

REKLAMAČNÍ ŘÁD 42 FINANCIAL SERVICES

42 FINANCIAL SERVICES COMPLAINTS HANDLING PROCEDURE

Aktualizováno/updated: 1.4.2024

The leading wholesale trading venue for energy
and financial products in the CEE region.

CZ

REKLAMAČNÍ ŘÁD 42 FINANCIAL SERVICES

1. Úvod

- 1.1 Legislativa vyžaduje, aby společnost 42 Financial Services a.s. („**42FS**“) zřídila, prováděla a udržovala přiměřené strategie a postupy správy stížností pro rychlé vyřizování stížností stávajících, bývalých a potenciálních zákazníků, a aby uveřejnila podrobnosti o postupech, které při vyřizování těchto stížností uplatňuje.
- 1.2 42FS uveřejňuje tento Reklamační řád za účelem naplnění své povinnosti uvedené v předchozím článku.

2. Postupy pro podání stížnosti

- 2.1. Tento Reklamační řád se uplatní v případě, že stížnost podává osoba,
 - a) již ze strany 42FS v minulosti byla poskytnuta investiční služba (bývalý zákazník),
 - b) již je ze strany 42FS poskytována investiční služba (stávající zákazník), nebo
 - c) s níž je 42FS v jednání o poskytnutí nebo poskytování investiční služby (budoucí zákazník).
(dále společně jako „**zákazník**“).
- 2.2. Stížnost podanou jinou osobou než zákazník, 42FS odmítne.
- 2.3. Stížnost lze podat výlučně elektronicky, a to zasláním e-mailu na adresu complaints@42fs.com. Stížnosti doručené 42FS jinou formou (např. telefonicky, písemně, osobně, na jinou e-mailovou adresu apod.) 42FS odmítne.
- 2.4. Ve stížnosti zákazník uvede (podle povahy stížnosti) alespoň následující informace:
 - a) své identifikační údaje (název, sídlo, IČO),
 - b) kontaktní údaje osoby, s níž má být stížnost řešena (e-mail, telefon),
 - c) specifikace činnosti pracovníka 42FS nebo 42FS samotné, proti níž stížnost směřuje, včetně popisu relevantních faktických skutečností a časových údajů, identifikace pokynů či obchodů, kterých se stížnost týká apod.
- 2.5. K stížnosti zákazník přiloží veškeré dokumenty nebo jiné podklady, které prokazují její oprávněnost.
- 2.6. Zákazník může v stížnosti navrhnout její řešení, případně uvést požadavky na způsob jejího řešení. Těmito návrhy a požadavky však 42FS není vázáná.

3. Postupy pro vyřizování stížnosti

- 3.1. 42FS vyřizuje stížnosti bezplatně.
- 3.2. Přijetí stížnosti potvrdí 42FS e-mailem zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

- 3.3. 42FS vyřizuje stížnost bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů od jejího přijetí.
- 3.4. Pokud je stížnost složitá nebo její vyřízení vyžaduje spolupráci s třetími stranami (např. provozovatelé obchodních systémů, reportovací platformy apod.), 42FS je oprávněna standardní 30denní lhůtu uvedenou v čl. 3.1.3 přiměřeně prodloužit. V takovém případě informuje 42FS zákazníka e-mailem o důvodech prodloužení a o nové lhůtě k vyřízení stížnosti, a to ještě před uplynutím původní 30denní lhůty.
- 3.5. Lhůta k vyřízení stížnosti se automaticky prodlužuje o dobu počínající dnem, kdy 42FS vyzvala zákazníka k dodání dodatečných informací nebo podkladů („výzva k doplnění“) a končící dnem, kdy zákazník tyto informace nebo podklady dodal 42FS.
- 3.6. Pokud zákazník nedoplní dodatečné informace nebo podklady ani do 30 dnů od odeslání výzvy k doplnění, 42FS vyřídí stížnost zákazníka na základě informací a podkladů, které má k dispozici.
- 3.7. 42FS stížnost odmítne, pokud jí na základě informací a podkladů, které má 42FS k dispozici, ani na základě informací a podkladů, které získala od zákazníka na základě výzvy k doplnění, nelze vyřídit (tj. zejména v případech, kdy nelze zjistit skutkový stav a identifikovat příčinu a podstatu pochybení, vůči kterému má stížnost směřovat).
- 3.8. Pokud o to zákazník projeví zájem, 42FS ho jednorázově nebo průběžně v přiměřených intervalech informuje o stavu vyřizování stížnosti.
- 3.9. 42FS může stížnost vyhodnotit jako oprávněnou, částečně oprávněnou nebo neoprávněnou, případně jí v souladu s důvody uvedenými v tomto Reklamačním řádu může odmítnout. 42FS standardně informuje zákazníka o vyřízení stížnosti včetně příslušných důvodů e-mailem.
- 3.10. Pokud 42FS vyhodnotí stížnost jako částečně oprávněnou nebo neoprávněnou, nebo pokud stížnost odmítne, má zákazník právo obrátit se na Českou národní banku anebo příslušný soud.
- 3.11. Pokud zákazník s vyřízením stížnosti nesouhlasí, jeho nesouhlas je posuzován jako nová stížnost podle pravidel uvedených výše. Opakovaná stížnost bez doložení dodatečných informací nebo podkladů bude opět odmítnuta.

4. Další pravidla související s vyřizováním stížností

- 4.1. Pokud o to zákazník požádá, 42FS mu zašle tento Reklamační řád nebo odkaz na něj.
- 4.2. Zákazník bere na vědomí, že 42FS je povinna evidovat a archivovat samotnou stížnost, jakož i veškerou související komunikaci, informace a podklady poskytnuté zákazníkem, a to po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy.
- 4.3. Zákazník bere na vědomí, že skutečnosti uvedené v předchozím článku může od 42FS vyžadovat Česká národní banka pro účely výkonu dohledu.
- 4.4. Tento Reklamační řád je účinný od 1.4. 2022

EN

42 FINANCIAL SERVICES COMPLAINTS HANDLING PROCEDURE

1. Introduction

- 1.1 42 Financial Services a.s. („42FS“) must under the applicable regulation establish, implement and maintain effective and transparent complaints management policies and procedures for the prompt handling of clients' or potential clients' complaints. 42FS must also publish the details of the process to be followed when handling a complaint.
- 1.2 42FS publishes this Complaints Handling Procedure Sheet (“Sheet“) to meet the requirement stipulated under the previous article.

2. Procedures for complaint filing

- 2.1. The procedures described in the Sheet are applicable where the complaint is filed by the person,
 - a) to whom 42FS provided investment services in the past (former client),
 - b) to whom 42FS provides investment services (current client), or
 - c) with whom 42FS is engaged in the precontractual negotiations regarding provision of investment services (prospective client),
(hereinafter as “client”).
- 2.2. 42FS will decline complaint filed by non-client.
- 2.3. Complaint may be filed by e-mail sent to complaints@42fs.com only. Complaints filed by other means (e.g., by phone, post, orally, to different email address etc.) will be rejected.
- 2.4. Depending on the nature of the complaint the client should include at least the following information in the complaint:
 - a) client identification details (commercial name, registered address, identification number),
 - b) contact details of a person (member of client's staff) the complaint shall be resolved with,
 - c) specification of acts of 42FS's staff or 42FS itself that the complaint is directed at, including description of all relevant factual and chronological circumstances, identification of trades or transactions that the complaint relates to etc.
- 2.5. Client shall enclose all supporting documentation that substantiates the complaint.
- 2.6. Client may propose preferred solution of the complaint, or present requirements as to how the complaint should be handled, if appropriate. 42FS is however not bound by these proposals or requirements.

3. Procedures for complaint resolution

- 3.1. 42FS handles complaints free of charge.
- 3.2. 42FS acknowledges receipt of the complaint by e-mail without undue delay.

- 3.3. 42FS undertakes to resolve the complaint without undue delay and no later than 30 calendar days from its receipt.
- 3.4. If the complaint is complex or its resolution requires cooperation with third parties (e.g., operators of trading systems, reporting platforms), 42FS is entitled to extend the standard 30- day period specified in Article 3.1.3. In such a case, 42FS informs the client by e-mail before the original 30-day period expires regarding the reasons for the extension and the new deadline for its resolution.
- 3.5. The time limit for complaint resolution is automatically extended by the period that commences on the day 42FS requested the client to provide additional information or documents ("**complaint amendment request**") and ends on the day the client provided this information or documents to 42FS.
- 3.6. If the client does not provide additional information or documents within 30 calendar days after obtaining the complaint amendment request from 42FS, 42FS will resolve the complaint based on the information and documents available to 42FS.
- 3.7. 42FS rejects the complaint, if based on information and documents available to 42FS the complaint is non-resolvable (e.g., when the description of factual circumstances, the cause and/or the substance of the complaint is vague or incomprehensible).
- 3.8. 42FS undertakes to inform the client once or continuously at reasonable intervals about the state of the complaint resolution if the client requests so.
- 3.9. The complaint may be resolved by 42FS as justified, partially justified or unjustified, or it may be rejected in accordance with the reasons stated in this Sheet. By default, 42FS informs the client about the resolution of the complaint, including the relevant reasons, by e-mail.
- 3.10. The client may revert to the Czech National Bank or the competent court if 42FS resolves the complaint as partially justified or unjustified, or if it rejects the complaint,
- 3.11. If the client does not agree with the resolution of the complaint, client's disagreement is considered a new complaint according to the rules of this Sheet. However, repetitive complaint without additional supporting information or documents will be rejected.

4. Other complaint handling rules

- 4.1. 42FS provides this Sheet or a link to it on the request of the client.
- 4.2. The client acknowledges that 42FS is obliged to record and archive the complaint itself as well as all related communications, information and documents provided by the client for the period specified by applicable law.
- 4.3. The client acknowledges that records mentioned in the previous article may be required for supervisory purposes from 42FS by the Czech National Bank.
- 4.4. This Sheet is effective from 01. 04. 2022.