

# **DLHOPIS, o.c.p., a.s.**

## **Reklamačný poriadok spoločnosti DLHOPIS, o.c.p., a.s.**

### **OBSAH**

- Článok 1: Základné ustanovenia
- Článok 2: Postup pri vybavovaní reklamácií
- Článok 3: Spôsob vybavovania reklamácií
- Článok 4: Povinnosti DLHOPIS, o.c.p., a.s. a klienta pri riešení reklamácií
- Článok 5: Lehoty na vybavovanie reklamácií
- Článok 6: Náklady spojené s vybavovaním reklamácií
- Článok 7: Záverečné ustanovenia

## **Článok 1**

### **Základné ustanovenia**

- 1.1 Reklamačný poriadok spoločnosti DLHOPIS, o.c.p., a.s., so sídlom Trnavská cesta 100, 821 01 Bratislava, IČO 35 695 820, zapísanej v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom v Bratislave I Oddiel. Sa, vložka č. 1129/B (ďalej len „Obchodník“) upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi Klientom a Obchodníkom na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií Klientov, ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou poskytovania investičných služieb, ktoré Obchodník vykonáva pre Klientov 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. Vytvára a udržuje funkčný systém na vybavovanie reklamácií, ktorý umožňuje ich spravodlivé vybavovanie ako aj identifikáciu a zmiernenie možných konfliktov záujmov. Za reklamáciu sa na účely Reklamačného poriadku rozumie vyjadrenie nespokojnosti, ktorú Obchodníkovi adresovala fyzická osoba alebo právnická osoba vo vzťahu k poskytovaniu služieb alebo k vykonávaniu činností podliehajúcich dohľadu Národnej banky Slovenska podľa zákona č 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „zákon o CP“)
- 1.2 Reklamáciu môže podať potencionálny klient ako aj klient. Môže si ju uplatniť písomne (listom na adresu spoločnosti, e-mailom: [reklamacie@dlhopisocp.sk](mailto:reklamacie@dlhopisocp.sk)) alebo ústne. Reklamáciu klienta uplatnenú e-mailom je spoločnosť povinná vytlačiť v listinnej forme. O ústne uplatnenej reklámácii musí byť vyhotovený zápis podpísaný sťažovateľom a oprávneným zástupcom spoločnosti. Sťažovateľ môže uplatniť reklamáciu ústne výlučne osobne, na pracovisku spoločnosti (t.j. nie prostredníctvom prostriedkov telekomunikačnej techniky).
- 1.3 Spoločnosť má povereného pracovníka určeného na vybavovanie reklamácií. Zodpovednosť za správne vybavenie reklamácií má v spoločnosti funkcia Compliance. Pracovník poverený obchodníkom na vybavovanie reklamácií je povinný v 2 termínoch a to:
- od 01.01. do 30.06. daného kalendárneho roku,
  - a
  - od 01.07. do 31.12. daného kalendárneho roku
- predložiť Compliance prehľadný sumár prijatých reklamácií za dané obdobie spolu s prislúchajúcou dokumentáciou.
- 1.4 Reklamačný poriadok zverejňuje Obchodník na svojej web stránke.

## **Článok 2**

### **Postup pri vybavovaní reklamácií**

- 2.1 Klient je oprávnený uplatniť Reklamáciu u Obchodníka.
- 2.2 Klient je povinný Reklamáciu uplatniť voči Obchodníkovi spôsobom uvedeným v bode 2.3. tohto Reklamačného poriadku.

- 2.3 Každá reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje klienta :
- a) meno (názov),
  - b) rodné číslo (IČO),
  - c) adresu (sídlo spoločnosti),
  - d) kontaktné údaje na klienta (napr. telefón, e-mail),
  - e) dátum podania reklamácie.
- 2.4 Klient je ďalej povinný v reklamácií určiť, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta spolu s uvedenými dátami, číslami, čiastkami a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať a ak je to možné aj najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je povinný obstaráť na svoje vlastné náklady. Klient je zároveň v tejto reklamácií povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči Obchodníkovi uplatňuje. V prípade ak je reklamácia adresovaná na konkrétnu osobu, resp. konkrétny úsek DLHOPIS, o.c.p, a.s., je potrebné uviesť presné údaje v reklamácií.
- 2.5 Pokiaľ reklamácia klienta nemá náležitosti uvedené v bode 2.3 tohto článku Obchodník bezodkladne vyzve klienta na doplnenie údajov v lehote do 30 dní. Ak tak klient v lehote podľa predchádzajúcej vety neučiní Obchodník nie je povinný sa jeho reklamáciou zaoberať a skúmať jej oprávnenosť. Ak klient odstráni nedostatky svojej reklamácie od tohto momentu začína plynúť lehota na vybavenie reklamácie podľa článku 5. Reklamačného poriadku.
- 2.6 Obchodník vedie o všetkých doručených reklamáciách riadnu vnútornú evidenciu pridelením interného evidenčného čísla zo zabezpečeného elektronického registra a v súlade s lehotami viažucimi sa na evidenciu reklamácií.
- 2.7 Obchodník na požiadanie poskytne informácie o reklamáciách a o vybavovaní reklamácií príslušným vnútroštátnym orgánom. Tieto informácie môžu obsahovať údaje o počte prijatých reklamácií členených podľa vnútroštátnych kritérií, kritériách požadovaných príslušným vnútroštátnym orgánom, prípadne podľa vlastných kritérií, ak vnútroštátne kritériá nie sú určené alebo kritériá neurčil príslušný vnútroštátny orgán.

### **Článok 3** **Spôsob vybavovania reklamácií**

- 3.1 Poverený pracovník určený na vybavovanie reklamácií klientov je oprávnený pri vybavovaní reklamácie požiadať o potrebnú súčinnosť a pomoc iné útvary spoločnosti.
- 3.2. Rozhodnutie o reklamácií v prvom stupni podpisuje poverený zamestnanec do ktorého pôsobnosti vybavovanie reklamácií prislúcha na základe predchádzajúceho odsúhlasenia svojho priameho nadriadeného.
- 3.3. Rozhodnutie o reklamácií v druhom stupni podpisuje generálny riaditeľ (v prípade ak o reklamácií v druhom stupni rozhoduje generálny riaditeľ) alebo členovia predstavenstva v súlade so spôsobom konania za spoločnosť zapísaným v obchodnom registri (v prípade ak o reklamácií v druhom stupni rozhoduje predstavenstvo).

3.4. Obchodník pri vybavovaní reklamácií dodržiava nasledovné postupy :

- a) zhromažďuje a preveruje všetky relevantné dôkazy a informácie týkajúce sa reklamácie;
- b) komunikuje so sťažovateľom jasným, jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom;
- c) poskytne sťažovateľovi odpoveď na jeho reklamáciu v lehote určenej v článku 5.
- d) v prípade, že úplne alebo čiastočne zamietol reklamáciu, komplexne vysvetlí sťažovateľovi svoje stanovisko a informuje ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho reklamácie.

#### **Článok 4**

##### **Povinnosti Obchodníka a klienta pri riešení reklamácií**

4.1. Obchodník je povinný poskytnúť klientovi :

- a) na požiadanie alebo po potvrdení doručenia reklamácie písomne sťažovateľovi informácie o postupe Obchodníka pri vybavovaní reklamácií,
- b) zverejniť informácie o postupe Obchodníka pri vybavovaní reklamácií tak, aby boli ľahko dostupné, z pravidla na svojom webovom sídle,
- c) sťažovateľom poskytovať jasné, presné a aktuálne informácie o postupe pri vybavovaní reklamácií,
- d) podrobností o postupe pri podávaní reklamácií (napr. typ informácií, ktoré musí sťažovateľ uviesť, kontaktné údaje a totožnosť osoby alebo názov oddelenia dohliadaného subjektu, ktorému je reklamácia adresovaná),
- e) popisu postupu pri vybavovaní reklamácie,
- f) informovať sťažovateľa o všetkých dôležitých skutočnostiach súvisiacich s vybavovaním jeho reklamácie,
- g) Obchodník informuje klienta , že v prípade, ak sa nestotožní so spôsobom a výsledkom vybavenia reklamácie, je oprávnený svoju reklamáciu postúpiť subjektu pre alternatívne riešenie sporov a požiadať o mimosúdne riešenie sporu napr. podľa zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov alebo klient môže podať občiansko – právnu žalobu.

4.2. Klient je povinný Obchodníkovi poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie a preskúmanie uplatnenej reklamácie. Pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, Obchodník nie je povinný vykonať ďalšie preverenie reklamácie a nie je povinný ďalej skúmať jej oprávnenosť.

#### **Článok 5**

##### **Lehoty na vybavovanie reklamácie**

5.1. Reklamáciu klienta je Obchodník povinný vybaviť v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia klientom. V prípade, ak reklamácia Klienta nespĺňa náležitosti podľa článku 2., lehota začína plynúť odo dňa odstránenia nedostatkov reklamácie zo strany Klienta. Vo zvlášť zložitých prípadoch je Obchodník povinný vybaviť reklamáciu klienta v lehote 60 dní odo dňa jej uplatnenia klientom, ak nemožno reklamáciu vybaviť ani v tejto lehote, môže ju primerane predĺžiť generálny riaditeľ alebo predstavenstvo spoločnosti. Vybavenie reklamácie klienta však nesmie trvať dlhšie ako 6 mesiacov odo dňa jej uplatnenia klientom.

- 5.2. O spôsobe vybavenia Reklamácie vydá Obchodník Klientovi písomné potvrdenie v lehotách uvedených v bode 5.1. tohto Reklamačného poriadku. Toto písomné potvrdenie vydá Obchodník Klientovi aj vtedy, ak nevyhovie Reklamácií v celom rozsahu.
- 5.3. V prípade, ak Obchodník vo vzťahu k sťažovateľovi zaujme stanovisko, ktoré úplne neuspokojuje požiadavky sťažovateľa, Obchodník sa zaväzuje sťažovateľovi komplexne vysvetliť svoje stanovisko a informovať ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho reklamácie, napr. o dostupnosti mechanizmu alternatívneho riešenia sporov, alebo príslušných vnútroštátnych orgánov a pod.

## **Článok 6**

### **Náklady spojené s vybavovaním reklamácií**

- 6.1 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 Obchodník.

## **Článok 7**

### **Záverečné ustanovenia**

- 7.1. Obchodník a Klient sa dohodli, že ostatné právne vzťahy medzi Obchodníkom a Klientom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých Zmlúv uzavretými medzi Obchodníkom a Klientom, Zákona o CP, Obchodného zákonníka a ostatných súvisiacich právnych predpisov platných na území SR, a to v tomto poradí.
- 7.2. Zodpovedným za včasné vybavenie reklamácie a opatrenia prijaté na riešenie reklamácie je poverený pracovník určený na vybavovanie reklamácií.
- 7.3. Obchodník je oprávnený z dôvodu najmä zmien právnych predpisov, na základe vývoja na finančnom trhu, vývoja právneho a podnikateľského prostredia ako aj v záujme bezpečného fungovania systému finančného trhu alebo minimalizácie rizika tento Reklamačný poriadok kedykoľvek meniť alebo dopĺňať. Obchodník zverejní na svojej web stránke aktuálne znenie Reklamačného poriadku. Všetky zmluvné vzťahy uzatvorené medzi Klientom a Obchodníkom odo dňa účinnosti tohto Reklamačného poriadku sa riadia týmto Reklamačným poriadkom, pokiaľ v ňom nie je uvedené inak.
- 7.4. V prípade, že sa v dôsledku zmeny právnej úpravy dostane do rozporu ktorékoľvek ustanovenie tohto vnútorného predpisu s predmetnou právnou úpravou, stáva sa neplatným a neúčinným (bez toho, aby tým bola dotknutá platnosť a účinnosť ostatných ustanovení tohto vnútorného predpisu) a použijú sa ustanovenia príslušnej právnej úpravy.
- 7.5. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom schválenia predstavenstvom.