

POLITIKA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ KLIENTŮ

1. Úvod

Green Trading (dále jen „Společnost“) je investiční společnost regulovaná **Českou národní bankou (ČNB)** pod číslem licence **Č. j.: 2001/052364/CNB/570**.

Tato **Politika vyřizování stížností klientů** (dále jen „Politika“) stanoví postupy používané při řešení stížností obdržených od klientů.

Stížnost klienta je vyjádřením nespokojenosti klienta týkající se poskytování investičních a/nebo doplňkových služeb Společností.

Tato Politika doplňuje obecnou povinnost Společnosti jednat čestně, spravedlivě, profesionálně a v nejlepším zájmu svých klientů, a zejména dodržovat zásady stanovené příslušnými právními předpisy při poskytování investičních služeb a souvisejících činností.

2. Postup podání stížnosti

Klient může podat stížnost kontaktováním Společnosti na e-mailové adrese:
complaints@greentradinguru.com

Stížnost musí obsahovat minimálně tyto údaje:

- identifikaci klienta, který stížnost podává,
- podrobný popis stížnosti včetně rozsahu možné finanční ztráty, kterou klient tvrdí, že utrpěl.

3. Řešení stížností klientů

Po obdržení stížnosti Společnost (oddělení administrativy / Back Office) potvrdí klientovi její přijetí a bezodkladně se pokusí stížnost vyřešit do **5 pracovních dnů**.

Pokud se problém do **5 pracovních dnů** nevyřeší, Společnost informuje klienta, že:

- **předběžná odpověď** bude poskytnuta do **4 týdnů** od přijetí stížnosti,
- a cílem Společnosti je stížnost **vyřešit nejpozději do 8 týdnů** od jejího obdržení.

Pokud uplyne více než 8 týdnů od podání stížnosti a klient neobdržel konečnou odpověď, nebo pokud není s výsledkem spokojen, může se obrátit na:

Finanční arbitr České republiky

Adresa: Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, Česká republika

Telefon: +420 257 042 070

Fax: +420 257 042 071

E-mail: fin.arbitr@fafcr.cz

Web: www.finarbitr.cz

Podáním stížnosti u Společnosti klient **neztrácí svá zákonná práva** podat stížnost jinými prostředky, například:

- prostřednictvím **České národní banky (ČNB)**,
- **Finančního arbitra České republiky**,
- prostřednictvím mechanismu mimosoudního řešení sporů (ADR),
- nebo u **příslušného soudu v České republice**.

Česká národní banka nevykonává žádné restituční pravomoci a neřeší individuální soukromoprávní spory. Společnost poskytne ČNB informace o všech obdržených stížnostech a způsobu jejich vyřízení.

