

Název:	REKLAMAČNÍ ŘÁD
Vnitřní předpis č.:	9/2018
Obsah:	
Přílohy:	
Určena:	Všem zaměstnancům a pracovníkům (VZ) Consilior s.r.o.
Vytvořil:	JUDr. Lumír Schejbal – compliance officer
Schválil:	Tomáš Hlavnička, jednatel,
Ruší směrnici č.:	
Platnost od:	3. 1. 2018
Účinnost od:	3. 1. 2018
Změna č.:	
Přílohy:	
Schválil:	
Platnost od:	
Účinnost od:	

Obsah

1. Účel	2
2. Reklamace zákazníka	2
3. Stížnost zákazníka	2
4. Oprávněná reklamace (stížnost)	2
5. Identifikace reklamujícího zákazníka	2
6. Určení předmětu reklamace	2
7. Přijetí, projednání a vyřízení reklamací a stížností	3
8. Závěrečná ustanovení	4

1. Účel

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

2. Reklamace zákazníka

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. Reklamaci má právo podat každý zákazník společnosti nebo potenciální zákazník společnosti, resp. jeho zplnomocněný zástupce (na základě úředně ověřené plné moci).

3. Stížnost zákazníka

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).

4. Oprávněná reklamace (stížnost)

O oprávněnosti nebo neoprávněnosti reklamace rozhodne po prošetření Compliance officer. Za oprávněné reklamace 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.

5. Identifikace reklamujícího zákazníka

- (1) Reklamace je podávána písemně poštou přímo na adresu sídla společnosti nebo elektronicky na mailovou adresu společnosti info@consilior.cz s následným písemným potvrzením. Totožnost zákazníka se ověřuje podle uvedených identifikačních údajů a předmětu reklamace, 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.
- (2) Pokud za zákazníka nebo potenciálního zákazníka podává reklamaci jeho zástupce, je vyžadována plná moc udělená zákazníkem s úředně ověřeným podpisem.
- (3) Není-li oprávněnost reklamující osoby k jednání o reklamaci prokázána, pracovník společnosti projednávání odloží nebo odmítne. Toto je však povinen sdělit osobě, která reklamaci uplatňuje, a to i se zdůvodněním.

6. Určení předmětu reklamace

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 reklamační podatelem zdůvodňována předložením neúplných dokladů nebo bez předložení dokladů, považují se za úplné doklady archivované ve společnosti.

7. Přijetí, projednání a vyřízení reklamací a stížností

- (1) Reklamační a stížnosti mohou být podávány zákazníky poštou nebo elektronickou na adresu sídla společnosti, resp. mailovou adresu info@consilior.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 pracovník, 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 pracovníci povinni postupovat podle následujících bodů.
- (2) Za kontrolu vyřízení reklamací a stížností a jejich evidování zodpovídá Compliance officer.
- (3) Pracovník, který přijal reklamační nebo stížnost, neprodleně informuje Compliance officera, který vyplní externí část reklamačního formuláře resp. formuláře pro stížnosti.
- (4) Compliance officer:
 - a) Zakládá reklamační a stížnosti, přiděluje je odpovědným osobám ke zpracování a vyřešení, dbá na řádné a včasné zpracování reklamací a stížností.
 - b) Projedná reklamační s vedoucím dotčeného oddělení a s příslušným pracovníkem, který prováděl službu, která je předmětem reklamační.
 - c) V průvodce je uvedeno jméno odpovědného zaměstnance, způsob zpracování reklamační, obsah reklamační včetně případné kopie stížnosti, zápis navrženého řešení.
 - d) Compliance officer vypracovává písemné odpovědi zákazníkovi s vysvětlením. V případě oprávněné reklamační s omluvou a s návrhem řešení problému.
 - e) Po vyřízení reklamační se vyplněný formulář s kopií písemné odpovědi zákazníkovi zařadí do pořadače „Vyřízené reklamační“.
 - f) Compliance officer kontroluje průběh všech nevyřízených reklamací a v případě, že zjistí nedostatky v řešení dané reklamační, zajistí nápravu situace s vedoucím oddělení, kterého se reklamační týká.
 - g) Compliance officer před zařazením formuláře do pořadače Vyřízené reklamační zkontroluje správnost vyřízení reklamační.
 - h) Vyřízení reklamační musí být ukončeno bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího doručení. Se zákazníkem může být dohodnuta lhůta delší. Pokud je na základě reklamační nutné provést šetření, pro které nemůže být reklamační vyřízena ve stanovené lhůtě, je zákazník o této skutečnosti informován doporučeným dopisem s uvedením nového termínu vyřízení.
- (5) Zapsanou stížnost projedná Compliance officer s příslušným vedoucím, jehož oddělení se stížnost týká.
- (6) Compliance officer vypracovává písemné odpovědi zákazníkovi s vysvětlením. V případě oprávněné stížnosti s omluvou a s návrhem řešení problému.
- (7) Po vyřízení stížnosti se vyplněný formulář s kopií písemné odpovědi zákazníkovi zařadí do pořadače „Vyřízené stížnosti“.
- (8) 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.
- (9) Compliance officer před zařazením formuláře do pořadače Vyřízené stížnosti zkontroluje správnost vyřízení stížnosti.

- (10) 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.
- (11) Zákazník má možnost obrátit se se svou stížností ohledně způsobu poskytování investičních služeb na dozorový orgán společnosti, ČNB, Na příkopě 28, Praha 1, případně se svých práv domáhat soudní cestou a příslušnými orgány.
- (12) Vzory formulářů jsou přílohou č. 1., resp. č. 2 vnitřního předpisu.

8. Závěrečná ustanovení

- (1) Reklamační řád je zpřístupněn v sídle, na všech provozovnách společnosti i webových stránkách společnosti.

Za Consilior s.r.o.

.....
Tomáš Hlavnička, jednatel

Příloha č. 1

Consilior s.r.o.

Reklamace

Externí část	Přijal:	Datum:	Čas:
	Zákazník:		
	Obsah reklamace:		
Interní část	Zodpovědné oddělení:	Zodpovědná osoba:	
	Návrh řešení:		
	Vyřízeno dne: Podpis Compliance officera:	Podpis vedoucího zodpovědného oddělení: Podpis příslušného pracovníka:	

Příloha č. 2

 Consilior s.r.o.
 Stížnost

Externí část	Přijal:	Datum:	Čas:
	Zákazník:		
	Obsah stížnosti:		
Interní část	Zodpovědné oddělení:	Zodpovědná osoba:	
	Návrh řešení:		
	Vyřízeno dne: Podpis Compliance officera:	Podpis vedoucího zodpovědného oddělení: Podpis příslušného pracovníka:	