

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Název	Reklamační řád
Označení	Vnitřní předpis č.10
Zpracoval	Mgr. Jan Hart revize: Ing. Miroslava Sedláková, oddělení Compliance
Schválil	J.Stávek, M.Zachar, jednatel
Datum vydání	3.1.2018
Datum účinnosti	
Změny	-
Nahrazuje	-
Přílohy	-
Závaznost	Tento řád je závazný pro všechny zaměstnance, v příslušném rozsahu také pro poskytovatele outsourcingu na základě příslušných smluv o poskytování outsourcingu a pro investiční zprostředkovatele na základě uzavřených smluv o spolupráci. Nedodržení tohoto řádu je považováno za porušení povinností příslušné osoby.

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Reklamační řád společnosti TRAFICON s.r.o. (dále jen „společnost“) upravuje postup pro řešení reklamace a stížnosti zákazníka.

II. REKLAMACE A STÍŽNOSTI

1. Reklamací uplatňuje zákazník nárok z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb. Reklamace se týkají konkrétních pokynů nebo jiných poskytnutých služeb, vůči nimž má zákazník výhrady či námítky.

2. Stížností je sdělení, které není reklamací a z jehož textu vyplývá, že si podatel stěžuje na určitou skutečnost, k níž došlo v jeho vztahu se společností, např. časovou stránku poskytovaných služeb, nevhodné chování a jednání pracovníků společnosti, poskytování nepřesných nebo neúplných informací, poskytování nekvalitních služeb.
3. Veškerá ustanovení této směrnice se týkají současných a potenciálních zákazníků společnosti.
4. Klíčovou zásadou při vyřizování stížností a reklamací podle názoru společnosti je, že zákazník, který adresuje stížnost finanční firmě, je více nakloněn tomu, aby přijal jakoukoli odpověď nebo návrh na vyřízení, který je poskytnut profesionálně a pozorně, a je pravděpodobnější, že znovu věnuje takové firmě důvěru, pokud si je zákazník vědom toho, že jeho stížnost byla vážně zvážena a vyřízena s požadovanou svědomitostí, transparentností a objektivností.
5. Není-li stížnost nebo reklamační vyřízena ke spokojenosti všech dotyčných stran přesně a včas, může taková stížnost vést ke značnému jednostrannému či mnohostrannému poškození, pokud jde o finanční stránku nebo pokud jde o profesionální pověst s rizikem nejen ztráty jednoho zákazníka či několika zákazníků, avšak rovněž s rizikem žaloby podané stěžovateli.
6. Osobou odpovědnou za přijímání a vyřizování stížností je Compliance.

III. PRAVIDLA PŘIJÍMÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ

1. Reklamaci nebo stížnost lze podat písemně (tj. formu dopisu, faxové nebo e-mailové zprávy) a v tom případě se doporučuje, aby obsahovala alespoň následující údaje:
 - a) označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;
 - b) identifikační údaje osoby, která reklamaci nebo stížnost podává;
 - c) předmět reklamační nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamační nebo stížnost podávána;
 - d) čeho se osoba podávající reklamaci nebo stížnost domáhá;
 - e) datum a (v případě dopisu nebo faxu) podpis.
2. Reklamaci nebo stížnost může zákazník podat také osobně v sídle společnosti v provozní době, tj. v pracovní dny mezi 9.00 hod a 17.00 hod.
3. Compliance potvrdí příjem stížnosti nebo reklamační zákazníkovi. V případě reklamační se zákazníkovi vydá písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamační a jaký způsob vyřízení reklamační zákazník požaduje.
4. Pokud reklamaci nebo stížnost předloží společnosti ČNB nebo jakýkoli orgán veřejné moci, orgán pro ochranu spotřebitelů nebo podobný nesoukromý subjekt, informuje compliance jednatele společnosti.
5. Předložení reklamační nebo stížnosti nezavazuje zákazníka povinnosti splnit včas závazky vůči společnosti.

IV. KOMPETENCE PRO VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ

1. Vedoucí pracovník (vedoucí oddělení), jehož činnosti se reklamáce nebo stížnost týká, odpovídá za včasné a správné prošetření a vyřízení reklamáce nebo stížnosti, včetně zjištění, zda je reklamáce nebo stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná.
2. Oddělení compliance nebo pracovník pověřený výkonem compliance (dále jen „compliance“) vyřizuje reklamáce nebo stížnosti závažného charakteru nebo vyjadřující nesouhlas s vyřízením původní reklamáce nebo stížnosti. O zvláště závažných reklamách nebo stížnostech informuje compliance jednatele společnosti, který schvaluje návrh odpovědi.

V. POSTUP A LHŮTY PRO VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ

1. Všechny reklamáce a stížnosti se bez zbytečného odkladu předávají compliance k evidenci. Společnost si vyhrazuje právo ponechat stížnost bez prošetření, jestliže:
 - a) je předložena způsobem odlišným od způsobu uvedeném v tomto vnitřním předpise;
 - b) nepochází od zákazníka nebo jiné osoby oprávněné zastupovat zákazníka;
 - c) v ní není uvedeno datum, kdy byl zákazník informován o okolnostech týkajících se stížnosti;
 - d) neobsahuje adresu zákazníka nebo alespoň jeho e-mailovou adresu.
2. Reklamáce a stížnosti musí být vyřízeny včetně odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejich doručení, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší. V případě reklamáce rozhodne pověřený pracovník o reklamaci do 3 pracovních dnů ode dne, kdy byla doručena; do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.
3. Pracovník, který odpovídá za vyřízení reklamáce nebo stížnosti (dále též „příslušný pracovník“) zajistí posouzení reklamáce nebo stížnosti včetně přezkoumání všech souvisejících skutečností a podkladů. O vyřízení reklamáce nebo stížnosti sepíše příslušný pracovník záznam, ve kterém uvede způsob vyřízení reklamáce nebo stížnosti, odůvodnění způsobu vyřízení reklamáce nebo stížnosti, případně jméno pracovníka, který reklamaci nebo stížnost zavinil, včetně případného postihu.
4. O vyřízení reklamáce nebo stížnosti musí příslušné oddělení podat stěžovateli zprávu, a to i v případě zjištění, že reklamáce nebo stížnost není oprávněná. Odpověď má zpravidla stejnou formu jako reklamáce nebo stížnost, na kterou se odpovídá. Odpověď stěžovateli podepisuje, resp. zasílá e-mailem vedoucí pracovník (vedoucí oddělení), které je příslušné k vyřízení, nebo jednatel společnosti.
5. Za vyřízenou je možno reklamaci nebo stížnost považovat i tehdy, jestliže byl pořízen zápis o jednání za účasti vedoucího pracovníka (vedoucího oddělení), jehož se reklamáce nebo stížnost týkala, a stěžovatele, v němž stěžovatel svým podpisem projevil souhlas s přijatými závěry.
6. V případě oprávněné, nebo částečně oprávněné reklamáce, na základě které má dojít k výplatě finanční částky nebo k jinému majetkovému plnění zákazníkovi, se toto majetkové plnění provede na základě písemného záznamu podepsaného zákazníkem a společností, nebo na základě písemné dohody. Písemný záznam nebo dohoda musí obsahovat zejména vymezení předmětu reklamáce,

7. poskytnuté plnění, způsob poskytnutí plnění a číslo účtu zákazníka. Výše uvedené neplatí pro částky do 10 000 Kč.
8. Fotokopie odpovědí, záznamy, případně další doklady týkající se vyřízení reklamací a stížností, předá příslušný pracovník ihned po vyřízení compliance.

VI. NÁSLEDNÁ OPATŘENÍ A EVIDENCE

1. Oddělení, kterého se reklamace nebo stížnost týkala, je povinno přijmout opatření k odstranění zjištěných závad a nedostatků a jejich příčin a k zamezení jejich opakování. Vedoucí pracovníci (vedoucí oddělení) jsou povinni sledovat plnění přijatých opatření a vyvozovat důsledky vůči pracovníkům, kteří jsou odpovědní za jejich nedodržování.
2. Jedenkrát ročně zpracovává compliance v rámci zprávy compliance pro jednatele společnosti rozbor a vyhodnocení reklamací a stížností podaných za uplynulé období. Na těchto rozborech jsou na základě požadavku compliance povinni spolupracovat případně i jiní pracovníci.
3. Jakmile je stížnost s konečnou platností vyřešena, musí být stížnost a veškerá související korespondence založena do registru stížností. Compliance kopii spisu rovněž naskenuje a elektronicky zařadí do evidence. Compliance archivuje též kopie dokumentace daného případu.

Veškeré dokumenty týkající se stížnosti a jejího vyřízení jsou uchovávány v souladu se zákonnými a regulačními požadavky způsobem stanoveným příslušnými směrnicemi.

4. Compliance může požádat pracovníka příslušného k vyřízení reklamace nebo stížnosti o vyplnění položky evidence, tj. charakteristiku obsahu reklamace nebo stížnosti, způsobu jejího vyřízení, a dalších podrobností.
5. Compliance učiní příslušné kroky, aby bylo zabráněno opětovnému výskytu problémů. Další interní vyřizování stížností zahrnuje:
 - a) analýzu příčin jednotlivých stížností za účelem identifikace základních příčin, které jsou společné určitému typu (určitým typům) stížností;
 - b) zvážení, zda takové základní příčiny mohou mít dopad i na jiné procesy nebo produkty, a to včetně těch, které se dotyčné stížnosti přímo netýkají;
 - c) nápravu takových základních příčin, pokud je to přiměřené.