

## REKLAMAČNÍ ŘÁD 42 FINANCIAL SERVICES

### 1. ÚVOD

- 1.1.1 Legislativa vyžaduje, aby společnost 42 Financial Services a.s. („**42FS**“) zřídila, prováděla a udržovala přiměřené strategie a postupy správy stížností pro rychlé vyřizování stížností stávajících, bývalých a potenciálních zákazníků, a aby uveřejnila podrobnosti o postupech, které při vyřizování těchto stížností uplatňuje.
- 1.1.2 42FS uveřejňuje tento Reklamační řád za účelem naplnění své povinnosti uvedené v předchozím článku.

### 2. POSTUPY PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

- 2.1.1 Tento Reklamační řád se uplatní v případě, že stížnost podává osoba,
- a) již ze strany 42FS v minulosti byla poskytnuta investiční služba (bývalý zákazník),
  - b) již je ze strany 42FS poskytována investiční služba (stávající zákazník), nebo
  - c) s níž je 42FS v jednání o poskytnutí nebo poskytování investiční služby (budoucí zákazník).  
(dále společně jako „**zákazník**“).
- 2.1.2 Stížnost podanou jinou osobou než zákazník, 42FS odmítne.
- 2.1.3 Stížnost lze podat výlučně elektronicky, a to zasláním e-mailu na adresu [complaints@42fs.com](mailto:complaints@42fs.com). Stížnosti doručené 42FS jinou formou (např. telefonicky, písemně, osobně, na jinou e-mailovou adresu apod.) 42FS odmítne.
- 2.1.4 Ve stížnosti zákazník uvede (podle povahy stížnosti) alespoň následující informace:
- a) své identifikační údaje (název, sídlo, IČO),
  - b) kontaktní údaje osoby, s níž má být stížnost řešena (e-mail, telefon),
  - c) specifikace činnosti pracovníka 42FS nebo 42FS samotné, proti níž stížnost směřuje, včetně popisu relevantních faktických skutečností a časových údajů, identifikace pokynů či obchodů, kterých se stížnost týká apod.
- 2.1.5 K stížnosti zákazník přiloží veškeré dokumenty nebo jiné podklady, které prokazují její oprávněnost.
- 2.1.6 Zákazník může v stížnosti navrhnout její řešení, případně uvést požadavky na způsob jejího řešení. Těmito návrhy a požadavky však 42FS není vázaná.

### 3. POSTUPY PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

- 3.1.1 42FS vyřizuje stížnosti bezplatně.
- 3.1.2 Přijetí stížnosti potvrdí 42FS e-mailem zákazníkovi bez zbytečného odkladu.
- 3.1.3 42FS vyřizuje stížnost bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů od jejího přijetí.
- 3.1.4 Pokud je stížnost složitá nebo její vyřízení vyžaduje spolupráci s třetími stranami (např. provozovatelé obchodních systémů, reportovací platformy apod.), 42FS je oprávněna standardní 30denní lhůtu uvedenou v čl. 3.1.3 přiměřeně prodloužit. V takovém případě informuje 42FS zákazníka e-mailem o důvodech prodloužení a o nové lhůtě k vyřízení stížnosti, a to ještě před uplynutím původní 30denní lhůty.

- 3.1.5 Lhůta k vyřízení stížnosti se automaticky prodlužuje o dobu počínající dnem, kdy 42FS vyzvala zákazníka k dodání dodatečných informací nebo podkladů („výzva k doplnění“) a končící dnem, kdy zákazník tyto informace nebo podklady dodal 42FS.
- 3.1.6 Pokud zákazník nedoplní dodatečné informace nebo podklady ani do 30 dnů od odeslání výzvy k doplnění, 42FS vyřídí stížnost zákazníka na základě informací a podkladů, které má k dispozici.
- 3.1.7 42FS stížnost odmítne, pokud jí na základě informací a podkladů, které má 42FS k dispozici, ani na základě informací a podkladů, které získala od zákazníka na základě výzvy k doplnění, nelze vyřídit (tj. zejména v případech, kdy nelze zjistit skutkový stav a identifikovat příčinu a podstatu pochybení, vůči kterému má stížnost směřovat).
- 3.1.8 Pokud o to zákazník projeví zájem, 42FS ho jednorázově nebo průběžně v přiměřených intervalech informuje o stavu vyřizování stížnosti.
- 3.1.9 42FS může stížnost vyhodnotit jako oprávněnou, částečně oprávněnou nebo neoprávněnou, případně jí v souladu s důvody uvedenými v tomto Reklamačním řádu může odmítnout. 42FS standardně informuje zákazníka o vyřízení stížnosti včetně příslušných důvodů e-mailem.
- 3.1.10 Pokud 42FS vyhodnotí stížnost jako částečně oprávněnou nebo neoprávněnou, nebo pokud stížnost odmítne, má zákazník právo obrátit se na Českou národní banku anebo příslušný soud.
- 3.1.11 Pokud zákazník s vyřízením stížnosti nesouhlasí, jeho nesouhlas je posuzován jako nová stížnost podle pravidel uvedených výše. Opakovaná stížnost bez doložení dodatečných informací nebo podkladů bude opět odmítnuta.

#### 4. DALŠÍ PRAVIDLA SOUVISEJÍCÍ S VYŘÍZOVÁNÍM STÍŽNOSTÍ

- 4.1.1 Pokud o to zákazník požádá, 42FS mu zašle tento Reklamační řád nebo odkaz na něj.
- 4.1.2 Zákazník bere na vědomí, že 42FS je povinna evidovat a archivovat samotnou stížnost, jakož i veškerou související komunikaci, informace a podklady poskytnuté zákazníkem, a to po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy.
- 4.1.3 Zákazník bere na vědomí, že skutečnosti uvedené v předchozím článku může od 42FS vyžadovat Česká národní banka pro účely výkonu dohledu.
- 4.1.4 Tento Reklamační řád je účinný od 1.4. 2022