

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 sve pravne odnose koji nastaju između Klijenta i Društva na temelju i u vezi s podnošenjem reklamacije od strane Klijenata navedenih u točki 1.5 ovog Pravilnika o reklamacijama Društvu a koji se odnose na kvalitetu ili ispravnost investicijskih usluga, pomoćnih usluga, investicijskih aktivnosti ili njihovu kombinaciju i na financijske usluge i aktivnosti (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. Ovaj Pravilnik o reklamacijama sastavni je dio Općih uvjeta poslovanja (u daljnjem tekstu „OUP“) koje je izdalo Društvo.
- 1.3. U mjeri, u kojoj se odredbe OUP izdanih od strane Društva za pojedine vrste aktivnosti razlikuju od odredaba ovog Pravilnika o reklamacijama, odredbe ovih OUP imaju prednost pred pojedinim odredbama ovog Pravilnika o reklamacijama.
- 1.4. Izrazi s velikim početnim slovom koji se koriste u ovom Pravilniku o reklamacijama imaju svoje značenje definirano u OUP vezano za pojedine usluge i financijske instrumente, osim ako ovim Pravilnikom o reklamacijama nije drugačije određeno.
- 1.5. Društvo i Klijent su suglasni da se reklamacijom prema ovom Pravilniku o reklamacijama podrazumijeva prigovor Klijenta upućen Društvu i Klijentom ostvareno pravo koje proizlazi iz odgovornosti za nedostatke nastale u pružanju usluga i aktivnosti od strane Društva u rokovima definiranim ovim Pravilnikom o reklamacijama (u daljnjem tekstu „Reklamacija“).

2. Postupci i istek roka za rješavanje reklamacija

- 2.1. Klijent ima pravo podnijeti Reklamaciju Društvu.
- 2.2. Klijent je dužan podnijeti Reklamaciju Društvu na način naveden u točki 2.4 ovog Pravilnika o reklamacijama, i to najkasnije u roku od šest mjeseci 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 od razdoblja iz prve rečenice ove točke i ako takav propis ne dopušta da ugovorne strane dogovore drugačije razdoblje, Klijent je dužan podnijeti Reklamaciju takvog nedostatka Društvu najkasnije u roku koji je naveden u ovom Pravilniku o reklamacijama.

- 2.3. Ako Klijent u roku navedenom u točki 2.2 ovog Pravilnika o reklamacijama ne upozori Društvo na ovu utvrđenu činjenicu, njegova prava koja proizlaze iz odgovornosti za nedostatke prestaju.
- 2.4. Klijent je dužan podnijeti Reklamaciju u pisanom obliku s vlastoručnim potpisom. Pismena reklamacija mora sadržavati identifikacijske podatke Klijenta: ime (tvrtka), osobni identifikacijski broj (OIB), adresu prebivališta (sjedište tvrtke), broj računa Klijenta i kontakt podatke Klijenta (telefon), 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 koje je dužan pribaviti o svom vlastitom trošku. 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.
- 2.5. 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 2.7 ovog Pravilnika o reklamacijama.
- 2.6. Klijent je dužan pružiti Brokeru svu suradnju potrebnu za rasvjetljavanje reklamirane činjenice, ukoliko odbije pružiti takvu suradnju, Broker nije dužan dalje provjeravati opravdanost njegove Reklamacije.
- 2.7. Za rješavanje Reklamacija upućenih Društvu i praćenje primljenih i riješenih Reklamacija je prema Organizacijskom pravilniku Brokera nadležan službenik za usklađenost (Compliance officer).
- 2.8. Društvo prikuplja i provjerava sve relevantne dokaze i informacije u vezi s Reklamacijom i komunicira na jasan, jednostavan i razumljiv način.
- 2.9. Ako nije moguće odmah, odnosno u složenijem slučaju u roku od trideset (30) radnih dana nakon podnošenja Reklamacije od strane Klijenta, donijeti odluku o opravdanosti Reklamacije, Broker ima pravo u okviru svoje nadležnosti izvršiti daljnje provjeravanje Reklamacije i stručnu procjenu reklamiranog nedostatka, pri čemu ukupno rješavanje Reklamacije ne bi trebalo trajati duže od 30 kalendarskih dana. Vrijeme potrebno za stručnu procjenu reklamiranog nedostatka nije uključeno u rok potreban za donošenje odluke o opravdanosti Reklamacije navedene u početnoj rečenici ove točke Pravilnika o reklamacijama.
- 2.10. Ako iz objektivnih razloga nije moguće Reklamaciju riješiti u gore navedenom roku od 30 dana, Društvo je dužno Klijenta u pisanom obliku obavijestiti o poduzetim radnjama i o roku, kada će reklamacija biti riješena.
- 2.11. Društvo izdaje Klijentu pisanu potvrdu o načinu rješavanja Reklamacije u rokovima navedenim u točki 2.7. 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.

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 u obliku spisa 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) ime, prezime i adresu prebivališta Klijenta u slučaju fizičke osobe, tvrtku ili poslovno ime i sjedište Klijenta u slučaju pravne osobe,
- (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. Žalbom se bavi Nadzorni odbor Društva. Na preporuku Nadzornog odbora Društva, Upravni odbor Brokera izdaje odluku o ishodu rješavanja Reklamacije. Klijent ili Potencijalni Klijent obaviješteni su o ovom ishodu preporučenim dopisom i to u roku od trideset (30) kalendarskih 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.
- 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/?event=main.adr.show2>

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. Društvo i Klijent su suglasni da će se 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, Trgovačkog zakonika i drugih povezanih zakonskih propisa važećih na području Slovačke Republike, i to u ovom redosljedu. 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. Pravilnik o reklamacijama se ne odnosi na usluge i aktivnosti koje su drugačije od onih koje su pod nadzorom Narodne banke Slovačke ili na usluge i aktivnosti drugog subjekta, za koje Broker ne snosi odgovornost (iako takve aktivnosti predstavljaju bit prigovora). U takvom slučaju Broker će obavijestiti podnositelja prigovora o svom stavu o prigovoru i objasniti će mu svoj stav, iako se prigovor ne odnosi posebno na njegove usluge i aktivnosti. Ako je to primjereno i u sklopu mogućnosti Brokera, dostavit će podnositelju prigovora podatke o subjektu, odnosno nadzornom tijelu, koje je nadležno za rješavanje njegovog prigovora.
- 7.3. Društvo će na zahtjev nadležnog nacionalnog tijela dostaviti ovom tijelu informacije o rješavanju reklamacija.

- 7.4. 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 Objavljivanjem. Klijent ima pravo izraziti svoje neslaganje s izmjenom Pravilnika o reklamacijama putem pisane obavijesti dostavljene Društvu u roku od 15 dana od dana kada je Pravilnik o reklamacijama definiran Objavljivanjem. Ako to nije slučaj, izmjene i dopune stupaju na snagu na dan koji je u njemu naveden. Ako Klijent nakon Objavljivanja Pravilnika o reklamacijama izvrši bilo kakvu radnju naspram Društva ili nastavi primati usluge Društva, onda je iz te situacije vidljivo, da ima volju nastaviti u ugovornom odnosu s Društvom ili svojim postupanjem potvrdi da se upoznao s tekstom izmijenjenog ili dopunjenog Pravilnika o reklamacijama. Ako Klijent u navedenom roku izrazi svoje neslaganje s izmjenom Pravilnika o reklamacijama a sporazum neće biti postignut, Klijent ima pravo otkazom odmah raskinuti svoj ugovorni odnos s Društvom s neposrednim učinkom. Također Broker ima u tom slučaju pravo odmah raskinuti svoj ugovorni odnos s Klijentom i proglasiti svoja Potraživanja prema Klijentu odmah dospjelim.
- 7.5. Ovaj Pravilnik o reklamacijama je Upravni odbor Društva usvojio dana 11.06.2020., i primjenjuje se od 01.07.2020..
- 7.6. Pravilnik o reklamacijama je objavljen dana 16.06.2020.