

PROCEDURA SKŁADANIA REKLAMACJI

W Pradze, dnia 27 listopada 2008

Spis treści

1. Cel procedury
2. Postanowienia wstępne
3. Reklamacja od klienta
4. Skarga od klienta
5. Uzasadniona reklamacja
6. Identyfikacja klienta składającego reklamację
7. Określenie przedmiotu reklamacji
8. Przyjęcie, rozpatrzenie oraz załatwienie reklamacji i skargi
9. Niektóre procedury przy reklamacji transakcji
10. Postanowienia końcowe
11. Skuteczność

Art. 1

Cel Procedury

- 1.1. Niniejszą Procedurę wydano przede wszystkim zgodnie z § 12 ustawy nr 256/2004 Sb., o prowadzeniu działalności na rynku kapitałowym oraz § 9 rozporządzenia nr 123/2007 Sb., a jej celem jest określenie procedur związanych z przedmiotem działalności spółki WOOD & Company Financial Services, a. s. (dalej zwanej „spółką”) jako podmiotu prowadzącego obrót papierami wartościowymi, w zakresie rozpatrywania reklamacji i skarg od klientów.

Art.2

Postanowienia wstępne

- 2.1. Niniejsza Procedura dotyczy działalności spółki związanej z przyjmowaniem oraz rozpatrywaniem reklamacji i skarg od klientów. Niniejsza Procedura dotycząca przyjmowania i rozpatrywania skarg nie musi być wyczerpującym opisem funkcjonowania spółki w tym zakresie. W umowie między spółką a klientem może być określona odrębna procedura.
- 2.2. Niniejsza Procedura reguluje zasady rozpatrywania reklamacji i skarg przez spółkę, sposób ich złożenia, wyznaczenie pracowników rozpatrujących reklamacje i skargi, terminy ich rozpatrzenia, sposoby kontroli rozpatrywania reklamacji i skarg przez kierowników oraz sposób informowania klientów o wyniku rozpatrzenia reklamacji i skarg. Niniejsza Procedura spółki reguluje także zasady prowadzenia ewidencji reklamacji i skarg oraz sposób kontrolowania ich załatwienia.

Art. 3

Reklamacja od klienta

- 3.1. Za reklamację uznaje się takie zgłoszenie ustne lub na piśmie, w którym przedstawia się brak zgody na sposób i wynik wykonania konkretnej, zamówionej przez klienta usługi, a jeżeli będzie on uzasadniony, to uwzględnia prawo klienta do zwrotu kosztów lub wypłaty odszkodowania. Reklamację ma prawo złożyć każdy klient spółki, albo upoważniony przez niego pełnomocnik.

Art. 4

Skarga od klienta

- 4.1. Za skargę uznaje się takie zawiadomienie, które jest określone jako skarga, albo z jego sformułowania wynika, że skarżący skarży się na określoną okoliczność, która miała miejsce w ramach jego stosunków ze spółką (np. nieodpowiednie zachowanie i postępowanie pracowników).

Art. 5

Reklamacja uzasadniona

- 5.1. O tym, czy reklamacja jest uzasadniona, decyduje po jej rozpatrzeniu jednostka compliance lub dyrektor spółki. Za uzasadnione reklamacje uznaje się te przypadki, kiedy usługa dla klienta nie była należycie wykonana z powodu nieprzebrzegania przepisów prawnych, warunków umowy lub wewnętrznych przepisów spółki.

Art. 6

Identyfikacja klienta składającego reklamację

- 6.1. Jeżeli klient osobiście składa reklamację, to do jego identyfikacji wymagane są dokumenty zgodnie z § 5 ustawy nr 253/2008 Sb., w sprawie niektórych działań zapobiegających praniu brudnych pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, w aktualnym brzmieniu .
- 6.2. Jeżeli w imieniu klienta reklamację składa jego pełnomocnik, to wymagane jest okazanie pełnomocnictwa udzielonego przez klienta z poświadczonym urzędowo podpisem (notarialnie).
- 6.3. Jeżeli reklamacja jest składana na piśmie, wysłana pocztą bezpośrednio na adres spółki, to na podstawie podanych danych identyfikacyjnych i przedmiotu reklamacji sprawdza się, czy osoba składająca reklamację jest osobą uprawnioną do składania reklamacji. Jeżeli dane z reklamacji złożonej na piśmie nie są wystarczające, to nadawca zostanie wezwany do ich uzupełnienia, ewentualnie do stawienia się osobiście.
- 6.4. Jeżeli uprawnienia osoby składającej reklamację nie zostaną potwierdzone, to pracownik spółki zajmujący się rozpatrywaniem reklamacji oddali reklamację lub odmówi jej rozpatrzenia. Jednak musi o tym poinformować osobę składającą reklamację, podając w uzasadnieniu przyczynę odmowy rozpatrzenia reklamacji.

Art. 7

Określenie przedmiotu reklamacji

- 7.1. Od klienta wymaga się wyspecyfikowania usługi, na którą składa reklamację i przedstawienia materiałów uzasadniających reklamację. W przypadku złożenia niepełnych materiałów, od klienta wymaga się przekazania kolejnych informacji uzupełniających. Jeżeli składający reklamację nie złoży żadnych materiałów lub złoży tylko częściowe materiały, to mimo to sprawa będzie nadal rozpatrywana, jednak w takim przypadku za pełne dokumenty uznaje się dokumenty archiwizowane w spółce.

Art. 8

Przyjęcie, rozpatrzenie oraz załatwienie reklamacji i skargi

- 8.1. Reklamacje i skargi mogą być składane przez klientów telefonicznie, faksem, pocztą lub pocztą elektroniczną. Reklamacje i skargi muszą być bezzwłocznie przekazane kierownikowi jednostki, której reklamacja lub skarga dotyczy. Jeżeli w czasie złożenia reklamacji lub skargi kierownik ten nie jest obecny w pracy, to reklamację lub skargę ma obowiązek odebrać pracownik jednostki, który zastępuje kierownika. Reklamacja lub skarga jest jednocześnie przekazywana do jednostki compliance. Przy reklamacjach i skargach pracownicy mają obowiązek postępowania zgodnie z poniższymi punktami.
- 8.2. Za kontrolę rozpatrzenia reklamacji lub skargi i ich ewidencjonowanie odpowiada jednostka compliance.
- 8.3. Pracownik, który przyjął reklamację lub skargę wypełnia dodatkową część formularza reklamacji lub formularza skargi. Następnie przekaże formularz do jednostki compliance.

Jednostka compliance:

Przyjmuje reklamacje i skargi, przydziela je odpowiedzialnym osobom do opracowania i rozpatrzenia, dba o należyte i terminowe opracowanie reklamacji i skarg.

8.3.1. Protokolarnie przedyskutuje reklamację z kierownikiem zainteresowanego działu lub jednostki i z właściwym pracownikiem, który wykonywał usługę będącą przedmiotem reklamacji (dział lub jednostka otrzyma ponumerowany formularz – przewodnik do rozpatrzenia reklamacji).

W tym przewodniku jest podane nazwisko odpowiedzialnego pracownika, sposób rozpatrzenia reklamacji, treść reklamacji ewentualnie kopia skargi, notatka dotycząca zaproponowanego rozwiązania, łącznie z określeniem czasu potrzebnego do załatwienia reklamacji.

Właściwe jednostki opracowują odpowiedź dla klienta z wyjaśnieniem na piśmie. W przypadku uprawnionej reklamacji, razem z przeprosinami i propozycją rozwiązania problemu.

Po załatwieniu reklamacji, wypełniony formularz wraz z kopią odpowiedzi na piśmie do klienta umieszcza się w teczce „Załatwione reklamacje”.

Jednostka compliance kontroluje przebieg wszystkich niezadowolonych reklamacji, a jeżeli stwierdzi niedociągnięcia w rozwiązywaniu danej reklamacji, to razem z kierownikiem jednostki, której reklamacja dotyczy, uzgadnia wprowadzenie naprawy.

Przed włączeniem formularza do teczki „Załatwione reklamacje”, jednostka compliance kontroluje, czy reklamacja została załatwiona właściwie. Jeżeli okaże się, że reklamacja nie została załatwiona właściwie, to przekaże ją powtórnie kierownikowi danej jednostki w celu wprowadzenia zmiany.

Reklamacja musi być rozpatrzona bez zbędnej zwłoki, najpóźniej do 30 dni od jej doręczenia. Można uzgodnić z klientem dłuższy termin. Jeżeli w związku z reklamacją należy przeprowadzić dochodzenie, z powodu którego reklamacja nie może być rozpatrzona w określonym terminie, to klient musi być o tym fakcie poinformowany w liście poleconym, z podaniem nowego terminu załatwienia sprawy.

8.3.2. Zgłoszoną skargę jednostka compliance przekaże odpowiedniemu kierownikowi, którego jednostki lub działu dotyczy skarga. Właściwy kierownik wyznaczy osobę odpowiedzialną za rozpatrzenie skargi. Z osobą tą muszą współpracować inni pracownicy spółki.

Poszczególne jednostki opracowują odpowiedzi dla klienta z wyjaśnieniem na piśmie. W przypadku uprawnionej skargi, razem z przeprosinami i propozycją rozwiązania problemu.

Po załatwieniu skargi, wypełniony formularz wraz z kopią odpowiedzi na piśmie do klienta umieszcza się w teczce „Załatwione skargi”.

Jednostka compliance kontroluje przebieg wszystkich niezadowolonych skarg, a jeżeli stwierdzi niedociągnięcia w rozwiązywaniu danej skargi, to razem z kierownikiem jednostki której skarga dotyczy, uzgadnia wprowadzenie naprawy.

Przed włączeniem formularza do teczki „Załatwione skargi”, jednostka compliance kontroluje, czy skarga została załatwiona właściwie. Jeżeli okaże się, że skarga nie została załatwiona właściwie, to przekaże ją powtórnie kierownikowi danej jednostki w celu wprowadzenia zmiany.

Skarga musi być rozpatrzona w ciągu 10 dni kalendarzowych od jej doręczenia. Skargi, których nie można rozpatrzyć w ciągu 10 dni kalendarzowych, muszą być rozpatrzone w ciągu 30 dni kalendarzowych.

- 8.4. Wzory formularzy znajdują się w załącznikach nr 1 lub 2 do niniejszej procedury.

Art. 9

Niektóre procedury przy reklamacji transakcji

- 9.1. Jeżeli spółka przy realizacji wytycznych w sprawie sprzedaży instrumentów inwestycyjnych nie będzie przestrzegać limitu cenowego określonego przez klienta i sprzeda instrumenty inwestycyjne za cenę niższą od ustalonego limitu, to ma obowiązek dopłacić całkowitą różnicę ze swoich środków pieniężnych najpóźniej w ciągu dwóch dni roboczych od zauważenia błędu spółki lub zgłoszenia reklamacji przez klienta.
- 9.2. Jeżeli spółka przy realizacji wytycznych w sprawie zakupu instrumentów inwestycyjnych nie będzie przestrzegać limitu cenowego określonego przez klienta i zakupi instrumenty inwestycyjne za cenę wyższą od ustalonego limitu, to ma obowiązek dopłacić całkowitą różnicę ze swoich środków pieniężnych najpóźniej w ciągu dwóch dni roboczych od zauważenia błędu spółki lub zgłoszenia reklamacji przez klienta.
- 9.3. Jeżeli spółka przy realizacji wytycznych w sprawie zakupu instrumentów inwestycyjnych nie będzie przestrzegać limitu liczby sztuk określonego przez klienta i zakupi większą liczbę sztuk instrumentów inwestycyjnych ponad ustalony limit, to ma obowiązek odkupienia wszystkich zakupionych instrumentów inwestycyjnych przekraczających limit określony przez klienta do swojego portfolio, lub sprzedania ich na rynku zorganizowanym za cenę nie niższą od ceny ich zakupu najpóźniej w ciągu dwóch dni roboczych od zauważenia błędu spółki lub zgłoszenia reklamacji przez klienta.
- 9.4. Jeżeli spółka przy realizacji wytycznych w sprawie sprzedaży instrumentów inwestycyjnych nie będzie przestrzegać limitu liczby sztuk określonego przez klienta i sprzeda większą liczbę sztuk instrumentów inwestycyjnych ponad ustalony limit, to ma obowiązek zakupienia wszystkich instrumentów inwestycyjnych do liczby wskazanej w zastrzeżeniu i w przypadku tych instrumentów inwestycyjnych ma obowiązek z własnych środków pokryć kwotę, która jest ewentualną różnicą między ceną sprzedaży i ewentualną wyższą ceną zakupu. W przypadku takiego zakupu klient nie może być obciążony żadną prowizją. Spółka ma to przeprowadzić nie później niż w ciągu dwóch dni roboczych od zauważenia błędu spółki lub zgłoszenia reklamacji przez klienta.

Art. 10

Postanowienia końcowe

- 10.1. Wszyscy pracownicy spółki mają obowiązek zapoznania się z Procedurą reklamacji.
- 10.2. Procedura reklamacji spółki jest dokumentem otwartym. Propozycje jego zmiany w ramach obowiązujących przepisów prawnych i treści licencji podmiotu prowadzącego obrót papierami wartościowymi, w celu uzyskania większej efektywności, niższych kosztów i racjonalności świadczonych usług, może zgłaszać każdy pracownik spółki na ręce dyrektora spółki. Zmieniać go można tylko w formie pisemnej, w sposób określony w wewnętrznych przepisach spółki.
- 10.3. Niniejsza procedura reklamacji jest udostępniana zainteresowanym, nawet bez konieczności składania wniosków, w siedzibie i wszystkich placówkach spółki.

Art. 11
Skuteczność

Niniejsza procedura staje się skuteczna w dniu 1 grudnia 2008 roku.

W Pradze, dnia 27 listopada 2008 roku

Inż. Vladimír Jaroš

Załącznik nr 1

WOOD & Company Financial Services, a. s.

REKLAMACJA

CZĘŚĆ ZEWNĘTRZNA	Przyjął:	Data:	Godzina:
	Klient:		
	Treść reklamacji:		
CZĘŚĆ WEWNĘTRZNA	Jednostka odpowiedzialna:	Osoba odpowiedzialna:	
	Propozycja rozwiązania:		
	Sprawa załatwiona dnia:	Podpis kierownika jednostki odpowiedzialnej:	
	Podpis kierownika jednostki compliance:	Podpis odpowiedzialnego pracownika:	

Załącznik nr 2

WOOD & Company Financial Services, a. s.

SKARGA

CZĘŚĆ ZEWNĘTRZNA	Przyjął:	Data:	Godzina:
	Klient:		
	Treść skargi:		
CZĘŚĆ WEWNĘTRZNA	Jednostka odpowiedzialna:		Osoba odpowiedzialna:
	Propozycja rozwiązania:		
	Sprawa załatwiona dnia:		Podpis kierownika jednostki odpowiedzialnej:
	Podpis kierownika jednostki compliance:		Podpis odpowiedzialnego pracownika: