

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK CAPITAL MARKETS, O.C.P., A.S.**

### **Článok 1**

#### **Základné ustanovenia**

- 1.1 Tento Reklamačný poriadok spoločnosti CAPITAL MARKETS, o.c.p., a.s., Ul. 29. augusta 36, 811 09 Bratislava, IČO 36 853 054, (ďalej len „Spoločnosť“) upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi Klientom a Spoločnosťou na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií Klientov uvedených v bode 1.5 tohto Reklamačného poriadku voči Spoločnosti, 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 Spoločnosť poskytuje Klientom na základe Zmlúv uzavretých medzi Spoločnosťou a Klientom, najmä postupy a lehoty vybavovania týchto reklamácií, spôsob úhrady nákladov spojených s týmito reklamáciami a všetky ostatné súvisiace právne vzťahy. Tento Reklamačný poriadok slúži okrem iného i ako koncepcia vybavovania sťažností.
- 1.2 Tento Reklamačný poriadok je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) vydaných Spoločnosťou.
- 1.3 V rozsahu v akom sa ustanovenia VOP vydaných Spoločnosťou pre jednotlivé druhy činností odlišujú od ustanovení tohto Reklamačného poriadku, majú ustanovenia týchto VOP prednosť pred jednotlivými ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.
- 1.4 Pojmy, písané veľkými počiatočnými písmenami používané v tomto Reklamačnom poriadku, majú význam, ktorý je definovaný vo VOP pre jednotlivé služby a finančné nástroje, pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak.
- 1.5 Spoločnosť a Klient sa dohodli, že reklamáciou sa podľa tohto Reklamačného poriadku rozumie sťažnosť Klienta a Klientom uplatnené právo zo zodpovednosti za vady spôsobené pri poskytovaní služieb a činností voči Spoločnosti v lehotách určených týmto Reklamačným poriadkom (ďalej len “Reklamácia”).

### **Článok 2**

#### **Postupy a lehoty vybavovania reklamácií**

- 2.1 Klient je oprávnený uplatniť Reklamáciu u Spoločnosti.

- 2.2 Klient je povinný Reklamáciu uplatniť voči Spoločnosti spôsobom uvedeným v bode 2.4. tohto Reklamačného poriadku, a to najneskôr do šiestich mesiacov odo dňa, kedy mal Klient možnosť dozvedieť sa o skutočnosti, ktorá je predmetom Reklamácie, alebo odo dňa, kedy mal možnosť vadu zistiť alebo si vec prezrieť, pokiaľ sa Spoločnosť s Klientom výslovne nedohodli inak. V prípade, pre ktorý všeobecne záväzný právny predpis stanovuje dlhšiu dobu zodpovednosti za vady veci alebo služby poskytnutej Spoločnosťou Klientovi než je doba uvedená v prvej vete tohto bodu a ak takýto predpis neumožňuje, aby sa zmluvné strany dohodli na dobe odlišnej, ako stanovuje tento predpis, je Klient povinný uplatniť Reklamáciu takejto vady voči Spoločnosti najneskôr v lehote určenej týmto Reklamačným poriadkom.
- 2.3 Pokiaľ Klient v lehote uvedenej v bode 2.2 tohto Reklamačného poriadku nevytkne Spoločnosti túto zistenú skutočnosť, zanikajú jeho práva zo zodpovednosti za vady.
- 2.4 Klient je povinný uplatniť Reklamáciu písomne s vlastnoručným podpisom. Písomná reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje Klienta: meno (názov), rodné číslo (IČO), adresu (sídlo spoločnosti), číslo klientskeho účtu a kontaktné údaje na Klienta (telefón), dátum a podpis Klienta. Klient je ďalej povinný v Reklamácii určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta, spolu s uvedenými dátami, číslami, a čiastkami a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je povinný obstarat' na svoje vlastné náklady. Klient je zároveň v tejto Reklamácii povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči Spoločnosti uplatňuje.
- 2.5 Pokiaľ si Klient nesplní povinnosti uvedené v bode 2.4 tohto Reklamačného poriadku, Obchodník nie je povinný sa jeho Reklamáciou zaoberať a skúmať oprávnenosť Klientovej Reklamácie, pokiaľ Klient neodstráni nedostatky svojej Reklamácie. Ak Klient odstráni nedostatky svojej Reklamácie, od tohto momentu začínajú plynúť lehoty uvedené v bode 2.7 tohto Reklamačného poriadku.
- 2.6 Klient je povinný Obchodníkovi poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti, pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, Obchodník nie je povinný vykonať ďalšie preverenie Reklamácie a nie je povinný ďalej skúmať oprávnenosť Klientovej Reklamácie.
- 2.7 Vybavovanie Reklamácií voči spoločnosti a monitorovanie prijatých a vybavených reklamácií, zabezpečuje v zmysle Organizačného poriadku Obchodníka Compliance officer.

- 2.8 Spoločnosť zhromažďuje a preveruje všetky relevantné dôkazy a informácie týkajúce sa reklamácie a komunikuje jasným jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom.
- 2.9 Pokiaľ nie je možné ihneď, resp. v zložitejšom prípade do tridsiatich (30) pracovných dní po uplatnení Reklamácie Klientom, rozhodnúť o oprávnenosti Reklamácie, Obchodník je oprávnený v rámci svojej právomoci vykonať ďalšie preverenie Reklamácie a odborné posúdenie reklamovanej vady, pričom celkové vybavenie reklamácie by nemalo trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní. Čas potrebný na odborné posúdenie reklamovanej vady sa nezapočítava do lehoty potrebnej na rozhodnutie o oprávnenosti Reklamácie uvedenej v úvodnej vete tohto bodu Reklamačného poriadku.
- 2.10 Pokiaľ nie je možné reklamáciu z objektívnych dôvodov vybaviť ani vo vyššie uvedenej lehote 30 dní, je Spoločnosť povinná Klienta písomne informovať o uskutočnených úkonoch a o termíne, kedy bude reklamácia vybavená.
- 2.11 O spôsobe vybavenia Reklamácie vydá Spoločnosť Klientovi písomné potvrdenie v lehotách uvedených v bode 2.7 tohto Reklamačného poriadku. Toto písomné potvrdenie vydá Spoločnosť Klientovi aj vtedy, ak nevyhovie Reklamáci v celom rozsahu už pri uplatnení tejto Reklamácie Klientom.

### **Článok 3**

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

- 3.1 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 Spoločnosť.

### **Článok 4**

#### **Evidencia reklamácií**

- 4.1 Evidencia Reklamácií sa vedie vo forme spisovej dokumentácie u Spoločnosti, kde sa pri jednotlivých prípadoch eviduje:
- a) poradové číslo Reklamácie,
  - b) dátum prijatia Reklamácie,
  - c) identifikácia Klienta,
  - d) predmet Reklamácie,

- e) rozhodnutie o vybavení Reklamácie.
- 4.2 Ďalej sa archivuje pod poradovým číslom kópia listu s vyjadrením k Reklamácii a záznam o vybavení Reklamácie.
- 4.3 Záznam o vybavení Reklamácie podľa odseku 2 musí obsahovať tieto údaje:
- a) meno, priezvisko a adresa bydliska Klienta, ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno a sídlo Klienta, ak ide o právnickú osobu,
  - b) predmet Reklamácie,
  - c) dátum doručenia Reklamácie,
  - d) identifikácia osôb, ktorých sa Reklamácia týka,
  - e) vyhodnotenie skutočnosti, či bola Reklamácia oprávnená,
  - f) opatrenia prijaté na vybavenie Reklamácie,
  - g) dátum vybavenia Reklamácie.

## Článok 5

### Podanie odvolania

- 5.1 Pokiaľ Klient alebo Potenciálny klient nie je spokojný s výsledkom riešenia reklamácie, môže podať odvolanie proti výsledku riešenia reklamácie a to do pätnástich (15) kalendárnych dní od doručenia rozhodnutia na adresu Klienta. V tomto prípade začína plynúť nová tridsať (30) dňová lehota na vybavenie odvolania.
- 5.2 Odvolaním sa zaoberá dozorná rada Spoločnosti. Na základe odporúčania dozornej rady spoločnosti vydá predstavenstvo Obchodníka, rozhodnutie o výsledku riešenia reklamácie. O tomto výsledku je Klient alebo Potenciálny klient informovaný doporučeným listom a to do tridsiatich (30) kalendárnych dní od prijatia odvolania na riešenie reklamácie Spoločnosťou.
- 5.3 V prípade ak stanovisko spoločnosti k predmetnej reklamacii plne neuspokojuje požiadavky klienta, má tento možnosť obrátiť sa na príslušný orgán dohľadu, ktorým je Národná banka Slovenska.

## Článok 6

### Vnútorne sledovanie a vyhodnocovanie sťažností

- 6.1 Spoločnosť 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.

## Článok 7

### Záverečné ustanovenia

- 7.1 Spoločnosť a Klient sa dohodli, že ostatné právne vzťahy medzi Spoločnosťou a Klientom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých Zmlúv uzavretými medzi Spoločnosťou a Klientom, príslušnými ustanoveniami VOP, príslušnými ustanoveniami Zákona o CP, Obchodného zákonníka a ostatných súvisiacich právnych predpisov platných na území SR, a to v tomto poradí.
- 7.2 Spoločnosť na požiadanie príslušného vnútroštátneho orgánu poskytne informácie o vybavovaní reklamácií tomuto orgánu.
- 7.3 Spoločnosť je oprávnená z dôvodu zmien v obchodnej politike Spoločnosti 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. Spoločnosť určí Zverejnením aktuálne znenie Reklamačného poriadku. Klient je oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku písomným oznámením doručeným Spoločnosti do 15 dní od kedy bol Reklamačný poriadok určený Zverejnením. Ak sa tak nestane, zmeny a doplnky nadobúdajú účinnosť v deň v nich uvedený, ak Klient po Zverejnení Reklamačného poriadku vykoná akýkoľvek úkon voči Spoločnosti alebo pokračuje v prijímaní služieb Spoločnosti tak, že z danej situácie je zrejmé, že má vôľu v danom zmluvnom vzťahu so Spoločnosťou pokračovať alebo svojim konaním potvrdí, že sa so znením zmeneného alebo doplneného Reklamačného poriadku oboznámil. Ak Klient v uvedenej lehote vyjadří svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného

poriadku a nedôjde k dohode, je Klient oprávnený svoj zmluvný vzťah so Spoločnosťou ukončiť výpoveďou s okamžitou účinnosťou. Rovnako Obchodník je oprávnený v takomto prípade svoj zmluvný vzťah s Klientom vypovedať s okamžitou účinnosťou a vyhlásiť svoje Pohľadávky voči Klientovi za okamžite splatné. Ak je podľa Reklamačného poriadku Spoločnosť oprávnená meniť akékoľvek podmienky Reklamačného poriadku jednostranne, zmena príslušnej podmienky je účinná Zverejnením, ak nie je v Zverejnení určené inak. Klient je oprávnený v lehote 15 dní odo dňa Zverejnenia zmeny písomne vypovedať Zmluvu s okamžitou účinnosťou. Ak Klient Zmluvu v určenej lehote nevypovie, platí, že s príslušnou zmenou súhlasí.

- 7.4 Tento Reklamačný poriadok bol schválený predstavenstvom Spoločnosti dňa 3. novembra 2014, s účinnosťou od 20. novembra 2014. Všetky zmluvné vzťahy uzatvorené medzi Klientom a Spoločnosťou odo dňa účinnosti tohto Reklamačného poriadku sa riadia týmto Reklamačným poriadkom, pokiaľ v ňom nie je uvedené inak.
- 7.5 Reklamačný poriadok bol zverejnený dňa 20. novembra 2014.