

PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ

Tímto dokumentem CREDITAS investiční společnost a.s., IČ 142 58 846, se sídlem Sokolovská 675/9, Karlín, 186 00 Praha 8 (dále jen „Společnost“) informuje o pravidlech pro vyřizování stížností a reklamací.

Na základě smlouvy se Společností se Banka CREDITAS a.s., IČ 634 92 555, se sídlem Sokolovská 675/9, Karlín, 186 00 Praha 8 (dále jen „Banka“) zavázala poskytovat a zajišťovat pro Společnost nabízení investic a s tím související vyřizování reklamací a stížností těchto investorů.

Banka stížnosti a reklamace vyřizuje v souladu s právními předpisy a vnitřními předpisy pro vyřizování stížností a reklamací.

Základní informace o pravidlech pro vyřizování stížností a reklamací, náležitostech, způsobu komunikace, postupech řešení a odvoláních upravuje dokument Banky „Reklamační řád“.

Reklamační řád ve formátu pdf. naleznete na adrese: <https://www.creditas.cz/files/reklamacni-rad-in01-240221.pdf>.

Důležité informace ve vztahu k reklamacím naleznete na adrese: <https://www.creditas.cz/reklamace>.

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ SPOLEČNOSTÍ

Společnost vyřizuje stížnosti a reklamace na přímo **pouze tehdy**, pokud vznikly v případě jiného distribučního kanálu, tj. investice **nebyla** provedena na základě nabízení investic Bankou. Podání reklamace nebo stížnosti je bezplatné.

Za reklamaci se považuje takové podání investora, ve kterém se uvádí nesouhlas se způsobem a výsledkem zajištění konkrétní služby a které, bude-li oprávněné, zakládá nárok investora na náhradní plnění nebo náhradu škody. Reklamaci má právo podat každý investor.

Za stížnost se považuje ústní nebo písemné podání, ve kterém si investor nebo zájemce, resp. jeho zplnomocněný zástupce, stěžuje na nevhodné chování pracovníků Společnosti, které není považováno za reklamaci. Bude-li stížnost shledána důvodnou, budou učiněna nezbytná opatření k nápravě.

Stížnost nebo reklamaci je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu od chvíle, kdy investor shledal důvody pro její uplatnění, a to zejména s ohledem na možnost včasného prošetření a posouzení okolností, které jsou předmětem takové stížnosti či reklamace.

Stížnost nebo reklamaci lze předložit následujícími způsoby:

- e-mailem na adresu office@creditas.cz;
- poštou na adresu sídla Společnosti;
- osobně v sídle Společnosti.

Investor je povinen ve stížnosti či reklamaci uvést své identifikační údaje. Je nezbytná specifikace služby, která je reklamována nebo chování, proti kterému se podává stížnost, a předložení podkladů, kterými investor své podání zdůvodňuje. Při předkládání neúplných dokladů se vyžaduje sdělení dalších doplňujících informací.

Společnost bez zbytečného odkladu podateli oznámí přijetí reklamace / stížnosti k prošetření. Pracovník vyřizující reklamaci nebo stížnost prošetří obsah stížnosti / reklamace a její oprávnění.

Lhůty pro prověření a rozhodnutí jsou stanoveny podle obecně závazných právních předpisů s tím, že vyřízení reklamace nebo stížnosti má být ukončeno **do 30 dnů ode dne obdržení podání**. Do této lhůty se počítá doba potřebná k odbornému posouzení.

Pokud reklamace nebo stížnost nemůže být vyřízena ve lhůtě 30 dnů ode dne jejího obdržení, bude investor kontaktován za účelem dohody o prodloužení lhůty vyřízení na dobu nezbytnou pro prošetření případu.

V případě, že investor nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je případ ve druhé instanci projednán představenstvem Společnosti. V případě nesouhlasu investora s navrženým řešením je investor informován o možnosti obrátit se se svou stížností na Českou národní banku. Právo investora obrátit se na soud tím není dotčeno.