



## **Vnútorňý predpis spoločnosti NAŠE FINANČNÉ DRUŽSTVO**

*so sídlom 17. Novembra 539/4, 064 01 Stará Ľubovňa, IČO: 36 477 494,  
zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Prešov, odd.: Dr, vl. č.: 10103/P*

***na zavedenie Reklamačného poriadku a spôsobu vybavovania reklamácií***

## Čl. I Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť NAŠE FINANČNÉ DRUŽSTVO, so sídlom: 17. novembra 539/4, 064 01 Stará Lubovňa, IČO: 36 477 494 (ďalej len „NFD“) týmto vydáva tento vnútorný predpis na zavedenie Reklamačného poriadku a spôsobu vybavovania reklamácií.
2. Pojmy, ktoré sú použité v tomto predpise:
  - (a) Pracovník NFD - zamestnanec NFD, alebo programátor, či iný spolupracovník NFD (pričom nezáleží ak je v akomkoľvek zmluvnom vzťahu s NFD)
  - (b) Člen - je člen družstva, ktorý vystupuje ako užívateľ alebo spotrebiteľ služby, či produktu od družstva.
  - (c) Porušenie vnútorného predpisu - je akékoľvek porušenie akéhokoľvek vnútorného predpisu pracovníkom NFD, ak pri porušení nevznikla škoda vyššia ako 150 EUR. Pri vyšších škodách bude výška sankcie stanovená individuálne po dohode, alebo súdnou cestou, pričom v takých prípadoch vzniká nárok na uplatnenie si preplatenia finančnej ujmy v celom rozsahu.
  - (d) Neoprávnená reklamácia - je odôvodnene neuznaná reklamácia, pri ktorej je zrejmé, že chybu nemohlo spôsobiť NFD, v zmysle Reklamačného poriadku.
  - (e) Podnet - je otázka člena smerujúca na helpdesk, v zmysle poskytnutí informácií resp. zistenia, či nevznikol dôvod reklamácie.
  - (f) Sankcia - je čiastočná, celá alebo inak vymedzená náhrada, ktorú má uhradiť pracovník NFD v prospech družstva, v zmysle doleuvedeného predpisu.
  - (g) Reklamačný poriadok - je vnútorný predpis pre člena družstva, ktorý stanovuje postup pri riešení reklamácií.
  - (h) Backoffice - je úsek NFD z Oddelenia prevádzky NFD, ktorý sa zaoberá správou databázy a dôverných informácií.
  - (i) Frontoffice - je úsek NFD z Oddelenia prevádzky NFD, ktorý sa zaoberá komunikáciou s členmi a pracuje s dátami, ktoré sú verejne dostupné, ďalej informácie o produktoch a plní úlohu pomoci a podpory.
  - (j) Helpdesk - je súčasť frontoffice a plní úlohu pomoci pri riešení problémov a reklamácií členov.
  - (k) Customer Care - je súčasť frontoffice a plní úlohu podpory pri spolupráci s členmi.
  - (l) Prezenter - je aktívny spolupracovník, ktorý má certifikovaný kód prezentera a vykonal prezentáciu členovi, poskytol mu všetky informácie a zaškolenie.
3. Cieľom tohto predpisu je zefektívniť vzájomnú spoluprácu medzi členmi alebo pracovníkmi NFD a NFD. Poukázať na marenie činnosti backoffice a frontoffice pracovníkov NFD a podporiť vzdelávanie aktívnych spolupracovníkov NFD.

## Čl. II Pravidlá udelenia sankcií

1. NFD udelí sankciu, ak dôjde k preukázanému porušeniu uvedených bodov:
  - (a) pracovník NFD poruší vnútorný predpis alebo nesplní zadanie, resp. svojím konaním spôsobí oddôvodnenú reklamáciu
  - (b) vykoná splátku NFD PV nižšiu ako je suma 50 EUR
  - (c) člen zamestná neoprávnenou reklamáciou akéhokoľvek pracovníka NFD (backoffice, frontoffice, programátora, člena predstavenstva, člena kontrolnej komisie, účtovníka, právnik)
2. Sankcia je udelená iba ak došlo k preukázanému porušeniu, o čom je dotknutá strana informovaná emailom.
3. Sankcia je zaradená do pohľadávky voči členovi a je stiahnuteľná z jeho členského vkladu na konte CreditPay, splatná okamžite po emailovom oznámení.
4. Vzniknuté škody, ktoré presahujú sumu 150 EUR sa budú riešiť v osobitnom konaní, mimo podmienok tohto predpisu.
5. Sankciu udeľuje predstavenstvo po prehodnotení jednotlivých podnetov a výsledkov reklamácií.

## Čl. III Výška sankcií

1. NFD stanovilo tieto sankcie:
  - 10 EUR - pracovník NFD poruší vnútorný predpis
  - 10 EUR - vykoná splátku NFD PV nižšiu ako je suma 50 EUR
  - 10 EUR - člen zamestná neoprávnenou reklamáciou akéhokoľvek pracovníka NFD

## ČI. IV

### Reklamačný poriadok

1. NFD týmto stanovuje proces podania a vybavovania reklamácií. Reklamácia môže byť podaná iba: prostredníctvom emailu, priamo na adresu [helpdesk@nfd.sk](mailto:helpdesk@nfd.sk) (pre SR a ČR členov) resp. [helpdesk@clubnfd.pl](mailto:helpdesk@clubnfd.pl) (pre členov z PL) alebo na kontakt ktoréhokoľvek pracovníka Customer Care NFD, pričom predmet emailu sa musí nazývať REKLAMACIA. Ústne, či telefonické podania reklamácie musia byť vždy zaslané emailom, inak reklamácia sa nepovažuje za podanú. V odôvodnených prípadoch sa požaduje podanie reklamácie aj poštou, prostredníctvom listu. Reklamácia musí byť podaná ako jasne formulovaná a kompletná, resp. musí obsahovať všetky informácie a dôkazy. Nekompletné reklamácie sa nepovažujú za podané. Za kompletné podanie sa považuje, ak reklamácia obsahuje tieto základné informácie: dátum incidentu, detailný opis chyby s dôkazovým materiálom (kópia prevodného príkazu, bankového výpisu, OP a pod., či iné dodatočne vyžiadané podklady). Kontaktné údaje vlastníka účtu, ktorý reklamáciu podáva. Komunikácia sa uskutočňuje iba priamo s dotknutou osobou, bez prítomnosti sprostredkovateľa, či inej tretej strany, v záujme ochrany osobných údajov. Záznam o reklamacii je helpdesk pracovník povinný zaevidovať v príslušnom dennom reporte, evidovať je nevyhnutné aj prílohy vyplývajúce z preverenia daného stavu a na základe samotnej písomnej požiadavky.
2. Reklamáciu môže podať iba priamo člen sám, reklamácie podávané cez tretie strany nemôžu byť akceptované. Za právnickú osobu môže podať reklamáciu určená osoba alebo oficiálny zástupca spoločnosti.
3. Ak sa člen snaží o nahlásenie možnej reklamácie, je nutné najskôr dôjsť k identifikácii, či nejde iba o podnet, alebo či už ide o reklamáciu. Podnety sa nepovažujú za reklamácie a ani nie je nutné, aby sa vykonávala archivácia podnetov.
4. Za reklamáciu sa považuje každé nenaplnenie podmienok, pod vplyvom ktorých sa zhoršili vlastnosti produktu alebo služby. Konkrétne sa jedná o: neskoré pripísanie fin. prostriedkov, neskoré odoslanie fin. prostriedkov, nesprávne pripísané fin. prostriedky, oneskorená reakcia na komunikáciu, neskoré vybavenie služby či objednávky, chyba na produkte, nedoručená zásielka, nesprávne vypočítané podiely na ziskoch, nesprávne načítané body, chyby v správe dát.
5. Za neoprávnenú reklamáciu sa považuje, každá reklamácia, pri ktorej výsledok šetrenia preukáže, že príčina reklamácie nebola na strane NFD.
6. Reklamácia sa začne vybavovať okamžite, ale najneskôr do 24 hod. v nasledujúci pracovný deň, po prijatí emailu. Reklamácia musí byť pracovníkom NFD potvrdená, že je kompletná a od tohto dátumu plyní 30 dňová lehota na jej vybavenie. V odôvodnených prípadoch to môže byť dlhšie obdobie. Reklamácia, ktorá je podaná nepresne či nejasne bez toho, aby člen ochotne spolupracoval na jej detailnom opise, nemôže byť riešená.
7. Lehota na vybavenie reklamácie je 30 dní od podania úplnej a jasne formulovanej reklamácie. Reklamácia musí byť podaná najneskôr 48 hod. pred zúčtovaním odmien, inak nebude možné vrátiť späť proces vyúčtovania. Reklamácia môže byť podaná neskôr, ale nie neskôr ako 12 mesiacov od vzniku reklamovanej udalosti. Reklamácie, ktoré sú podané po lehote podania, ak budú uznané a riešené, nebudú mať možnosť vrátenia časti nákladov spojených s vyúčtovaním, DPH, bank. poplatkov, vyplatených odmien z marketingových bodov.
8. Reklamácie súvisiace s otázkami na marketing (preverenie výpočtu podielov na zisku, autorizácia bodov, typ členstva, predaja produktov družstva), majú riešiť prezentéri a nespádajú do kompetencie front office (helpdesku, či Customer Care NFD) či backoffice. Ak člen napriek odporúčaniu kontaktovania sa s prezentérom, bude aj naďalej dopytovať sa na frontoffice či backoffice, potom bude prezentér sankcionovaný za neplnenie si povinnosti prezentéra sumou 10 EUR za každú ďalšiu marketingovú otázku. Sankcia bude vyúčtovaná členovi do 30 dní od naplnenia skutkovej podstaty. Danému stavu musí predchádzať upozornenie od frontoffice alebo backoffice.
9. NFD bude za každú vykonanú splátku nižšiu ako 50 EUR účtovať sankciu 10 EUR, vzhľadom na značné účtovné a marketingové náklady spojené so spracovaním danej transakcie.
10. NFD bude za neoprávnenú reklamáciu účtovať sankciu 10 EUR. Neoprávnená reklamácia je taká, ktorá nepotvrdila chybu NFD.
11. Ak chybu a reklamáciu spôsobil programátor, alebo pracovník NFD, bude sankcia prenesená na toho, kto chybu spôsobil. Preto bude kompletná komunikácia archivovaná ako dôkaz pre prípadné opätovné preverenie reklamácie. Celý prípad bude v registratúre uložený v spise dotknutého člena.
12. Ak člen nie je spokojný s postupom pracovníka NFD pri vybavovaní reklamácie, môže vzniesť na neho sťažnosť na email [ombudsman@nfd.sk](mailto:ombudsman@nfd.sk). Ak nedošlo k vybaveniu reklamácie do uvedeného termínu, člen môže podať sťažnosť na Predstavenstvo NFD - [predstavenstvo@nfd.sk](mailto:predstavenstvo@nfd.sk) a ak ani predstavenstvo nevykoná nápravu do 30 dní, je oprávnený podať sťažnosť na Kontrolnú komisiu - [kk@nfd.sk](mailto:kk@nfd.sk). Ak ani kontrolná komisia nevyrieši reklamáciu, člen má právo podať sťažnosť na príslušné orgány štátnej správy a dozoru (poprípade na Okresný súd v Satrej Lubovni), pod ktoré spadá riešiť daný problém.

**Čl.V**  
**Závěrečné ustanovenia**

1. Tento vnitřní předpis může být menený na základe rozhodnutia predstavenstva družstva. Schválené predstavenstvom dňa 2.2.2015. Aktualizácia a shcválenie predstavenstvom NFD dňa 7.11.2016.

Vyhotovil: Martin Cigánek - predseda predstavenstva