

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Základní ustanovení

- 1.1 Tento Reklamační řád společnosti Finax, o.c.p., a.s., Bajkalská 19B, Bratislava, 821 01, IČO 51 306 727 (dále jen „Společnost“ nebo „Obchodník“) upravuje postupy v souvislosti s uplatňováním reklamací Klientů vůči Společnosti (dále jen „Reklamace“), které souvisejí s kvalitou nebo správností investičních služeb, vedlejších služeb, výkonu investičních činností nebo při jejich kombinaci a výkonu finančních služeb a činností jako i poskytování PEPP (dále společně jen „služby“ a „činnosti“), které Společnost poskytuje Klientům na základě Smluv uzavřených mezi Společností a Klientem, zejména postupy a lhůty vyřizování těchto Reklamací, způsob úhrady nákladů spojených s těmito Reklamacemi a všechny ostatní související právní vztahy. Tento Reklamační řád slouží mimo jiné i jako koncepce vyřizování stížností. Za Reklamaci se nepovažuje podnět Klienta ke zlepšení služeb, vydávaných dokumentů nebo informací nebo poptávka informačního charakteru.
- 1.2 Pojmy psané velkými počátečními písmeny používané v tomto Reklamačním řádu mají význam, který je definován v příslušných Všeobecných obchodních podmínkách (dále jen „VOP“) aplikovatelných pro jednotlivé služby a finanční nástroje, pokud není v tomto Reklamačním řádu uvedeno jinak.

2. Postupy a lhůty vyřizování Reklamací

- 2.1 Klient je oprávněn uplatnit Reklamaci ve Společnosti:
- písemně, osobně anebo poštou na tuto adresu: Finax, o.c.p., a.s., Bajkalská 19B, Bratislava, PSČ 821 01,
 - ústně – telefonicky (tel. +420 245 501 654) anebo osobně do protokolu během návštěvy Klienta v sídle Společnosti, uvedené v bodě i) výše,
 - v elektronické formě – e-mailem na tuto e-mailovou adresu: client@finax.eu.
- 2.2 Klient je povinen Reklamaci uplatnit vůči Společnosti způsobem uvedeným v bodě 2.3 tohoto Reklamačního řádu, a to bez zbytečného odkladu ode dne, kdy měl Klient možnost dozvědět se o skutečnosti, která je předmětem Reklamace, nebo ode dne, kdy měl možnost vadu zjistit nebo se s produktem nebo službou seznámit, pokud se Společnost s Klientem výslovně nedohodli jinak. V případě, pro který obecně závazný právní předpis stanovuje delší dobu zodpovědnosti za vady služby poskytnuté Společností Klientovi, je Klient oprávněn uplatnit Reklamaci takovéto vady vůči Společnosti ve lhůtě určené právním předpisem.
- 2.3 Reklamace musí obsahovat identifikační údaje Klienta: jméno (název), rodné číslo (IČO), adresu trvalého bydliště (sídlo společnosti), číslo klientského účtu a kontaktní údaje na Klienta (telefon, e-mail), v případě písemné stížnosti také datum a podpis Klienta. Klient je dále povinen v Reklamaci konkrétně, srozumitelně, správně a přesně uvést reklamované skutečnosti, které tvrdí, spolu s uvedenými daty, čísly, a částkami a svá tvrzení i věrohodným způsobem prokázat, zejména předložením právně relevantních dokladů. Klient je zároveň v této Reklamaci povinen uvést i práva, která tímto způsobem vůči Společnosti uplatňuje.

Reklamací je potřeba doručit na adresu sídla Společnosti nebo odeslat na e-mailovou adresu client@finax.eu.

- 2.4 Pokud Klient nesplní povinnosti uvedené v bodě 2.3 tohoto Reklamačního řádu, Obchodník není povinen se jeho Reklamací zabývat a zkoumat oprávněnost Klientovy Reklamace, dokud Klient neodstraní nedostatky své Reklamace. Pokud Klient odstraní nedostatky své Reklamace, od tohoto momentu začínají běžet lhůty uvedené v bodě 2.8 tohoto Reklamačního řádu.
- 2.5 Klient je povinen Obchodníkovi poskytnout veškerou součinnost potřebnou k objasnění reklamované skutečnosti.
- 2.6 Vyřizování Reklamací vůči Společnosti a monitorování přijatých a vyřízených Reklamací zajišťuje ve smyslu Organizačního pořádku Obchodníka Compliance officer.
- 2.7 Společnost shromažďuje a prověřuje všechny relevantní důkazy a informace týkající se Reklamace a komunikuje jasným, jednoduchým a srozumitelným způsobem.
- 2.8 Společnost rozhodne o oprávněnosti nebo neoprávněnosti Reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 15 pracovních dnů ode dne jejího doručení Společnosti podle bodu 2.3 tohoto Reklamačního řádu. Pokud není možné ihned, resp. ve složitějším případě nelze lhůtu 15 pracovních dnů dodržet, Společnost poskytne Klientovi předběžnou odpověď s jasným uvedením důvodů zpoždění odpovědi na Reklamací a termín konečné odpovědi, přičemž celkové vyřízení Reklamace by nemělo trvat déle než 35 pracovních dnů.
- 2.9 Společnost Klientovi vydá písemné potvrzení o způsobu vyřízení Reklamace elektronicky na trvanlivém médiu ve lhůtách uvedených v bodě 2.8 tohoto Reklamačního řádu. Toto písemné potvrzení vydá Společnost Klientovi i tehdy, pokud nevyhoví Reklamací v celém rozsahu již při uplatnění této Reklamace Klientem. Klient je oprávněn požadovat zaslání vyřízení Reklamace v listinné podobě anebo na jiném trvanlivém médiu.

3. Náklady spojené s vyřizováním Reklamací

- 3.1 Pokud není v tomto Reklamačním řádu uvedeno jinak, náklady spojené s vyřizováním Reklamace bez ohledu na to, zda je Reklamace oprávněná či není oprávněná, hradí Společnost.

4. Evidence Reklamací

- 4.1 Evidence Reklamací se vede ve Společnosti, kde se při jednotlivých případech eviduje:
 - (a) pořadové číslo Reklamace,
 - (b) datum přijetí Reklamace,
 - (c) identifikace Klienta,
 - (d) předmět Reklamace,
 - (e) rozhodnutí o vyřízení Reklamace.

- 4.2 Dále se archivuje pod pořadovým číslem kopie dopisu s vyjádřením k Reklamací a záznam o vyřízení Reklamace.
- 4.3 Záznam o vyřízení Reklamace podle odstavce 4.2 musí obsahovat tyto údaje:
- (a) identifikace Klienta,
 - (b) předmět Reklamace,
 - (c) datum doručení Reklamace,
 - (d) identifikace osob, kterých se Reklamace týká,
 - (e) vyhodnocení skutečnosti, zda byla Reklamace oprávněná,
 - (f) opatření přijatá na vyřízení Reklamace,
 - (g) datum vyřízení Reklamace.

5. Podání odvolání

- 5.1 Pokud Klient nebo Potenciální klient není spokojen s výsledkem řešení Reklamace, může podat odvolání proti výsledku řešení Reklamace, a to do patnácti (15) pracovních dnů od doručení rozhodnutí na adresu Klienta. V tomto případě začíná běžet nová lhůta patnácti (15) pracovních dnů na vyřízení odvolání.
- 5.2 O výsledku vyřešení Reklamace je Klient nebo Potenciální klient informován elektronicky na trvanlivém médiu (Klient je oprávněný požadovat zaslání vyřízení Reklamace v listinné podobě), a to do patnácti (15) pracovních dnů od přijetí odvolání na řešení Reklamace Společností.
- 5.3 V případě, že stanovisko společnosti k předmětné Reklamací plně neuspokojuje požadavky Klienta, má možnost obrátit se na příslušný orgán dohledu, kterým je Národní banka Slovenska. V případech, které se týkají více než jednoho členského státu, se Klient může rozhodnout podat stížnost prostřednictvím příslušných orgánů členského státu podle jeho bydliště.
- 5.4 Klient, který je spotřebitelem, má možnost podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu jednomu ze subjektů zapsaných v seznamu, který je možný najít na internetové stránce <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2&lng=CS>. V případě, že jde o spor vyplývající ze smlouvy uzavřené na dálku prostřednictvím prostředků dálkové komunikace, může Klient, který je spotřebitelem, podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu prostřednictvím Evropské platformy pro řešení sporů on-line: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>.

6. Vnitřní sledování a vyhodnocování stížností

- 6.1 Společnost průběžně analyzuje údaje získané v rámci vyřizování Reklamací s cílem zajistit identifikaci a řešení opakujících se systémových problémů a potenciálních operačních a právních rizik, a to zejména:
- (a) analýzou příčin jednotlivých stížností s cílem určit hlavní příčiny, které jsou společné pro daný typ stížnosti,

- (b) posouzením, zda takové hlavní příčiny mohou mít vliv i na jiné procesy nebo produkty včetně těch, na které se Reklamacie nepřímo vztahuje,
- (c) v odůvodněných případech odstraněním těchto hlavních příčin.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1 Ostatní právní vztahy mezi Společností a Klientem výslovně neupravené tímto Reklamačním řádem se budou řídit příslušnými ustanoveními jednotlivých Smluv uzavřenými mezi Společností a Klientem, příslušnými ustanoveními VOP, příslušnými ustanoveními Zákona o CP a v případě poskytování PEPP nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2019/1238 z 20. června 2019 o celoevropském osobním důchodovém produktu (PEPP), Občanského zákoníku, Obchodního zákoníku a ostatních souvisejících právních předpisů platných na území SR, a to v tomto pořadí. Pro zamezení pochybností tímto není dotčena ochrana spotřebitele poskytnutá mu právem země, kde má obvyklé bydliště ve smyslu článku 6 odst. 2 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 593/2008 o právu rozhodném pro smluvní závazky (Rím I).
- 7.2 Společnost na žádost příslušného vnitrostátního orgánu poskytne informace o vyřizování Reklamací tomuto orgánu.
- 7.3 Společnost je oprávněna z důvodu změn v obchodní politice Společnosti nebo změn právních předpisů nebo na základě vývoje na finančním trhu nebo vývoje právního nebo podnikatelského prostředí nebo v zájmu bezpečného fungování systému finančního trhu nebo minimalizace rizik tento řád kdykoliv měnit nebo doplňovat. Společnost určí zveřejněním aktuální znění Reklamačního řádu.
- 7.4 Tento Reklamační řád byl schválen představenstvem Společnosti dne 13.09.2022, s účinností ode dne zveřejnění.
- 7.5 Reklamační řád byl zveřejněn dne 07.10.2022.