

REKLAMAČNÝ PORIADOK

pre podávanie a vybavovanie sťažností klientov alebo potenciálnych klientov v súvislosti s výkonom sprostredkovania finančných služieb podľa zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len **Zákon o finančnom sprostredkovaní**).

Tento reklamačný poriadok upravuje postupy podania sťažností a podnetov klienta a potenciálneho klienta a postup pri ich riešení.

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Spoločnosť Marek Kelbel Private Investments s.r.o., so sídlom: Tramínová 11, 831 52 Bratislava, IČO: 53662105 (ďalej len „SFA“), vydáva tento Reklamačný poriadok SFA pre podávanie a vybavovanie sťažností klientov a potenciálnych klientov v súvislosti s výkonom sprostredkovania finančných služieb podľa zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len **Reklamačný poriadok**).
- 1.2 Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy vzniknuté medzi SFA a klientom alebo potenciálnym klientom, ktorému SFA poskytuje službu sprostredkovania finančných služieb podľa Zákona o finančnom sprostredkovaní ako samostatný finančný agent a stanovuje postup pri vybavovaní reklamácií a sťažností klientov a potenciálnych klientov na správnosť a kvalitu služieb poskytovaných SFA v súvislosti s poskytovaním služby sprostredkovania finančných služieb klientom.

2. REKLAMÁCIA A SŤAŽNOSŤ

- 2.1 Za reklamáciu a sťažnosť (ďalej len **Sťažnosť**) sa považuje ústne alebo písomné podanie klienta alebo potenciálneho klienta, v ktorom klient alebo potenciálny klient vyjadruje svoj nesúhlas so spôsobom vykonávania a výsledkom konkrétnej služby poskytovanej SFA.
- 2.2 Sťažnosť môže podať každý klient a potenciálny klient, alebo jeho splnomocnený zástupca.
- 2.3 Sťažnosťou je ústne alebo písomné podanie, v ktorom klient alebo potenciálny klient vyjadruje svoj nesúhlas so spôsobom vykonania a výsledkom konkrétnej služby súvisiacej so sprostredkovaním finančných služieb (ďalej len **Služba**).

3. PODANIE SŤAŽNOSTI

- 3.1. Sťažnosť môže klient alebo potenciálny klient podať niekoľkými spôsobmi a to:
 - (a) písomne prostredníctvom pošty alebo kuriérskej služby;
 - (b) osobne priamo v mieste podnikania SFA;
 - (c) prostredníctvom spolupracovníka SFA alebo zmluvného partnera SFA;
 - (d) prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu marek@kelbel.sk s predmetom správy "REKLAMACIA".
- 3.2. Sťažnosť musí v prípade fyzickej osoby obsahovať meno a priezvisko klienta alebo potenciálneho klienta a platnú adresu, na ktorú bude zaslaný výsledok prešetrenia sťažnosti; v prípade právnickej osoby musí sťažnosť obsahovať obchodné meno SFA, adresu jej sídla a údaje na kontaktnú osobu. Vo svojej sťažnosti klient alebo potenciálny klient špecifikuje službu, ktorej sa sťažnosť týka, detailne popíše dôvody sťažnosti a predloží doklady zdôvodňujúce sťažnosť. Pri neúplných informáciách a dokladoch potrebných pre správne posúdenie sťažnosti a jej úspešné vyriešenie je možné od klienta alebo potenciálneho klienta vyžiadať ich doplnenie. Sťažnosť sa bude ďalej posudzovať, aj keď osoba uplatňujúca reklamáciu bude mať doklady iba čiastočné alebo žiadne, napr. ak došlo k ich strate. V takomto prípade sa bude vychádzať z dokladov (písomností) archivovaných v SFA.
- 3.3. O sťažnosti podanej ústne sa spíše zápisnica v dvoch vyhotoveniach. Zápisnicu za SFA spisuje s klientom alebo potenciálnym klientom Marek Kelbel. Zo zápisnice musí byť zrejme najmä to, kto, kde a kedy sa sťažuje a aký je predmet sťažnosti.
- 3.4. Zápisnicu o ústnej sťažnosti podpisujú po jej prečítaní klient alebo potenciálny klient a Marek Kelbel. Jedno vyhotovenie zápisnice zostáva SFA a jedno vyhotovenie sa odovzdá klientovi, alebo potenciálnemu klientovi. Odovzdanie vyhotovenia sťažnosti klientovi alebo potenciálnemu klientovi podľa predchádzajúcej vety sa vyznačí na vyhotovení, ktoré zostáva v SFA.

4. POSUDZOVANIE POVAHY PODANÍ

- 4.1. SFA je povinný venovať sťažnosti zvýšenú pozornosť v prípade, ak:
 - (a) ide o podanie nejednoznačnej povahy,
 - (b) ide o podanie označené ako sťažnosť a nie je zrejme voči akej skutočnosti sťažnosť smeruje,
 - (c) ide o podanie, z ktorého je zrejme, že smeruje proti postupu SFA alebo predmetom ktorého je podozrenie na činnosť SFA, ktorá nebola alebo nie je v súlade so všeobecne záväzným právnym predpisom,

- (d) ide o opakované podanie v tej istej veci od tej istej osoby, alebo
- (e) ide o anonymné podanie.

5. LEHOTA NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTI

- 5.1.** Sťažnosti sú vybavované v poradí podľa ich prijatia do SFA.
- 5.2.** Lehota na vybavenie sťažnosti je 30 (slovom: tridsať) kalendárnych dní od prijatia sťažnosti do SFA.
- 5.3.** V prípade, že zo závažných dôvodov nie je možné vybaviť sťažnosť v lehote uvedenej v bode 2 tohto článku, môže SFA predĺžiť lehotu na vybavenie sťažnosti najviac na 60 (slovom: šesťdesiat) kalendárnych dní odo dňa doručenia sťažnosti, pričom musí sťažovateľovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na 60 (slovom: šesťdesiat) kalendárnych dní, a to do 30 (slovom: tridsať) kalendárnych dní odo dňa doručenia sťažnosti.
- 5.4.** Klient alebo potenciálny klient je do 30 (slovom: tridsiatich) kalendárnych dní od prijatia sťažnosti SFA informovaný o výsledku riešenia sťažnosti a to písomnou formou v podobe doporučeného listu na ním uvedenú adresu v zaslanej sťažnosti. V prípade, ak klient alebo potenciálny klient tento list s výsledkom riešenia sťažnosti neprevezme, považuje sa za doručený v deň, kedy bol list vrátený na adresu sídla SFA.

6. POSTUP POSUDZOVANIA SŤAŽNOSTI

- 6.1.** Ak ide o jednoduchý prípad, najmä keď sa sťažnosť týka jednoduchej a ľahko odstrániteľnej chyby:
 - (a) SFA skontroluje opodstatnenosť sťažnosti podľa doručených dokladov a vlastných dostupných informácií, príp. skontroluje a porovná doručené dokumenty s dokumentmi archivovanými v SFA,
 - (b) následne spracuje dokumentáciu k sťažnosti,
 - (c) pripraví informáciu, resp. doklad pre klienta alebo potenciálneho klienta o výsledku posúdenia sťažnosti (uznanie opodstatnenosti sťažnosti a následné kroky k odstráneniu nedostatkov, alebo dôvody neuznania opodstatnenosti sťažnosti),
 - (d) následne SFA informuje klienta alebo potenciálneho klienta listom o výsledku vybavenia jeho sťažnosti.
- 6.2.** Ak ide o prípad, ktorý nie je možné riešiť postupom podľa bodu 1 a klientova sťažnosť smeruje proti vážnejším nedostatkom:
 - (a) SFA potvrdí klientovi alebo potenciálnemu klientovi prijatie sťažnosti,
 - (b) skontroluje opodstatnenosť sťažnosti podľa obdržaných dokladov a vlastných dostupných informácií a spracuje príslušnú dokumentáciu,
 - (c) SFA pripraví informáciu, resp. doklad pre klienta alebo potenciálneho klienta o výsledku prešetrenia sťažnosti (uznanie opodstatnenosti sťažnosti a následné kroky k odstráneniu nedostatkov, alebo dôvody neuznania sťažnosti) a vyjadrenie písomne oznámi klientovi alebo potenciálnemu klientovi.
- 6.3.** Pokiaľ je sťažnosť podaná prostredníctvom zmluvného partnera (t.j. partnera, ktorého produkty SFA ponúka), SFA informuje o výsledku sťažnosti len tohto partnera, prostredníctvom ktorého bola reklamácia podaná.
- 6.4.** Reklamáciu nie je možné riešiť pokiaľ:
 - (a) prípad, ktorý je popísaný v sťažnosti sa netýka správania SFA a ním ponúkaných produktov ani jej zástupcov,
 - (b) vo veci rozhodol súd alebo iný orgán verejnej moci alebo bolo začaté konanie v tejto veci pred takýmto orgánom.

7. EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ

- 7.1.** Evidencia sťažností sa vedie v elektronickej Knihe sťažností, kde sa pri jednotlivých prípadoch eviduje:
 - (a) poradové číslo sťažnosti,
 - (b) dátum prijatia sťažnosti,
 - (c) identifikácia sťažujúceho sa klienta,
 - (d) predmet sťažnosti,
 - (e) rozhodnutie o vybavení sťažnosti.
- 7.2.** Ďalej sa archívuje pod poradovým číslom kópia listu s vyjadrením k sťažnosti a záznam o vybavení sťažnosti.
- 7.3.** Záznam o vybavení sťažnosti podľa odseku 7.2 musí obsahovať tieto údaje:
 - (a) meno, priezvisko a adresa bydliska sťažovateľa, ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno a sídlo sťažovateľa, ak ide o právnickú osobu,

- (b) predmet sťažnosti,
- (c) dátum doručenia sťažnosti,
- (d) identifikácia osôb, na ktoré bola sťažnosť podaná,
- (e) vyhodnotenie skutočnosti, či bola sťažnosť oprávnená,
- (f) opatrenia prijaté na vybavenie sťažnosti,
- (g) dátum vybavenia sťažnosti.

8. PODANIE ODVOLANIA

- 8.1.** Pokiaľ klient alebo potenciálny klient nie je spokojný s výsledkom riešenia sťažnosti, môže podať odvolanie proti výsledku riešenia sťažnosti a to do 15 (slovom: pätnásť) kalendárnych dní od doručenia rozhodnutia na adresu klienta, alebo potenciálneho klienta. V tomto prípade začína plynúť nová 30 (slovom: tridsať) dňová lehota na vybavenie odvolania.
- 8.2.** Odvolaním sa zaoberá SFA. Pri preskúvaní odvolania dôsledne zopakuje, prípadne doplní všetky kroky smerujúce k vybaveniu sťažnosti a osobitne prihliadne na skutočnosti uvedené v odvolaní. Pokiaľ sú tam vedené nové informácie a podklady, je ich SFA povinný riadne preskúmať a vyhodnotiť, a to v kontexte pôvodného vybavenia sťažnosti. Zároveň sa vo vyhodnotení vyjadrí podrobne o dôvodoch zamietnutia, alebo neúplného vybavenia odvolania.
- 8.3.** SFA vydá rozhodnutie o výsledku riešenia odvolania k sťažnosti. O tomto výsledku je klient alebo potenciálny klient informovaný doporučeným listom a to do 30 (slovom: tridsať) kalendárnych dní od prijatia odvolania na riešenie sťažnosti SFA.

9. MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOROV

- 9.1.** V prípade vzniku sporu vyplývajúceho z finančného sprostredkovania môže klient, resp. ostatné dotknuté osoby riešiť spor mimosúdnou cestou na základe zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácií v platnom znení, zákona č. 244/2002 Z.z. o rozhodcovskom konaní v platnom znení, v zmysle zákona č.335/2014 Z.z. o rozhodcovskom spotrebiteľskom konaní v znení neskorších predpisov a v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v platnom znení (viď text nižšie).
- 9.2.** Osobitné podmienky pre alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov: V zmysle zákona č.391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov s účinnosťou od 1.2.2016 Vás, ako spotrebiteľa informujeme, že v prípade, že nie ste spokojný so spôsobom vybavenia Vašej reklamácie, alebo sa domnievate, že my, ako predávajúci sme porušili Vaše práva, máte právo sa na nás obrátiť so žiadosťou o nápravu a to prostredníctvom našej poštovej adresy alebo elektronickej adresy marek@kelbel.sk.
- 9.3.** Ak naša SFA odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (subjekt ARS). Podľa zákona č. 391/2015 Z. z. sú ARS subjektmi orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona č.391/2015 Z. z., v tomto prípade združenia založené za účelom riešenia alternatívnych sporov. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 zákona č.391/2015 Z.z.
- 9.4.** Spotrebiteľ / kupujúci môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO (RSO = riešenie sporov online), ktorá je dostupná online na tejto adrese: https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index_sk.htm .
- 9.5.** Alternatívne riešenie sporov (ARS) môže využiť len spotrebiteľ/kupujúci – fyzická osoba. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom/kupujúcim a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu je nižšia ako sumu 20 EUR. Subjekt Alternatívne riešenie sporov ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

10. MLČANLIVOSŤ

- 10.1.** Osoby, ktoré vybavujú a ktoré spodiaľujú na vybavovaní sťažností, sú povinné zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa v tejto súvislosti dozvedeli, a to i po skončení ich pracovnoprávneho, alebo iného vzťahu so SFA.
- 10.2.** Akékoľvek porušenie povinnosti mlčanlivosti sa považuje za závažné porušenie pracovnej disciplíny, resp. zmluvnej povinnosti so všetkými z toho vyplývajúcimi následkami.

11. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 11.1.** Tento reklamačný poriadok je záväzný pre SFA.

- 11.2.** Zodpovednosť za dodržiavanie tejto predpisu má Marek Kelbel. Kontrolu jeho vykonávania vykonáva na pravidelnej báze, minimálne však 1x ročne.
- 11.3.** Tento reklamačný poriadok bude uverejnený na internetovej stránke SFA a bude taktiež k dispozícii v mieste podnikania SFA.
- 11.4.** SFA si vyhradzuje právo na zmenu a doplnenie tohto reklamačného poriadku. Takúto zmenu SFA oznámi na internetovej stránke SFA s uvedením dátumu účinnosti.
- 11.5.** Vzťahy neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
- 11.6.** Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 10.06.2021.