

Reklamační řád NN Finance

Reklamační řád NN Finance, s.r.o. (dále jen „NN Finance“ nebo „Investiční zprostředkovatel“) se sídlem Nádražní 344/25, 150 00 Praha 5, IČO: 24265870, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 197953, upravuje způsob komunikace klienta nebo jiné osoby (dále jen „Klient“) v případech, kdy Klient podává NN Finance reklamaci nebo stížnost. Účelem Reklamačního řádu je stanovit obsahové náležitosti reklamace a stížnosti, postupy související s jejich podáním a podmínky řešení. Reklamace a stížnosti Klientů NN Finance vyřizuje v souladu s právními předpisy a interními pravidly pro vyřizování reklamací a stížností.

Reklamaci Klient podává, když se domnívá, že NN Finance nedodržela smluvní ujednání, případně že jednala v rozporu s právními předpisy.

Stížnost Klienta obvykle směřuje vůči formě a obsahu poskytnutých informací nebo vůči jednání a vystupování vázaných zástupců nebo zaměstnanců (zejména ve věci sjednávání komisionářských smluv, smluv životního a neživotního pojištění, doplňkového penzijního spoření, stavebního spoření, úvěrů).

I. Náležitosti

Reklamace/stížnost musí obsahovat:

Identifikaci Klienta

- jméno, příjmení a datum narození u fyzické osoby, u fyzické osoby – podnikatele dále IČO, popř. obchodní firmu, u právnické osoby název/obchodní firmu, IČO a sídlo,
- kontaktní adresu, popř. telefonický nebo e-mailový kontakt pro upřesňující dotazy NN Finance k podání,
- číslo smlouvy, v případě, že Klient směřuje svou reklamaci nebo stížnost k poskytnutému produktu, případně jiný identifikační údaj Klienta, např. rodné či klientské číslo.

Předmět reklamace či stížnosti

- přesný popis stavu, jehož se reklamace či stížnost týká, včetně popisu skutečností, které klient rozporuje, s doložením dokumentace a dalších podstatných údajů (např. smluvní dokumentace, klientské dopisy, kopie či potvrzení platebního příkazu, aj.),
- případně další náležitosti dle konkrétního produktu či služby,
- údaje identifikující vázaného zástupce, který v dané věci jednal jménem NN Finance (týká-li se předmět stížnosti činnosti vázaného zástupce).

Stížnost či reklamace musí obsahovat výše uvedené náležitosti a z jejího obsahu musí zřejmé, co je jejím předmětem. Nevyplyvají-li z ní tyto skutečnosti, nebo je-li nutné k řádnému vyřízení stížnosti doložit další podklady, společnost NN Finance vyzve Klienta k doplnění stížnosti či dalších podkladů ve stanovené lhůtě. Nebude-li stížnost či reklamace ve stanovené lhůtě řádně doplněna či nebude-li splňovat výše uvedené náležitosti, bude považována za zmatečnou a společnost NN Finance nezahájí šetření dané věci. O této skutečnosti je Klient řádně informován.

II. Podání stížnosti v zastoupení

Reklamaci či stížnost může Klient podat sám po splnění výše uvedených náležitostí či v zastoupení. Zastoupení Klienta musí splňovat legislativou stanovené požadavky dle § 436 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Pro zahájení šetření stížnosti či reklamace Klienta v zastoupení je rozhodné doručení originálu plné moci, opatřené legalizační doložkou (úředně ověřeným podpisem). U zastoupení Klienta prostřednictvím právního zástupce není vzhledem k veřejně dostupné verifikaci požadována legalizační doložka podpisu.

Dále je možné podat stížnost či reklamaci v zastoupení na základě rozhodnutí příslušného soudu (Rozhodnutí o omezení svéprávnosti Klienta, Rozhodnutí o nabytí dědictví), a to doložením opisu zmíněného Rozhodnutí, opatřené legalizační doložkou (úředním ověřením).

III. Způsob uplatnění

Reklamaci či stížnosti lze podat:

- v listinné formě na adresu NN Finance, Nádražní 344/25, 150 00 Praha 5,
- elektronicky prostřednictvím e-mailu dotazy@nn.cz ,
- telefonicky prostřednictvím klientské linky 244 090 800,
- prostřednictvím vázaného zástupce na Obchodních místech NN – seznam Obchodních míst NN včetně otevíracích dob je k dispozici na webových stránkách NN Finance <https://www.nnfinance.cz/kontakty/>
- osobně prostřednictvím podatelny na adrese NN Finance, Nádražní 344/25, 150 00 Praha 5.

Klient se dále může se svou stížností, jejímž předmětem je charakter produktu uzavřeného na základě smlouvy, obrátit přímo na poskytovatele konkrétního produktu, obchodní společnost KK Investment Partners C.R., a.s., Amundi Czech Republic Asset Management, a.s., Moneta Money Bank, a.s., MONETA Stavební Spořitelna, a.s., DIRECT Pojišťovna, a.s., ALLIANZ Pojišťovna, a.s., UNIQA Pojišťovna, a.s., KOOOPERATIVA Pojišťovna, a.s. a ČSOB Pojišťovna, a.s. Je-li předmětem stížnosti činnost vázaného zástupce, má Klient možnost obrátit se se svou stížností na společnost NN Finance nebo na Českou národní banku coby orgán dohledu nad činností NN Finance. Spory s NN Finance lze dále řešit soudně prostřednictvím věcně a místně příslušného obecného soudu anebo mimosoudně.

Pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v souvislosti s životním pojištěním, penzijním připojištěním, doplňkovým penzijním spořením, distribucí spotřebitelských úvěrů, stavebního spoření a poskytováním investičních služeb je příslušným subjektem Finanční arbitř ČR (<https://www.finarbitr.cz/cs/>).

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů týkajících se poskytování neživotního pojištění je příslušná Česká obchodní inspekce (<https://www.coi.cz/>) nebo Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven (<https://www.ombudsmanca.cz/>). K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, kde není dána působnost Finančního arbitra se lze rovněž obrátit na Spotřebitelského ombudsmana (<https://onlinemediator.cz>).

Úplný seznam subjektů pověřených mimosoudním řešením spotřebitelských sporů je dostupný na internetové adrese (<https://ec.europa.eu>), další informace najdete také na adrese Ministerstva obchodu a průmyslu (<https://www.mpo.gov.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebiteleskych-sporu-adr/>).

Pro řešení případného sporu ze smlouvy uzavřené on-line (tj. prostřednictvím internetové stránky nebo jiného elektronického prostředku) může spotřebitel využít rovněž Platformu pro řešení spotřebitelských sporů on-line (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>).

IV. Lhůta pro uplatnění a způsob informování o vyřízení

Reklamací či stížností je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvody pro reklamací nebo stížnost, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními a právními předpisy.

Obecná lhůta pro vyřízení podání je 30 dnů od data doručení NN Finance. Není-li možné podání klienta z důvodu objektivních a odůvodněných překážek ve stanovené lhůtě vyřídit, NN Finance o nich a o předpokládaném termínu vyřízení Klienta informuje. O vyřízení podání NN Finance Klienta informuje písemně, e-mailem, případně jiným způsobem dle dohody s Klientem.

Pokud není předmětem stížnosti či reklamacie činnost vázaného zástupce, bude stížnost předána k zahájení šetření příslušnému poskytovateli produktu. O tomto předání je Klient ze strany NN Finance bezodkladně informován. Náklady spojené s vyřizováním reklamací a stížností uplatněných Klienty nese NN Finance.

V. Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách NN Finance https://www.nn.cz/files/archiv/cz-finance/reklamace_nnf.pdf.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 10. 2024.