

REKLAMAČNÝ PORIADOK
spoločnosti Sympatia Financie, o.c.p., a.s.
zo dňa 1.1.2023

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Tento Reklamačný poriadok spoločnosti Sympatia Financie, o.c.p., a.s., Vajnorská 21 A, 831 03 Bratislava, Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sa, vl. č.: 2995/B, IČO: 35 842 3697 (ďalej iba „Obchodník“) upravuje postupy v súvislosti s uplatňovaním reklamácií klientov voči Obchodníkovi (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 (ďalej spoločne len „služby“ a „činnosti“), ktoré Obchodník poskytuje klientom na základe zmlúv uzavretých medzi Obchodníkom a klientom, najmä postupy a lehoty vybavovania týchto Reklamácií, spôsob úhrady nákladov spojených s týmito Reklamáciami a všetky ostatné súvisiace právne vzťahy. Za Reklamáciu sa nepovažuje podnet klienta na zlepšenie služieb, vydávaných dokumentov alebo informácií alebo dopyt informačného charakteru.

2. POSTUP PRI RIEŠENÍ REKLAMÁCIE

2.1. Reklamácia klienta a jej náležitosti

- 2.1.1. Klient je oprávnený podať Reklamáciu u Obchodníka v prípade porušenia zmluvy uzatvorenej medzi klientom a Obchodníkom alebo v prípade porušenia všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré sa vzťahujú na poskytovanie investičných služieb.
- 2.1.2. Reklamáciou je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu Obchodníkom.
- 2.1.3. Reklamáciu je klient oprávnený a povinný podať Obchodníkovi písomne a doručiť ju poštou, e-mailom alebo osobne na adresu sídla Obchodníka.
- 2.1.4. Reklamácia musí obsahovať nasledovné náležitosti:
- a) Meno, priezvisko/obchodné meno klienta
 - b) Rodné číslo/IČO

- c) Adresa pobytu/sídlo spoločnosti
- d) Číslo klientskeho účtu
- e) Dátum sťažnosti
- f) Vlastnoručný podpis klienta/osoby oprávnenej konať za klienta
- g) Zrozumiteľný a presný opis skutočnosti, ktoré namieta, spolu s údajmi, číslami a čiastkami, ktorý dosvedčí predložením právne relevantných dokladov a taktiež uviesť práva, ktoré si takýmto spôsobom nárokuje a uplatňuje alebo čoho sa domáha.

2.1.5. V prípade, že Reklamácia klienta nespĺňa náležitosti uvedené v bodoch 2.1.3 a 2.1.4 a je zjavne neopodstatnená, nie je Obchodník povinný sa touto Reklamáciou zaoberať, inak Obchodník vyzve klienta na doplnenie Reklamácie v súlade s uvedenými ustanoveniami v primeranej lehote, najviac však 30 dní. Lehoty stanovené na vybavovanie Reklamácie začínajú plynúť až dňom odstránenia nedostatkov Reklamácie. Pri aplikácii tohto ustanovenia, sú zamestnanci povinní zachovávať zásadu spravodlivého vybavovania sťažností.

2.1.6. Klient je povinný poskytnúť Obchodníkovi súčinnosť potrebnú na objasnenie predmetu Reklamácie a to bez zbytočného odkladu na výzvu Obchodníka. Pokiaľ klient neposkytne Obchodníkovi potrebnú súčinnosť, alebo túto poskytnúť odmietne, Obchodník nie je povinný vykonať ďalšie preverenie predmetnej Reklamácie a nie je povinný ďalej skúmať jej opodstatnenosť.

2.2. **Prijatie a preskúmavanie Reklamácie**

2.2.1. Reklamáciu klienta prijíma Compliance manager.

2.2.2. Reklamáciu klienta preskúmava Compliance manager, ktorý sa riadi platnou legislatívou, ako aj vnútornými predpismi riadenia Obchodníka. Pri preskúmaní Reklamácie Compliance managerom mu ostatné útvary Obchodníka poskytnú plnú súčinnosť a spoluprácu.

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

2.3. **Postupy odpovedania na Reklamáciu**

2.3.1. Odpoveď na sťažnosť klienta vypracúva Compliance manager Obchodníka.

- 2.3.2. Obchodník oznámi klientovi záver z preverenia Reklamácie ako i vykonané zistenia písomne spolu s odôvodnením v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa prijatia úplnej Reklamácie, obsahujúcej všetky náležitosti uvedené v bodoch 2.1.3 a 2.1.4.
- 2.3.3. Pokiaľ nie je možné z objektívnych dôvodov o Reklamácií rozhodnúť v lehote uvedenej v bode 2.3.2, Obchodník klienta písomne o tejto skutočnosti informuje spolu s termínom vybavenia Reklamácie, ktorý nebude dlhší ako 60 kalendárnych dní odo dňa prijatia úplnej Reklamácie, obsahujúcej všetky náležitosti uvedené v bodoch 2.1.3 a 2.1.4.
- 2.3.4. Ak na základe preskúmania dospeje Obchodník k zisteniu, že Reklamácia nie je opodstatnená, Reklamáciu zamietne a oznámi to spolu s dôvodmi zamietnutia klientovi. Pokiaľ klient dôvody zamietnutia svojej Reklamácie neuzná alebo opatrenia prijaté na nápravu pokladá za nepostačujúce, je oprávnený obrátiť sa na Obchodníka so žiadosťou o preskúmanie vybavenia Reklamácie, pričom túto žiadosť musí Obchodníkovi doručiť najneskôr do 15 kalendárnych dní odo dňa doručenia zamietnutia Reklamácie klientovi, inak Obchodník na túto žiadosť neprihliada. V tomto prípade začína plynúť nová lehota 30 kalendárnych dní na vybavenie žiadosti.
- 2.3.5. Ak došlo k podaniu žiadosti o preskúmanie vybavenia Reklamácie pokladá sa Reklamácia za definitívne vybavenú oznámením o výsledkoch takéhoto preskúmania klientovi.
- 2.3.6. Ak ďalšia opakovaná Reklamácia podaná tým istým klientom v rovnakej veci neobsahuje nové skutočnosti, správnosť jej vybavenia sa opätovne nekontroluje, ani sa o tom klient neupovedomí.
- 2.3.7. Náklady spojené s vybavovaním Reklamácie znáša Obchodník.

2.4. **Evidencia**

- 2.4.1. Obchodník zabezpečí vedenie evidencie a archivácie podaných Reklamácií oddelene od evidencie ostatných písomností tak, aby poskytovala údaje potrebné na kontrolu vybavovania sťažností. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje: meno, priezvisko/obchodné meno klienta, dátum doručenia Reklamácie, forma Reklamácie, meno, priezvisko pracovníka, ktorý Reklamáciu prijal, predmet Reklamácie, výsledok šetrenia, spôsob vybavenia Reklamácie, prijaté opatrenia a termíny ich splnenia, podpis Compliance manažera, dátum odoslania oznámenia Klientovi o závere z preverenia Reklamácie.

2.5. Vnútorne sledovanie a vyhodnocovanie Reklamácií

- 2.5.1. Obchodník 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.

3. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 3.1. V prípade ak stanovisko Obchodníka 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. 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/>. 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/>.
- 3.2. Ostatné právne vzťahy medzi Obchodníkom a klientom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých Zmlúv uzavretými medzi Obchodníkom a klientom, príslušnými ustanoveniami VOP, príslušnými ustanoveniami Zákona o cenných papieroch, 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).
- 3.3. Obchodník na požiadanie príslušného vnútroštátneho orgánu poskytne informácie o vybavovaní reklamácií tomuto orgánu.
- 3.4. Obchodník je oprávnený z dôvodu zmien v obchodnej politike 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. Obchodník určí zverejnením aktuálne znenie Reklamačného poriadku.

- 3.5. Tento Reklamačný poriadok bol schválený predstavenstvom Obchodníka dňa 29.12.2022, s účinnosťou odo dňa zverejnenia.
- 3.6. Reklamačný poriadok bol zverejnený dňa 01.01.2023.

Sympatia Financie, o.c.p., a.s.

Vajnorská 21 A, 831 03 Bratislava

IČO: 35 842 369

IČ DPH: SK2021682025

Obchodný register

Mestského súdu Bratislava III

odd. Sa, vl. č. 2995/B

Tel.: +421 (2) 3263 0700

E-mail: info@sympatia.sk