

PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

(dále jen Pravidla)

OBSAH :

ČLÁNEK I. DEFINICE POJMŮ	3
ČLÁNEK II. ÚVODNÍ USTANOVENÍ	3
ČLÁNEK III. NÁLEŽITOSTI A ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI	4
ČLÁNEK IV. ZPRACOVÁNÍ STÍŽNOSTI	4
ČLÁNEK V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	5

ČLÁNEK I. DEFINICE POJMŮ

„IZ“ – investiční zprostředkovatel

„Společnost“ – SIRIUS FINANCE, a. s.

„Pracovník Společnosti“ -zaměstnanec Společnosti nebo třetí osoba, vykonávající činnost pro Společnost na základě jiné než pracovní nebo obdobné smlouvy

„ČNB“ – Česká národní banka

„ZPKT“ – zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů

ČLÁNEK II. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Odst. 1) Společnost v souladu s požadavkem ZPKT upravuje pravidla pro vyřizování stížností klientů nebo potenciálních klientů, jejich evidence a evidence přijatých opatření.

Odst. 2) Pravidla upravují následující oblasti

- a) postup pro podávání a vyřizování stížností klientů;
- b) formu, způsob, místa a osobu příslušnou k přijetí stížnosti;
- c) způsob vyřizování stížnosti, posuzování a rozhodování o stížnosti, termín a formu vyřízení;
- d) informování klienta o vyřizování a vyřízení stížnosti;
- e) evidenci stížností a přijatých opatření.

Odst. 3) Společnost seznámí před poskytnutím investiční služby s těmito Pravidly své klienty, resp. potenciální klienty.

Odst. 4) Kde je v Pravidlech uveden klient, vztahují se příslušná ustanovení přiměřeně i na potenciálního klienta.

ČLÁNEK III. NÁLEŽITOSTI A ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Odst. 1) Stížností se rozumí zejména sdělení námitek či připomínek k činnosti Společnosti jako investičního zprostředkovatele při přijímání a předávání pokynů nebo smluv týkajících se investičních cenných papírů nebo cenných papírů kolektivního investování, jako je zejména

neposkytnutí povinných informací klientovi, neprovedení testu přiměřenosti a vhodnosti, opožděné předání pokynu nebo smlouvy investiční společnosti, která obhospodařuje fondy zprostředkované investiční Společností, apod.

Odst. 2) Stížnost je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, kdy klient shledal důvody pro její uplatnění, a to zejména s ohledem na možnost včasného prošetření a posouzení okolností, které jsou předmětem stížnosti.

Odst. 3) Stížnosti jsou předkládány Společnosti

a) e-mailem na adresu stiznosti@siriusfinance.cz

b) poštou na adresu: SIRIUS FINANCE, a.s., provozovna: Sokolovská 192/79, Praha 8, Karlín, PSČ 186 00

Odst. 4) Klient je povinen ve stížnosti uvést své identifikační údaje v takovém rozsahu, aby bylo možné jeho určení. Zejména je povinen uvést své jméno, příjmení, adresu trvalého bydliště nebo kontaktní adresu. Je-li klientem právnická osoba, uvede zejména svůj název, sídlo a IČ. Klient je dále povinen co nejúplněji a srozumitelnou formou uvést důvody stížnosti, případně požadavek, jakým způsobem má být stížnost vyřízena a čeho se dožaduje. Tvrzené skutečnosti je klient povinen doložit, je-li to možné, zejména formou kopií dokumentů, tyto skutečnosti osvědčující. Ve stížnosti je vhodné použít kontaktní údaj klienta (včetně telefonického spojení), aby bylo možno klienta kontaktovat v rámci flexibilního vyřizování stížnosti. Dále je třeba uvést adresu, na kterou má Společnost klientovi zaslat stanovisko, týkající se vyřízení stížnosti.

Odst. 5) Na vyzvání je klient povinen své podání doplnit, případně doložit jím tvrzené skutečnosti nebo odstranit případné vady stížnosti. Výzva podle tohoto odstavce nesmí být samoučelná a nesmí úmyslně ztěžovat podávání stížností klienty. Lhůta pro doplnění podání se nepočítá do běhu lhůty pro vyřízení stížnosti.

Odst. 6) Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 kalendářních dní a počíná běžet dnem obdržení stížnosti. V případě, že stížnost nelze vyřídit z vážného důvodu v uvedené lhůtě, Společnost klienta informuje o důvodu a předpokládané lhůtě k vyřízení stížnosti.

ČLÁNEK IV. ZPRACOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Odst. 1) Společnost při vyřízení stížnosti prošetří veškeré skutečnosti, doklady a důkazní prostředky, kterými disponuje.

Odst. 2) Stížnosti jsou vyřizovány v pořadí podle jejich přijetí v co nejkratší době. V případě, že stížnost nelze vyřídit z vážného důvodu ve lhůtě pro vyřízení stížnosti dle čl. III odst. 6, Společnost informuje klienta o důvodu a předpokládané lhůtě k vyřízení stížnosti.

Odst. 3) Po shromáždění všech potřebných podkladů pro vyřízení stížnosti a posouzení veškerých skutečností, které jsou předmětem stížnosti, a jejich oprávněnosti podá Společnost

písemně klientovi své stanovisko ke stížnosti. O stížnosti rozhodují společně předseda a místopředseda Společnosti, kteří si mohou vyžádat stanovisko zástupce útvaru Compliance officer.

Odst. 4) O každé stížnosti pořizuje Společnost záznam. Stížnosti jsou evidovány v souborné databázi vedené v elektronické podobě („Evidence stížností“), která obsahuje tyto náležitosti

- a) datum přijetí stížnosti;
- b) údaje o osobě podávající stížnosti (klientovi);
- c) předmět stížnosti;
- d) označení, zda jde o stížnost oprávněnou či neoprávněnou;
- e) způsob vyřízení stížnosti;
- f) datum vyřízení stížnosti;
- g) přijatá opatření.

Za řádnou evidenci stížnosti a zajištění komunikace s klientem ohledně stížnosti je odpovědný pracovník oddělení Péče o klienty.

Odst. 5) Při souhlasu klienta se stanoviskem Společnosti ke stížnosti klienta, může Společnost požadovat souhlasné vyřízení stížnosti písemně potvrdit. Toto potvrzení podepisuje společně Společnost a klient a je považováno za dohodu o narovnání ohledně reklamované skutečnosti.

ČLÁNEK V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Odst. 1) Pravidla pro vyřizování stížností jsou závazná pro všechny pracovníky Společnosti.

Odst. 2) Pravidla pro vyřizování stížností nabývá účinnosti dnem schválení představenstvem Společnosti.

Odst. 3) Pokud Společnost vykonává činnosti pojistného agenta, použijí se Pravidla obdobně.

V Praze dne 1.2.2017