

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## 1. Základné ustanovenia

- 1.1. Tento Reklamačný poriadok spoločnosti Finax, o.c.p., a.s., Bajkalská 19B, Bratislava, 821 01, IČO 51 306 727 (ďalej len „Spoločnosť“ alebo „Obchodník“) upravuje postupy v súvislosti s uplatňovaním reklamácií Klientov voči Spoločnosti (ďalej len „Reklamácia“), ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou investičných služieb, vedľajších služieb, výkonu investičných činností alebo pri ich kombinácii a výkonu finančných služieb a činností ako aj poskytovania PEPP (ďalej spoločne len „služby“ a „činnosti“), ktoré Spoločnosť poskytuje Klientom na základe Zmlúv uzavretých medzi Spoločnosťou a Klientom, najmä postupy a lehoty vybavovania týchto Reklamácií, spôsob úhrady nákladov spojených s týmito Reklamáciami a všetky ostatné súvisiace právne vzťahy. Tento Reklamačný poriadok slúži okrem iného i ako koncepcia vybavovania sťažností. Za Reklamáciu sa nepovažuje podnet Klienta na zlepšenie služieb, vydávaných dokumentov alebo informácií alebo dopyt informačného charakteru.
- 1.2. Pojmy písané veľkými počiatočnými písmenami používané v tomto Reklamačnom poriadku majú význam, ktorý je definovaný v príslušných Všeobecných obchodných podmienkach (ďalej len „VOP“) aplikovateľných pre jednotlivé služby a finančné nástroje, pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak.

## 2. Postupy a lehoty vybavovania reklamácií

- 2.1. Klient je oprávnený uplatniť Reklamáciu v Spoločnosti:
- písomne, osobne alebo poštou na túto adresu: Finax, o.c.p., a.s., Bajkalská 19B, Bratislava, PSČ 821 01;
  - ústne - telefonicky (tel. +421 2 2100 9985) alebo osobne do protokolu počas návštevy Klienta v sídle spoločnosti, uvedeného v bode i) vyššie
  - v elektronickej forme - e-mailom na túto e-mailovú adresu: [client@finax.eu](mailto:client@finax.eu);
- 2.2. Klient je povinný Reklamáciu uplatniť voči Spoločnosti spôsobom uvedeným v bode 2.3 tohto Reklamačného poriadku, bez zbytočného odkladu odo dňa, kedy mal Klient možnosť dozvedieť sa o skutočnosti, ktorá je predmetom Reklamácie, alebo odo dňa, kedy mal možnosť vadu zistiť alebo sa s produktom alebo službou oboznámiť, pokiaľ sa Spoločnosť s Klientom výslovne nedohodli inak. V prípade, pre ktorý všeobecne záväzný právny predpis stanovuje dlhšiu dobu zodpovednosti za vady služby poskytnutej Spoločnosťou Klientovi je Klient oprávnený uplatniť Reklamáciu takejto vady voči Spoločnosti v lehote určenej právnym predpisom.
- 2.3. Reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje Klienta: meno (názov), rodné číslo (IČO), adresu trvalého bydliska (sídlo spoločnosti), číslo klientskeho účtu a kontaktné údaje na Klienta (telefón, e-mail), a v prípade písomnej sťažnosti aj dátum a podpis Klienta. Klient je ďalej povinný v Reklamácií určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta, spolu s uvedenými dátami, číslami, a čiastkami a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov.

Klient je zároveň v tejto Reklamacii povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči Spoločnosti uplatňuje.

- 2.4. Pokiaľ si Klient nesplní povinnosti uvedené v bode 2.3 tohto Reklamačného poriadku, Obchodník nie je povinný sa jeho Reklamaciou zaoberať a skúmať oprávnenosť Klientovej Reklamacie, pokiaľ Klient neodstráni nedostatky svojej Reklamacie. Ak Klient odstráni nedostatky svojej Reklamacie, od tohto momentu začínajú plynúť lehoty uvedené v bode 2.8 tohto Reklamačného poriadku.
- 2.5. Klient je povinný Obchodníkovi poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti.
- 2.6. Vybavovanie Reklamací voči Spoločnosti a monitorovanie prijatých a vybavených Reklamací zabezpečuje v zmysle Organizačného poriadku Obchodníka Compliance officer.
- 2.7. Spoločnosť zhromažďuje a preveruje všetky relevantné dôkazy a informácie týkajúce sa Reklamacie a komunikuje jasným jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom.
- 2.8. Spoločnosť rozhodne o oprávnenosti alebo neoprávnenosti Reklamacie bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa jej doručenia Spoločnosti podľa bodu 2.3 tohto Reklamačného poriadku. Pokiaľ nie je možné ihneď, resp. v zložitejšom prípade lehotu 15 pracovných dní nie je možné dodržať, Spoločnosť poskytne Klientovi predbežnú odpoveď s jasným uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na Reklamaciu a termín konečnej odpovede, pričom celkové vybavenie reklamacie by nemalo trvať dlhšie ako 35 pracovných dní.
- 2.9. Spoločnosť Klientovi vydá potvrdenie o spôsobe vybavenia Reklamacie elektronicky na trvanlivom médiu v lehotách uvedených v bode 2.8 tohto Reklamačného poriadku. Toto písomné potvrdenie vydá Spoločnosť Klientovi aj vtedy, ak nevyhovie Reklamacii v celom rozsahu už pri uplatnení tejto Reklamacie Klientom. Klient je oprávnený požadovať zaslanie vybavenia Reklamacie v listinnej podobe alebo inom trvanlivom médiu.

### **3. Náklady spojené s vybavovaním reklamací**

- 3.1. Pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak, náklady spojené s vybavovaním Reklamacie bez ohľadu na to, či je Reklamacia oprávnená alebo nie je oprávnená, uhrádza Spoločnosť.

### **4. Evidencia reklamací**

- 4.1. Evidencia Reklamací sa vedie v Spoločnosti, kde sa pri jednotlivých prípadoch eviduje:
  - (a) poradové číslo Reklamacie,
  - (b) dátum prijatia Reklamacie,
  - (c) identifikácia Klienta,
  - (d) predmet Reklamacie,
  - (e) rozhodnutie o vybavení Reklamacie.

- 4.2. Ďalej sa archivuje pod poradovým číslom kópia listu s vyjadrením k Reklamácii a záznam o vybavení Reklamácie.
- 4.3. Záznam o vybavení Reklamácie podľa odseku 4.2 musí obsahovať tieto údaje:
- (a) Identifikácia Klienta,
  - (b) predmet Reklamácie,
  - (c) dátum doručenia Reklamácie,
  - (d) identifikácia osôb, ktorých sa Reklamácia týka,
  - (e) vyhodnotenie skutočnosti, či bola Reklamácia oprávnená,
  - (f) opatrenia prijaté na vybavenie Reklamácie,
  - (g) dátum vybavenia Reklamácie.

## 5. Podanie odvolania

- 5.1. Pokiaľ Klient alebo Potenciálny klient nie je spokojný s výsledkom riešenia Reklamácie, môže podať odvolanie proti výsledku riešenia Reklamácie, a to do pätnástich (15) kalendárnych dní od doručenia rozhodnutia na adresu Klienta. V tomto prípade začína plynúť nová lehota pätnásť (15) pracovných dní na vybavenie odvolania.
- 5.2. O výsledku vyriešenia Reklamácie je Klient alebo Potenciálny klient informovaný elektronicky na trvanlivom médiu (Klient je oprávnený požadovať zaslanie vybavenia Reklamácie v listinnej podobe), a to do pätnástich (15) pracovných dní od prijatia odvolania na riešenie Reklamácie Spoločnosťou.
- 5.3. V prípade ak stanovisko spoločnosti k predmetnej Reklamácii plne neuspokojuje požiadavky Klienta, má tento možnosť obrátiť sa na príslušný orgán dohľadu, ktorým je Národná banka Slovenska. V prípadoch, ktoré sa týkajú viac ako jedného členského štátu, sa Klient môže rozhodnúť podať sťažnosť prostredníctvom príslušných orgánov členského štátu podľa jeho bydliska.
- 5.4. Klient, ktorý je spotrebiteľom má možnosť podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu jednému zo subjektov zapísaných v zozname, ktorý je možný nájsť na internetovej stránke <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2&lng=SK>. V prípade, ak ide o spor vyplývajúci zo zmluvy uzatvorenej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, môže Klient, ktorý je spotrebiteľom, podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu prostredníctvom Európskej platformy riešenia sporov online:  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

## 6. Vnútorne sledovanie a vyhodnocovanie sťažností

- 6.1. Spoločnosť priebežne analyzuje údaje získané v rámci vybavovania Reklamácií s cieľom zabezpečiť identifikáciu a riešenie opakujúcich sa systémových problémov a potenciálnych operačných a právnych rizík, a to najmä:

- (a) analýzou príčin jednotlivých sťažností s cieľom identifikovať hlavné príčiny, ktoré sú spoločné pre daný typ sťažnosti,
- (b) posúdením, či takéto hlavné príčiny môžu mať vplyv aj na iné procesy alebo produkty vrátane tých, na ktoré sa Reklamácia nepriamo vzťahuje,
- (c) v opodstatnených prípadoch odstránením týchto hlavných príčin.

## 7. Záverečné ustanovenia

- 7.1. Ostatné právne vzťahy medzi Spoločnosťou a Klientom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých Zmlúv uzavretými medzi Spoločnosťou a Klientom, príslušnými ustanoveniami VOP, príslušnými ustanoveniami Zákona o CP a v prípade poskytovania PEPP nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/1238 z 20. júna 2019 o celoeurópskom osobnom dôchodkovom produkte (PEPP), Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka a ostatných súvisiacich právnych predpisov platných na území SR, a to v tomto poradí. Pre zamedzenie pochybností, týmto nie je dotknutá ochrana spotrebiteľa, poskytnutá mu právom krajiny, kde má obvyklý pobyt v zmysle článku 6 ods. 2 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady č. 593/2008 o rozhodnom práve pre zmluvné záväzky (Rím I).
- 7.2. Spoločnosť na požiadanie príslušného vnútroštátneho orgánu poskytne informácie o vybavovaní reklamácií tomuto orgánu.
- 7.3. Spoločnosť je oprávnená z dôvodu zmien v obchodnej politike Spoločnosti alebo zmien právnych predpisov alebo na základe vývoja na finančnom trhu alebo vývoja právneho alebo podnikateľského prostredia alebo v záujme bezpečného fungovania systému finančného trhu alebo minimalizácie rizika tento Reklamačný poriadok kedykoľvek meniť alebo dopĺňať. Spoločnosť určí zverejnením aktuálne znenie Reklamačného poriadku.
- 7.4. Tento Reklamačný poriadok bol schválený predstavenstvom Spoločnosti dňa 13.9.2022, s účinnosťou odo dňa zverejnenia.
- 7.5. Reklamačný poriadok bol zverejnený dňa 20.9.2022.