

Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků - reklamační řád

§ 9 vyhlášky České národní banky č. 123/2007 Sb.

Článek 1 Rozsah působnosti

1. Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytnuté společností FINANCE Zlín, a.s. – obchodníkem s cennými papíry (dále jen „Společnost“ nebo „obchodník“) svým zákazníkům. Zákazníkem se rozumí právnická nebo fyzická osoba, které společnost, na základě, uzavřeného smluvního vztahu poskytla investiční službu (dále jen „Služba“). Pro účely tohoto vnitřního předpisu se za zákazníka považuje také potenciální zákazník, který se společností jedná o podmínkách poskytnutí Služby, aniž byla uzavřena smlouva; službou se v tomto případě rozumí činnost obchodníka ve vztahu k takovému potenciálnímu zákazníkovi.
2. Reklamační řád stanoví pravidla pro podání, přijetí, vyřízení a evidenci podaných reklamací.
3. Reklamační řád vydává a schvaluje statutární orgán společnosti.

Článek 2 Reklamacie zákazníka

1. Za reklamaci zákazníka se považuje písemný projev jeho nesouhlasu s kvalitou, způsobem, anebo termínem provedení Služby.

Článek 3 Podání reklamace

1. Reklamaci má právo podat každý zákazník Společnosti nebo jeho zplnomocněný zástupce a to bez zbytečného odkladu poté, co se o jejích důvodech dozvěděl.
2. Při podání reklamace je zákazník povinen specifikovat předmět reklamace a předložit veškeré doklady dokazující vadné poskytnutí reklamované Služby. Nejsou-li k reklamaci takovéto doklady přiloženy, vyzve Společnost zákazníka k odstranění tohoto nedostatku v přiměřené lhůtě. Pokud nebude příslušný doklad předložen Společnosti ani v takto stanovené lhůtě a reklamovaná vada nebude ani jiným způsobem prokázána, nebude na uplatněnou reklamaci brán zřetel a Společnost reklamaci odmítne.
3. Reklamaci lze podat v sídle Společnosti nebo na všech jejích pobočkách, jsou-li zřízeny.
4. Reklamaci lze podat ústně nebo písemně, doporučeným dopisem zaslaným na adresu sídla společnosti.

5. O ústní reklamaci sepíše zaměstnanec vyřizující reklamaci protokol, jehož obsah potvrdí klient svým podpisem. Kopii protokolu předá klientovi.

Článek 4 **Vyřízení reklamace**

1. Vyřízením reklamace se rozumí prověření předmětu reklamace, zajištění nápravy (je-li oprávněná) a písemným vyrozuměním zákazníka o výsledku šetření reklamace. Není-li možné reklamaci vyřídit okamžitě, též písemné vyrozumění zákazníka o průběhu reklamačního šetření.
2. Zákazník je povinen poskytnout všestrannou součinnost potřebnou k řádnému vyřízení reklamace, zejména Společnost včas, úplně a pravdivě informovat o skutečnostech významných pro vyřízení této reklamace a poskytnout jí podklady potřebné pro toto vyřízení.
3. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 pracovních dnů ode dne podání reklamace, pokud se Společnost se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě.
4. Ve složitých případech může být tato lhůta Společností výjimečně prodloužena o dalších nejvýše 30 pracovních dnů. O této skutečnosti musí být klient příslušným oddělením vyřizujícím jeho reklamaci včas písemně vyrozuměn.
5. Není-li reklamace vyřízena ve lhůtě upravené v předchozím odstavci, považuje se reklamace klienta za oprávněnou.
6. Za kontrolu a vyřízení reklamace je přímo odpovědný vedoucí oddělení, které reklamaci vyřizovalo.

Článek 5 **Evidence reklamací**

1. Reklamace jsou evidovány v deníku reklamací.
2. Záznamy v deníku reklamací musí obsahovat alespoň datum uplatnění a datum přijetí reklamace, firmu, IČ, sídlo u zákazníka - právnické osoby anebo jméno, rodné číslo a adresu u zákazníka - fyzické osoby, předmět reklamace, datum a způsob vyřízení reklamace, datum vyrozumění klienta.

Článek 6 **Ostatní ustanovení**

1. Reklamační řád je k dispozici zákazníkům v sídle společnosti a na všech jejích pobočkách, jsou-li zřízeny.

Článek 7

Závěrečná ustanovení

Společnost průběžně vyhodnocuje a přezkoumává účinnost těchto opatření v případě výskytu neshody, nejméně však jednou ročně.

Zjištěné nedostatky společnost odstraňuje bez zbytečného odkladu.

Tento vnitřní předpis byl schválen dne 13.12.2010 a nabývá účinnosti dnem 1.1.2011.

Ve Zlíně dne 13.12.2010

FINANCE Zlín, a.s.

ing. Libor Buček, předseda představenstva