

PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ  
REKLAMAČNÍ ŘÁD

V.Z.V. SMĚNÁRNA A.S.

## OBSAH

Obsah .....	2
1 Úvod .....	3
2 Odpovědné osoby .....	3
3 Definice .....	3
4 Podání podnětu .....	3
5 Systém vyřizování podnětů .....	4
6 Vyřízení podnětu .....	4
7 Databáze podnětů, analýza podnětů.....	5
8 Řešení sporů .....	6
9 Závěrečná ustanovení .....	6
10 Schválení předpisu .....	6
11 Změny předpisu .....	7
Příloha č. 1 .....	8
Příloha č. 2 .....	9
1 Úvod .....	9
2 Definice .....	9
3 Podání podnětu .....	9
4 Vyřízení podnětu .....	10
5 Řešení sporů .....	10

## **1 ÚVOD**

**1.1** Tento vnitřní předpis V.Z.V. směnárna a.s. (dále jen "společnost" nebo "V.Z.V.") je vypracován na základě požadavků

- (a) vyhlášky č. 7/2018 Sb., o některých podmínkách výkonu činnosti platební instituce, správce informací o platebním účtu, poskytovatele platebních služeb malého rozsahu, instituce elektronických peněz a vydavatele peněz malého rozsahu, a
- (b) Obecných pokynů k vyřizování stížností pro odvětví cenných papírů (ESMA) a bankovníctví (EBA),

a popisuje systém pro vyřizování reklamací a stížností.

## **2 ODPOVĚDNÉ OSOBY**

**2.1** Pověřená osoba

**2.2** Členové vedení společnosti

## **3 DEFINICE**

**3.1** Klient

Klientem se pro potřeby tohoto předpisu rozumí jakákoliv osoba podávající reklamaci či stížnost.

**3.2** Reklamace

Reklamace je uplatněním práva z odpovědnosti Společnosti za vady poskytnutého plnění ze závazkového právního vztahu mezi Společností a jejím klientem.

**3.3** Stížnost

Stížností se rozumí podání klientem, kterým:

- (a) upozorňuje Společnost na její činnost či nečinnost nebo na chování či jednání jejích zaměstnanců, jímž jsou dle tvrzení klienta porušena jeho práva či oprávněné zájmy, nebo
- (b) upozorňuje na porušení obecně závazných právních předpisů, postupů a norem, jehož odstranění vyžaduje přijetí systémových, organizačních, personálních, kontrolních či právních opatření ze strany Společnosti.

**3.4** Reklamace a stížnosti pro účely Reklamačního řádu dále společně také jako "Podnět".

## **4 PODÁNÍ PODNĚTU**

**4.1** Podání a vyřízení Podnětu je zdarma.

**4.2** Podnět je nutné uplatnit u Společnosti bez zbytečného odkladu poté, co klient zjistil důvody pro podání Podnětu, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy.

**4.3** Podnět musí být učiněn písemně, a to na příslušném reklamačním formuláři Společnosti, který je k dispozici v sídle společnosti na adrese 1. máje 239, 463 34 Hrádek nad Nisou. Vzor reklamačního formuláře pro uplatňování Podnětů je uveden v příloze č. 1 tohoto předpisu.

**4.4** Klient může Podnět uplatnit jedním z následujících způsobů:

- (a) emailem na adrese: devizoveobchody@vzvsmenarna.com,
- (b) písemně na adresu Společnosti: 1. máje 239, 463 34 Hrádek nad Nisou,

**4.5** Pro vyřízení Reklamacce je klient, který je fyzickou osobou, povinen uvést:

- (a) jméno a příjmení,
- (b) rodné číslo/datum narození,
- (c) trvalou adresu,
- (d) kód transakce,
- (e) předmět Reklamacce a
- (f) doložit případné podklady.

**4.6** Pro vyřízení Reklamacce je klient, který je právnickou osobou, povinen uvést:

- (a) název,
- (b) identifikační číslo,
- (c) adresu sídla,
- (d) kód transakce,
- (e) předmět Reklamacce a
- (f) doložit případné podklady.

**4.7** Klient je povinen ve svém vlastním zájmu sdělit co možná nejvíce podrobností o reklamované službě či jednání, která mohou přispět k rychlému vyřízení Reklamacce.

**4.8** Pokud Reklamacce nebude obsahovat všechny náležitosti, je Společnost povinna bez zbytečného odkladu požádat vhodným způsobem klienta o doplnění Reklamacce. Pokud klient žádosti nevyhoví, je Společnost oprávněna Reklamacce písemně odmítnout pro nedostatek součinnosti.

**4.9** Výše uvedená pravidla platí přiměřeně pro Stížnosti.

## **5 SYSTÉM VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTŮ**

**5.1** Členové vedení společnosti zajistí funkční nakládání s Podněty svými zaměstnanci a umožní, aby byly Podněty spravedlivě vyšetřovány a možné střety zájmů identifikovány a zmírňovány.

**5.2** Jednotlivé Podněty řeší pověřený pracovník Společnosti. [Pověřený pracovník je k vyřízení reklamacce pověřen členem vedení společnosti.](#)

**5.3** Členové vedení Společnosti nesou odpovědnost za realizaci a za průběžnou kontrolu vyřizování Podnětů a postupů při nakládání s Podněty a zajišťují jejich dostupnost všem příslušným zaměstnancům Společnosti prostřednictvím odpovídajícího vnitřního informačního kanálu.

## **6 VYŘÍZENÍ PODNĚTU**

**6.1** Zaměstnanec, který Podnět přijal, jej zaeviduje do databáze Podnětů a předá jej k vyřízení pověřenému pracovníkovi, který odpovídá za včasnost zpracování odpovědi pro klienta.

- 6.2** Pověřený pracovník vyhotoví klientovi potvrzení o přijatém Podnětu, kde je uvedeno, kdy klient uplatnil své právo, co je obsahem Podnětu a jaký způsob vyřízení klient požaduje.
- 6.3** Pověřený pracovník zahájí prošetřování Podnětu neprodleně.
- 6.4** Společnost prostřednictvím pověřeného pracovníka poskytne klientovi písemnou řádně odůvodněnou odpověď na jeho Podnět do 15 pracovních dnů po dni jeho obdržení. V případě, že Společnost prostřednictvím pověřeného pracovníka vyzve klienta k doplnění Podnětu, běží lhůta pro vyřízení Podnětu od doplnění Podnětu klientem. Brání-li Společnost překážka nezávislá na její vůli odpovědět na Podnět v době uvedené v první větě, sdělí pověřený pracovník klientovi v této době překážky, které jí ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení Podnětu.
- 6.5** Pokud pověřený pracovník zjistí, že Podnět je neoprávněný, informuje o tomto zjištění členy vedení Společnosti a s jejich souhlasem písemně informuje o tomto závěru klienta s příslušným vysvětlením.
- 6.6** Pokud je Podnět podaný oprávněně, navrhne pověřený pracovník po domluvě s členy vedení Společnosti klientovi řešení. Společnost bezprostředně poté učiní všechny kroky k tomu, aby následky svého pochybení odstranila.
- 6.7** Pokud klient není spokojen s vyřízením Podnětu, může podat u Společnosti odvolání.
- 6.8** Odvolání musí kromě náležitostí pro podání Podnětu obsahovat také odůvodnění, proč se klient domnívá, že Společnost rozhodla o Podnětu chybně.
- 6.9** Po vyřízení Podnětu se komunikace s klientem zařadí do složky klienta.
- 6.10** V databázi Podnětů se vyznačí, kdy byl Podnět uzavřen a s jakým výsledkem.

## **7 DATABÁZE PODNĚTŮ, ANALÝZA PODNĚTŮ**

- 7.1** Pověřený pracovník vede databázi Podnětů a nejméně jednou ročně ji předkládá členům vedení Společnosti.
- 7.2** Databáze Podnětů obsahuje:
- (a) jméno a příjmení / název klienta,
  - (b) číslo smlouvy,
  - (c) stručný popis Podnětu,
  - (d) datum přijetí Podnětu od klienta,
  - (e) datum vyřízení,
  - (f) informace, zdali byl Podnět oprávněný či nikoli,
  - (g) způsob vyřízení,
  - (h) přijatá opatření.
- 7.3** Společnost bude průběžně analyzovat údaje o vyřizování Podnětů s cílem zabezpečit identifikaci a řešení případných opakujících se nebo systémových problémů a možných právních a provozních rizik, přičemž bude zejména:
- (a) analyzovat důvody jednotlivých Podnětů, aby určila hlavní příčiny společné jednotlivým druhům Podnětů;

- (b) posuzovat, zda tyto hlavní příčiny mohou ovlivnit i jiné procesy či produkty včetně těch, kterých se Podnět přímo netýká; a
- (c) v opodstatněných případech provádět nápravu těchto hlavních příčin.

## 8 ŘEŠENÍ SPORŮ

**8.1** Klient, který nesouhlasí s vyřízením svého Podnětu, se může obrátit na:

- (a) místně a věcně příslušný soud,
- (b) finančního arbitra, nebo
- (c) Českou národní banku.

**8.2** Pokud se Klient, který je spotřebitel (tj. fyzickou osobou, která při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání), domnívá, že jeho Podnět nebyl vyřízen řádně, může se obrátit na Finančního arbitra, se sídlem na adrese Legerova 69, 110 00 Praha 1. Více informací o Finančním arbitrovi je možné nalézt na internetových stránkách [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).

**8.3** Orgánem vykonávajícím dohled nad činností Společnosti v oblasti poskytování platebních služeb je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ: 115 03. Klient může, pokud nesouhlasí s vyřízením Podnětu, předložit České národní bance podnět na zahájení správního řízení podle § 248 zákona o platebním styku.

## 9 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

**9.1** Závaznost předpisu

Tento dokument se vztahuje na všechny zaměstnance společnosti i na externí dodavatele, pokud to vyplývá z ustanovení příslušných právních předpisů, popřípadě smluvních vztahů.

**9.2** Oznámení porušení

Jakékoli podezření na porušení zákona nebo tohoto předpisu je nezbytné oznámit členům vedení společnosti, kteří jsou oprávněni provést šetření, kontrolu, včetně pohovorů se zaměstnanci, a přijmout nápravné opatření.

**9.3** Školení

Zaměstnanci jsou v souvislosti s tímto předpisem proškolení nejméně jednou ročně nebo vždy v případě, že dojde ke změnám tohoto předpisu.

**9.4** Revize předpisu

Revize tohoto předpisu je prováděna minimálně 1x ročně.

## 10 SCHVÁLENÍ PŘEDPISU

	Datum	Jméno	Podpis
<b>Schváleno</b>			

<b>Odsouhlaseno</b>			
<b>Compliance</b>			
<b>Interní audit</b>			
<b>Risk Manažer</b>			
<b>Statutární orgán</b>			
<b>Předloženo</b>			
<b>Zpracovatel</b>			
<b>Vedoucí oddělení</b>			

<b>Účinnost od</b>	
<b>Návaznost na</b>	
<b>Ruší - mění</b>	

## 11 ZMĚNY PŘEDPISU

<b>Číslo změny</b>	<b>Autor</b>	<b>Datum</b>	<b>Datum účinnosti</b>

**PŘÍLOHA Č. 1**  
**REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ**

**Identifikace klienta**

Název firmy / jméno a příjmení:

Sídlo/trvalá adresa:

Rodné číslo/datum narození (u klientů fyzických osob):

Identifikační číslo:

Jméno a příjmení fyzické osoby, která za právnickou osobu jedná při uplatňování podnětu:

**Předmět podaného podnětu**

Kód transakce:

Stížnost

Reklamacce

Popis skutečnosti, která je předmětem podnětu:

Datum:

Místo:

---

Podpis klienta



## **PŘÍLOHA Č. 2**

### **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

#### **1 ÚVOD**

- 1.1** Tento Reklamační řád je součástí obchodních podmínek společnosti V.Z.V. směnárna a.s. (dále jen „Společnost“) a je zveřejněn v sídle společnosti na adrese 1. máje 239, 463 34 Hrádek nad Nisou.
- 1.2** Reklamací lze uplatnit v rozsahu stanoveném dle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění, případně dalšími obecně závaznými právními předpisy.

#### **2 DEFINICE**

##### **2.1 Klient**

Klientem se rozumí jakákoliv osoba podávající reklamaci či stížnost.

##### **2.2 Reklamace**

Reklamace je uplatněním práva z odpovědnosti Společnosti za vady poskytnutého plnění ze závazkového právního vztahu mezi Společností a jejím klientem.

##### **2.3 Stížnost**

Stížností se rozumí podání klientem, kterým:

- (a) upozorňuje Společnost na její činnost či nečinnost nebo na chování či jednání jejích zaměstnanců, jímž jsou dle tvrzení klienta porušena jeho práva či oprávněné zájmy, nebo
- (b) upozorňuje na porušení obecně závazných právních předpisů, postupů a norem, jehož odstranění vyžaduje přijetí systémových, organizačních, personálních, kontrolních či právních opatření ze strany Společnosti.

##### **2.4** Reklamace a stížnosti pro účely Reklamačního řádu dále společně také jako "Podnět".

#### **3 PODÁNÍ PODNĚTU**

##### **3.1** Podání a vyřízení Podnětu je zdarma.

##### **3.2** Podnět je nutné uplatnit u Společnosti bez zbytečného odkladu poté, co klient zjistil důvody pro podání Podnětu, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy.

##### **3.3** Podnět musí být učiněn písemně, a to na příslušném reklamačním formuláři Společnosti, který je k dispozici v sídle společnosti na adrese 1. máje 239, 463 34 Hrádek nad Nisou.

##### **3.4** Klient může Podnět uplatnit jedním z následujících způsobů:

- (a) emailem na adrese: [devizoveobchody@vzvsmenarna.com](mailto:devizoveobchody@vzvsmenarna.com),
- (b) písemně na adresu Společnosti: 1. máje 239, 463 34 Hrádek nad Nisou,

##### **3.5** Pro vyřízení Reklamace je klient, který je fyzickou osobou, povinen uvést:

- (a) jméno a příjmení,

- (b) rodné číslo/datum narození,
- (c) trvalou adresu,
- (d) kód transakce,
- (e) předmět Reklamací a
- (f) doložit případné podklady.

**3.6** Pro vyřízení Reklamací je klient, který je právnickou osobou, povinen uvést:

- (a) název,
- (b) identifikační číslo,
- (c) adresu sídla,
- (d) kód transakce,
- (e) předmět Reklamací a
- (f) doložit případné podklady.

**3.7** Klient je povinen ve svém vlastním zájmu sdělit co možná nejvíce podrobností o reklamované službě či jednání, která mohou přispět k rychlému vyřízení Reklamací, včetně čeho se reklamací týká, čísla dokumentů, částky, stvrzenky a doklady o provedení platební transakce, výpisy platebních transakcí apod.

**3.8** Pokud Reklamací nebude obsahovat všechny náležitosti, je Společnost prostřednictvím pověřeného pracovníka povinna bez zbytečného odkladu požádat vhodným způsobem klienta o doplnění Reklamací. Pokud klient žádosti nevyhoví, je Společnost prostřednictvím pověřeného pracovníka oprávněna Reklamací písemně odmítnout pro nedostatek součinnosti.

**3.9** Výše uvedená pravidla platí přiměřeně pro Stížnosti.

## **4 VYŘÍZENÍ PODNĚTU**

**4.1** Společnost prostřednictvím pověřeného pracovníka poskytne klientovi písemnou řádně odůvodněnou odpověď na jeho Podnět do 15 pracovních dnů po dni jeho obdržení. V případě, že Společnost prostřednictvím pověřeného pracovníka vyzve klienta k doplnění Podnětu, běží lhůta pro vyřízení Podnětu od doplnění Podnětu klientem. Brání-li Společnost překážka nezávislá na její vůli odpovědět na Podnět v době uvedené v první větě, sdělí pověřený pracovník klientovi v této době překážky, které jí ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení Podnětu.

**4.2** Pokud klient není spokojen s vyřízením Podnětu, může podat u Společnosti odvolání.

**4.3** Odvolání musí kromě náležitostí pro podání Podnětu obsahovat také odůvodnění, proč se klient domnívá, že Společnost rozhodla o Podnětu chybně.

## **5 ŘEŠENÍ SPORŮ**

**5.1** Klient, který nesouhlasí s vyřízením svého Podnětu, se může obrátit na:

- (a) místně a věcně příslušný soud,
- (b) finančního arbitra, nebo
- (c) Českou národní banku.

- 5.2** Pokud se Klient, který je spotřebitel (tj. fyzickou osobou, která při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání), domnívá, že jeho Podnět nebyl vyřízen řádně, může se obrátit na Finančního arbitra, se sídlem na adrese Legerova 69, 110 00 Praha 1. Více informací o Finančním arbitrovi je možné nalézt na internetových stránkách [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).
- 5.3** Orgánem vykonávajícím dohled nad činností Společnosti v oblasti poskytování platebních služeb je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ: 115 03. Klient může, pokud nesouhlasí s vyřízením Podnětu, předložit České národní bance podnět na zahájení správního řízení podle § 248 zákona o platebním styku.