



REKLAMAČNÍ ŘÁD

Colosseum, a.s.

Platnost od 1.7.2002

Tento dokument je výhradním vlastnictvím společnosti Colosseum, a.s., rozmnožování, opisování a předávání tohoto dokumentu nebo jeho částí jiným osobám není bez souhlasu schvalovatele dovoleno.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Colosseum, a.s.

Vyřizování reklamací a stížností klientů

Při vyřizování reklamací a stížností klientů vychází společnost Colosseum, a.s. (dále jen „společnost“) z obecně platných právních norem, zejména z občanského zákoníku, obchodního zákoníku a zákona č. 634/92 Sb., o ochraně spotřebitele, a ze zákona č. 591/1992 Sb. o cenných papírech, ve znění pozdějších dodatků.

1. Reklamacce

- 1.1. Reklamací uplatňuje klient nárok z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb. Reklamacce se týkají konkrétních pokynů nebo jiných poskytnutých služeb (dále jen „poskytnuté služby“), vůči nimž má klient výhrady či námitky.
- 1.2. Reklamacce může být podána písemně (poštou nebo faxem), telefonicky nebo osobně. Při telefonické reklamaci je nutno dle možností zjistit, který pracovník reklamovanou službu poskytl a hovor směřovat na vedoucího příslušného oddělení. Reklamacce podávanou osobně je povinen přijmout kterýkoliv vedoucí pracovník, nejlépe oddělení, kterého se reklamovaná služba týká.
- 1.3. Při telefonických či osobně podaných reklamacích sepíše pracovník, který reklamaci převzal, stručný záznam, k němuž přiloží případné doklady předané klientem.
- 1.4. Všechny reklamacce došlé do společnosti písemně nebo podané telefonicky či osobně se předávají vedoucímu oddělení Compliance & Internal Audit (dále jen „Oddělení vnitřní kontroly“) k evidenci.
- 1.5. Oddělení vnitřní kontroly provádí evidenci reklamací a evidenci jejich vyřízení včetně kopií dokumentace daného případu.
- 1.6. Zapsanou reklamaci, doplněnou případně stanovením lhůty k vyřízení, předá Oddělení vnitřní kontroly vedoucímu oddělení, jehož činnosti se reklamacce týká.
- 1.7. Reklamacce vyřizuje oddělení, které službu poskytlo. Vedoucí oddělení, kterému byla reklamacce předána Oddělením vnitřní kontroly, ověří stanovenou lhůtu k vyřízení, příp. ji doplní, a zabezpečí vyřízení reklamace v této lhůtě.
- 1.8. Reklamacce musí být vyřízena nejpozději do 10 dnů. Nemůže-li být reklamacce vyřízena v této lhůtě, protože vyžaduje podrobnější prošetření, je oddělení vyřizující reklamaci povinen sdělit klientovi lhůtu, do které mu bude podána zpráva. Tato lhůta nesmí být – včetně odstranění závady – delší než 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se oddělení vyřizující reklamaci nedohodne s klientem jinak.
- 1.9. Fotokopie reklamací, odpovědí na ně, příp. dalších dokladů týkajících se vyřízení reklamace jsou předány Oddělením vnitřní kontroly ihned po vyřízení s vyjádřením příslušného vedoucího oddělení, zda se jedná o oprávněnou nebo neoprávněnou reklamaci, uvedením jména pracovníka, který reklamaci zavinil a případného postihu.
- 1.10. Oddělení vnitřní kontroly zpracuje jedenkrát ročně rozbor a vyhodnocení reklamací pro představenstvo společnosti.

2. Stížnosti

- 2.1. Stížností je takové podání fyzické nebo právnické osoby, které je jako **stížnost** označeno nebo 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, poskytování nepřesných nebo neúplných informací, poskytování nekvalitních služeb.
- 2.2. Stížnost může být podána písemně (poštou nebo faxem), telefonicky nebo osobně.
- 2.3. Stížnosti podávané osobně nebo telefonicky přijímá vedoucí oddělení, do jehož působnosti předmět stížnosti náleží, případně ředitel společnosti, v mimořádných případech člen představenstva.
- 2.4. Podané stížnosti předávají oddělení k evidenci Oddělení vnitřní kontroly. Oddělení vnitřní kontroly se předávají k prošetření i stížnosti, které dojdou jako anonymní.
- 2.5. Oddělení vnitřní kontroly vede centrální evidenci stížností v „Evidenční knize stížností a reklamaci“, do níž se chronologicky zakládají všechny stížnosti, které do společnosti došly nebo byly podány.
- 2.6. Všechny stížnosti je třeba urychleně a odpovědně prošetřit a vyřídit. Stížnosti prošetřují a vyřizují ti vedoucí oddělení, jehož činnosti se stížnost týká.
- 2.7. Oddělení vnitřní kontroly přidělí stížnost k prošetření a vyřízení vedoucímu příslušného oddělení. Ten odpovídá za včasné a správné prošetření a vyřízení stížnosti, včetně zjištění, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná, v případě oprávněné nebo částečně oprávněné stížnosti je třeba uvést jméno pracovníka, který chybu zavinil nebo jehož jednání se stížnost týkala, a případný postih.
- 2.8. Oddělení, kterého se stížnost týkala, je povinen přijmout konkrétní, adresná a termínová opatření k odstranění zjištěných závad a nedostatků a jejich příčin a k zamezení jejich opakování. Vedoucí pracovníci oddělení jsou povinni sledovat plnění přijatých opatření a vyvozovat důsledky proti pracovníkům, kteří jsou odpovědní za jejich nedodržování.
- 2.9. O vyřízení stížnosti musí příslušné oddělení podat stěžovateli zprávu, a to i v případě zjištění, že stížnost není oprávněná. Odpověď stěžovateli podepisuje ředitel společnosti, (s vypsáním jménem a uvedením funkce), nebo určený vedoucí pracovník.
- 2.10. Stížnosti musí být vyřízeny do 10 kalendářních dnů ode dne, kdy byly doručeny. Stížnosti, které nelze do 10 kalendářních dnů vyřídit, musí být vyřízeny nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejich doručení. O prodloužení této lhůty rozhoduje ředitel společnosti a musí být informován klient.
- 2.11. Za vyřízenou je možno stížnost považovat i tehdy, jestliže byl pořízen zápis o místním jednání za účasti vedoucího pracovníka oddělení, jehož se stížnost týkala, a stěžovatele, v němž stěžovatel svým podpisem projevil souhlas s přijatými závěry a s tím, že již nežádá podání písemné zprávy.
- 2.12. Fotokopie stížnosti, odpovědi na ně, příp. dalších dokladů týkajících se vyřízení stížnosti jsou předány Oddělení vnitřní kontroly ihned po vyřízení s vyjádřením vedoucího oddělení, zda se jedná o oprávněnou nebo neoprávněnou stížnost, uvedením jména pracovníka, který stížnost zavinil a případného postihu.
- 2.13. Oddělení vnitřní kontroly vyřizuje přímo (na základě předaných podkladů) stížnosti
 - závažného charakteru
 - vyjadřující nesouhlas s vyřízením původní stížnosti
 - opakované stížnosti.
- 2.14. O zvlášť závažných stížnostech informuje Oddělení vnitřní kontroly ředitele společnosti, který schvaluje návrh odpovědi.

- 2.15. Jedenkrát ročně zpracovává Oddělení vnitřní kontroly pro představenstvo společnosti rozbor stížností podaných za uplynulé období. Na těchto rozborech jsou na základě požadavku Oddělení vnitřní kontroly povinny spolupracovat případně i oddělení, jejichž činnosti se stížnosti týkaly.

3. Závěrečné ustanovení

- 3.1. Archivaci vyřízených reklamací a stížností zabezpečuje Oddělení vnitřní kontroly.
- 3.2. Tento pracovní řád byl schválen představenstvem společnosti a nabývá platnosti a účinnosti dne 1.7.2002.
- 3.3. Změny Reklamačního řádu schvaluje představenstvo společnosti.

Jiří Šťastný, v.r.
předseda představenstva a ředitel
Colosseum, a.s.