



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:

- i. písomne, osobne alebo poštou na túto adresu: Finax, o.c.p., a.s., Bajkalská 19B, Bratislava, PSČ 821 01;
- ii. ústne – telefonicky (tel. +421 2 2100 9985) alebo osobne do protokolu počas návštevy Klienta v sídle spoločnosti, uvedeného v bode i) vyššie
- iii. v elektronickej forme – e-mailom na túto e-mailovú adresu: 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 Reklamácií 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 Reklamáciou zaoberať a skúmať oprávnenosť Klientovej Reklamácie, pokiaľ Klient neodstráni nedostatky svojej Reklamácie. Ak Klient odstráni nedostatky svojej Reklamácie, 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 Reklamácií voči Spoločnosti a monitorovanie prijatých a vybavených Reklamácií zabezpečuje v zmysle Organizačného poriadku Obchodníka Compliance officer.

2.7. Spoločnosť zhromažďuje a preveruje všetky relevantné dôkazy a informácie týkajúce sa Reklamácie a komunikuje jasným jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom.

2.8. Spoločnosť rozhodne o oprávnenosti alebo neoprávnenosti Reklamácie 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 Reklamáciu a termín konečnej odpovede, pričom celkové vybavenie reklamácie by nemalo trvať dlhšie ako 35 pracovných dní.

2.9. Spoločnosť Klientovi vydá potvrdenie o spôsobe vybavenia Reklamácie elektronicky na trvanlivom médiu v lehotách uvedených v bode 2.8 tohto Reklamačného poriadku. Toto písomné potvrdenie vydá Spoločnosť Klientovi aj vtedy, ak nevyhovie Reklamácií v celom rozsahu už pri uplatnení tejto Reklamácie Klientom. Klient je oprávnený požadovať zaslanie vybavenia Reklamácie v listinnej podobe alebo inom trvanlivom médiu.



3. Náklady spojené s vybavovaním reklamácií

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

4. Evidencia reklamácií

4.1. Evidencia Reklamácií sa vedie v Spoločnosti, kde sa pri jednotlivých prípadoch eviduje:

- (a) poradové číslo Reklamácie,
- (b) dátum prijatia Reklamácie,
- (c) identifikácia Klienta,
- (d) predmet Reklamácie,
- (e) rozhodnutie o vybavení Reklamácie

4.2. Ďalej sa archivuje pod poradovým číslom kópia listu s vyjadrením k Reklamácií 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 skutočností, 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 Reklamácií 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://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies_en?prefLang=sk, a to za podmienok stanovených daným subjektom.

5.5. Klient, ktorý je spotrebiteľom, má právo podať prostredníctvom oprávnenej osoby žalobu na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov za podmienok, za ktorých môžu byť tieto žaloby podané. Žaloba na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov môže byť vnútroštátna, iniciovaná oprávnenou osobou v rámci toho istého členského štátu, kde bola táto oprávnená osoba určená alebo cezhraničná, iniciovaná v členskom štáte odlišnom od toho, kde bola oprávnená osoba určená. Každý členský štát zverejňuje zoznam osôb oprávnených iniciovať vnútroštátne žaloby na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov na svojej národnej webovej stránke. Zoznam osôb oprávnených iniciovať cezhraničné žaloby na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov je uvedený na internetovej stránke: https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies_en?prefLang=sk.

6. Vnútročné 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. Reklamačný poriadok bol zverejnený dňa 09.10.2025.