Reklamační řád NN Finance

Reklamační řád NN Finance, s.r.o. (dále jen „NN Finance“ nebo „Investiční zprostředkovatel“) se sídlem Nádražní 344/25, 150 00 Praha 5, IČ: 24265870, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 197953, upravuje způsob komunikace klienta nebo jiné osoby (dále jen „Klient“) pro případy, kdy Klient podává NN Finance reklamaci nebo stížnost. Účelem Reklamačního řádu je stanovit obsahové náležitosti reklamace a stížnosti, postupy související s jejich podáním a podmínky řešení. Reklamace a stížnosti Klientů NN Finance vyřizuje v souladu s právními předpisy a interními pravidly pro vyřizování reklamací a stížností.

**Reklamaci** Klient podává, když se domnívá, že NN Finance nedodržela smluvní ujednání, případně že jednala v rozporu s právními předpisy.

**Stížnost** Klienta obvykle směřuje vůči formě a obsahu poskytnutých informací nebo vůči jednání a vystupování vázaných poradců, apod.

### I. Náležitosti

Reklamace/stížnost musí obsahovat:

#### Identifikaci Klienta

- jméno, příjmení a datum narození u fyzické osoby, u fyzické osoby – podnikatele dále IČO, popř. obchodní firmu, u právnické osoby název/obchodní firmu, IČO a sídlo,
- kontaktní adresu, popř. telefonický nebo e-mailový kontakt pro upřesňující dotazy NN Finance k podání,
- číslo smlouvy, v případě, že Klient směřuje svou reklamaci nebo stížnost k poskytnutému produktu, případně jiný identifikační údaj Klienta, např. rodné či klientské číslo.

#### Předmět reklamace či stížnosti

- přesný popis stavu, jehož se reklamace či stížnost týká, včetně popisu skutečností, které klient rozporuje, s doložením dokumentace a dalších podstatných údajů (např. smluvní dokumentace, klientské dopisy, kopie či potvrzení platebního příkazu, aj.),
- případně další náležitosti dle konkrétního produktu či služby,
- údaje identifikující vázaného zástupce, který v dané věci jednal jménem NN Finance (týká-li se předmět stížnosti činnosti vázaného zástupce)

Stížnost či reklamace musí obsahovat výše uvedené náležitosti a z jejího obsahu musí být zřejmé, co je jejím předmětem. Nevyplývají-li z ní tyto skutečnosti, nebo je-li nutné k řádnému vyřízení stížnosti doložit další podklady, společnost NN Finance vyzve Klienta k doplnění stížnosti či dalších podkladů ve stanovené lhůtě. Nebude-li stížnost či reklamace ve stanovené lhůtě řádně doplněna či nebude-li splňovat výše uvedené náležitosti, bude považována za zmatečnou a společnost NN Finance nezahájí šetření dané věci. O této skutečnosti je Klient řádně informován.

### II. Podání stížnosti v zastoupení

Reklamaci či stížnost může Klient podat sám po splnění výše uvedených náležitostí či v zastoupení. Zastoupení Klienta musí splňovat legislativou stanovené požadavky dle § 436 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Pro zahájení šetření stížnosti či reklamace Klienta v zastoupení je rozhodné doručení originálu plné moci, opatřené legalizační doložkou (úředně ověřeným podpisem). U zastoupení Klienta prostřednictvím právního zástupce není vzhledem k veřejně dostupné verifikaci požadována legalizační doložka podpisu.

Dále je možné podat stížnost či reklamaci v zastoupení na základě rozhodnutí příslušného soudu (Rozhodnutí o omezení svéprávnosti Klienta, Rozhodnutí o nabytí dědictví), a to doložením opisu zmíněného Rozhodnutí, opatřené jeho legalizační doložkou (úředním ověřením).

### III. Způsob uplatnění

#### Reklamaci či stížnosti lze podat:

- v listinné formě na adresu NN Finance – Nádražní 344/25, 150 00 Praha 5,
- elektronicky prostřednictvím e-mailu klient@nn.cz,
- telefonicky prostřednictvím klientské linky 800 127 127

Klient se dále může se svou stížností, jejímž předmětem je charakter produktu uzavřeného na základě smlouvy, vývoj zvoleného portfolia fondů atd. obrátit přímo na zastoupeného obchodníka s cennými papíry obchodní společnost

NN Investment Partners C.R., a.s., nebo obchodní společnost Amundi Czech Republic Asset Management, a.s. Je-li předmětem stížnosti činnost vázaného zástupce Investičního zprostředkovatele, má Klient možnost obrátit se se svou stížností na společnost NN Finance. Klienti jsou oprávněni obrátit se svou stížností či reklamací také na Českou národní banku nebo finančního arbitra (více na [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)). Spory s NN Finance lze dále řešit soudně prostřednictvím věcně a místně příslušného obecného soudu anebo mimosoudně.

#### **IV. Lhůty pro uplatnění a způsob informování o vyřízení**

Reklamací či stížností je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvody pro reklamací nebo stížnost, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy.

Obecná lhůta pro vyřízení podání je 30 dnů od data doručení NN Finance. Není-li možné podání klienta z důvodu objektivních a odůvodněných překážek ve stanovené lhůtě vyřídit, NN Finance o nich a o předpokládaném termínu vyřízení Klienta informuje. O vyřízení podání NN Finance Klienta informuje písemně, e-mailem, případně jiným způsobem dle dohody s Klientem.

Pokud není předmětem stížnosti či reklamace činnost vázaného zástupce Investičního zprostředkovatele, bude stížnost předána k zahájení šetření příslušnému zastoupenému obchodníku s cennými papíry (společnostem NN Investment Partners C.R., a.s. nebo obchodní společnosti Amundi Czech Republic Asset Management, a.s.). O tomto předání je Klient ze strany NN Finance bezodkladně informován.

Náklady spojené s vyřizováním reklamací a stížností uplatněných Klienty nese NN Finance.

#### **V. Závěrečná ustanovení**

Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách NN Finance [www.nn.cz/investice/](http://www.nn.cz/investice/).

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 4. 2018.