

# PRAVIDLA PRO REKLAMACE A STÍŽNOSTI

Společnost SIRIUS FINANCE, a.s. („společnost Sirius“) a její finanční poradci usilují vždy o nejvyšší kvalitu poskytovaných finančních služeb a maximální spokojenost všech našich klientů. Pokud přesto klient k činnosti nebo službám společnosti Sirius výhrady, stížnosti či reklamace, můžete se s nimi na společnost Sirius kdykoliv obrátit. Všem podnětům klientů se společnost Sirius bude věnovat a vyřídí je za níže uvedených podmínek.

- ❖ Klient, kterému společnost Sirius nebo její finanční poradce poskytli svoje služby, nabídli poskytnutí svých služeb, zprostředkovali finanční produkt, nebo který má účast na finančním produktu nebo službě nabídnuté nebo zprostředkované společnosti Sirius (například oprávněná osoba nebo pojištěný v případě pojištění), může kdykoliv podat stížnost či reklamaci („Reklamace“).
- ❖ Prostřednictvím Reklamace klient může reklamovat nebo si stěžovat na služby či činnost společnosti Sirius či jejích finančních poradců, pokud mu byly poskytnuty v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, pravidly, k jejichž dodržování je společnost Sirius zavázána, nebo vzájemným ujednáním.
- ❖ Reklamace nebo stížnost se podává
  - a) e-mailem na adresu [stiznosti@siriusfinance.cz](mailto:stiznosti@siriusfinance.cz);
  - b) telefonicky na číslo: +420 734 743 474;
  - c) poštou na adresu: Jankovcova 1569/2c, Holešovice, 170 00 Praha 7.
- ❖ Reklamace nebo stížnost musí být adresována společnosti Sirius a obsahovat alespoň následující údaje:
  - a) označení, z něhož je patrné, že se jedná o Reklamaci;
  - b) identifikační a kontaktní údaje klienta – jméno, příjmení, bydliště, e-mail a telefonní číslo u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, e-mail a telefonní číslo, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob;
  - c) předmět Reklamace – úplné a srozumitelné vylíčení skutečností, na jejichž základě je Reklamace nebo stížnost podávána;
  - d) čeho se klient domáhá;
  - e) datum a podpis klienta, pokud je podávána e-mailem či poštou.
- ❖ Reklamace musí být doručena společnosti Sirius bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se Reklamace nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti klient dozvěděl.
- ❖ Tvrzené skutečnosti je klient povinen doložit, je-li to možné, zejména formou kopií dokumentů, tyto skutečnosti osvědčující.
- ❖ Reklamace může být podána i na osobním jednání s finančním poradcem či příslušným zaměstnancem společnosti Sirius. V takovém případě musí být o Reklamaci vyhotoven písemný záznam, který musí klient podepsat.
- ❖ Podání Reklamace je bezplatné.
- ❖ Pokud Reklamace nebude obsahovat všechny náležitosti nebo pokud Reklamace nebude dostatečně jasná a srozumitelná, vyzve společnost Sirius klienta k doplnění Reklamace nebo nápravě jejích nedostatků. Pokud klient nedoplní Reklamaci nebo nenapraví nedostatek ve lhůtě 14 dnů od doručení výzvy nebo jiné vhodně stanovené lhůtě, společnost Sirius Reklamaci vyřídí pouze s přihlédnutím ke skutečnostem, které jsou v Reklamaci výslovně uvedeny a bez výhrad doloženy.

# PRAVIDLA PRO REKLAMACE A STÍŽNOSTI

- ❖ V případě, že se podaná Reklamacie bude vztahovat k činnosti finanční instituce, jejíž produkt společnost Sirius zprostředkovala („Finanční instituce“), bude Reklamacie bez zbytečného odkladu postoupena Finanční instituci a informuje klienta o tom, že příslušnou k vyřízení této Reklamacie je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.
- ❖ Společnost Sirius nepokračuje ve vyřizování Reklamacie jestliže:
  - a) Reklamaci nepodal klient, nelze totožnost nebo kontaktní údaje klienta zjistit;
  - b) vyřizování reklamace již probíhá;
  - c) ve věci rozhodl soud nebo jiný orgán či řízení ve věci bylo před soudem zahájeno;
  - d) uplynula lhůta pro promlčení nároků, jichž se Reklamacie týká nebo lhůta pro skartaci dokumentů relevantních k jejímu vyřízení.
- ❖ Společnost Sirius je povinna rozhodnout o Reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které klient nedoplnil Reklamaci nebo neodstranil její nedostatek, ač k tomu byl vyzván.
- ❖ Rozhodnutí o Reklamaci je společnost Sirius povinna bez zbytečného odkladu sdělit klientovi, který Reklamaci podal.
- ❖ Pokud klient výslovně nepožaduje písemnou komunikaci, může společnost Sirius klientovi sdělit rozhodnutí i jiná sdělení související s řešením Reklamacie jakýmkoliv vhodným způsobem, zejména telefonicky. Za písemnou komunikaci se považuje i prostá elektronická pošta.
- ❖ V případě, že klient nesouhlasí s vyřízením Reklamacie, je oprávněn se obrátit na příslušný orgán pro mimosoudní řešení sporů, kterým je v oblasti investičních služeb, stavebního spoření, platebních služeb a životního pojištění Finanční arbitr ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)), u dalších finančních produktů zprostředkovaných společnostmi Sirius a jejich služeb Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) anebo uplatnit svůj nárok žalobou u soudu. Dalšími subjekty pro řešení sporů mimosoudním způsobem, které připadají pro oblast finančních služeb v úvahu, jsou Kancelář Ombudsmana České asociace pojišťoven, z.ú. ([www.ombudsmanacap.cz](http://www.ombudsmanacap.cz)) a Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. ([www.konzument.cz](http://www.konzument.cz)).
- ❖ Klient se také vždy se stížností na společnost Sirius může obrátit na příslušný orgán dohledu nad finančním trhem, kterým je Česká národní banka ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)).