

# Reklamačný poriadok

## Článok 1 Úvod

**1.1.** Tento predpis bol vydaný na základe legislatívnych požiadavkov Národnej banky Slovenska (ďalej len NBS) ako regulátora kapitálového trhu v Slovenskej republike pri registrácii samostatného finančného agenta (ďalej len SFA), na základe ktorých musí každá právnická alebo fyzická osoba vystupujúca v pozícii SFA zriadiť a priebežne používať účinné a transparentné postupy pre primerané a okamžité spracovanie sťažností a reklamácii klientov resp. potenciálnych klientov.

**1.2.** Cieľom tohto predpisu je preto stanoviť spôsob vybavovania jednotlivých sťažností a reklamácii klientov resp. potenciálnych klientov spoločnosti Slovak Investment Services s.r.o., IČ:50204301, so sídlom T. G. Masaryka 711/2, 972 13, Nitrianske Pravno, zapísanej na Okresnom súde v Trenčíne (oddiel Sro, vložka číslo 32711/R) ku dňu 26. 02. 2016, (ďalej len SIS alebo Spoločnosť) a definovať ich proces.

## Článok 2 Definície pojmov

**2.1. Reklamačný poriadok:** upravuje zásady vybavovania reklamácii a sťažností, spôsob ich podávania, určenia zamestnancov vybavujúcich reklamácie a sťažností, časové lehoty pre ich vybavenie, spôsob kontroly vybavovania reklamácii a sťažností vedúcimi osobami a spôsob informovania klientov resp. potenciálnych klientov o vybavovaní reklamácii a sťažností. Reklamačný poriadok ďalej upravuje pravidlá vedenia evidencie reklamácii a sťažností a spôsob kontroly ich vybavovania.

**2.2. Klient resp. potenciálny klient:** osoba, ktorej je poskytované finančné sprostredkovanie cez spoločnosť SIS.

**2.3. Podriadený finančný agent:** všeobecne platí, že podriadený finančný agent (ďalej len PFA) spoločnosti SIS je činný ako subjekt, (zapísaný v registry Národnej banky Slovenska v sekcii podriadených finančných agentov), pokiaľ sa klientovi resp. potenciálnemu klientovi preukáže preukazom PFA spoločnosti SIS s.r.o.. PFA se teda stáva poverencom spoločnosti SIS. Tento špeciálny právny vzťah vedie k tomu, že klient resp. potenciálny klient je z právneho hľadiska klientom resp. potenciálnym klientom spoločnosti SIS a nie samotného PFA.

**2.4. Sťažnosť:** sťažnosť je podanie klienta, resp. potenciálneho klienta, ktorým sa domáha svojich práv a chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu, alebo k ich ohrozeniu činnosťou alebo nečinnosťou Spoločnosti a jej podriadených

finančných agentov. Musí byť podaná písomne (dopisom alebo mailom) alebo ústne priamo na adrese sídla Spoločnosti.

**2.5. Reklamácia:** Za reklamáciu se považuje také písomné (dopisom alebo mailom) alebo ústne podanie na adresu Spoločnosti, v ktorom se uvádza nesúhlas so spôsobom a výsledkom zaistenia konkrétnej, klientom resp. potenciálnym klientom objednanej služby a ktoré, pokiaľ bude oprávnené, zakladá nárok klienta alebo potenciálneho klienta na náhradné plnenie alebo na náhradu škody.

Sťažnosť alebo reklamáciu má právo podať každý klient resp. potenciálny klient Spoločnosti, alebo jeho splnomocnený zástupca (na základe úradne overenej plnej moci). Z tohoto podania musí byť zreteľné, že se jedná o sťažnosť alebo reklamáciu.

### **Článok 3**

#### **Identifikácia klienta resp. potenciálneho klienta**

**3.1** Sťažnosť alebo reklamácia je podávaná písomne poštou alebo osobne priamo na adresu sídla Spoločnosti (**Slovak Investment Services s.r.o., Compliance a Risk Management, T. G. Masaryka 711/2, Nitrianske Pravno, 972 13**) alebo E-mailom (je nutné použiť iba emailovú adresu uvedenú na webových stránkách spoločnosti - **client@cz-in.cz**). Totožnosť klienta resp. potenciálneho klienta se overuje podľa uvedených identifikačných údajov (číslo zmluvy alebo číslo investičného účtu u obchodníka s cennými papiermi) a predmetu sťažnosti alebo reklamácie, za predpokladu, že reklamujúca osoba je osobou oprávnenou túto vec vybavovať. Pokiaľ nie sú údaje z písomného podania dostačujúce, vyzve sa odosielateľ k ich doplneniu, prípadne k osobnému prejednaniu.

**3.2.** Pokiaľ za klienta resp. potenciálneho klienta podáva sťažnosť alebo reklamáciu jeho zástupca, je požadovaná plná moc udelená klientom resp. potenciálnym klientom s úradne overeným podpisom. (vzhľadom ku skutočnosti, že je nutné doložiť plnú moc s originálnym podpisom, v tomto prípade nie je možné ako oznamovací zdroj použiť E-mail).

### **Článok 4**

#### **Určenie predmetu sťažnosti alebo reklamácie**

**4.1.** Od klienta resp. potenciálneho klienta se požaduje špecifikácia služby, na ktorú podáva sťažnosť (ktorú reklamuje) a predloženie podkladov, ktorými sťažnosť alebo reklamácia zdôvodňuje. Pri predkladaní neúplných podkladov se od klienta resp. potenciálneho klienta požaduje dodanie ďalších doplňujúcich informácií.

**4.2.** Aj v prípade, keď osoba podávajúca sťažnosť (uplatňujúca reklamáciu) bude mať podklady iba čiastočné alebo dokonca žiadne (pokiaľ došlo k ich strate), bude se daná vec ďalej prejednávať.

**4.3.** Pokiaľ je sťažnosť alebo reklamácia zákazníka nedostatečne doložená resp. nie je doložená vôbec, vyzve spoločnosť klienta resp. potenciálneho klienta k náprave, alebo ju doplní z dokladov, archivovaných v sídle Spoločnosti.

## **Článok 5**

### **Prijatie sťažnosti alebo reklamácie**

**5.1.** Sťažnosť alebo reklamácia môžu byť podané klientom resp. potenciálnym klientom poštou, emailom alebo osobne. Tieto musia byť bezodkladne predané ďalej vedúcej osobe oddelenia Compliance a Risk management. V prípade jeho neprítomnosti je sťažnosť alebo reklamácie prijatá zamestnancom, ktorý ho zastupuje.

**5.2.** V prípade, že je sťažnosť alebo reklamácia podaná opakovane, používajú sa tie isté formy ich doručenia popísane v bode 5.1. Pokiaľ by Spoločnosť obdržala sťažnosť alebo reklamáciu, ktorej odosielateľ nie je známy, musí byť aj táto riadne zaevidovaná a predaná ďalej na príslušné oddeleniu k spracovaniu

**5.3.** Za vybavenie sťažnosti alebo reklamácie a ich evidovanie v rámci interného systému zodpovedá vedúca osoba oddelenia Compliance a Risk management.

**5.4.** Zamestnanec, ktorý prijal sťažnosť alebo reklamáciu okamžite informuje vedúcu osobu oddelenia Compliance a Risk management.

**5.5.** V prípade, že je sťažnosť alebo reklamácia smerovaná na osobu, ktorá je v rámci spoločnosti zodpovedná za ich vybavovanie, musí byť celý prípad z dôvodu objektívnosti predaný inej osobe v rámci tohoto oddelenia.

**5.6.** Zodpovedná osoba založí prípad sťažnosti alebo reklamácie, eviduje sťažnosť alebo reklamáciu pod číslom PFA, ku ktorému klient resp. potenciálny klient patrí a založí podklady k sťažnosti alebo reklamácie do Knihy sťažností a reklamácií.

**5.5.** Zodpovedná osoba uloží podklady taktiež do elektronického systému (Zoznamu sťažností a reklamácií, ktorý sa vedie v elektronickej podobe), ktorý je k tomu určený a priebežne sa aktualizuje

**5.6.** Zoznam sťažností a reklamácií musí podľa bodu 5.5. obsahovať tieto údaje:

- a) meno, priezvisko a adresu osoby, ktorá podáva sťažnosť alebo reklamáciu, ak ide o FO. Pokiaľ ide o PO, uvedie sa obchodné meno a sídlo sťažovateľa

- b) predmet sťažnosti alebo reklamácie
- c) dátum doručenia sťažnosti alebo reklamácie
- d) identifikáciu osôb, na ktoré bola sťažnosť alebo reklamácia podaná
- e) vyhodnotenie skutočnosti, či bola sťažnosť alebo reklamácia podaná oprávnene
- f) spôsob vybavenie sťažnosti alebo reklamácie
- g) opatrenia prijaté na vybavenie sťažnosti alebo reklamácie
- h) dátum vybavenia sťažnosti alebo reklamácie

**5.7.** Zodpovedná osoba predá kópie sťažnosti alebo reklamácie obchodnému vedeniu Spoločnosti

## **Článok 6**

### **Vybavenie sťažnosti alebo reklamácie**

**6.1.** Zodpovedná osoba v prvom kroku preskúma, či je sťažnosť alebo reklamácia oprávnená. Paralelne s tým potvrdí klientovi resp. potenciálnemu klientovi doručenie jeho sťažnosti alebo reklamácie a ich preskúmanie najneskôr v nasledujúci pracovný deň dopisom alebo E-mailom. Aby bolo možné preskúmať sťažnosť alebo reklamáciu, musia byť podľa druhu sťažnosti alebo reklamácie realizované nasledujúce kroky:

a) Sťažnosť alebo reklamácia týkajúca sa činnosti **partnera produktu**: Sťažnosť alebo reklamáciu predá spoločnosť ďalej partnerovi produktu, resp. emitentovi a taktiež PFA spoločnosti, ktorý daný finančný produkt sprostredkoval, spolu so žiadosťou o písomné stanovisko.

b) Sťažnosť alebo reklamácia týkajúca sa **PFA spoločnosti**: Spoločnosť okamžite zaistí písomné stanovisko PFA a v rámci možnosti preverí informácie, ktoré sú v ňom uvedené. Zároveň zaistí relevantnú dokumentáciu samotného PFA, súvisujúcu s prípadom.

**6.2.** Sťažnosť alebo reklamácia musí byť vybavená najneskôr do 30 dní od jej doručenia. V tejto lehote musí byť sťažovateľ písomne informovaný o spôsobe vybavenia sťažnosti. Lehotu 30 dní možno v odôvodnených prípadoch predĺžiť na 60 dní, avšak sťažovateľ musí byť v lehote 30 dní upovedomený o predĺžení lehoty a dôvodoch na jej predĺženie.

Podľa časového postupu sa iniciujú príslušné kroky k vybaveniu sťažnosti alebo reklamácie, ako napr. Výzva o stanovisko, Čiastočná správa klientovi resp. potenciálnemu klientovi a pod.

## **Článok 7**

### **Záverečné ustanovenia**

**7.1.** Tento Reklamačný poriadok je dostupný verejnosti v centrále spoločnosti v Nitrianskom Pravne, na všetkých prevádzkach v rámci Slovenskej republiky i verejných webových stránkach spoločnosti: [www.sk-in.sk](http://www.sk-in.sk).

**7.2.** V prípade, že sa internou kontrolou zistí, že došlo k porušeniu tohto Reklamačného poriadku, zaistí konateľ spoločnosti okamžitú nápravu a zároveň podnikne kroky, aby k takémuto porušeniu už nemohlo na základe vnútorného predpisu dôjsť.

**7.3.** Všetky informácie, ktoré sú predmetom sťažnosti alebo reklamácie podliehajú pravidlám ohľadne nakladania s citlivými údajmi, to znamená že sú predmetom vyššej miery ochrany z hľadiska ochrany dát a zachovávaní mlčanlivosti. Osoby z oddelenia Compliance a Risk management, ktoré v rámci reklamačného poriadku prichádzajú do styku s týmito údajmi, musia zachovávať mlčanlivosť nielen voči ostatným zamestnancom Spoločnosti resp. PFA spoločnosti, ale i tretím osobám, pôsobiacim mimo Spoločnosť. Táto povinnosť platí nielen počas doby trvania ich pracovného pomeru, ale aj po jeho skončení.

**7.3.** Všeobecnú zodpovednosť za dodržiavanie vyššie uvedených pravidiel stanovených v tomto vnútornom predpise nesie oddelenie Compliance & Risk management. Nakoľko je ale samotné oddelenie útvarom, ktoré spracúva všetky náležitosti týkajúce sa sťažností a reklamácií, je zodpovednou osobou priamo vedúca osoba tohoto oddelenia. Kontrolnú funkciu dodržiavania všetkých pravidiel v rámci tohoto interného predpisu vykonáva samotný konateľ spoločnosti na základe výsledkov interných kontrol, nakoľko z hľadiska konfliktu záujmov nesmie kontrolovať oddelenie Compliance a Risk management svoju vlastnú činnosť. Tú môže vykonávať len konateľ, ktorý z pozície výkonného orgánu spoločnosti rozhoduje o ďalších krokoch.

## **8**

### **Účinnosť**

**8.1.** Tento predpis nadobúda účinnosť dňom udelenia licence SFA Národnou bankou Slovenska.

Nitrianske Pravno, 26. 04. 2016

Ing. Ľuboš Áč (konateľ)