

INFORMACE K UDRŽITELNOSTI V OBLASTI FINANČNÍCH SLUŽEB

Společnost SMS finance, a.s., IČ: 25381512, LEI: 315700QH9N5H2MKWMQ06, se sídlem Hvězdova 1716/2b, Nusle, 140 00 Praha 4, spisová značka B 19946 vedená u Městského soudu v Praze (dále jen „společnost“) jako finanční poradce tímto zveřejňuje informace o svých politikách začleňování rizik týkajících se udržitelnosti do svého finančního poradenství, a to na základě čl. 3 a 5 *nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/2088 ze dne 27. listopadu 2019 o zveřejňování informací souvisejících s udržitelností v odvětví finančních služeb* (dále jen „nařízení SFDR“).

Udržitelnost ve smyslu tohoto nařízení zahrnuje otázky environmentální, sociální a oblast správy a řízení. Udržitelností v kontextu investic se pak rozumí taková investice do hospodářské činnosti, která přispívá k environmentálním cílům, jako jsou investice měřené například klíčovými ukazateli pro účinnost zdrojů ohledně využívání energie, energie z obnovitelných zdrojů, surovin, vody a půdy, produkce odpadů, emisí skleníkových plynů, nebo ukazateli jejího dopadu na biologickou rozmanitost a oběhové hospodářství, nebo investice do hospodářské činnosti, která přispívá k sociálním cílům, zejména investice, která přispívá k řešení nerovnosti, nebo investice podporující sociální soudržnost, sociální integraci a pracovní právní vztahy nebo investice do lidského kapitálu nebo hospodářsky či sociálně znevýhodněných komunit, za předpokladu, že tyto investice významně nepoškozují žádný z uvedených cílů a společnosti, do nichž je investováno, dodržují postupy řádné správy a řízení, zejména ohledně řádných struktur řízení, vztahů se zaměstnanci, odměňování příslušných zaměstnanců a dodržování daňových předpisů.

Rizikem týkajícím se udržitelnosti se pak dle nařízení SFDR rozumí událost nebo situace v environmentální nebo sociální oblasti nebo v oblasti správy a řízení, která by v případě, že by nastala, mohla mít skutečný nebo možný významný nepříznivý dopad na hodnotu investice.

Společnost pak přistupuje k rizikům týkajícím se udržitelnosti stejně jako k ostatním rizikům, které souvisí s hodnotou investice a její návratností.

V roli finančního poradce poskytující finanční poradenství (investiční a/nebo pojišťovací) zajišťuje společnost začleňování rizik týkajících se udržitelnosti do svého finančního poradenství především odpovídajícím výběrem produktů s ohledem na zákaznickovy preference v oblasti udržitelnosti. V tomto procesu společnost vychází z dostupných dat, které poskytují tvůrci těchto produktů a dalších dostupných informací a dále z dat zjištěných od zákazníka.

Při poskytování investičního poradenství jsou kromě jiných preferencí (investiční cíl, tolerance k riziku, schopnost nést ztráty a finanční situace zákazníka) zjišťovány i preference zákazníků v oblasti udržitelnosti a následně doporučovány investice nejlépe vyhovující všem zjištěným preferencím. Preference týkající se udržitelnosti se zjišťují prostřednictvím otázek v investičním dotazníku v patřičném detailu. Pokud zákazník vyjádří své preference v oblasti udržitelnosti, pak jsou mu doporučeny pouze produkty, které jeho preference splňují. Pokud by nebyl žádný produkt vyhovující zákaznickovým preferencím v oblasti udržitelnosti k dispozici, je zákazník upozorněn, že není produkt, který by splňoval jeho požadavky a má možnost své preference v oblasti udržitelnosti upravit. Primárně i v konečném důsledku tak závisí zejména na zákazníkovi, zda, která, a do jaké míry má zájem při výběru vhodné investice zohlednit rizika týkající se udržitelnosti.

Zásady odměňování společnosti nijak nezohledňují dopady na udržitelnost poskytovaného poradenství.

Reklamacie a stížnosti jsou vyřizovány v pořadí dle jejich přijetí.

Lhůta pro vyřízení reklamacie či stížnosti je 30 kalendářních dnů od přijetí podání. V případě, že ze závažných důvodů nelze vyříditi daný případ ve výše uvedené lhůtě, je klient o této skutečnosti včas informován.

Společnost si vyhrazuje právo vyžádat od klienta doplnění reklamacie či stížnosti tak, aby bylo umožněno její úspěšné vyřešení. V takovém případě je pozastavena lhůta k vyřízení případu do doby doručení doplňujících údajů klientem. Pokud však klient do 10 kalendářních dnů nedoručí do společnosti doplňující údaje k danému případu vyžádané společností, podání reklamacie či stížnosti může být zamítnuto pro jeho nekompletnost.

4. INFORMOVÁNÍ KLIENTA O VÝSLEDKU ŘEŠENÍ

Klient je ve výše uvedené lhůtě 30 kalendářních dnů od přijetí reklamacie informován o výsledku řešení reklamacie, a to emailem, který klient uvedl, nebo písemně na adresu uvedenou v jím zaslané reklamaci nebo stížnosti. Rozhodující je den odeslání výsledku reklamacie či stížnosti.

V případě, že výsledek řešení případu bude zaslán na klientem uvedenou adresu a klient dopis s výsledkem řešení nepřevzme, považuje se za doručený v den, kdy je doručen zpět do společnosti.

Pokud je reklamacie nebo stížnost podána prostřednictvím smluvního partnera (tj. partnera, jejichž produkty společnost nabízí), společnost informuje o výsledku řešení reklamacie či stížnosti pouze tohoto partnera, prostřednictvím kterého byla reklamacie nebo stížnost podána.

5. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

Průběh řešení reklamací a stížností uvnitř společnosti je stanoven vnitřním předpisem určeným pouze pro vnitřní potřebu společnosti.

Reklamacie nebo stížnost bude odmítnuta pokud:

- a) Příklad popsáný v reklamaci nebo stížnosti se netýká společnosti, jí nabízených služeb ani produktů ani jejich poradců,
- b) Reklamacie nebo stížnost neobsahuje veškeré potřebné náležitosti (zejména se jedná o identifikaci klienta a srozumitelnost jeho podání) a klient je nedoplnil ani v dodatečně přiměřené lhůtě 10 kalendářních dnů,

c) Nebudou-li předloženy doklady, prokazující oprávněnost opakované reklamace, a reklamovaná vada plnění nebude ani jinak prokázána,

d) Ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem zahájeno.

Pokud je klient podávající reklamaci či stížnost spotřebitelem, může v případě nespokojenosti s řešením svého případu kontaktovat příslušný orgán pověřený mimosoudním řešením sporů. Tímto orgánem je:

- **Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z. ú.** jako subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR k mimosoudnímu řešení sporů v oblasti neživotního pojištění. Není určena k řešení spotřebitelských sporů v oblasti pojištění odpovědnosti z provozu vozidla (tzv. „povinné ručení“). Spory jiného druhu v oblasti finančních služeb náležejí do působnosti Finančního arbitra.

Bližší informace o bezplatném řešení sporu před ombudsmanem najdete zde: www.ombudsmancap.cz. Kontaktovat lze ombudsmana na telefonu +420 602 273 096, emailem na kancelar@ombudsmancap.cz nebo osobně na adrese Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Josefov, Praha.

- **Finanční arbitr** pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, tj. zejména pro spory týkající se nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, investičních služeb, dlouhodobého investičního produktu, životního pojištění, stavebního spoření, penzijního připojištění se státním příspěvkem, doplňkového penzijního spoření a panevropského osobního penzijního produktu.

Na Finančního arbitra se lze obrátit bezplatně prostřednictvím www.finarbitr.cz, kde najdete příslušné formuláře podání, datovou schránkou: qr9ab9x, emailem: arbitr@finarbitr.cz, telefonicky: +420 257 042 070, nebo písemně na jeho adrese Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1.

- **Česká obchodní inspekce** v případech, kdy není dána působnost finančního arbitra. Bližší kontaktní informace a internetový formulář podání na www.coi.cz.
- **Řešení sporů online** je další možností na úrovni EU (včetně Norska, Islandu a Lichtenštejnska) v rámci spotřebitelských sporů vnitrostátních i přeshraničních, které se týkají zboží či služby zakoupené přes internet v rámci výše uvedených zemí. Stížnost lze podat bezplatně v českém jazyce prostřednictvím elektronického formuláře dostupného na stránkách Evropské komise (zde: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>). Platí pouze pro spotřebitelské smlouvy uzavřené online na dálku.

Se svojí reklamací či stížností se klient může obrátit také na Českou národní banku (dále jen „ČNB“), a to v záležitostech, které se týkají dodržování zákazu používání nekalých praktik, zákazu diskriminace

spotřebitele, povinností a pravidel pro informování o ceně služeb a způsobu jejich stanovení, povinností stanovených občanským zákoníkem pro uzavírání smluv o finančních službách uzavíraných na dálku atd. ČNB nerozhoduje o předmětu sporu. Podáním se zabývá výhradně z hlediska, zda byly dodrženy právní předpisy, na které ČNB dohlíží. ČNB je možné kontaktovat: prostřednictvím příslušného formuláře na: www.cnb.cz, datovou schránkou: 8tgaiej, emailem: podatelna@cnb.cz, telefonicky na tel.: 224 411 111, písemně na adresu ústředí: Na Příkopě 864/28, 115 03 Praha 1.

Tento reklamační řád je účinný od 1. ledna 2024.