

## Reklamačný poriadok

pre podávanie a vybavovanie sťažností klientov alebo potenciálnych klientov v súvislosti s výkonom Finančného poradenstva 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 aj ako „Zákon“).

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

### 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Spoločnosť OLD&RICH s.r.o., so sídlom Vyšehradská 31, Bratislava - mestská časť Petržalka 851 06, IČO: 53 576 519, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., oddiel: Sro, vložka číslo: 150600/B (ďalej aj ako „OLD&RICH“), vydáva tento Reklamačný poriadok OLD&RICH pre podávanie a vybavovanie sťažností klientov a potenciálnych klientov v súvislosti s výkonom Finančného poradenstva podľa (ďalej aj ako „Reklamačný poriadok“).
- 1.2 Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy vzniknuté medzi OLD&RICH a klientom alebo potenciálnym klientom, ktorému OLD&RICH poskytuje Finančné poradenstvo podľa Zákona ako Finančný poradca a stanovuje postup pri vybavovaní reklamácií a sťažností klientov a potenciálnych klientov na správnosť a kvalitu služieb poskytovaných OLD&RICH v súvislosti s poskytovaním služby Finančného poradenstva v sektore Starobného dôchodkového sporenia (II. Pilier).

### 2. REKLAMÁCIA A SŤAŽNOSŤ

- 2.1 Za reklamáciu a sťažnosť (ďalej aj ako „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 OLD&RICH.
- 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 s Finančnými poradenstvom (ďalej aj ako „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 OLD&RICH;
  - (c) prostredníctvom spolupracovníka OLD&RICH alebo zmluvného partnera OLD&RICH;
  - (d) prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu kovar@oldrich.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 OLD&RICH, 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 OLD&RICH.

- 3.3. O sťažnosti podanej ústne sa spíše zápisnica v dvoch vyhotoveniach. Zápisnicu za OLD&RICH spisuje s klientom alebo potenciálnym klientom pracovník OLD&RICH. Zo zápisnice musí byť zrejmé 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 pracovník OLD&RICH. Jedno vyhotovenie zápisnice zostáva OLD&RICH 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 OLD&RICH.

#### **4. POSUDZOVANIE POVAHY PODANÍ**

- 4.1. OLD&RICH 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 zrejmé voči akej skutočnosti sťažnosť smeruje,
  - (c) ide o podanie, z ktorého je zrejmé, že smeruje proti postupu OLD&RICH alebo predmetom ktorého je podozrenie na činnosť OLD&RICH, 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 OLD&RICH.
- 5.2. Lehota na vybavenie sťažnosti je 30 (slovom: tridsať) kalendárnych dní od prijatia sťažnosti do OLD&RICH.
- 5.3. V prípade, že zo závažných dôvodov nie je možné vybaviť sťažnosť v lehote uvedenej v bode 2 tohto článku, môže OLD&RICH 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 OLD&RICH 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 OLD&RICH.

#### **6. POSTUP POSUDZOVANIA SŤAŽNOSTI**

- 6.1. Ak ide o jednoduchý prípad, najmä keď sa sťažnosť týka jednoduchej a ľahko odstrániteľnej chyby:
  - (a) OLD&RICH skontroluje opodstatnenosť sťažnosti podľa doručených dokladov a vlastných dostupných informácií, príp. skontroluje a porovná doručené dokumenty s dokumentmi archivovanými v OLD&RICH,
  - (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 OLD&RICH 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) OLD&RICH potvrdí klientovi alebo potenciálnemu klientovi prijatie sťažnosti,

- (b) skontroluje opodstatnenosť sťažnosti podľa obdržaných dokladov a vlastných dostupných informácií a spracuje príslušnú dokumentáciu,
  - (c) OLD&RICH 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. Reklamáciu nie je možné riešiť pokiaľ:
- (a) prípad, ktorý je popísaný v sťažnosti sa netýka správania OLD&RICH 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 archivuje 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 OLD&RICH. Pri preskúmaní 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 OLD&RICH 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. OLD&RICH 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 OLD&RICH.

## 9. MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOROV

- 9.1. V prípade vzniku sporu vyplývajúceho z finančného poradenstva 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 kovar@oldrich.sk.
- 9.3. Ak OLD&RICH 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](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 suma 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 s podieľajú 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 OLD&RICH.
- 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 pracovníkov OLD&RICH.
- 11.2. Tento reklamačný poriadok bude uverejnený na internetovej stránke OLD&RICH a bude taktiež k dispozícii v mieste podnikania OLD&RICH.
- 11.3. OLD&RICH si vyhradzuje právo na zmenu a doplnenie tohto reklamačného poriadku. Takúto zmenu OLD&RICH oznámi na internetovej stránke OLD&RICH s uvedením dátumu účinnosti.
- 11.4. Vzťahy neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
- 11.5. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 15.08.2024