



# **Reklamační řád společnosti Conectium s.r.o.**

V Praze dne 20. února 2012

## **OBSAH**

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

## **Čl. 1**

### **Účel předpisu**

- 1.1. Tento předpis byl vydán zejména na základě požadavků zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu a vnitřní potřeby společnosti Conectium s.r.o. Jeho účelem je stanovení postupů souvisejících s předmětem činnosti společnosti Conectium s.r.o. (dále i jen jako „společnost“) jako investičního zprostředkovatele, v oblasti vyřizování reklamací a stížností zákazníků a potenciálních zákazníků (dále jak zákazníci tak potenciální zákazníci jen jako „zákazníci“).

## **Čl. 2**

### **Úvodní ustanovení**

- 2.1. Tento předpis se vztahuje na činnost společnosti související s přijímáním a vyřizováním reklamací a stížností zákazníků a potenciálních zákazníků. Předpis pro přijímání a vyřizování reklamací a stížností nemusí být vyčerpávajícím popisem fungování společnosti v této oblasti. Smlouva mezi společností a zákazníkem může stanovit odlišný postup.
- 2.2. Reklamační řád společnosti upravuje zásady vyřizování reklamací a stížností, způsob jejich podání, určení zaměstnanců vyřizujících reklamacie 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.

## **Čl. 3**

### **Reklamacie zákazníka**

- 3.1. Za reklamaci se považuje takové 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. Reklamací má právo podat každý zákazník společnosti nebo potenciální zákazník společnosti, resp. jeho zplnomocněný zástupce (na základě úředně ověřené plné moci).

## **Čl. 4**

### **Stížnost zákazníka**

- 4.1. Za stížnost je považováno takové písemné 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 pracovníků společnosti).

## **Čl. 5**

### **Oprávněná reklamacie (stížnost)**

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

## Čl. 6

### Identifikace reklamujícího zákazníka

- 6.1. Reklamační je podávána písemně poštou přímo na adresu sídla společnosti nebo elektronicky na mailovou adresu společnosti [reklamace@conectium.cz](mailto:reklamace@conectium.cz) s následným písemným potvrzením. Totožnost zákazníka se ověřuje podle uvedených identifikačních údajů a předmětu reklamační, zda reklamující osoba je osobou oprávněnou věc vyřizovat. Nejsou-li údaje z písemného podání dostačující, vyzve se odesílatel k jejich doplnění, případně k osobnímu jednání.
- 6.2. Pokud za zákazníka nebo potenciálního zákazníka podává reklamační jeho zástupce, je vyžadována plná moc udělená zákazníkem s úředně ověřeným podpisem.
- 6.3. Není-li oprávněnost reklamující osoby k jednání o reklamační prokázána, zaměstnanec společnosti jednání odloží nebo odmítne. Toto je však povinen sdělit osobě, která reklamační uplatňuje, a to i se zdůvodněním.

## Čl. 7

### Určení předmětu reklamační

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

## Čl. 8

### Přijetí, jednání a vyřízení reklamační a stížností

- 8.1. Reklamační a stížnosti mohou být podávány zákazníky poštou nebo elektronickou na adresu sídla společnosti resp. mailovou adresu [reklamace@conectium.cz](mailto:reklamace@conectium.cz). Reklamační a stížnosti musí být bezodkladně postoupeny compliance officerovi. Není-li v době doručení reklamační nebo stížnosti na pracovišti, je reklamační nebo stížnost povinen přijmout zaměstnanec, který ho zastupuje. Současně s tím je o reklamační nebo stížnosti informováno i oddělení jehož činnosti se podání dotýká. Dotčená oddělení pak poskytují compliance officerovi součinnost při řešení podání. Při reklamační a stížnosti jsou zaměstnanci povinni postupovat podle následujících bodů.
- 8.2. Za kontrolu vyřízení reklamační a stížností a jejich evidování zodpovídá compliance officer.
- 8.3. Zaměstnanec, který přijal reklamační nebo stížnost neprodleně informuje compliance officera, který vyplní externí část reklamačního formuláře resp. formuláře pro stížnosti.

*Compliance officer:*

Zakládá reklamace a stížnosti, přiděluje je odpovědným osobám ke zpracování a vyřešení, dbá na řádné a včasné zpracování reklamací a stížností.

8.3.1. Projedná reklamaci s vedoucím dotčeného oddělení a s příslušným zaměstnancem, který prováděl službu, která je předmětem reklamace.

V průvodce je uvedeno jméno odpovědného zaměstnance, způsob zpracování reklamace, obsah reklamace včetně případné kopie stížnosti, zápis navrženého řešení.

Compliance officer vypracovává písemné odpovědi zákazníkovi s vysvětlením. V případě oprávněné reklamace s omluvou a s návrhem řešení problému.

Po vyřízení reklamace se vyplněný formulář s kopií písemné odpovědi zákazníkovi zařadí do pořadače „Vyřízené reklamace“.

Compliance officer kontroluje průběh všech nevyřízených reklamací a v případě, že zjistí nedostatky v řešení dané reklamace, zajistí s vedoucím oddělení, kterého se reklamace týká, nápravu situace.

Compliance officer před zařazením formuláře do pořadače Vyřízené reklamace zkontroluje správnost vyřízení reklamace.

Vyřízení reklamace musí být ukončeno bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího doručení. Se zákazníkem může být dohodnuta lhůta delší. Pokud je na základě reklamace nutné provést šetření, pro které nemůže být reklamace vyřízena ve stanovené lhůtě, je zákazník o této skutečnosti informován doporučeným dopisem s uvedením nového termínu vyřízení.

8.3.2. Zapsanou stížnost projedná compliance officer s příslušným vedoucím, jehož oddělení se stížnost týká.

Compliance officer vypracovává písemné odpovědi zákazníkovi s vysvětlením. V případě oprávněné stížnosti s omluvou a s návrhem řešení problému.

Po vyřízení stížnosti se vyplněný formulář s kopií písemné odpovědi zákazníkovi zařadí do pořadače „Vyřízené stížnosti“.

Compliance officer kontroluje průběh všech nevyřízených stížností a v případě, že zjistí nedostatky v řešení dané stížnosti, zajistí s vedoucím oddělení, kterého se stížnost týká, nápravu situace.

Compliance officer před zařazením formuláře do pořadače Vyřízené stížnosti zkontroluje správnost vyřízení stížnosti.

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.

8.4. Vzory formulářů jsou přílohou č. 1 resp. č. 2 této vnitřní normy.

## **Čl. 9**

### **Závěrečná ustanovení**

9.1. Je povinností všech pracovníků společnosti se prokazatelným způsobem s Reklamačním řádem seznámit.

- 9.2. Reklamační řád společnosti Conectium je otevřený dokument. Návrhy na jeho změnu v rámci platných právních předpisů a obsahu registrace investičního zprostředkovatele může za účelem zkvalitnění služeb zákazníkům, vyšší efektivity, nižší nákladovosti a racionálně poskytovaných služeb předkládat každý pracovník společnosti k rukám jednatele 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, na všech provozovnách společnosti i veřejných webových stránkách společnosti.

### **Čl. 10** **Účinnost**

- 10.1. Tato vnitřní norma nabývá účinnosti dne 27. února 2012

V Praze dne 20. února 2012

.....  
Ing. Pavel Borovička

# Conectium s.r.o.

## REKLAMACE

EXTERNÍ ČÁST	Přijal:	Datum:	Čas:
	Zákazník:		
	Obsah reklamace:		
INTERNÍ ČÁST	Zodpovědné oddělení:	Zodpovědná osoba:	
	Návrh řešení:		
	Vyřízeno dne :	Podpis vedoucího zodpovědného oddělení :	
	Podpis compliance officera:	Podpis příslušného zaměstnance:	

# Conectium s.r.o.

## S T Í Ž N O S T

<b>EXTERNÍ ČÁST</b>	Přijal:	Datum:	Čas:
	Zákazník:		
	Obsah stížnosti:		
<b>INTERNÍ ČÁST</b>	Zodpovědné oddělení:	Zodpovědná osoba:	
	Návrh řešení:		
	Vyřízeno dne :	Podpis vedoucího zodpovědného oddělení :	
	Podpis compliance officera:	Podpis příslušného zaměstnance:	