



Reklamační řád Rentea penzijní společnosti, a.s. se sídlem Türkova 2319/5b, Chodov, 149 00 Praha 4, IČ: 097 01 125, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod sp.zn. B 25850 (dále také „Společnost“) stanoví postup pro podávání, vyřizování a evidenci reklamací a stížností klientů Společnosti.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Tento Reklamační řád je vydáván ve smyslu příslušných právních předpisů ke stanovení hlavních zásad a postupů uplatňování a vyřizování reklamací a stížností klientů Společnosti. Reklamační řád upravuje následující oblasti:
 - postup pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů;
 - formu, způsob, místa a osoby příslušné k přijmutí uplatňování reklamace či stížnosti;
 - informování klienta o vyřízení reklamace či stížnosti.
- Tento reklamační řád upravuje způsob komunikace klienta a Společnosti v případech, kdy se klient domnívá, že nebyly dodrženy smluvní podmínky produktu doplňkového penzijního spoření či nebyly splněny povinnosti Společnosti vyplývající z příslušných zákonů.
- Co se týká činností souvisejících s distribucí doplňkového penzijního spoření (chování nebo jednání vázaného zástupce samostatného zprostředkovatele, informační povinnost samostatného zprostředkovatele a způsob vyžadování a vyhodnocování informací od klientů apod.), odkazuje tímto Společnost na reklamační řád společnosti Partners Financial Services, a.s. (<https://www.partners.cz/dokumenty/>), který je jediným samostatným zprostředkovatelem distribuujícím doplňkové penzijní spoření Společnosti.
- V případě doručení reklamace či stížnosti týkající se činností zajišťovaných společností Partners Financial Services, a.s. v rámci distribuce doplňkového penzijního spoření, bude tato neprodleně předána k vyřízení společnosti Partners Financial Services, a.s. Společnost klienta o této skutečnosti písemně vyrozumí. Společnosti si v rámci řešení stížností poskytují nezbytnou součinnost, přičemž společnost Partners Financial Services, a.s. předává Společnosti seznam veškerých řešených stížností, které se vztahují k doplňkovému penzijnímu spoření poskytovaných Společností.
- Ustanovení upravující výslovně pouze reklamace se použijí také na stížnosti, a to zcela nebo v přiměřeném rozsahu v závislosti na významu dotčeného ustanovení.

NÁLEŽITOSTI A ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACE, LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- Reklamace jsou předkládány Společnosti následujícími způsoby:
 - e-mailem na adresu: stiznosti@rentea.cz;
 - telefonicky prostřednictvím bezplatné zákaznické linky na telefonním čísle +420 800 99 77 33. Společnost si vyhrazuje právo každý telefonický hovor zaznamenat na záznamovém zařízení, o této skutečnosti je klient předem informován v souladu s legislativními předpisy;
 - poštou na adresu Rentea penzijní společnost, a.s., Türkova 2319/5b, Chodov, 149 00 Praha 4;
 - osobně v sídle Společnosti; O reklamaci podané osobně musí být vyhotoven zápis, který klient vlastnoručně podepíše. Na vyžádání je klientovi vyhotovena kopie takového podání.
- Klient je povinen v reklamaci uvést své identifikační údaje v takovém rozsahu, aby bylo možné jeho určení. Zejména je povinen uvést své jméno, příjmení, adresu trvalého bydliště nebo kontaktní adresu. Klient je dále povinen co nejúplněji a srozumitelnou formou uvést důvody reklamace, případně požadavek, jakým způsobem má být reklamace vyřízena a čeho se dožaduje. Tvrzené skutečnosti je klient povinen doložit, je-li to možné, zejména formou kopií dokumentů tyto skutečnosti osvědčujících.

- Na vyzvání je klient povinen své podání doplnit, případně doložit jím tvrzené skutečnosti nebo odstranit případné vady reklamace. Výzva podle tohoto odstavce nesmí být samoúčelná a nesmí úmyslně ztěžovat podávání reklamací klienty. Lhůta pro doplnění podání se nepočítá do běhu lhůty pro vyřízení reklamace.
- Přijetí a další zpracování reklamace může být odmítnuto, jestliže:
 - reklamaci podala osoba, která není klientem a nebyla ani prokazatelně zmocněna k jednání za klienta nebo nejedná jeho jménem nebo není oprávněna z jiného titulu. Totéž platí pro případy, kdy nelze vůbec určit, kdo reklamaci podal;
 - reklamace neobsahuje veškeré náležitosti a její nedostatky nebyly odstraněny ani v přiměřené lhůtě k tomu určené;
 - vyřizování reklamace již probíhá. V takovém případě bude podání posuzováno jako doplnění reklamace;
 - ve věci rozhodl soud nebo řízení ve věci bylo před soudem zahájeno;
 - uplynula lhůta pro skartaci dokumentů relevantních k jejímu vyřízení.
- Reklamace jsou vyřizovány v pořadí podle jejich přijetí v co nejkratší době. Lhůta pro vyřízení reklamace činí 30 kalendářních dní a počíná běžet dnem následujícím po dni obdržení reklamace. Případně-li poslední den lhůty pro vyřízení stížnosti či reklamace na den pracovního klidu, je posledním dnem lhůty pro vyřízení nejbližší následující pracovní den. V případě, že reklamaci nelze vyřídit z vážného důvodu v uvedené lhůtě, bude klient informován o důvodu a předpokládané lhůtě k vyřízení reklamace.
- Po shromáždění všech potřebných podkladů pro vyřízení reklamace a posouzení veškerých skutečností, které jsou předmětem reklamace, a jejich oprávněnosti, podá Společnost klientovi své stanovisko k reklamaci.
- Reklamace zpracované písemně a přijaté e-mailovou zprávou nebo poštou jsou vyřizovány v písemné formě. Písemné odpovědi jsou zaslány na uvedenou adresu odesílatele, a to prostřednictvím elektronické pošty nebo formou poštovní zásilky. Reklamace přijaté telefonicky mohou být vyřízeny telefonicky nebo písemně. Telefonické vyřízení reklamace může být zaznamenáno na záznamové zařízení. Reklamace přijaté osobně mohou být vyřízeny osobně nebo písemně. O osobním vyřízení reklamace je pořízen zápis, který klient podepíše. Na jeho žádost je klientovi vydána kopie takového zápisu.
- Pokud není klient spokojen s vyřízením reklamace nebo stížnosti, může se písemně obrátit na generálního ředitele. V daném případě počíná běžet nová 30denní lhůta pro vyřízení reklamace nebo stížnosti.
- Se stížností se můžete obrátit i na Českou národní banku. ČNB nemůže klientovi přiznat nárok na náhradu škody, ovšem je oprávněna uložit sankci Společnosti či samostatnému zprostředkovateli. Vzniklé spory je také možné řešit mimosoudní cestou prostřednictvím Finančního arbitra (www.finarbitr.cz) podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrování. Právo klienta obracet se na soudy, či jiné orgány veřejné správy s rozhodovací pravomocí není dotčeno.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 6. 2022.