

Reklamačný poriadok spoločnosti Fincentrum a.s.

IČO: 36 752 606, so sídlom: Mlynské Nivy 49/II. 16920, 821 09 Bratislava
zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 4102/B
v zmysle ustanovenia § 26 zákona č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a
doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „zákon o finančnom sprostredkovaní“).

I. Úvodné ustanovenia

Reklamačný poriadok upravuje v súlade so zákonom o finančnom sprostredkovaní rozsah zodpovednosti spoločnosti Fincentrum a.s. (ďalej iba „Fincentrum“) a účinné a prehľadné postupy primeraného a rýchleho vybavovania sťažností klientov tak, aby bola zabezpečená transparentnosť činnosti Fincentra, riadna evidencia a identifikácia nedostatkov v činnosti Fincentra, a aby boli následne prijaté potrebné nápravné opatrenia, a to vo vzťahu k činnosti Fincentra v oblasti finančného sprostredkovania, t.j. sprostredkovania poistenia, sprostredkovania doplnkového dôchodkového sporenia, sprostredkovania prijímania vkladov, sprostredkovania poskytovania úverov a spotrebiteľských úverov a sprostredkovania finančných služieb na kapitálovom trhu.

Reklamačný poriadok súčasne stanovuje základné zásady a princípy pri uplatňovaní práv klientov alebo potenciálnych klientov, ktorým sú tieto služby a činnosti poskytované, alebo ktorí ich inak užívajú.

II. Vymedzenie pojmov

- 1) **Finančné sprostredkovanie** je činnosť vymedzená v zákone o finančnom sprostredkovaní vykonávaná Fincentrom v sektore poistenia, kapitálového trhu, doplnkového dôchodkového sporenia, prijímania vkladov a poskytovania úverov a spotrebiteľských úverov.
- 2) **Zamestnanec** je fyzická osoba, ktorá je s Fincentrom v pracovnom pomere alebo v obdobnom pracovnoprávnom vzťahu predovšetkým na základe pracovnej zmluvy alebo dohody o vykonaní práce.
- 3) **Podriadený finančný agent** je osoba vykonávajúca finančné sprostredkovanie na základe zmluvy o spolupráci uzatvorenej s Fincentrom.
- 4) **Klient** je osoba, ktorej je poskytované finančné sprostredkovanie.
- 5) **Potenciálny klient** je osoba, ktorej bola predložená ponuka alebo výzva na účely poskytovania finančného sprostredkovania.
- 6) **Sťažnosť** je podanie potenciálneho klienta alebo klienta, ktorou sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov alebo upozorňuje na konkrétne nedostatky v činnosti Fincentra alebo v činnosti podriadeného finančného agenta pri vykonávaní finančného sprostredkovania, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah zo strany Fincentra (napríklad upozorňuje na porušenie právnych predpisov).
- 7) **Sťažovateľ** je klient alebo potenciálny klient, ktorý podal sťažnosť.
- 8) **Vybavovanie sťažnosti** zahŕňa všetky úkony, ktoré nasledujú po doručení sťažnosti a končia písomným oznámením o výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi. V prípade opodstatnenej sťažnosti vybavovanie sťažnosti zahŕňa aj prijatie opatrení na odstránenie zistených nedostatkov, ako aj na odstránenie príčin ich vzniku.
- 9) **Prešetrovanie sťažnosti** je činnosť, pri ktorej Fincentrum zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi, vnútornými predpismi Fincentra a s odbornou starostlivosťou pri vykonávaní finančného sprostredkovania, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky. Prešetrovanie sťažnosti je súčasťou jej vybavovania.

III. Rozsah zodpovednosti

- 1) Fincentrum zodpovedá klientovi za rozsah a kvalitu služieb a s nimi súvisiacich činností, ktoré poskytuje v prípade, že:
 - a) zmluvne dohodnutá služba nebola poskytnutá v zmluve stanovenom množstve, rozsahu, cene, kvalite,
 - b) služba a s nimi súvisiace činnosti neboli poskytnuté v akosti zodpovedajúcej príslušným právnym predpisom alebo zmluve alebo,
 - c) za poskytnutú službu alebo činnosť nebola účtovaná cena zodpovedajúca zmluvným podmienkam.

- 2) Podmienky poskytovania služieb a výkonov vyplývajú z uzatvorenej zmluvy a príslušných všeobecných obchodných podmienok pre poskytovanie jednotlivých druhov služieb a činností.
- 3) V prípade poskytnutia vadného plnenia, má klient právo uplatniť si svoje práva formou reklamácie, resp. formou podania sťažnosti v zmysle tohto Reklamačného poriadku
- 4) Reklamáciou sa podľa Reklamačného poriadku rozumie stanovenie formy a postupu uplatňovania zodpovednosti za vady poskytnutých služieb a s nimi súvisiacich činností pre prípad porušenia zmluvného záväzku podľa ods.1 tohto článku.
- 5) Sťažnosťou sa podľa Reklamačného poriadku rozumie podanie potenciálneho klienta alebo klienta, ktorým:
 - a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu alebo k ohrozeniu činnosťou alebo nečinnosťou spoločnosti Fincentrum, podriadeného finančného agenta alebo iných osôb spoločnosťou Fincentrum splnomocnených,
 - b) upozorňuje na konkrétne nedostatky pri vykonávaní finančného sprostredkovania, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah spoločnosti Fincentrum.

IV. Evidencia prijatých sťažností

- 1) Akékoľvek sťažnosti od klientov alebo potenciálnych klientov pri rokovaní s Fincentrom, obchodnými zástupcami alebo inými osobami Fincentrom splnomocnenými sú vedené v Evidencii sťažností a reklamácií. V Evidencii sťažností a reklamácií sa neevidujú sťažnosti anonymné. Evidencia sťažností a reklamácií je vedená v elektronickej podobe oddelením Compliance a vedie ju pracovník oddelenia Compliance, resp. touto osobou poverená osoba.
- 2) Do Evidencie sťažností a reklamácií sa pri obdržaní sťažnosti zapíše dátum prijatia sťažnosti, stručné zhrnutie, obsah sťažnosti a sťažnosti sa prideli poradové číslo. Po vyriešení sťažnosti či reklamácie sa do Evidencie sťažností zapíše dátum a výsledok vybavenia sťažnosti.
- 3) Zápisy do Evidencie sťažností a reklamácií uskutočňujú osoby poverené vybavovaním sťažnosti (ďalej len „poverený pracovník“), t.j. určený pracovník Compliance, alebo ním poverená osoba.

V. Právo na uplatnenie reklamácie

- 1) Každý klient a potenciálny klient má právo na uplatnenie reklamácie.
- 2) Každá reklamácia smerujúca proti rozsahu, cene a kvalite poskytnutých služieb alebo činnosti bude prijatá a vybavená v súlade s ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.
- 3) Reklamáciu môže uplatniť len klient alebo potenciálny klient v rámci reklamačného konania, a to bez zbytočného odkladu potom, ako sa o vade dozvedel. V rámci reklamačného konania je možné zastúpenie na základe plnej moci, v takomto prípade musí byť podpis klienta alebo potenciálneho klienta na plnej moci úradne overený. Všetku korešpondenciu, týkajúcu sa uplatnenia reklamácie vedie Fincentrum výhradne s klientom, potenciálnym klientom alebo s osobou ním splnomocnenou.
- 4) Vo všetkých reklamáciách, ktoré nebudú Fincentru doručené v písomnej podobe, ale budú uplatnené osobne, bude spísaný reklamačný zápis, ktorého kópiu sťažovateľ obdrží v písomnej podobe. V prípade telefonického uplatnenia reklamácie, Fincentrum vyhotoví záznam s uvedením skutočností, ktoré sa týkajú predmetu reklamácie, vrátane dátumu a hodiny uplatnenia reklamácie.
- 5) Poverený pracovník je povinný sťažovateľovi vydať písomné potvrdenie o tom, kedy sťažovateľ právo na reklamáciu uplatnil, čo je jej obsahom a aký spôsob vyriešenia reklamácie sťažovateľ požaduje. Poverený pracovník je ďalej povinný vydať sťažovateľovi potvrdenie o dátume a o spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní nápravy a dobe jej trvania, prípadne písomne odôvodniť zamietnutie reklamácie.
- 6) Reklamáciu kvality a rozsahu alebo ceny služieb alebo činností poskytnutých Fincentrom je nutné uplatniť bez zbytočného odkladu. Reklamácia (sťažnosť) musí byť v prípade písomného oznámenia doručená na niektorý z nižšie uvedených kontaktov:

e-mail	:	reklamacie@fincentrum.com
adresa	:	Fincentrum a.s., Mlynské Nivy 49/II. 16920, 821 09 Bratislava
- 7) Poverený pracovník je povinný sťažnosť alebo reklamáciu úplne a podrobne prešetriť a to v čo najkratšom čase od jej prijatia. Reklamáciu je poverený pracovník povinný vyriešiť najneskôr do 30 kalendárnych dní. Pokiaľ nemôže byť reklamácia v tejto lehote vybavená, je poverený pracovník povinný klienta písomne informovať, z akých

dôvodov nie je možné reklamáciu v lehote vyriešiť a dohodnúť sa s klientom o predĺžení lehoty k vybaveniu reklamácie až na 60 dní.

- 8) Po prešetrení reklamácie je poverený pracovník povinný informovať sťažovateľa o výsledku prešetrenia, a to písomne podľa ods. 5 tohto článku. Poverený pracovník vedie pre každú sťažnosť alebo reklamáciu zložku, ktorá obsahuje sťažnosť či reklamáciu, informáciu o výsledku prešetrenia a všetky listiny týkajúce sa prešetrovania reklamácie.
- 9) V prípade nesúhlasu sťažovateľa s vybavením reklamácie, je sťažovateľ oprávnený žiadať o preskúmanie rozhodnutia Fincentra nadriadenou osobou povereného pracovníka.
 - a) V prípade, ak sťažovateľ nesúhlasí s vybavením reklamácie alebo sťažnosti nadriadenou osobou povereného pracovníka.
 - b) V prípade porušenia zákonných alebo zmluvných ustanovení, je sťažovateľ za účelom predchádzania súdnych sporov povinný postupovať v zmysle zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v platnom znení, kde sa prostredníctvom mediátora mimosúdnym konaním riešia spory, ktoré vznikli zo zmluvného vzťahu.
- 10) V sťažnosti musí byť uvedené:
 - a) meno, priezvisko a adresa pobytu sťažovateľa – fyzickej osoby alebo názov, sídlo a meno a priezvisko osoby oprávnenej konať za sťažovateľa – právnickú osobu (anonymná sťažnosť sa vybavuje iba ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol zo strany Fincentra alebo podriadeného finančného agenta porušený právny predpis. Pri anonymnej sťažnosti sa sťažovateľovi nezasieľa oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti.)
 - b) proti komu smeruje,
 - c) na aké nedostatky poukazuje a
 - d) čoho sa sťažovateľ domáha.
- 11) O ústnych sťažnostiach, ktoré nemožno vybaviť ihneď, sa vyhotoví písomný záznam, ktorý sťažovateľ po oboznámení sa s jeho obsahom podpíše a na jeho vyžiadanie sa mu vydá rovnopis záznamu.
- 12) Zamestnanci a podriadení finanční agenti sú povinní sťažnosť klienta prijať alebo mu poskytnúť všetky potrebné informácie o tom, akým spôsobom (postupom) je možné sťažnosť podať.
- 13) Podanie, ktoré nemá z obsahovej stránky náležitosti sťažnosti, sa neprešetruje ako sťažnosť, a to ani v prípade, ak by bolo ako sťažnosť označené. Takéto podanie sa vybaví ako bežná korešpondencia s tým, že ak bolo podanie označené ako sťažnosť, vráti sa osobe podávajúcej toto podanie s uvedením dôvodu nevybavenia veci ako sťažnosti, a to v lehote 15 dní od jeho doručenia Fincentru.

VI. Odklad platby

- 1) Uplatnenie reklamácie nemá odkladný účinok na povinnosť v lehote splatnosti uhradiť prípadné platby.
- 2) V súvislosti s uplatnenou reklamáciou môže byť sťažovateľovi povolený odklad platby, a to až do ukončenia vybavenia reklamácie. Písomnú žiadosť o povolenie odkladu platby možno uplatniť pri súčasnom uplatnení reklamácie. O povolení či nepovolení odkladu platby bude sťažovateľ informovaný Fincentrom v lehote 14 kalendárnych dní odo dňa doručenia žiadosti.

VII. Zrušovacie, prechodné a záverečné ustanovenia

- 1) Vzájomné vzťahy medzi Fincentrom a sťažovateľom, ktoré nie sú výslovne upravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia ustanoveniami všeobecných podmienok pre poskytovanie jednotlivých druhov služieb a činností a všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä zákonom č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znenia zákonom č. 250/2007 Z.z. (o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov) v platnom znení.

V Bratislave, 30. 8. 2011

Mgr. Milan Repka
Predseda predstavenstva
Fincentrum a.s.