



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.

- i. pisanim putem, osobno ili poštom na sljedeću adresu: Finax, o.c.p., a.s., Bajkalská 19B, Bratislava, poštanski broj 821 01;
- ii. usmeno – telefonski (tel. +421 2 2100 9985) ili osobno na protokol prilikom obilaska Naručitelja u sjedištu društva, navedeno u točki i) gore.
- iii. u elektroničkom obliku – elektroničkom poštom na sljedeću e-mail adresu: 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.

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.

2.8. 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.

2.9. 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 prihvatanju ili odbijanju Reklamacije.

4.2. Nadalje, pod rednim brojem se arhivira kopija dopisa sa stajalištem o Reklamaciji i zapis o prihvatanju ili odbijanju Reklamacije.

4.3. Zapis o prihvatanju 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 prihvatanju 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 ima status potrošača ovlašten je, sukladno važećim propisima, podnijeti prijedlog za pokretanje postupka alternativnog rješavanja potrošačkih sporova pred jednim od ovlaštenih tijela navedenih na mrežnoj stranici Europske komisije: https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies_en?prefLang=hr, i to pod uvjetima koje propiše odabrano tijelo

5.5. Klijent koji je potrošač ima pravo, putem kvalificiranog subjekta i pod uvjetima propisanim zakonom, pokrenuti tužbu radi zaštite kolektivnih interesa potrošača. Takva tužba može biti nacionalna, kada ju pokreće kvalificirani subjekt u državi članici u kojoj je određen, ili prekogranična, kada se pokreće u drugoj državi članici u odnosu na onu u kojoj je kvalificirani subjekt određen. Svaka država članica na svojoj službenoj nacionalnoj internetskoj stranici objavljuje popis kvalificiranih subjekata ovlaštenih za pokretanje nacionalnih tužbi radi zaštite kolektivnih interesa potrošača. Popis kvalificiranih subjekata ovlaštenih za pokretanje prekograničnih tužbi dostupan je na službenoj internetskoj stranici Europske komisije: <https://representative-actions-collaboration.ec.europa.eu/cross-border-qualified-entities>.

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 redoslijedu. 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 Objavljivanjem.

7.4. Pravilnik o reklamacijama je objavljen dana 09.10.2025.