



Reklamační řád

Vnitřní předpis Platební instituce Roger a.s. č. 15

ZÁKLADNÍ INFORMACE O VNITŘNÍM PŘEDPISU

Adresáti	<i>Všichni zaměstnanci</i>
Datum účinnosti	<i>01. 07. 2016</i>
Gestor vnitřního předpisu	<i>Compliance</i>
Datum přijetí	<i>1. 7. 2016</i>
Číslo vnitřního předpisu	<i>15</i>
Verze vnitřního předpisu	<i>1.3</i>
Orgán či útvar, který předpis přijal	<i>Vedení společnosti</i>

Historie dokumentu:

Verze	Datum účinnosti	Gestor/jméno	Popis změn (důvody pro změnu dokumentu)
1.0	01.07.2016	Compliance	Nový dokument
1.1	23.03.2018	Compliance	Úprava na nový brand název společnosti
1.2	25. 07. 2018	Compliance	Doplnění kategorizace reklamací a stížností, proces vyřizování reklamace
1.3	10.3.2020	Compliance	Aktualizace pokynů EBA, doplnění odkazu na web Finančního arbitra

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamační řád společnosti Platební instituce Roger a.s., se sídlem Kopečná 231/10, 602 00 Brno, IČO 017 29 462, zapsaná u Krajského soudu v Brně, spisová značka B 7900 (dále jen „Roger“) upravuje způsob komunikace mezi klientem/investorem, dodavatelem nebo odběratelem (dále jen „stěžovatelem“) a Roger v případech, kdy se stěžovatel domnívá, že Roger nedodržela podmínky sjednané ve Všeobecných obchodních podmínkách (dále jen VOP) nebo nesplnila povinnosti plynoucí z příslušných zákonů¹. Reklamační řád odpovídá zákonným požadavkům.²

1.1 Kategorizace reklamací a stížností

- a) Reklamace výsledku aukce,
- b) reklamace platby,
- c) reklamace funkčnosti systému,
- d) ztráta nebo prolomení přístupových údajů klienta,
- e) ostatní.

1.2 Způsob podávání reklamace, forma reklamace

Roger přijímá reklamace pouze v písemné formě. V písemné formě jsou reklamace přijímány prostřednictvím dopisu na adresu Platební instituce Roger a.s., Kopečná 231/10, 602 00 Brno nebo elektronicky na e-mailové adrese reklamace@roger.cz.

Odpovědným oddělením za vyřizování reklamací je Back office společnosti a dohled nad systémem a způsobem vyřizování reklamací má Oddělení Compliance.

1.3 Náležitosti reklamace/stížnosti

Reklamace, kterou podává fyzická osoba, musí obsahovat následující: jméno a příjmení stěžovatele, jméno a příjmení oprávněné osoby jednat jménem stěžovatele, který reklamaci podává, číslo aukce, ke které se reklamace vztahuje, přesný důvod reklamace. Pro urychlení řešení reklamace je vhodné uvést také telefonní číslo případně e-mailovou adresu.

Reklamace, kterou podává fyzická osoba podnikatel, nebo právnická osoba, musí obsahovat následující: jméno a příjmení stěžovatele (platí pro FO podnikatele), název, resp. obchodní firmu, IČO, jméno a příjmení oprávněné osoby jednat jménem stěžovatele, který reklamaci podává, číslo aukce, ke které se reklamace vztahuje, přesný důvod reklamace. Pro urychlení řešení reklamace je vhodné uvést také telefonní číslo případně e-mailovou adresu.

Dále je vhodné k reklamaci doložit relevantní skutečnosti ve formě příloh.

1.4 Výjimky z přijetí reklamace

Roger reklamaci nemůže přijmout, pokud:

- nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamace, a to ani v dodatečné lhůtě, kterou Roger poskytla pro doplnění nebo opravu podání,
- ve věci samé bylo zahájeno řízení před soudem, rozhodcem nebo finančním arbitrem, nebo již soud, rozhodce či finanční arbitř ve věci rozhodl,
- uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.

¹ Například z. č. 370/2017 Sb., o platebním styku, z. č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu; z. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů; z. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

² Zejména z. č. 370/2017 Sb., o platebním styku, vyhláška č. 7/2018, o některých podmínkách výkonu činnosti platební instituce, správce informací o platebním účtu, poskytovatele platebních služeb malého rozsahu, instituce elektronických peněz a vydavatele elektronických peněz malého rozsahu, Obecné pokyny vyřizování stížností pro odvětví cenných papírů a bankovníctví (JC 2018 35)

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1.5 Lhůty pro uplatnění reklamace

- **Reklamacie výsledků aukce** je po zjištění nedostatku vhodné podat do 15 dnů od obdržení informace, která je podnětem k podání reklamace,
- **reklamacie plateb** je po zjištění nedostatku vhodné podat do 30 dnů od obdržení informace, která je podnětem k podání reklamace,
- **ohlášení ztráty nebo prolomení přístupových práv** je vhodné podat neprodleně po zjištění,
- **jakoukoliv z výše zmíněných reklamací** je stěžovatel povinen podat nejpozději do 12 měsíců ode vzniku problému.

1.6 Lhůty pro vyřízení reklamace

- **Reklamacie výsledků aukce a ostatních bankovních transakcí** bude vyřízena iA ve lhůtě do 15 dnů od podání reklamace, resp. od jejího doručení do Roger. V případě, že existuje překážka nezávislá na vůli Roger, odpoví nejpozději do 35 dnů od obdržení reklamace.
- **Při opravě či doplnění reklamace** je původní reklamace zrušena a vzniká nové reklamační řízení s lhůtou 15 dnů.

1.7 Způsob vyřízení reklamace

Reklamací řeší oddělení činnosti, jehož se reklamace týká ve spolupráci s oddělením Back office a s dalšími odbornými odděleními Roger. Veškeré reklamace jsou vedeny v databázi reklamací za jejich vedení odpovídá Oddělení Compliance. Minimálně jednou za rok je seznam reklamací projednáván na jednání Vedení společnosti. Stěžovatel bude informován o způsobu vyřízení reklamace písemně na korespondenční adresu nebo emailovou adresu. Monitoring řádného vyřízení stížností nebo reklamace sleduje Compliance, které zpracovává pololetní zprávy pro jednatele společnosti o počtech stížností, resp. reklamací a jejich řešení. Bude-li vyhodnoceno, že se jedná o bezpečnostní incident, je tento incident hlášen České národní bance.

1.8 Proces vyřizování reklamace

Roger průběžně zaznamenává a analyzuje údaje o vyřizování stížností s cílem zabezpečit identifikaci a řešení případných opakujících se nebo systémových problémů a možných právních, bezpečnostních a provozních rizik.

1. **Analýza jednotlivých stížností:** V rámci tohoto kroku Roger identifikuje důvody stížností a identifikuje, zdali je jejich původcem nastavení systému a procesů ve společnosti nebo externí faktor.
2. **Posouzení dopadu stížností na procesy a jiné produkty:** Roger výsledky analýzy stížností promítá do jednotlivých procesů a fungování produktů společnosti.
3. **Implementace nápravných opatření:** V případě interního původce problému Roger implementuje nápravná opatření ve formě úpravy procesu nebo směrnic. V případě externího původce problému Roger navrhne adekvátní způsoby omezení rizik do budoucna.

1.9 Odvolání proti vyřízení reklamace

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením reklamace, má možnost se obrátit na oddělení Compliance – compliance@rogeras.com. V souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi je k rozhodování sporů mezi Roger a stěžovatelem příslušný též finanční arbitr, tím však není dotčeno právo stěžovatele obrátit se na soud. Přesné informace ke službám poskytovaných finančním arbitrem jsou dostupné na webových stránkách finančního arbitra: <https://www.finarbitr.cz/cs/> Stěžovatel je rovněž oprávněn podat stížnost České národní bance.

1.10 Připomínky ke službám a produktům Roger

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Roger uvítá veškeré náměty a připomínky k poskytovaným službám a produktům. Náměty a připomínky je možné předat na centrále Roger, obchodním zástupcům Roger, telefonicky na čísle +420 545 217 434 nebo e-mailem na info@rogeras.com.

1.11 Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád je k dispozici na centrále Roger v Brně, u obchodních zástupců Roger a na webových stránkách Roger www.roger.cz/aukce a www.roger.cz/platba.

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem vyhlášení.

V Brně dne 8. 8. 2018



Ing. Adam Šoukal
Předseda představenstva