

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 Obchodná spoločnosť WEM Advisory a.s., Bottova 2A, 811 09 Bratislava, IČO: 52 391 728, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 6976/B (ďalej len Spoločnosť), vydáva tento Reklamačný poriadok spoločnosti 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 spoločnosťou a klientom alebo potenciálnym klientom, ktorému spoločnosť poskytuje službu sprostredkovania finančných služieb podľa Zákona o finančnom sprostredkovaní ako samostatný finančný agent prostredníctvom svojich podriadených finančných agentov, a stanovuje postup pri vybavovaní reklamácií a sťažností klientov a potenciálnych klientov na správnosť a kvalitu služieb poskytovaných podriadenými finančnými agentmi 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 spoločnosťou prostredníctvom podriadeného finančného agenta podľa zákona o finančnom sprostredkovaní.
- 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 sídle spoločnosti alebo v ktorejkoľvek pobočke spoločnosti, odkiaľ sú potom ďalej takto podané sťažnosti postupované do sídla Spoločnosti;
 - c. prostredníctvom spolupracovníka spoločnosti alebo zmluvného partnera Spoločnosti;
 - d. prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu centrala@wem.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 spoločnosti, 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 spoločnosti.
- 3.3 O sťažnosti podanej ústne sa spíše zápisnica v dvoch vyhotoveniach. Zápisnicu za spoločnosť spisuje

s klientom alebo potenciálnym klientom zamestnanec spoločnosti alebo spolupracovník spoločnosti a na pobočke spoločnosti ten spolupracovník/zamestnanec, ktorý bude príslušným vedúcim zamestnancom spísaním sťažnosti na pobočke poverený (ďalej len Oprávnený zamestnanec). 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 sťažovateľ a oprávnený zamestnanec/spolupracovník, ktorý sťažnosť spísal. Jedno vyhotovenie zápisnice zostáva spoločnosti a jedno vyhotovenie odovzdá oprávnený zamestnanec/spolupracovník klientovi alebo potenciálnemu klientovi. Odovzdanie vyhotovenia sťažnosti klientovi alebo potenciálnemu klientovi podľa predchádzajúcej vety oprávnený zamestnanec/spolupracovník vyznačí na vyhotovení, ktoré zostáva v spoločnosti.

4. POSUDZOVANIE POVAHY PODANÍ

- 4.1 Zamestnanec/spolupracovník, ktorému bola pridelená sťažnosť klienta alebo potenciálneho klienta ako aj inej oprávnenej osoby je povinný konzultovať povahu podania a spôsob jeho vybavenia s vedúcim zamestnancom alebo členom predstavenstva spoločnosti, vždy 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 sa týka postupu oprávneného zamestnanca/spolupracovníka,
 - d. ide o podanie, z ktorého je zrejmé, že smeruje proti postupu spoločnosti alebo predmetom ktorého je podozrenie na činnosť spoločnosti, ktorá nebola alebo nie je v súlade so všeobecne záväzným právnym predpisom,
 - e. ide o opakované podanie v tej istej veci od tej istej osoby, alebo
 - f. ide o anonymné podanie.
- 4.2 Oprávnený zamestnanec/spolupracovník vybavujúci príslušné podanie konzultuje podanie uvedené v bode 1 s vedúcim zamestnancom alebo členom predstavenstva spoločnosti ústne. O skutočnosti, že podanie bolo konzultované s vedúcim zamestnancom alebo členom predstavenstva spoločnosti, vykoná oprávnený zamestnanec/spolupracovník písomnú poznámku v spise, a to tak, že uvedie dátum konzultácie a meno a priezvisko vedúceho zamestnanca alebo člena štatutárneho orgánu spoločnosti, s ktorým podanie konzultoval.

5. LEHOTA NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTI

- 5.1 Sťažnosti sú vybavované v poradí podľa ich prijatia do spoločnosti.
- 5.2 Lehota na vybavenie sťažnosti je 30 (slovom: tridsať) kalendárnych dní od prijatia sťažnosti do spoločnosti.
- 5.3 V prípade, že zo závažných dôvodov nie je možné vybaviť sťažnosť v lehote uvedenej v bode tohto článku, môže spoločnosť predĺžiť lehotu na vybavenie sťažnosti najviac na 60 (slovom: šesťdesiat) kalendárnych dní odo dňa prijatia sťažnosti, pričom musí sťažovateľovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na 60 (slovom: šesťdesiat) kalendárnych dní, a to do 30 (slovom: tridsať) kalendárnych dní odo dňa prijatia sťažnosti.
- 5.4 Klient alebo potenciálny klient je do 30 (slovom: tridsiatich) kalendárnych dní od prijatia sťažnosti spoločnosťou 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 spoločnosti.

6. POSTUP POSUDZOVANIA SŤAŽNOSTI

- 6.1 Ak ide o jednoduchý prípad, najmä keď sa sťažnosť týka jednoduchej a ľahko odstrániteľnej chyby:
- a. zamestnanec spoločnosti/spolupracovník poverený vybavovaním sťažnosti klienta alebo potenciálneho klienta, skontroluje opodstatnenosť sťažnosti podľa doručených dokladov a vlastných dostupných informácií, príp. skontroluje a porovná doručené dokumenty s dokumentmi archivovanými v spoločnosti,
 - 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. materiály s výsledkom posúdenia sťažnosti odovzdá poverený zamestnanec vedúcemu zamestnancovi alebo členovi štatutárneho orgánu spoločnosti,
- e. vedúci zamestnanec alebo člen štatutárneho orgánu spoločnosti na základe materiálov predložených od ním povereného zamestnanca posúdi dokumentáciu a potvrdí alebo zamietne výsledok šetrenia zamestnanca (v prípade zamietnutia vráti sťažnosť na opätovné prešetrenie poverenému zamestnancovi),
- f. následne oprávnený zamestnanec spoločnosti 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. dotknutý zamestnanec/spolupracovník potvrdí klientovi alebo potenciálnemu klientovi prijatie sťažnosti,
- b. skontroluje opodstatnenosť sťažnosti podľa obdržaných dokladov a vlastných dostupných informácií a spracuje príslušnú dokumentáciu,
- c. bez zbytočného odkladu po prijatí sťažnosti smerujúcej proti vážnejšiemu nedostatku informuje o predmete sťažnosti aj odborného garanta, alebo člena predstavenstva spoločnosti – samostatného finančného agenta,
- d. následne odovzdá materiály (príslušnú dokumentáciu) na posúdenie členovi predstavenstva,
- e. člen predstavenstva posúdi sťažnosť klienta alebo potenciálneho klienta, rozhodne o jej riešení, v prípade potreby aj po konzultácii s odborným garantom a dozornou radou,
- f. zamestnanec/spolupracovník 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 Sťažovateľovi.

6.3 Pokiaľ sa sťažnosť podaná prostredníctvom zmluvného partnera (t.j. partnera, ktorého produkty spoločnosť ponúka), spoločnosť informuje o výsledku sťažnosti dozornú radu a 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 spoločnosti a ňou 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.

6.5 Sťažnosť nemôže vybavovať osoba, voči ktorej sťažnosť smeruje.

6.6 Pri opakovanej sťažnosti sťažnosť posudzuje iba člen štatutárneho orgánu Spoločnosti (iná osoba, ak tá, ktorá vybavovala Sťažnosť prvýkrát), a to postupom podľa čl.4 a nasl. tejto Smernice. Pokiaľ tento zistí, že sťažnosť bola preskúmaná a vybavená riadne už pri prvom podaní, oboznámi o tom Sťažovateľa bez zbytočného odkladu.

7. EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ

7.1 Reklamáciu nie je možné riešiť pokiaľ:

- 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 Reklamáciu nie je možné riešiť pokiaľ:

- 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 zodpovedného pracovníka na adresu klienta. V tomto prípade začína plynúť nová 30 (slovom: tridsať) dňová lehota na vybavenie odvolania.
- 8.2 Odvolaním sa zaoberá dozorná rada spoločnosti. Na základe odporúčania dozornej rady spoločnosti vydá štatutárny orgán spoločnosti rozhodnutie o výsledku riešenia 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 spoločnosťou.

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 mediácii 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 centrala@wem.sk.
- 9.3 Ak naša spoločnosť 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: http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.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 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 Spoločnosťou.
- 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 každého zamestnanca, alebo spolupracovníka spoločnosti a členov orgánov spoločnosti.
- 11.2 V prípade porušenia povinností uvedených v tomto predpise bude voči takejto osobe vyvedená pracovnoprávna, resp. iná zmluvná zodpovednosť. V každom prípade bude takáto osoba napomenutá s uvedením dôsledkov opakovaného porušenia tejto Smernice. Pri opakovanom porušení tejto povinnosti takouto osobou sa bude jej konanie považovať za závažné porušenie pracovnej disciplíny, resp. zmluvného vzťahu.
- 11.3 Zodpovednosť za dodržiavanie tohto predpisu má štatutárny orgán Spoločnosti. Kontrolu jeho vykonávania má v kompetencii príslušný člen štatutárneho orgánu, a to na pravidelnej báze, minimálne však 1x ročne.
- 11.4 Tento reklamačný poriadok bude uverejnený na internetovej stránke spoločnosti a bude taktiež k dispozícii v sídle spoločnosti alebo v pobočkách spoločnosti.
- 11.5 Spoločnosť si vyhradzuje právo na zmenu a doplnenie tohto reklamačného poriadku. Takúto zmenu spoločnosť oznámi na internetovej stránke spoločnosti s uvedením dátumu účinnosti.
- 11.6 Vzťahy neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
- 11.7 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 30.01.2020.