

Reklamační řád pro klienty

Společnost Moventum je zavázána neprodleně a pečlivě prošetřit jakoukoli nespokojenost z řad zákazníků. Postup uvedený níže umožňuje společnosti Moventum prošetřit jakoukoli stížnost ze strany klientů v souladu s regulačními požadavky Lucemburska. Přehled stížností pro management je zajištěn podáváním pravidelných interních zpráv a reportů. Stížnost může být podána písemně, ústně nebo elektronicky ze strany (potenciálního) klienta s cílem vyjádřit nespokojenost a je možné ji podat bezplatně. Pokud si klient přeje vyjádřit svou nespokojenost/stížnost, měl by v prvé řadě kontaktovat svého finančního poradce. Pokud je klient i nadále nespokojen s odezvou nebo neobdržel-li vyjádření v adekvátním časovém rámci, měl by kontaktovat společnost Moventum přímo. Při kontaktování společnosti Moventum se stížností by měly být uvedeny následující údaje:

- relevantní číslo účtu / čísla účtů klienta;
- jeho plné jméno a kontaktní údaje;
- funkce u účtu (např. majitel nebo zástupce klienta, právní zástupce atd.);
- informace vztahující se na stížnost (detailní popis skutečností, které tvoří podklad stížnosti);
- relevantní dokument(y) a/nebo korespondenci;
- jakékoli další relevantní detaily týkající se stížnosti.

Pokud není společnost Moventum schopna klientovi poskytnout odpověď v krátké době, bude vydáno přijetí stížnosti, a to dopisem nebo jiným trvalým médiem (jako je e-mail), do 10 pracovních dnů od data přijetí a společnost Moventum bude klienta informovat o kontaktní osobě, která se bude jeho stížností zabývat, i orientačním termínem, dokdy bude poskytnuta odpověď nebo usnesení. Společnost Moventum je zavázána poskytnout klientovi odpověď na stížnost do jednoho měsíce od obdržení stížnosti, a to dopisem nebo jiným trvalým médiem (e-mail). Pokud není možné poskytnout odpověď v tomto termínu, bude společnost Moventum klienta informovat o zdržení i pravděpodobném datu, ke kterému bude odpověď poskytnuta.

Pokud by měl klient pocit, že odpověď nebyla uspokojivá, může se obrátit přímo na výkonný management společnosti Moventum, jmenovitě na manažera pro reklamační záležitosti, který je registrován u CSSF. paní Andrew Walker
Moventum S.C.A.
6, rue Eugène Ruppert • L-2453 Luxembourg

Mimosoudní usnesení týkající se reklamaci

Pokud navzdory nejlepší snaze společnosti Moventum bude klient i nadále nespokojen s vyjádřením nebo pokud vyjádření neobdrží v patřičném termínu (jak je uvedeno výše), může se obrátit na Lucemburský finanční regulační úřad podle ustanovení CSSF č. 16-07 a oběžníku CSSF 17/671 týkajícího se mimosoudního řešení stížností.

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)
283, route d'Arlon • L-1150 Luxembourg
Poštovní adresa: L-2991 Luxembourg • reclamation@cssf.lu

Pro podání mimosoudního usnesení k reklamaci u CSSF musí klient splnit následující podmínky:

- Klient poslal svou stížnost nejprve manažerovi společnosti Moventum pro reklamační záležitosti registrovanému u CSSF, a
- neobdržel odpověď nebo obdržel neuspokojivou odpověď od manažera společnosti Moventum pro reklamační záležitosti v patřičném termínu (jak je uvedeno výše).

Klient může podat svou žádost u CSSF do jednoho roku poté, co byla stížnost vyplněna s manažerem pro reklamační záležitosti. Stížnost klienta musí být podána v souladu s požadavky CSSF stanovenými na webových stránkách CSSF a platném formuláři. Jakmile CSSF obdrží žádost, která splňuje všechny podmínky, bude předána její kopie společnosti Moventum a manažer odpovědný za reklamační záležitosti bude požádán o vyjádření stanoviska do jednoho měsíce od data, kdy byla složka zaslána. CSSF bude klienta o tomto zaslání informovat. Do tří týdnů po obdržení kompletní žádosti bude CSSF informovat klienta a společnosti Moventum:

- pokud se bude žádostí zabývat
- pokud není schopna žádost vyřídit (s poskytnutím detailního vysvětlení důvodu zúčastněným stranám).

Jakmile CSSF dokončí analýzu žádosti, zašle zúčastněným stranám usnesení s důvody svého stanoviska. Jmenovitě:

- rozhodnutí CSSF, že žádost je částečně nebo zcela oprávněná: požadující, aby se klient a společnost Moventum spojili a urovnali spor s ohledem na odůvodněný závěr a informovali CSSF o následujícím postupu nebo
- rozhodnutí CSSF, že stanoviska klienta a společnosti Moventum jsou neslučitelná nebo neověřitelná.

V každém případě závěr CSSF po analýze žádosti se může lišit od nařízení soudu, který uplatňuje právní předpisy. Klient i společnost Moventum je tudíž může přijmout nebo odmítnout, protože závěry CSSF nejsou závazné. Klient i společnost Moventum mohou rovněž požádat o nápravu v soudním řízení, zejména pokud klient ani společnost Moventum nedokázali dojít shody po vydání odůvodněného usnesení ze strany CSSF.

Po návrhu řešení ze strany CSSF musí stěžovatel i společnost Moventum informovat CSSF, zda strany návrh CSSF akceptují, odmítají nebo se jím budou řídit v časovém rámci definovaném CSSF v odůvodněném usnesení.

Ukončení řízení CSSF

CSSF řízení ukončí v následujících případech:

- výše uvedená situace;
- CSSF je informována, že bylo během řízení dosaženo smírného urovnání mezi zúčastněnými stranami;
- v případě písemného odmítnutí jedné ze zúčastněných stran (písemné oznámení CSSF a zúčastněné straně);
- pokud je právo, o které se stížnost opírá, předepsáno a pokud společnost Moventum tvrdí, že lhůta pro uplatnění tohoto práva uplynula;
- pokud byla stížnost předložena lucemburskému nebo zahraničnímu soudu či arbitru;
- pokud stížnost byla podána rozhodčímu orgánu pro mimosoudní spory jinému, než je CSSF v Lucembursku nebo zahraničí;
- v případě, že žadatel neposkytne dodatečné dokumenty, informace, vysvětlení či pozice požadované CSSF ve lhůtě stanovené CSSF, která nemůže přesáhnout tři týdny.