

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Obsah:

1. Účel předpisu
2. Úvodní ustanovení
3. Reklamacie zákazníka
4. Stížnost zákazníka
5. Oprávněná reklamacie
6. Identifikace reklamujícího zákazníka
7. Určení předmětu reklamace
8. Přijetí, projednání a vyřízení reklamací a stížností
9. Závěrečná ustanovení
10. Účinnost

1.

Účel předpisu

- 1.1. Tento předpis byl vydán zejména na základě požadavků zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu §15 odst. 1 písm. a) a Vyhlášky č. 258/2004 Sb. § 14 odst. 2, a jeho účelem je stanovení postupů souvisejících s předmětem činnosti společnosti INVESTMENT BROKERS s.r.o. (dále jen jako „společnost“) jako investičního zprostředkovatele, v oblasti vyřizování reklamací a stížností zákazníků.

2.

Úvodní ustanovení

- 2.1. Tento předpis se vztahuje na činnost společnosti související s přijímáním a vyřizováním reklamací a stížností zákazníků. Předpis pro přijímání a vyřizování reklamací a stížností nemusí být vyčerpávajícím popisem fungování společnosti v této oblasti.
- 2.2. Reklamační řád společnosti upravuje zásady vyřizování reklamací a stížností, způsob jejich podání, určení zaměstnanců vyřizujících reklamace a stížnosti, lhůty pro jejich vyřízení, způsob kontroly vyřizování reklamací a stížností vedoucími a způsob informování zákazníků o vyřízení reklamací a stížností. Reklamační řád společnosti dále upravuje pravidla vedení evidencí reklamací a stížností a způsob kontroly jejich vyřizování.

3.

Reklamacie zákazníka

- 3.1. Za reklamaci se považuje takové ústní nebo písemné podání, ve kterém se uvádí nesouhlas se způsobem a výsledkem zajištění konkrétní, zákazníkem objednané služby a které, bude-li oprávněné, zakládá nárok zákazníka na náhradní plnění nebo náhradu škody. Reklamaci má právo podat každý zákazník společnosti, resp. jeho zplnomocněný zástupce.

4.

Stížnost zákazníka

- 4.1. Za stížnost je považován takové oznámení, které je jako stížnost označeno nebo z jeho formulace vyplývá, že si stěžovatel stěžuje na určitou skutečnost, k níž došlo v jeho vztahu se společností (např. nevhodné chování a jednání zaměstnanců).

5.

Oprávněná reklamacie

- 5.1. O oprávněnosti nebo neoprávněnosti reklamace rozhodne po prošetření oddělení statutární orgán společnosti. Za oprávněné reklamace se pak považují ty případy, kdy služba nebyla pro zákazníka řádně zajištěna pro nedodržení právních předpisů, smluvních podmínek nebo vnitřních předpisů společnosti.

6.

Identifikace reklamujícího zákazníka

- 6.1. Pokud je reklama podávána zákazníkem osobně, jsou k identifikaci požadovány doklady v souladu s §1 odst. 3 zákona č. 61/1996 Sb. o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, ve znění pozdějších předpisů.
- 6.2. Pokud za zákazníka podává reklamaci jeho zástupce, je vyžadována plná moc udělená zákazníkem s úředně ověřeným podpisem.
- 6.3. Je-li reklama podávána písemně poštou přímo na adresu společnosti, ověřuje se podle uvedených identifikačních údajů a předmětu reklama, zda reklamující osoba je osobou oprávněnou věc vyřizovat. Nejsou-li údaje z písemného podání dostačující, vyzve se odesílatel k jejich doplnění, případně k osobnímu projednání.
- 6.4. Není-li oprávněnost reklamující osoby k jednání o reklamaci prokázána, zaměstnanec společnosti projednávání odloží nebo odmítne. Toto je však povinen sdělit osobě, která reklamaci uplatňuje, a to i se zdůvodněním.

7.

Určení předmětu reklama

- 7.1. Od zákazníka se vyžaduje specifikace služby, kterou reklamuje a předložení podkladů, kterými reklamaci zdůvodňuje. Při předkládání neúplných podkladů se od zákazníka vyžaduje sdělení dalších doplňujících informací. I v případě, kdy podatel uplatňující reklamaci bude mít podklady jen částečné nebo dokonce žádné, když došlo k jejich ztrátě, bude se věc dále projednávat. Je-li reklama podatelem zdůvodňována předložením neúplných dokladů nebo bez předložení dokladů, považují se za úplné doklady archivované ve společnosti.

8.

Přijetí, projednání a vyřízení reklamací a stížností

- 8.1. Reklama a stížnosti mohou být podávány zákazníky telefonicky, faxem, poštou nebo elektronickou poštou. Reklama a stížnosti musí být bezodkladně postoupeny statutárnímu orgánu společnosti. Není-li v době doručení reklama nebo stížnosti na pracovišti, je reklamaci nebo stížnost povinen přijmout zaměstnanec, který ho zastupuje. Při reklamaci a stížnosti jsou zaměstnanci povinni postupovat podle následujících bodů.
- 8.2. Za kontrolu vyřízení reklamací a stížností a jejich evidování zodpovídá statutární orgán společnosti.
- 8.3. Zaměstnanec, který přijal reklamaci nebo stížnost vyplní externí část reklamačního formuláře resp. formuláře pro stížnosti. Předá formulář statutárnímu orgánu. Statutární orgán zakládá reklama a stížnosti, zpracovává je a řeší, dbá na řádné a včasné zpracování reklamací a stížností. Protokolárně projedná reklamaci služby, která je předmětem reklama, zapíše navrhované řešení včetně předpokládané doby potřebné k vyřešení reklama a vypracuje písemné odpověď zákazníkovi s vysvětlením. V případě oprávněné reklama s omluvou a s návrhem řešení problému. Po vyřízení reklama vyplněný formulář s kopií písemné odpovědi zákazníkovi zařadí do pořadače „Vyřízení reklama“.
- 8.4. Statutární orgán kontroluje průběh všech nevyřízených reklamací a v případě, že zjistí nedostatky v řešení dané reklama, zajistí nápravu situace. Před zařazením formuláře do pořadače Vyřízení reklama zkontroluje správnost vyřízení reklama. V případě, že zjistí, že reklama nebyla správně vyřízena, je povinen ji přepracovat.
- 8.5. Vyřízení reklama musí být ukončeno bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dní od jejího doručení. Se zákazníkem může být dohodnuta lhůta delší. Pokud je na základě reklama nutné provést šetření, pro které nemůže být reklama vyřízena ve stanovené lhůtě, je zákazník o této skutečnosti informován doporučeným dopisem s uvedením nového termínu vyřízení.
- 8.6. Zapsanou stížnost předá zaměstnanec statutárnímu orgánu. Statutární orgán je odpovědný za vyřízení stížnosti a vypracování písemné odpovědi zákazníkovi s vysvětlením. V případě oprávněné stížnosti s omluvou a s návrhem řešení problému.
- 8.7. Po vyřízení stížnosti se vyplněný formulář s kopií písemné odpovědi zákazníkovi zařadí do pořadače „Vyřízení stížnosti“.
- 8.8. Statutární orgán kontroluje průběh všech nevyřízených stížností a v případě, že zjistí nedostatky v řešení dané stížnosti, zajistí nápravu situace. Před zařazením formuláře do pořadače Vyřízení stížnosti zkontroluje správnost vyřízení stížnosti. V případě, že zjistí, že stížnost nebyla správně vyřízena, je povinen ji přepracovat.

- 8.9. Stížnosti musí být vyřízeny do 10 kalendářních dnů ode dne, kdy byly podány. Stížnosti, které nelze do 10 kalendářních dnů vyřídit, musí být vyřízeny nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejich podání.
- 8.10. Vzory formuláře jsou přílohou č. 1 a č. 2 tohoto vnitřního předpisu.

9.

Závěrečná ustanovení

- 9.1. Je povinností všech pracovníků společnosti se prokazatelným způsobem s Reklamačním řádem seznámit.
- 9.2. Reklamační řád společnosti INVESTMENT BROKERS s.r.o. je otevřený dokument. Návrhy na jeho změnu v rámci platných právních předpisů a obsahu oprávnění investičního zprostředkovatele za účelem zkvalitnění služeb zákazníkům, vyšší efektivity, nižší nákladovosti a racionálně poskytovaných služeb předkládat každý zaměstnanec společnosti k rukám statutárního orgánu společnosti. Měnit jej lze pouze písemnou formou způsobem stanoveným vnitřními předpisy společnosti.
- 9.3. Tento Reklamační řád je zpřístupněn veřejnosti i bez žádosti v sídle společnosti

10.

Účinnost

- 10.1. Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dne 1. 7. 2007.

V Praze 1. 7. 2007