

# PRAVILNIK O REKLAMACIJAMA

## 1. Osnovne odredbe

- 1.1. Ovaj Pravilnik o reklamacijama društva Finax, o.c.p., a.s., Bajkalská 19B, Bratislava, 821 01, MBS 51 306 727 (u daljnjem tekstu „Društvo“ ili „Broker“) uređuje postupke u vezi s podnošenjem reklamacije od strane Klijenata Društvu (u daljnjem tekstu "Reklamacija"), a koji se odnose na kvalitetu ili ispravnost investicijskih usluga, pomoćnih usluga, investicijskih aktivnosti ili njihovu kombinaciju i na financijske usluge i aktivnosti kao i pružanje PEPP-a (u daljnjem tekstu zajedno nazvane „usluge“ i „aktivnosti“) koje Društvo pruža Klijentima na temelju Ugovora sklopljenih između Društva i Klijenata, no prvenstveno uređuje postupak i rokove rješavanja tih reklamacija, način plaćanja troškova povezanih s tim reklamacijama i sve ostale srodne pravne odnose. Ovaj Pravilnik o reklamacijama služi, između ostalog, i kao koncept za rješavanje prigovora.
- 1.2. Izrazi s velikim početnim slovom koji se koriste u ovom Pravilniku o reklamacijama imaju svoje značenje definirano u relevantnim Općim uvjetima poslovanja (u daljnjem tekstu "OUP") koji se primjenjuju vezano za pojedine usluge i financijske instrumente, osim ako ovim Pravilnikom o reklamacijama nije drugačije određeno.

## 2. Postupci i istek roka za rješavanje reklamacija

- 2.1. Klijent ima pravo podnijeti Reklamaciju Društvu.
- pisanim putem, osobno ili poštom na sljedeću adresu: Finax, o.c.p., a.s., Bajkalská 19B, Bratislava, poštanski broj 821 01;
  - usmeno - telefonski (tel. +421 2 2100 9985) ili osobno na protokol prilikom obilaska Naručitelja u sjedištu društva, navedeno u točki i) gore.
  - u elektroničkom obliku – elektroničkom poštom na sljedeću e-mail adresu: [client@finax.eu](mailto:client@finax.eu);
- 2.2. Klijent je dužan podnijeti Reklamaciju Društvu na način naveden u točki 2.3 ovog Pravilnika o reklamacijama, bez nepotrebnog odgađanja od dana, kada je Klijent imao mogućnost saznati za činjenicu koja je predmet Reklamacije, ili od dana, kada je imao mogućnost utvrditi nedostatak ili se s proizvodom ili uslugom upoznati, osim ako se Društvo s Klijentom nije izričito drugačije dogovorilo. U slučaju da općenito obvezujući zakonski propis predviđa duže razdoblje odgovornosti za nedostatke usluge koju je Društvo pružilo Klijentu Klijent je ima pravo podnijeti Reklamaciju takvog nedostatka Društvu u roku koji je naveden u pravnom propisu
- 2.3. Reklamacija mora sadržavati identifikacijske podatke Klijenta: ime (tvrtka), osobni identifikacijski broj (OIB), adresu prebivališta (sjedište tvrtke), broj računa Klijenta i kontakt podatke Klijenta (telefon, e-mail,) a u slučaju pismenog zahtjeva), datum i potpis Klijenta. Klijent je nadalje dužan u Reklamaciji navesti konkretne, razumljive, ispravne i točne činjenice

koje reklamira zajedno s navedenim podacima, brojevima i iznosima i svoje tvrdnje dokazati na vjerodostojan način, prvenstveno podnošenjem pravno relevantnih dokumenata. Klijent je istovremeno dužan u ovoj Reklamaciji navesti i prava koja na ovaj način ostvaruje protiv Društva. Reklamaciju je potrebno dostaviti na adresu sjedišta Društva ili je poslati na adresu e-pošte [client@finax.eu](mailto:client@finax.eu).

- 2.4. Ako Klijent ne ispuni obveze navedene u točki 2.4 ovog Pravilnika o reklamacijama, Broker nije dužan baviti se njegovom Reklamacijom i provjeravati opravdanost njegove Reklamacije, dok Klijent ne ukloni nedostatke svoje Reklamacije. Ako Klijent ukloni nedostatke svoje Reklamacije, od tog trenutka počinju teći rokovi navedeni u točki 2.8 ovog Pravilnika o reklamacijama.
- 2.5. Klijent je dužan pružiti Brokeru svu suradnju potrebnu za rasvjetljavanje reklamirane činjenice,
- 2.6. Za rješavanje Reklamacija upućenih Društvu i praćenje primljenih i riješenih Reklamacija je prema Organizacijskom pravilniku Brokera nadležan službenik za usklađenost (Compliance officer).
- 2.7. Društvo prikuplja i provjerava sve relevantne dokaze i informacije u vezi s Reklamacijom i komunicira na jasan, jednostavan i razumljiv način.

Društvo će odlučiti o opravdanosti ili neprihvatljivosti prigovora bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 15 radnih dana od dana dostave prigovora Društvu u skladu s točkom 2.3 ovih Reklamacijskog pravilnika. Ako nije moguće odmah, odnosno u složenijem slučaju u roku od 15 radnih dana nije moguće ispoštovati, Društvo će Klijentu dostaviti preliminarni odgovor u kojem će jasno navesti razloge kašnjenja u odgovoru na Reklamaciju i rok za konačni odgovor, pri čemu ukupno rješavanje Reklamacije ne bi trebalo trajati duže od 35 radnih dana

- 2.8. .
- 2.9. Društvo izdaje Klijentu potvrdu o načinu rješavanja Reklamacije elektronskim putem na trajnom mediju u rokovima navedenim u točki 2.8. ovog Pravilnika o reklamacijama. Ovu pisanu potvrdu Društvo izdaje Klijentu i tada, kada ne udovolji Reklamaciji u cijelosti i to već i odmah prilikom podnošenja Reklamacije od strane Klijenta. Klijent ima pravo zahtijevati da se Reklamacija pošalje u papirnatom obliku ili na drugom trajnom mediju.

### **3. Troškovi povezani s rješavanjem reklamacija**

- 3.1. Ako nije u ovom Pravilniku o reklamacijama navedeno drugačije, troškove povezane s rješavanjem Reklamacije bez obzira je li Reklamacija opravdana ili nije, snosi Društvo.

### **4. Evidencija reklamacija**

- 4.1. Evidenciju Reklamacija vodi Društvo i u pojedinačnim slučajevima se bilježi:
  - (a) redni broj Reklamacije,

- (b) datum primitka Reklamacije,
  - (c) identifikacija Klijenta,
  - (d) predmet Reklamacije,
  - (e) odluka o prihvaćanju ili odbijanju Reklamacije.
- 4.2. Nadalje, pod rednim brojem se arhivira kopija dopisa sa stajalištem o Reklamaciji i zapis o prihvaćanju ili odbijanju Reklamacije.
- 4.3. Zapis o prihvaćanju ili odbijanju Reklamacije prema stavku 4.2. mora sadržavati sljedeće podatke:
- (a) Identifikacija klijenta ,
  - (b) predmet Reklamacije,
  - (c) datum podnošenja Reklamacije,
  - (d) identifikaciju osoba na koje se Reklamacija odnosi,
  - (e) procjenu činjenica, je li Reklamacija bila opravdana,
  - (f) poduzete mjere za rješavanje Reklamacije,
  - (g) datum rješavanja Reklamacije.

## 5. Podnošenje žalbe

- 5.1. Ako Klijent ili Potencijalni Klijent nije zadovoljan ishodom rješavanja Reklamacije, može podnijeti žalbu na ishod rješavanja Reklamacije, i to u roku od petnaest (15) kalendarskih dana od dostave odluke o prihvaćanju ili odbijanju Reklamacije na adresu Klijenta. U ovom slučaju počinje novi rok od trideset (30) dana za rješavanje žalbe.
- 5.2. O ishodu rješavanja Reklamacije. Klijent ili Potencijalni Klijent obaviješteni su o ovom ishodu elektroničkim putem na trajnom mediju (Klijent ima pravo zatražiti slanje Reklamacije u papirnatom obliku i to u roku od petnaest (15) radnih dana od kada je Društvo primilo žalbu na odluku o Reklamaciji.
- 5.3. U slučaju da stav Društva o predmetnoj Reklamaciji ne zadovoljava u potpunosti zahtjeve Klijenta, Klijent ima mogućnost obratiti se nadležnom nadzornom tijelu, u ovom slučaju Narodnoj banci Slovačke. U slučajevima koji uključuju više od jedne države članice, Klijent može odlučiti podnijeti pritužbu preko nadležnih tijela države članice prebivališta.
- 5.4. Klijent, koji je potrošač, može podnijeti prijedlog za pokretanje alternativnog rješavanja spora u jednom od subjekata upisanih u popis koji se može naći na web stranici <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>. U slučaju spora proisteklog iz ugovora na daljinu putem komunikacije na daljinu, potrošački klijent može podnijeti prijedlog za pokretanje alternativnog rješavanja spora putem Europske platforme za internetsko rješavanje sporova: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HR>

## 6. Unutarnje praćenje i procjena žalbi

6.1. Društvo kontinuirano analizira podatke dobivene prilikom rješavanja Reklamacija radi prepoznavanja i rješavanja ponavljajućih se sistemskih problema i potencijalnih operativnih i pravnih rizika, i to prvenstveno:

- (a) analizom uzroka pojedinih prigovora radi utvrđivanja glavnih uzroka zajedničkih za konkretnu vrstu prigovora,
- (b) procjenom, mogu li takvi glavni uzroci utjecati i na druge procese ili proizvode uključujući one na koje se Reklamacija posredno odnosi,
- (c) u opravdanim slučajevima uklanjanjem tih glavnih uzroka.

## 7. Završne odredbe

7.1. Ostali pravni odnosi između Društva i Klijenta koji nisu izričito regulirani ovim Pravilnikom o reklamacijama, regulirati relevantnim odredbama pojedinačnih Ugovora sklopljenih između Društva i Klijenta, relevantnim odredbama OUP-a, relevantnim odredbama Zakona o vrijednosnim papirima i u slučaju pružanja PEPP-a Uredbom (EU) 2019/1238 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. lipnja 2019. o paneuropskom osobnom mirovinskom proizvodu (PEPP), Građanski zakonik Trgovačkog zakonika i drugih povezanih zakonskih propisa važećih na području Slovačke Republike, i to u ovom redosljed. Radi izbjegavanja nedoumica, to ne dovodi u pitanje zaštitu koju potrošaču pruža pravo države u kojoj ima prebivalište u smislu članka 6 (1). 2. Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća br. 593/2008 o pravu primjenjivom na ugovorne obveze (Rim I).

.

7.2. Društvo će na zahtjev nadležnog nacionalnog tijela dostaviti ovom tijelu informacije o rješavanju reklamacija.

7.3. Društvo ima pravo u bilo kojem trenutku izmijeniti ili dopuniti ovaj Pravilnik o reklamacijama zbog izmjena u poslovnoj politici Društva ili promjena u zakonodavstvu ili zbog razvoja na financijskom tržištu ili razvoja pravnog ili poslovnog okruženja ili u interesu sigurnog funkcioniranja sustava financijskog tržišta ili minimiziranja rizika. Društvo će definirati aktualni tekst Pravilnika o reklamacijama njegovim Objavlivanjem.

7.4. Ovaj Pravilnik o reklamacijama je Upravni odbor Društva usvojio dana 13.9.2022, i primjenjuje se od dana objavljivanja

7.5. Pravilnik o reklamacijama je objavljen dana 07.10.2022.