



Reklamační řád BH Securities a.s.

OBSAH

Článek 1	Účel předpisu a jeho působnost, odpovědnost za jeho obsah, pojmy.....	3
Článek 2	Úvodní ustanovení	3
Článek 3	Reklamací zákazníka	3
Článek 4	Stížnost zákazníka	3
Článek 5	Oprávněná reklamací (stížnost)	3
Článek 6	Identifikace reklamujícího zákazníka	3
Článek 7	Určení předmětu reklamací	4
Článek 8	Přijetí, projednání a vyřízení reklamací a stížností.....	4
Článek 9	Závěrečná ustanovení	5
Článek 10	Účinnost.....	5
Příloha č. 1.....		6
Příloha č. 2.....		7

Článek 1

Účel předpisu a jeho působnost, odpovědnost za jeho obsah, pojmy

1.1 Účel předpisu

- 1.1.1** Tento předpis byl vydán zejména na základě požadavků §12a zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu a souvisejících aplikovatelných právních předpisů. Jeho účelem je stanovení postupů souvisejících s předmětem činnosti společnosti BH Securities a.s. (dále jen jako „Společnost“) jako obchodníka s cennými papíry, v oblasti vyřizování reklamací a stížností zákazníků.

1.2 Působnost předpisu

- 1.2.1** Tento předpis upravuje postupy všech oddělení a zaměstnanců Společnosti.

1.3 Odpovědnost za předpis

- 1.3.1** Za obsah tohoto vnitřního předpisu a jeho soulad s Aplikovatelnými právními předpisy, jakož i ostatními Vnitřními předpisy Společnosti, odpovídá Compliance.

Článek 2

Úvodní ustanovení

- 2.1.** Tento předpis se vztahuje na činnost Společnosti související s přijímáním a vyřizováním reklamací a stížností zákazníků. Tento vnitřní předpis nemusí být vyčerpávajícím popisem fungování Společnosti v dané oblasti. Smlouva mezi Společností a Zákazníkem může stanovit odlišný postup.
- 2.2.** „*Reklamační řád*“ 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 a způsob informování zákazníků o vyřízení reklamací a stížností. „*Reklamační řád*“ dále upravuje pravidla vedení evidencí reklamací a stížností a způsob kontroly jejich vyřizování.

Článek 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. Reklamaci má právo podat každý Zákazník Společnosti, resp. jeho zplnomocněný zástupce (na základě úředně ověřené plné moci). Z podání musí být patrné, že se jedná o reklamaci.

Článek 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 zaměstnanců).

Článek 5

Oprávněná reklamacie (stížnost)

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

Článek 6

Identifikace reklamujícího zákazníka

- 6.1.** Reklamační je podávána písemně poštou přímo na adresu sídla Společnosti nebo emailem (je možné použít pouze emailovou adresu uvedenou ve smlouvě - info@bhs.cz). 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 projednání.
- 6.2.** Pokud za Zákazníka podává reklamační jeho zástupce, je vyžadována plná moc udělená Zákazníkem s úředně ověřeným podpisem. (Vzhledem ke skutečnosti, že je nutno doložit plnou moc s originálním podpisem, není možné použít email).
- 6.3.** Není-li oprávněnost reklamující osoby k jednání o reklamační prokázána, zaměstnanec Společnosti projednávání odloží nebo odmítne. Toto je však povinen sdělit osobě, která reklamační uplatňuje, a to i se zdůvodněním.

Článek 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 projednávat. Je-li reklamační podatelem zdůvodňována předložením neúplných dokladů nebo bez předložení dokladů, považují se za úplné doklady archivované ve Společnosti.

Článek 8

Přijetí, projednání a vyřízení reklamační a stížnosti

- 8.1.** Reklamační a stížnosti mohou být podávány Zákazníky poštou, faxem nebo emailem. Reklamační a stížnosti musí být bezodkladně postoupeny Compliance. 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 součinnost při řešení podání. Při reklamační a stížnosti jsou zaměstnanci povinni postupovat podle následujících bodů.
- 8.2.** Za kontrolu vyřízení reklamační a stížnosti a jejich evidování zodpovídá Compliance.
- 8.3.** Zaměstnanec, který přijal reklamační nebo stížnost neprodleně informuje Compliance, který vyplní externí část reklamačního formuláře resp. formuláře pro stížnosti.

Compliance:

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

REKLAMACE

- Projedná reklamační s vedoucím dotčeného oddělení a s příslušným zaměstnancem, který prováděl službu, která je předmětem reklamační. V průvodce je uvedeno jméno odpovědného zaměstnance, způsob zpracování reklamační, obsah reklamační včetně případné kopie reklamační, zápis navrženého řešení.
- Compliance vypracovává písemné odpovědi Zákazníkovi s vysvětlením. V případě oprávněné reklamační s omluvou a s návrhem řešení problému.
- Po vyřízení reklamační se vyplněný formulář s kopií písemné odpovědi Zákazníkovi zařadí do pořadače „Reklamační/stížnosti“.
- Písemná odpověď v případě zamítnutí reklamační musí kromě zamítavého stanoviska upozornit Zákazníka na možnost řešení sporů před Finančním arbitrem a možnost podání návrhu k soudu.
- Compliance kontroluje průběh všech nevyřízených reklamační a v případě, že zjistí nedostatky v řešení dané reklamační, zajistí s vedoucím oddělení, kterého se reklamační týká, nápravu situace.
- Compliance před zařazením formuláře do pořadače zkontroluje správnost vyřízení reklamační.

- 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 vhodným způsobem s uvedením nového termínu vyřízení.

STÍŽNOSTI

- Zapsanou stížnost projedná Compliance s příslušným vedoucím, jehož oddělení se stížnost týká.
- Compliance 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 „Reklamace/stížnosti“.
- Písemná odpověď v případě zamítnutí stížnosti musí kromě zamítavého stanoviska upozornit zákazníka na možnost řešení sporů před Finančním arbitrem a možnost podání návrhu k soudu.
- Compliance 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 před zařazením formuláře do pořadače 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.
- Pokud je na základě stížnosti nutné provést šetření, pro které nemůže být stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, je zákazník o této skutečnosti informován vhodným způsobem s uvedením nového termínu vyřízení.

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

Článek 9

Závěrečná ustanovení

- 9.1.** Tento Reklamační řád je zpřístupněn veřejnosti i bez žádosti v sídle Společnosti, na všech provozovnách Společnosti i veřejných webových stránkách Společnosti.

Článek 10

Účinnost

- 10.1.** Tato vnitřní norma nabývá účinnosti dne 2. ledna 2018.

V Praze dne 29. prosince 2017



Zdeněk Lepka

Reklamacie číslo:

Příloha č. 1

BH Securities a.s.

R E K L A M A C E

EXTERNÍ ČÁST	Přijal:	Datum:	Čas:
	Zákazník:		
	Obsah reklamace:		
INTERNÍ ČÁST	Zodpovědné oddělení:	Zodpovědná osoba:	
	Návrh řešení:		
	Vyřízeno dne :	Kontrola dne:	
	Podpis Compliance:	Risk manager:	

Stížnost číslo:

Příloha č. 2

BH Securities a.s.

S T Í Ž N O S T

EXTERNÍ ČÁST	Přijal:	Datum:	Čas:
	Zákazník:		
	Obsah stížnosti:		
INTERNÍ ČÁST	Zodpovědné oddělení:	Zodpovědná osoba:	
	Návrh řešení:		
	Vyřízeno dne :	Kontrola dne:	
	Podpis Compliance:	Risk manager:	