

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro řešení reklamací a stížností klientů společnosti **SMS finance, a.s.**, se sídlem Hvězdova 1716/2b, Nusle, 140 00 Praha 4, IČO: 25381512, zapsaná v obchodním rejstříku vedeným Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19946 (dále jen „**společnost**“).

### 1. OBECNÉ ZÁSADY

Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti a jejich evidenci. Společnost vede vnitřní evidenci o všech přijatých reklamacích a stížnostech, o způsobu jejich řešení, o výsledcích šetření a informacích předávaných klientovi, včetně data přijetí, data zpracování a data informování o výsledku řešení reklamace či stížnosti.

Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách [www.smsfinance.cz](http://www.smsfinance.cz) a je rovněž k dispozici v písemné podobě v sídle společnosti.

### 2. PODÁNÍ REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI

**Klient může reklamaci či stížnost podat několika způsoby a to:**

- a) písemnou formou na adresu: **Antonínovo nám. 92, 738 01 Frýdek-Místek**
- b) emailem: **info@smsfinance.cz**
- c) telefonicky: +420 605 249 388
- d) prostřednictvím poradce společnosti
- e) prostřednictvím smluvního partnera společnosti (obvykle pojišťovna, investiční společnost, penzijní společnost, banka apod.)

**Reklamace/stížnost musí obsahovat:**

- a) Jméno, příjmení klienta a kontaktní email nebo poštovní adresu, na kterou bude zaslán výsledek šetření reklamace nebo stížnosti. V případě, že jde o právnickou osobu, uvádí se obchodní firma, název a adresa jejího sídla, kontaktní osoba.
- b) Popis případu s uvedením údajů nezbytných pro řešení reklamace či stížnosti a popis způsobu, jak byl klient dotčen na svých právech.
- c) Přílohy obsahující dokumentaci k podání (kopie smluv, záznamu z jednání atd.)

### 3. PRŮBĚH ŘEŠENÍ

Reklamace či stížnost je po doručení společnosti předána odpovědnému pracovníkovi, který zajistí její zaevidování a řešení.

Reklamace a stížnosti jsou vyřizovány v pořadí dle jejich přijetí.

Lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti je 30 kalendářních dnů od přijetí podání. V případě, že ze závažných důvodů nelze vyřídit daný případ ve výše uvedené lhůtě, je klient o této skutečnosti včas informován.

Společnost si vyhrazuje právo vyžádat od klienta doplnění reklamace či stížnosti tak, aby bylo umožněno její úspěšné vyřešení. V takovém případě je pozastavena lhůta k vyřízení případu do doby doručení doplňujících údajů klientem. Pokud však klient do 10 kalendářních dnů nedoručí do společnosti doplňující údaje k danému případu vyžádané společností, podání reklamace či stížnosti může být zamítnuto pro jeho nekompletnost.

#### **4. INFORMOVÁNÍ KLIENTA O VÝSLEDKU ŘEŠENÍ**

Klient je ve výše uvedené lhůtě 30 kalendářních dnů od přijetí reklamace informován o výsledku řešení reklamace, a to emailem, který klient uvedl, nebo písemně na adresu uvedenou v jím zaslané reklamaci nebo stížnosti. Rozhodující je den odeslání výsledku reklamace či stížnosti.

V případě, že výsledek řešení případu bude zaslán na klientem uvedenou adresu a klient dopis s výsledkem řešení nepřevzme, považuje se za doručený v den, kdy je doručen zpět do společnosti.

Pokud je reklamace nebo stížnost podána prostřednictvím smluvního partnera (tj. partnera, jejichž produkty společnost nabízí), společnost informuje o výsledku řešení reklamace či stížnosti pouze tohoto partnera, prostřednictvím kterého byla reklamace nebo stížnost podána.

#### **5. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ**

Průběh řešení reklamací a stížností uvnitř společnosti je stanoven vnitřním předpisem určeným pouze pro vnitřní potřebu společnosti.

##### **Reklamace nebo stížnost bude odmítnuta pokud:**

- a) Příklad popsaný v reklamaci nebo stížnosti se netýká společnosti, jí nabízených služeb ani produktů ani jejích poradců,
- b) Reklamace nebo stížnost neobsahuje veškeré potřebné náležitosti (zejména se jedná o identifikaci klienta a srozumitelnost jeho podání) a klient je nedoplnil ani v dodatečně přiměřené lhůtě 10 kalendářních dnů,
- c) Nebudou-li předloženy doklady, prokazující oprávněnost opakované reklamace, a reklamovaná vada plnění nebude ani jinak prokázána,
- d) Ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem zahájeno.

Pokud je klient podávající reklamaci či stížnost spotřebitelem, může v případě nespokojenosti s řešením svého případu kontaktovat příslušný orgán pověřený mimosoudním řešením sporů. Tímto orgánem je:

- **Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z. ú.** jako subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR k mimosoudnímu řešení sporů v oblasti neživotního pojištění. Není určena k řešení spotřebitelských sporů v oblasti pojištění odpovědnosti z provozu vozidla (tzv. „povinné ručení“). Spory jiného druhu v oblasti finančních služeb náležejí do působnosti Finančního arbitra.

Bližší informace o bezplatném řešení sporu před ombudsmanem najdete zde: [www.ombudsmancap.cz](http://www.ombudsmancap.cz). Kontaktovat lze ombudsmana na telefonu +420 602 273 096, emailem na [kancelar@ombudsmancap.cz](mailto:kancelar@ombudsmancap.cz) nebo osobně na adrese Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Josefov, Praha.

- **Finanční arbitr** pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, tj. zejména pro spory týkající se nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, investičních služeb, životního pojištění, stavebního spoření apod.

Na Finančního arbitra se lze obrátit bezplatně prostřednictvím [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz) nebo na jeho adrese Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1.

- **Česká obchodní inspekce** v případech, kdy není dána působnost finančního arbitra (např. doplňkové penzijní spoření). Bližší kontaktní informace a internetový formulář podání na [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

- **Řešení sporů online** je další možností na úrovni EU (včetně Norska, Islandu a Lichtenštejnska) v rámci spotřebitelských sporů vnitrostátních i přeshraničních, které se týkají zboží či služby zakoupené přes internet v rámci výše uvedených zemí. Stížnost lze podat bezplatně v českém jazyce prostřednictvím elektronického formuláře dostupného na stránkách Evropské komise (zde: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS> ). Platí pouze pro spotřebitelské smlouvy uzavřené online na dálku.

Se svojí reklamací či stížností se klient může obrátit také na Českou národní banku (dále jen „**ČNB**“), a to v záležitostech, které se týkají dodržování zákazu používání nekalých praktik, zákazu diskriminace spotřebitele, povinností a pravidel pro informování o ceně služeb a způsobu jejich stanovení, povinností stanovených občanským zákoníkem pro uzavírání smluv o finančních službách uzavíraných na dálku atd. ČNB nerozhoduje o předmětu sporu. Podáním se zabývá výhradně z hlediska, zda byly dodrženy právní předpisy, na které ČNB dohlíží. ČNB je možné kontaktovat prostřednictvím [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz) nebo na adrese jejího sídla: Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

Tento reklamační řád je účinný od 1. dubna 2021.