

# PATRIA

Patria Finance, a.s., Jungmannova 745/24, 110 00 Praha 1, IČO 26455064  
zapísaná v obchodnom registri odd. B, vložka 7215  
vedenom Mestským súdom v Prahe  
Tel.: (+420) 221 424 240, Fax: (+420) 221 424 179

## Reklamačný poriadok

---

schválený predstavenstvom spoločnosti dňa 26.7.2001 v znení noviel zo dňa 31.3.2003, 30.3.2005, 13.4.2006, 25.9.2008, 7.4.2011 a 29.9.2015.

### I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

---

- 1.1. Reklamačný poriadok spoločnosti Patria Finance, a.s., so sídlom Jungmannova 745/24, 110 00 Praha 1 (ďalej len „Reklamačný poriadok“, resp. „Patria“), stanovuje postup prijímania a vybavovania reklamácií a sťažností zákazníkov Patrie.
- 1.2. Reklamačný poriadok bol vydaný na základe požiadaviek obsiahnutých v ustanovení § 12b odst. 1 písm. d) zákona č. 256/2004 Sb., o podnikaní na kapitálovom trhu, v znení neskorších predpisov.
- 1.3. Reklamačný poriadok je záväzný pre Patriu a pre všetkých zamestnancov, ktorí sú k Patrii v pracovnom pomere.
- 1.4. Reklamačný poriadok nie je vyčerpávajúcim popisom fungovania Patrie v tejto oblasti. Zmluva medzi Patriou a zákazníkom, najmä Obchodné podmienky Patrie, môžu stanoviť odlišný postup; v takom prípade sa postupuje podľa postupu stanovenom v zmluvnej dokumentácii.

### II. REKLÁMACIA

---

#### 2.1. Definícia reklamácie

- 2.1.1. Za reklamáciu sa považuje také písomné oznámenie, v ktorom sa uvádza nesúhlas so spôsobom a výsledkom zaistenia konkrétnej služby objednanej zákazníkom. Reklamáciu má právo podať každý zákazník Patrie, resp. jeho splnomocnený zástupca (ďalej tiež „reklamujúci“).
- 2.1.2. Reklamáciu je Reklamujúci zákazník povinný zaslať **písomne** (i) e-mailom na adresu [info@patria-direct.sk](mailto:info@patria-direct.sk) alebo (ii) doporučeným listom či osobne do sídla Patria Finance, a.s. do rúk compliance oddelenia. Týmto postupom je zaistené, že reklamácia bude doručená nezávislému zamestnancovi Patrie. Patria nemusí sťažnosť oznámenú inou formou, ako je vyššie opísaný spôsob, považovať za reklamáciu a nie je povinná na sťažnosť v inej forme reagovať.
- 2.1.3. Reklamujúci je oprávnený reklamovať
  - a) realizáciu pokynu k nákupu alebo predaju investičných nástrojov (ďalej len „Pokyn“) alebo príkazu k menovej konverzii (ďalej len „Príkaz“) do 2 (dvoch) pracovných dní po dni realizácie Pokynu alebo Príkazu;
  - b) nerealizovanie Pokynu alebo Príkazu do 3 (troch) pracovných dní odo dňa predpokladanej realizácie Pokynu alebo Príkazu;

- c) realizácia alebo nerealizovanie vkladu alebo výberu peňažných prostriedkov do 5 (piatich) pracovných dní odo dňa splatnosti;
- d) v ostatných prípadoch do tridsiatich (30) dní od uskutočnenia konkrétnej služby.

2.1.4. O oprávnenosti alebo neoprávnenosti reklamácie sa rozhodne po prešetrení podľa čl. 2.4. a 2.5. Reklamačného poriadku. Za oprávnenú je považovaná taká reklamácia, keď služba nebola pre Reklamujúceho riadne zaistená z dôvodu nedodržania všeobecne záväzných právnych predpisov, vnútorných predpisov Patrie alebo nesprávneho vybavenia súvisiacich služieb objednaných Patriou v ďalších inštitúciách.

## **2.2. Identifikácia Reklamujúceho**

2.2.1. Patria po prijatí reklamácie overuje podľa zistených identifikačných údajov (napr. zhody e-mailovej adresy odosielateľa so záznamom v databáze) a predmetu reklamácie, či reklamujúca osoba je osobou oprávnenou reklamáciu uplatniť. Ak nie sú údaje z písomného podania dostačujúce, vyzve sa odosielateľ k ich doplneniu, prípadne k osobnému prejednaniu.

2.2.2. Ak nie je preukázaná oprávnenosť reklamujúcej osoby ku konaniu o reklamáciu, zamestnanec Patrie prejednanie odloží alebo odmietne. Toto je však povinný poskytnúť osobe, ktorá reklamáciu uplatňuje, a to vrátene zdôvodnení.

2.2.3. Ak požiada zákazník o to, aby záver z prešetrenia reklamácie nebol poskytnutý jemu osobne, ale jeho zástupcovi, je zákazník povinný predložiť Patrii plnú moc splnomocňujúcu daného zástupcu k prevzatiu vybavenej reklamácie. Podpis zákazníka na plnej moci musí byť úradne overený. Úradné overenie sa nevyžaduje, ak je zástupcom zákazníka advokát.

## **2.3. Určenie predmetu reklamácie**

Od reklamujúceho sa vyžaduje špecifikácia služby, ktorú reklamuje, a predloženie podkladov, ktorými reklamáciu zdôvodňuje. Pri predložení neúplných podkladov sa od reklamujúceho vyžaduje poskytnutie ďalších doplňujúcich informácií. Reklamácia bude prejednávaná aj v prípade, že podklady budú len čiastočné alebo dokonca žiadne (napr. ak došlo k ich strate). V takom prípade sa považujú za správne a úplné doklady archivované v Patrii vzťahujúce sa k takej reklamáciu.

## **2.4. Postup pri prijímaní a vybavovaní reklamácie**

2.4.1. Reklamáciu prijíma poverený zamestnanec toho oddelenia Patrie, ktoré podľa Organizačného poriadku Patrie poskytlo reklamovanú službu (ďalej len „poverený zamestnanec“, resp. „príslušné oddelenie“). O doručení reklamácie a jej obsahu je informované oddelenie Compliance.

2.4.2. Poverený zamestnanec:

- a) potvrdí reklamujúcemu doložitelným spôsobom prijatie reklamácie,
- b) skontroluje oprávnenosť podania reklamácie podľa dokladov predložených reklamujúcim a vlastných dostupných informácií,
- c) reklamujúci informuje reklamujúceho o následnom postupe vybavenia reklamácie,

- d) spracováva a zhromažďuje dokumentáciu k reklamácii,
- e) v prípade, že k vyriešeniu reklamácie bude nevyhnutné odborné posúdenie, najmä právnej stránky, poverený zamestnanec požiada o spoluprácu Compliance oddelenie,
- f) písomne informuje reklamujúceho o vybavení reklamácie (uznanie a riešenie reklamácie alebo dôvody jej neuznania),
- g) po vybavení reklamácie zaistuje odovzdanie príslušnej dokumentácie Compliance oddeleniu,
- h) v prípade nesúhlasu reklamujúceho s vybavením reklamácie informuje bez zbytočného odkladu Compliance oddelenie alebo, ktoré podľa uváženia odovzdá záležitosť predstavenstvu.

## **2.5. Rozhodnutie o reklamácii, kontrola vybavenia reklamácie**

- 2.5.1. O oprávnenosti, príp. neoprávnenosti a spôsobe vybavenia reklamácie rozhoduje po prejednaní s povereným zamestnancom vedúci príslušného oddelenia.
- 2.5.2. O spôsobe vybavenia reklamácie informuje poverený zamestnanec Compliance oddelenie, ktoré posúdi spôsob vybavenia reklamácie, prípadne navrhne iný spôsob.
- 2.5.3. Rozhodnutie o reklamácii je zákazníkovi odoslané písomne na jeho e-mailovú adresu, z ktorej Patria reklamáciu obdržala, prípadne na e-mailovú adresu poskytnutú zákazníkom Patrii. Zákazník je oprávnený Patriu požiadať, aby mu rozhodnutie o reklamácii zaslala formou listu na ním uvedenú korešpondenčnú adresu.

## **2.6. Ďalšie prejednanie reklamácie**

V prípade, že reklamujúci nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie, reklamáciu prejedná Compliance oddelenie spoločne s ktorýmkoľvek členom predstavenstva Patrie do 7 dní odo dňa, kedy bolo Compliance oddelenie informované o nesúhlase reklamujúceho s vybavením reklamácie.

## **2.7. Česká národná banka**

Reklamujúci má možnosť sa so svojou sťažnosťou obrátiť na Českú národnú banku.

## **2.8. Ďalšie možnosti reklamujúceho**

So spormi, ktoré vzniknú medzi Patriou a Zákazníkom pri poskytovaní investičných služieb, sa Zákazník môže obrátiť na finančného arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)). Právo zákazníkov obrátiť sa na súd tým nie je dotknuté.

## **2.9. Evidencia vybavených reklamácií**

- 2.9.1. Dokumentácia o vybavených reklamáciách je vedená v príslušnom oddelení; o umiestnení dokumentácie je informované Compliance oddelenie, ktoré zároveň archivuje kópie všetkých reklamácií.
- 2.9.2. Compliance oddelenie informuje Českú národnú banku o reklamáciách na základe jej žiadosti.

2.9.3. Compliance oddelenie informuje Burzu cenných papierov Praha, a.s. podľa platných burzových predpisov.

## **2.10. Lehoty pre preverenie a rozhodnutie o reklamáciách**

2.10.1. Vybavenie reklamácie by malo byť ukončené do 30 dní od jej uplatnenia. Do tejto lehoty sa tiež počíta doba potrebná k odbornému posúdeniu. Z tohto dôvodu je nutné riešiť reklamáciu neodkladne.

2.10.2. Pokiaľ reklamácia nemôže byť vybavená v lehote 30 dní od jej uplatnenia, je reklamujúci povereným zamestnancom informovaný, že prešetrovanie prípadu ďalej prebieha. Zároveň mu je poskytnutý približný termín vybavenia.

## **2.11. Postup pri prijímaní a vybavovaní sťažnosti**

Pri prijímaní a vybavovaní sťažnosti sa postupuje obdobne ako pri prijímaní a vybavení reklamácie.

## **III. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

---

### **3.1. Uloženie reklamačného poriadku**

3.1.1. Reklamačný poriadok je zamestnancom k dispozícii v elektronickej forme v informačnom systéme Patrie.

3.1.2. Reklamačný poriadok je verejne k dispozícii v sídle Patrie.

### **3.2. Zmena reklamačného poriadku**

3.2.1. O zmene reklamačného poriadku rozhoduje predstavenstvo Patrie. Vedúci oddelenia sú oprávnení predkladať v rozsahu svojej právomoci a zodpovednosti predstavenstvu Patrie návrhy na jeho zmenu či doplnenie.

3.2.2. O zmenách reklamačného poriadku informuje zamestnancov Compliance Officer elektronickou poštou alebo písomným oznámením (memorandum) doručeným do firemnej schránky každého zamestnanca.

### **3.3. Účinnosť**

Reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom jeho schválenia predstavenstvom Patrie a účinnosť dňom 1.11.2015.

Predstavenstvo Patria Finance, a.s.