



Reklamační řád

Čl. 1 – Úvodní ustanovení

1.1. Společnost ALFA Finance s.r.o., jako poskytovatel služeb v oblasti financí s dlouhou tradicí vydává tento Reklamační řád, jehož účelem je zvýšení jistoty klientů a zákazníků (dále jen „zákazník“), kvality poskytovaných služeb a co nejrychlejší vyřizování stížností a reklamací zákazníků. Cílem tohoto předpisu je zamezit obavám zákazníků před nekalými praktikami a poskytnutí základních informací o postupech a možnostech v případě, že nejsou spokojeni se službami zprostředkovatele či obchodního zástupce. Tento Reklamační řád je vydáván v souladu s požadavky právních předpisů, zejména pak zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona (zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí) a zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu.

Čl. 2 – Účel a působnost předpisu

2.1. Tento předpis stanoví postup pro zákazníky v případě, že nejsou spokojeni s poskytovanými službami v rámci činnosti společnosti ALFA Finance s.r.o. (dále jen „společnost“), cítí se dotčeni na svých právech nebo si přejí společnosti předat podnět k řešení. Tento Reklamační řád uvádí pouze doporučení možných postupů tak, aby bylo co nejdříve a nejlépe dosaženo spokojenosti na obou stranách, neuvádí však konečný výčet nástrojů, které má zákazník k dispozici a které mu zákon umožňuje využít. Společnost tímto upozorňuje, že postupy konečného poskytovatele služby zákazníkům (pojišťovny, banky, atd.), jako obchodních partnerů společnosti, mohou být odlišné.

2.2. Reklamační řád společnosti upravuje zásady vyřizování reklamací, stížností a dalších, způsob jejich podání, určení pracovníků vyřizujících reklamace a stížnosti, lhůty pro jejich vyřízení, způsob kontroly vyřizování reklamací a stížností a způsob informování zákazníků o vyřízení reklamací a stížností.

Čl. 3 – Podání zákazníka

Reklamace a stížnost

3.1. Za reklamaci se považuje takové podepsané písemné podání, ve kterém se uvádí nesouhlas se způsobem a výsledkem zajištění konkrétní, zákazníkem objednané služby a které, bude-li oprávněné a opodstatněné, zakládá nárok zákazníka na náhradní plnění nebo náhradu škody. Reklamaci má právo podat každý zákazník společnosti, resp. jeho zákonný nebo zplnomocněný zástupce (na základě plné moci s úředně ověřeným podpisem).

3.2. Za stížnost je považováno takové podepsané písemné oznámení, které je jako stížnost označováno 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 zástupce společnosti).

Oprávněnost podání

3.3. O oprávněnosti podání rozhodne po prošetření kontrolní pracovník nebo jednatel společnosti. Za oprávněnou reklamaci se pak považují zejména ty případy, kdy služba nebyla pro zákazníka řádně zajištěna z důvodu nedodržení příslušných právních předpisů, smluvních podmínek nebo vnitřních předpisů společnosti.

Identifikace zákazníka a způsob podání

3.4. Zákazník je ve svém podání povinen uvést pravdivě a úplně své identifikační údaje, kterými jsou jméno a příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště, případně kontaktní adresa, adresa elektronické pošty, pokud ji používá a své telefonní číslo.

3.5. Reklamace se podává písemně poštou přímo na adresu sídla společnosti. Totožnost zákazníka se ověřuje podle uvedených identifikačních údajů a předmětu reklamace, tak se ověří také oprávněnost osoby podat reklamaci. Nejsou-li údaje uvedené na písemném podání dostačující, vyzve se odesílatel k doplnění, případně osobnímu projednání.

3.6. Pokud za zákazníka podává reklamaci jeho zástupce, je povinen přiložit originál nebo úředně ověřenou kopii plné moci s úředně ověřeným podpisem zastoupeného.

3.7. Neprokáže-li zástupce oprávněnost svého jednání o reklamaci za zákazníka, pracovník společnosti projednávání odloží nebo odmítne. Tuto skutečnost sdělí se zdůvodněním osobě, která reklamaci uplatňuje.

3.8. Zákazník je povinen specifikovat službu společnosti, kterou reklamuje a předložit veškeré podklady, kterými reklamaci zdůvodňuje. Při předání neúplných podkladů je zákazník povinen na výzvu předložit doplňující informace. I v případě, že zákazník uplatňující reklamaci bude mít podklady jen částečné nebo žádné, došlo-li k jejich ztrátě, bude věc projednávána postupem dle tohoto Reklamačního řádu. Je-li reklamace zákazníkem zdůvodňována předložením neúplných podkladů nebo bez předložení podkladů, považují se za úplné podklady archivované ve společnosti.

3.9. Stížnost může zákazník podat písemně poštou, faxem či elektronickou poštou. Ve stížnosti uvede zákazník veškeré své identifikační údaje a předmět stížnosti. Zákazník ve stížnosti zejména podrobně popíše, čeho se stížnost týká a doloží potřebné podklady. Při předání neúplných podkladů je zákazník povinen na výzvu předložit doplňující informace.

Čl. 4 – Vyřízení reklamace

4.1. Reklamace a stížnosti jsou bezodkladně postoupeny kontrolnímu pracovníkovi; není-li v době doručení reklamace nebo stížnosti na pracovišti kontrolní pracovník, je reklamaci nebo stížnost povinen přijmout pracovník, který jej zastupuje. Současně je o reklamaci nebo stížnosti informován vedoucí skupiny, jejíž činnosti se podání týká a oddělení compliance.

4.2. Kontrolní pracovník, případně jeho zástupce posoudí přijaté podání, zejména zhodnotí jeho opodstatněnost. Kontrolní pracovník je povinen se každým podáním podrobně zabývat a opatřit si před konečným vyjádřením pro zákazníka veškeré dostupné podklady a zjistit veškeré okolnosti. O svých závěrech je kontrolní pracovník povinen informovat vedoucího pracovníka.

4.3. Na vyřízení reklamace má společnost 30 kalendářních dní od doručení písemné reklamace poštou, nedohodne-li se se zákazníkem jinak. Ve složitějších případech a tam, kde musí společnost provést šetření, je společnost oprávněna lhůtu o potřebnou dobu prodloužit, a to i opakovaně. O prodloužení lhůty je společnost povinna informovat zákazníka dopisem zaslaným na jeho adresu s uvedením vysvětlení a stanovením předpokládané dodatečné lhůty k vyřízení reklamace. Společnost informuje ve stanovené lhůtě zákazníka také v případě, že je reklamace vyhodnocena jako neopodstatněná a společnost se jí dále nebude zabývat.

4.4. Stížnost zákazníka vyřídí společnost do 10 kalendářních dní od doručení písemné stížnosti společnosti, nedohodne-li se se zákazníkem jinak. Ve složitějších případech a tam, kde musí společnost provést šetření, je společnost oprávněna lhůtu o potřebnou dobu prodloužit, a to i opakovaně. O prodloužení lhůty je společnost povinna odpovídajícím způsobem informovat zákazníka s uvedením vysvětlení a stanovením předpokládané dodatečné lhůty k vyřízení stížnosti. Společnost informuje ve stanovené lhůtě zákazníka také v případě, že je stížnost vyhodnocena jako neopodstatněná a společnost se jí dále nebude zabývat.

Čl. 5 – Závěrečná ustanovení

5.1. Za kontrolu vyřízení reklamací a stížností odpovídá oddělení compliance.

5.2. Dle tohoto Reklamačního řádu se řídí také další podání zákazníků, která svým názvem výslovně neodpovídají tomuto Reklamačnímu řádu, ale z obsahu podání bude vyplývat, že se jedná o stížnost nebo reklamaci.

5.3. Je povinností všech pracovníků společnosti se prokazatelným způsobem seznámit s obsahem tohoto Reklamačního řádu.

5.4. Tento Reklamační řád je zpřístupněn veřejnosti v sídle společnosti na adrese Škroupova 638/2, 301 00 Plzeň, na všech provozovnách společnosti a na veřejných internetových stránkách společnosti.

5.5. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.10.2015. Současně se ruší platnost Reklamačního řádu ze dne 1.5.2011.