

# Reklamačný poriadok

## 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 **Účel reklamačného poriadku.** Reklamačný poriadok spoločnosti Patria Finance, a.s. (ďalej iba „**Reklamačný poriadok**“ a „**Patria**“), stanovuje postup prijímania a vybavovania reklamácií a sťažností zákazníkov Patrie vo vzťahu k jej zákazníkom a potenciálnym zákazníkom.
- 1.2 **Právny základ.** Reklamačný poriadok bol vydaný na základe právnych predpisov, najmä požiadaviek obsiahnutých v ustanovení čl. 26 delegovaného nariadenia Komisie (EÚ) 2017/565 z 25. apríla 2016, ktorým sa dopĺňa smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/65/EÚ, pokiaľ ide o organizačné požiadavky a podmienky výkonu činnosti investičných spoločností, ako aj o vymedzené pojmy na účely uvedenej smernice.

## 2. REKLAMÁCIA A JEJ PODANIE

- 2.1 **Obsah reklamácie a jej náležitosti.** Zákazník môže reklamovať konkrétnu službu jemu poskytnutú, a to tak, že adresuje Patrii svoju sťažnosť obsahujúcu nesúhlas so spôsobom alebo výsledkom poskytnutia konkrétnej služby a tiež v nej musí byť obsiahnuté, čoho sa zákazník domáha. Ak sa domáha majetkového odškodnenia, musí reklamácia obsahovať jej odôvodnené vyčíslenie.
- 2.2 **Poskytnutie informácií a dokladov.** Je v záujme zákazníka, aby predložil podklady, ktorými reklamáciu zdôvodňuje. Reklamácia bude prerokovávaná i v prípade, že podklady budú len čiastočné alebo dokonca žiadne (napr. ak došlo k ich strate), ak z nej bude zrejmé, čo je reklamované. V každom prípade je Patria určité dokumenty povinná archivovať a bude pri šetrení reklamácie vychádzať i z nich.
- 2.3 **Spôsob podania reklamácie.** Reklamáciu je reklamujúci zákazník povinný zaslať písomne e-mailom na adresu [patria@patria.cz](mailto:patria@patria.cz) alebo doporučeným listom či doručiť osobne do sídla Patrie. Reklamáciu má právo podať každý zákazník Patrie alebo jeho splnomocnený zástupca (ďalej tiež „**Reklamujúci**“). Ak zákazník Patrii reklamáciu zašle na inú kontaktnú adresu, zamestnanec, ktorý reklamáciu takto prevezme, ju odovzdá Poverenému zamestnancovi k riešeniu reklamácie, avšak v takomto prípade Patria negarantuje, že budú dodržané lehoty k vybaveniu reklamácie.
- 2.4 **Lehota k podaniu reklamácie.** Zákazník je povinný podať reklamáciu bez zbytočného odkladu potom, čo mu bola poskytnutá služba, ktorú následne chce reklamovať. I za týmto účelom Patria odporúča Zákazníkovi kontrolovať výpisy, ktoré mu Patria poskytuje.

## 3. PRIJATIE A VEDENIE REKLAMÁCIE

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

k osobnému prerokovaniu. Ak nie je preukázaná oprávnenosť Reklamujúceho k jednaniu o reklamácií, zamestnanec Patrie prerokovávanie odloží alebo odmietne. Toto je však povinný oznámiť osobe, ktorá reklamáciu uplatňuje, a to vrátane zdôvodnenia.

3.2 **Oznámenie zástupcovi.** Ak požiada zákazník o to, aby záver z prešetrenia reklamácie nebol oznámený jemu osobne, ale jeho zástupcovi, je zákazník povinný predložiť Patrii plnomocenstvo zmocňujúce daného zástupcu k prevzatiu vybavenia reklamácie. Podpis zákazníka na plnomocenstve musí byť úradne overený. Úradné overenie sa nevyžaduje, ak je zástupcom zákazníka advokát.

3.3 **Poverený zamestnanec vybavením reklamácie.** Potom, čo Patria obdrží reklamáciu, ujme sa jej poverený zamestnanec Patrie z útvaru Customer care (ďalej len „**Poverený zamestnanec**“), ktorý je zodpovedný za vybavenie reklamácie, k čomu mu sú dotknuté oddelenia povinné poskytnúť súčinnosť. Poverený zamestnanec čini najmä nasledujúce úkony:

- a) potvrdí Reklamujúcemu doložitelným spôsobom prijatie reklamácie a informuje Reklamujúceho o následnom postupe vybavenie reklamácie,
- b) kontaktuje vedúceho oddelenia Patrie, ktoré podľa Organizačného poriadku Patrie poskytlo reklamovanú službu (ďalej len „**Príslušné oddelenie**“) a útvar Compliance,
- c) skontroluje oprávnenosť podania reklamácie podľa dokladov predložených Reklamujúcim a vlastných dostupných informácií i v spolupráci s Príslušným oddelením,
- d) v prípade, že k vyriešeniu reklamácie bude potreba odborného posúdenia mimo útvar Príslušného oddelenia, najmä právnej stránky, Poverený zamestnanec požiada o spoluprácu Právny útvar a Compliance oddelenie Patrie,
- e) spracováva a zhromažďuje dokumentáciu k reklamácií a prípadne tieto Dokumenty poskytne Príslušnému oddeleniu alebo inému oddeleniu Patrie zapojenému do riešenia reklamácie,
- f) písomne informuje Reklamujúceho o vybavení reklamácie (uznanie a riešenie reklamácie alebo dôvody jej neuznania).

## 4. ROZHODNUTIE O REKLAMÁCIÍ

4.1 **Oprávnenosť reklamácie.** O oprávnenosti alebo neoprávnenosti reklamácie sa rozhodne po prešetrení podľa nasledujúcich článkov Reklamačného poriadku. Za oprávnenú je považovaná taká reklamácia, kedy služba nebola pre Reklamujúceho riadne zaistená z dôvodu nedodržania všeobecne záväzných právnych predpisov, zmluvných dojednaní so zákazníkom, relevantných vnútorných predpisov Patrie alebo nesprávneho vybavenia súvisiacich služieb objednaných Patriou v ďalších inštitúciách. Pri posudzovaní prípadnej škody a jej výšky bude Patria vychádzať primárne z cien, ktoré boli platné pri poskytnutí chybného plnenia alebo bezprostredne po ňom.

4.2 **Kompetentná osoba k rozhodnutiu o reklamácií.** O oprávnenosti, príp. neoprávnenosti a spôsobe vybavenia reklamácie rozhoduje po prerokovaní s Povereným zamestnancom vedúci Príslušného oddelenia.

4.3 **Lehota k vybaveniu reklamácie.** Vybavenie reklamácie by malo byť ukončené do 30 dní od jej riadneho uplatnenia. Do tejto lehoty sa tiež počíta doba potrebná k odbornému posúdeniu. Z tohto dôvodu je nutné riešiť reklamáciu neodkladne. Ak reklamácia nemôže byť vybavená v lehote 30 dní od jej uplatnenia, je Reklamujúci Povereným zamestnancom

informovaný, že prešetrovanie prípadu naďalej prebieha. Zároveň mu je oznámený približný termín vybavenia a dôvod zdržania.

- 4.4 **Informovanie o vybavení reklamácie.** Rozhodnutie o reklamácií je zákazníkovi odoslané písomne na jeho e-mailovú adresu, prípadne na e-mailovú či korešpondenčnú adresu oznámenú zákazníkom Patrii.
- 4.5 **Ďalšie prerokovanie reklamácie.** V prípade, že Reklamujúci nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie, môže sa na Patriu opätovne obrátiť s opätovným prešetrením reklamácie, avšak musí svoje oznámenie Patrii vecne odôvodniť, vrátane konkrétnych vecných dôvodov, prečo s vybavením reklamácie nesúhlasí.
- 4.6 **Ďalšie možnosti Reklamujúceho.** Bez ohľadu na reklamačné konanie a jeho výsledok môže zákazník postupovať nasledovne:
- a) ak je zákazník spotrebiteľom, môže podať návrh ku konaniu k Finančnému arbitrovi ČR ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)),
  - b) obrátiť sa na súd s občianskoprávnou žalobou,
  - c) obrátiť sa so svojou sťažnosťou na Českú národnú banku.

## 5. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 5.1 **Dostupnosť poriadku.** Zákazníkom je reklamačný poriadok verejne k dispozícii v sídle Patrie alebo na webových stránkach Patrie. Na ich požiadanie im bude zaslaný.
- 5.2 **Evidencia reklamácií.** Dokumentácia o reklamáciách je evidovaná v internom systéme Patrie.
- 5.3 **Postúpenie informácií.** Compliance oddelenie informuje Českú národnú banku o reklamáciách na základe jej žiadosti v rámci výkonu jej dohľadovej činnosti. Compliance oddelenie informuje Burzu cenných papierov Praha, a.s. podľa platných burzových predpisov.
- 5.4 **Zmena Reklamačného poriadku.** O zmene Reklamačného poriadku rozhoduje predstavenstvo Patrie.
- 5.5 **Účinnosť.** Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 10.6.2019 a nahradzuje predchádzajúcu verziu zo dňa 29.9.2015.