

Spoločnosť:	SLÁVIA CAPITAL, a.s., obchodník s cennými papiermi
Názov smernice:	Reklamačný poriadok
Druh smernice:	Interná smernica
Označenie:	CO/IS/2015/01

Vydal:	Compliance	Dátum vydania:	30.3.2015
Spracoval:	Compliance	Dátum účinnosti:	30.3.2015
Schválil:	Predstavenstvo	Počet strán / príloh:	7 / 1

Utajenie:	Prístupné pre všetkých zamestnancov spoločnosti
Povinné osoby:	Všetky organizačné útvary
Ruší a nahrádza:	Smernica 07/2008/01 Reklamačný poriadok

Porovnanie s doterajšou verziou:	
Zmenené body:	Komplexná revízia smernice
Zmeny príloh:	

Súvisiace smernice:

Pripomienkové konanie:	
Divízia Financíí:	Miriám Stowasserová
Compliance:	Viera Plavčanová
Oddelenie SCF:	Valéria Horváthová

Schválil v I. rade:	Dagmar Chinoracká, riaditeľka divízie Prevádzky, dňa 30.03.2015
Schválil v II. rade:	Predstavenstvo na svojom zasadnutí dňa 30.03.2015

Podpis predsedu predstavenstva a generálneho riaditeľa:	
Peter Gabalec	

O B S A H

Článok 1:	Účel smernice
Článok 2:	Vymedzenie pojmov
Článok 3:	Postup podávania Reklamácií
Článok 4:	Postup pri prijímaní a evidovaní Reklamácií
Článok 5:	Postup a lehoty pri riešení Reklamácií
Článok 6:	Vyhodnocovanie vybavených Reklamácií
Článok 7:	Prípad neuspokojivého riešenia
Článok 8:	Náklady spojené s Reklamáciami
Článok 9:	Oznamovanie informácií o sťažnostiach a o vybavovaní sťažností
Článok 10:	Záverečné ustanovenia

Článok 1: Účel smernice

- 1.1 Táto interná smernica stanovuje v súlade s MU NBS koncepciu vybavovania sťažností Obchodníka pri vybavovaní Reklamácií Klientov voči Obchodníkovi, spôsob ich podávania, evidencie, ich prešetrovania a komunikácie s Klientom.
- 1.2 Koncepcia vybavovania sťažností vytvára a udržuje funkčný systém na vybavovanie Sťažností, ktorý umožňuje ich spravodlivé vybavovanie ako aj identifikáciu a zmiernenie možných konfliktov záujmov. Taktiež upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi Klientom (sťažovateľom) a Obchodníkom na základe a v súvislosti s uplatňovaním Sťažností 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 sťažností, spôsob úhrady nákladov spojených s týmito sťažnosťami a všetky ostatné súvisiace právne vzťahy.

Článok 2: Vymedzenie pojmov

Compliance je zamestnanec Obchodníka vykonávajúci funkciu dodržiavania v zmysle Zákona a zodpovedá za agendu Reklamácií.

Formulár je dokument uvedený v Prílohe č.1.

Klient je akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorej Obchodník poskytuje alebo plánuje poskytnúť akúkoľvek službu v zmysle Zákona a platného Povolenia na poskytovanie investičných služieb pod číslom GRUFT/037/2003/OCP zo dňa 22.07.2003 udelené Úradom pre finančný trh, s Obchodníkom spolupracuje alebo inak udržiava akýkoľvek záväzkovo-pohľadávkový vzťah.

MU NBS je Metodické usmernenie Útvaru dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska č. 2/2014 z 30. septembra 2014 k vybavovaniu sťažností pre obchodníkov s cennými papiermi a správcovske spoločnosti podľa požiadaviek Európskeho orgánu dohľadu (Európsky orgán pre cenné papiere a trhy)

Obchodník – SLÁVIA CAPITAL, a.s., obchodník s cennými papiermi, so sídlom Mostová 2, Bratislava 811 02, IČ 31 39 55 54, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1, oddiel Sa, vložka 837/B.

Reklamácia alebo **Sťažnosť** je podanie klienta alebo potenciálneho klienta, v ktorom klient alebo potenciálny klient vyjadruje svoj nesúhlas so spôsobom vykonávania a výsledkom konkrétnej služby poskytovanej spoločnosťou podľa zákona o cenných papieroch. Sťažnosť môže podať každý klient ako aj potenciálny klient. Pre účely tejto smernice majú pojmy reklamácia a sťažnosť totožný obsah.

Službou sa rozumie akákoľvek služba v zmysle Zákona.

Zákon - Zákon č. 566/2001 o cenných papieroch a investičných službách a o zmene niektorých doplnení.

Článok 3: Postup podávania Reklamácií

3.1. Spôsob podávania Reklamácií

Klient je oprávnený podať Reklamáciu telefonicky na telefónne číslo Obchodníka +421-2-59317110 alebo +421-2-59317111, faxom na číslo +421-2-59317119, poštou na adresu sídla Obchodníka alebo elektronickou poštou na adresu slaviacapital@slaviacapital.com. V prípade podania reklamácie faxom, poštou alebo elektronickou poštou je klient povinný vyplniť Formulár.

3.2. Oprávnené Osoby

Reklamáciu je oprávnený podať Obchodníkovi Klient, alebo aj iná osoba ako Klient a to iba v prípade, ak sa preukáže svojím oprávnením na takýto úkon.

3.3. Lehoty podávania Reklamácií

Klient je oprávnený podať Reklamáciu kedykoľvek má pochybnosť o správnosti a úplnosti poskytnutých alebo plánovaných výkonoch Obchodníka.

3.4. Obsah Reklamácie

Reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje Klienta (meno/ názov, trvalý pobyt/ sídlo, adresu na doručenie odpoveď Reklamácie), kontaktné údaje Klienta (telefonický kontakt), detailný popis informácií, produktoch a skutočnostiach súvisiacich s Reklamáciou tak, aby bolo možné rekonštruovať priebeh poskytnutia reklamovanej služby, príp. identifikovať reklamované úkony a činnosti, konkrétnych zamestnancov alebo oddelenia Obchodníka poskytujúce reklamovanú činnosť, tiež dátum a podpis Klienta. Reklamované skutočnosti je Klient povinný preukázať; v prípade chybných zmlúv, objednávok, výpisov alebo vyúčtovaní Klient musí priložiť kópiu týchto dokumentov.

Klient je zároveň v Reklamácii povinný uviesť aj práva, ktoré si uplatňuje voči Obchodníkovi, t.j. čo požaduje.

Článok 4: Postup pri prijímaní a evidovaní Reklamácií

4.1. Prijatie Reklamácie

Reklamáciu je oprávnený prijať od Klienta ktorýkoľvek zamestnanec Obchodníka. V prípade, že Klient podá Reklamáciu telefonickou formou, zamestnanec Obchodníka, ktorý Reklamáciu prijal, okamžite vyhotoví o tomto písomný záznam.

Obchodník je povinný v lehote 5 pracovných dní od prijatia Reklamácie, písomne potvrdiť Klientovi jej prijatie. Oznámenie musí obsahovať aj upozornenie pre Klienta, ktorého ho informuje o fakte, že jeho Reklamácia bude zahrnutá do štatistík a informačných povinností Obchodníka voči príslušným vnútroštátnym orgánom.

4.2. Evidencia Reklamácií

Každú prijatú Reklamáciu zaeviduje bezodkladne zamestnanec Obchodníka, ktorý Reklamáciu prijal, do internej evidencie „Záznamy o Reklamáciách“ a písomný záznam alebo vyplnený Formulár zaznamená do registratúry Reklamácie. Zamestnanec Obchodníka ihneď informuje Compliance.

V čase, keď je Reklamácia v procese riešenia, je Compliance povinný zaevidovať Reklamáciu ako aj všetky dokumenty týkajúce sa prešetrovania do internej evidencie „Reklamácie na vybavenie“.

Po ukončení a vybavení Reklamácie je Compliance povinný zaevidovať Reklamáciu do internej evidencie „Vybavené Reklamácie“.

4.3. Poskytovanie informácií Klientovi

Na požiadanie Klienta mu Obchodník poskytne informácie o postupe pri vybavovaní sťažností písomnou formou.

Obchodník poskytne Klientovi jasné, presné a aktuálne informácie o postupe pri vybavovaní sťažností a taktiež bude informovať Klienta o všetkých dôležitých skutočnostiach súvisiacich s vybavovaním jeho sťažnosti v zmysle článku 4.

Článok 5: Postup a lehoty pri riešení Reklamácií

5.1. Prešetrovanie

Ihneď po prijatí a zaevidovaní Reklamácie je zamestnanec Obchodníka povinný informovať Compliance o jej prijatí, ktorý zabezpečí v lehote do 5 pracovných dní potvrdenie prijatia Reklamácie Klientovi.

Compliance do 3 pracovných dní prejedná Reklamáciu s riaditeľom divízie a/alebo vedúcim oddelenia, ktorého sa daná Reklamácia týka a s príslušným pracovníkom, ktorý poskytoval reklamovanú službu (oddelenie obdrží 1 kópiu Formulára). Compliance následne prešetří všetky ostatné fakty týkajúce sa reklamovanej činnosti, o čom vyhotoví správu, ktorú priloží k Formuláru v internej evidencii „Reklamácie na vybavenie“.

5.2. Potreba dodatočných informácií

V prípade potreby dodatočných informácií od Klienta, osloví Compliance Klienta so žiadosťou o doplnenie Reklamácie a to vhodnou formou na kontaktné údaje uvedené v podanej Reklamácii. V prípade, že Klient neposkytne v čase do 5 pracovných dní súčinnosť pri doplnení informácií k Reklamácii, Compliance uzatvorí šetrenie aj bez dodatočných informácií.

5.3. Lehoty riešenia Reklamácie

Compliance je povinný prešetříť Reklamáciu v termíne do 30 kalendárnych dní odo dňa jej podania Klientom, o čom vyhotoví Protokol, ktorý priloží k Formuláru v internej evidencii „Reklamácie na vybavenie“.

V prípade, že Reklamáciu Klienta nie je možné v termíne do 30 kalendárnych dní odo dňa jej podania Klientom vybaviť, je Compliance povinný informovať o tomto fakte Klienta, a to v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa jej podania Klientom, pričom v tomto oznámení musia byť uvedené príčiny omeškania a tiež lehota predpokladaného vybavenia jeho Reklamácie.

Celkové vybavenie Reklamácie by nemalo trvať dlhšie ako 60 kalendárnych dní. Pokiaľ nie je možné Reklamáciu z objektívnych dôvodov vybaviť ani do 60 kalendárnych dní je Obchodník povinný Klienta opätovne písomne informovať o uskutočnených úkonoch a o termíne, kedy bude pravdepodobne vybavovanie Reklamácie ukončené.

5.4. Vybavenie Reklamácie

Compliance v termíne podľa bodu 5.3. ukončí preverovanie Reklamácie a Klientovi zašle písomnú odpoveď. Písomnú odpoveď zašle Obchodník Klientovi aj vtedy, ak nevyhovie Reklamácii v celom rozsahu. V prípade, ak vyzoznenie obsahuje činnosti alebo úkony, ktoré Obchodník musí vo vzťahu ku Klientovi vykonať, musia byť pri týchto úkonoch uvedené aj lehoty ich výkonu.

V prípade, ak Obchodník vo vzťahu k predmetu Reklamácie zaujme stanovisko, ktoré úplne neuspokojuje požiadavky Klienta, komplexne vysvetlí Klientovi svoje stanovisko a informuje ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho Reklamácie, napr. o dostupnosti mechanizmu alternatívneho riešenia sporov alebo príslušných vnútroštátnych orgánov a pod.

Dotknuté oddelenia alebo divízie Obchodníka oboznámi Compliance s výsledkom preverovania a so spôsobom jej vybavenia. Po ukončení a vybavení Reklamácie je Compliance povinný zaevidovať Reklamáciu do internej evidencie „Vybavené Reklamácie“.

Článok 6: Vyhodnocovanie vybavených Reklamácií

- 6.1. V prípade, že podaná Reklamácia bola vyhodnotená ako oprávnená, informuje Compliance predstavenstvo Obchodníka a to ihneď, zároveň vykoná Compliance bezodkladne audit metodiky reklamovanej činnosti, identifikuje hlavné príčiny pochybenia, posúdi či takéto príčiny môžu mať vplyv na niektoré procesy alebo produkty vrátane tých, na ktoré sa Reklamácia nevzťahovala priamo a v prípade zistenia nedostatočnosti alebo neúplnosti niektorých postupov, navrhne predstavenstvu Obchodníka aktualizáciu dotknutých interných smerníc a postupov. Predstavenstvo následne udelí pokyn riaditeľovi príslušnej divízie, ktorého sa Reklamácia týka, na zjednanie nápravy.
- 6.2. Compliance zároveň doplní interný plán kontrol o výkon kontroly reklamovanej činnosti a to v termíne do 6 kalendárnych mesiacov odo dňa vybavenia takejto oprávnenej Reklamácie.
- 6.3. V termíne do 1 kalendárneho roka vykoná Compliance analýzu, či prijaté opatrenia boli účinné a reklamované činnosti sú poskytované a vykonávané správne a bezchybne a predloží túto analýzu predstavenstvu Obchodníka.

Článok 7: Prípád neuspokojivého riešenia

- 7.1. Klient je oprávnený v termíne do 30 pracovných dní odo dňa prijatia vyrozumenia o Reklamácií podať odvolanie formou opätovnej Reklamácie Obchodníkovi, pričom sa riadi ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.
- 7.2. V prípade, ak sa Klient nestotožnil so stanoviskom Obchodníka a nesúhlasí so spôsobom riešenia jeho Reklamácie, je Klient oprávnený informovať Odbor ochrany finančných spotrebiteľov Národnej banky Slovenska. Taktiež môže požiadať o riešenie sporu podľa zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších zákonov.

Článok 8: Náklady spojené s Reklamáciami

- 8.1. Podanie Reklamácie je bezplatné a náklady spojené s prešetrením Reklamácií znáša Obchodník.

Článok 9: Oznamovanie informácií o sťažnostiach a o vybavovaní sťažností

- 9.1. Obchodník na požiadanie poskytne informácie o sťažnostiach a o vybavovaní sťažností príslušným vnútroštátnym orgánom.
- 9.2. Tieto informácie môžu obsahovať údaje o počte prijatých sťažností 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 10: Záverečné ustanovenia

- 10.1. Táto smernica je zverejnená na webovej stránke Obchodníka www.slaviacapital.com. V písomnej forme je sprístupnená v prevádzkových priestoroch Obchodníka.
- 10.2. Obchodník si vyhradzuje právo, z dôvodu zmien právnych predpisov alebo z dôvodu potreby efektívnejšieho nastavenia metodiky Reklamácií, kedykoľvek jednostranne Reklamačný poriadok meniť alebo ho dopĺňať. Obchodník sa zaväzuje zverejniť zmenu Reklamačného poriadku na webovej

stránke www.slaviacapital.com najmenej 30 kalendárnych dní pred nadobudnutím účinnosti prijatých zmien. Klient je oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas so zmenami Reklamačného poriadku Obchodníka do 30 kalendárnych dní od nadobudnutia jeho účinnosti a ak nedôjde k dohode medzi ním a Obchodníkom je Klient oprávnený vypovedať zmluvný vzťah s Obchodníkom s okamžitou účinnosťou. Ak Klient po zverejnení zmien Reklamačného poriadku naďalej využíva akúkoľvek službu Obchodníka, je zrejmé, že má vôľu v zmluvnom vzťahu s Obchodníkom pokračovať a má sa za to, že so zmenou Reklamačného poriadku súhlasí.

- 10.3. Táto interná smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňom uvedeným v záhlaví tejto Smernice.
- 10.4. Prílohu tejto smernice tvorí príloha č. 1 - Vzor formulára pre prijatie reklamácie

Formulár pre prijatie reklamácie

spoločnosti SLÁVIA CAPITAL, a.s., obchodník s cennými papiermi,
sídlo: Mostová 2, 811 02 Bratislava, IČO: 31395554, zapísaná v obchodnom registri Okresného
súdu Bratislava I., oddiel: Sa, vložka číslo: 837/B

Meno a priezvisko klienta/Názov:

Trvale bytom/ Sídlo:

Adresa na doručenie odpovede reklamácie:

Telefonický kontakt:

Mail:

Druh poskytovanej služby, ktorej sa reklamácia týka:

Druh produktu, ktorého sa reklamácia týka:

Popis obsahu reklamácie:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
Podpis klienta

V, dňa

Za SLÁVIA CAPITAL, a.s., obchodník s cennými papiermi prijal

.....
Meno a priezvisko