

## **Straumur-Burdaras Investment Bank hf.**

### **Postup pro vyřizování stížností klientů („Postup“)**

Tento Postup popisuje způsob komunikace mezi klienty společnosti Straumur-Burdaras Investment Bank hf. („banka Straumur“) a bankou Straumur v případech, kdy si klienti přejí podat stížnost týkající se porušení práva, pravidel, směrnic, pokynů, postupů a služeb jim poskytovaných jménem banky Straumur nebo pokud se domnívají, že banka Straumur nedodržela podmínky smluv uzavřených mezi stranami.

Klient může podat stížnost tak, že ji zašle elektronicky na adresu [compliance@straumur.net](mailto:compliance@straumur.net). Po podání stížnosti ji pracovník místního oddělení Compliance banky Straumur přijme, zaeviduje a ve spolupráci s příslušným oddělením přijme potřebná opatření. Do pěti pracovních dnů od doručení stížnosti zašle pracovník místního oddělení Compliance klientovi e-mail s potvrzením, že stížnost obdržel. V případě, že stížnost bude podána ústní formou nebo telefonicky, zaměstnanec banky Straumur, který tuto stížnost obdrží, provede záznam hovoru a předá jej pracovníkovi místního oddělení Compliance, přičemž zároveň požádá klienta, aby tuto stížnost zaslal bance Straumur elektronicky.

Stížnosti musí obsahovat následující údaje:

- Jméno/obchodní firma klienta
- Rodné/identifikační číslo klienta
- Adresu/sídlo klienta
- Číslo účtu klienta
- Kontaktní informace klienta
- Přesný popis případu včetně dat, čísel, částek atd.

Je potřeba si uvědomit, že stížnost nebude přijata, pokud nespĺňuje výše uvedené požadavky. V takových případech kontaktuje pracovník místního oddělení Compliance klienta s žádostí, aby stížnost opravil tak, aby mohla být přijata.

Stížnost bude vyřízena do čtyř týdnů od doručení bance Straumur, přičemž doba určená pro odstranění vad stížnosti není v této době zahrnuta. Pokud nemůže být stížnost vyřízena v této lhůtě, je banka Straumur povinná písemně informovat klienta, že prověřování stížnosti stále trvá, o důvodech zpoždění jejího vyřízení a o době, ve které lze očekávat, že klient bude znovu kontaktován. Pokud není prověřování skončeno do osmi týdnů od přijetí stížnosti, musí banka Straumur písemně informovat klienta o důvodech dalšího zpoždění a o tom, kdy bude pravděpodobně vydáno konečné stanovisko.

Pokud není klient spokojen s tím, jak byla jeho stížnost vyřízena a v případě sporu mezi klientem a bankou Straumur, je klient oprávněn požadovat od banky Straumur informaci o dostupných opravných prostředcích. To nezbavuje klienta práva vznést nárok u příslušného orgánu.

Tento Postup vstupuje v platnost a účinnost od 1. října 2008. Postup je dostupný na pobočkách a na webových stránkách banky Straumur, [www.straumur.net](http://www.straumur.net)