

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### Článok I. Základné ustanovenia

- 1.1. Tento Reklamačný poriadok obchodnej spoločnosti U.P. o.c.p., a.s., so sídlom Pribinova 20, Bratislava - mestská časť Staré Mesto 811 09, Slovenská republika, IČO: 52 506 452 (ďalej len „**Obchodník**“) upravuje právne vzťahy vznikajúce medzi Klientom a Obchodníkom na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií Klientov uvedených v bode 1.5 tohto Reklamačného poriadku voči Obchodníkovi, 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 Obchodník poskytuje Klientom na základe Zmlúv uzavretých medzi Obchodníkom a Klientom, najmä postupy a lehoty vybavovania týchto reklamácií, spôsob úhrady nákladov spojených s týmito reklamáciami a všetky ostatné súvisiace právne vzťahy. Obchodník je obchodníkom s cennými papiermi v zmysle zákona 566/2001 Z.z. v platnom znení.
- 1.2. Tento Reklamačný poriadok je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok ako aj súčasťou Všeobecných obchodných podmienok pre poskytovanie investičnej služby riadenia portfólia produktov UP (ďalej pre každé z obchodných podmienok len „VOP“) vydaných Obchodníkom. Tento reklamačný poriadok stanovuje v súlade s Metodickým usmernením NBS č. 2/2014, spôsob objasnenia a vybavovania sťažností, poskytuje usmernenia k informáciám a postupom odpovedania na sťažnosti, zosúladzuje postupy na vybavovanie sťažností a zabezpečuje, aby postupy pre vybavovanie sťažností podliehali minimálnej úrovni zblížovania dohľadu v Európskej únii.
- 1.3. V rozsahu, v akom sa ustanovenia VOP vydaných Obchodníkom pre jednotlivé druhy činností odlišujú od ustanovení tohto Reklamačného poriadku, majú ustanovenia 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. Obchodník a Klient sa dohodli, že reklamáciou, resp. sťažnosťou sa podľa tohto Reklamačného poriadku rozumie podanie Klienta alebo potenciálneho Klienta, v ktorom Klient alebo potenciálny Klient

vyjadruje svoj nesúhlas so spôsobom vykonávania a výsledkom konkrétnej služby poskytovanou Obchodníkom podľa zákona o cenných papieroch. Reklamáciu, resp. sťažnosť za vady spôsobené pri poskytovaní služieb a činností voči Obchodníkovi, v lehotách určených týmto Reklamačným poriadkom je oprávnený podať každý Klient, ako aj potenciálny Klient. Pre účely tohto Reklamačného poriadku majú pojmy reklamácia a sťažnosť rovnaký zákonný obsah. (ďalej len „**Reklamácia**“).

## **Článok II. Postupy a lehoty vybavovania reklamácií**

- 2.1 Klient je oprávnený uplatniť Reklamáciu priamo u Obchodníka.
- 2.2 Klient je povinný Reklamáciu uplatniť voči Obchodníkovi 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 dôvodom Reklamácie, alebo odo dňa, kedy mal možnosť vadu zistiť alebo sa s produktom alebo službou oboznámiť, pokiaľ sa Obchodník s Klientom výslovne nedohodli inak. V prípade, pre ktorý všeobecne záväzný právny predpis stanovuje dlhšiu dobu zodpovednosti za vady služby poskytnutej Obchodníkom Klientovi, než je doba uvedená v prvej vete tohto bodu a ak takýto predpis neumožňuje, aby zmluvné strany dohodou túto lehotu skrátili, je Klient povinný uplatniť Reklamáciu takejto vady voči Obchodníkovi najneskôr v lehote určenej takýmto právnym predpisom.
- 2.3 Pokiaľ Klient v lehote uvedenej v bode 2.2 tohto Reklamačného poriadku nevytkne Obchodníkovi túto zistenú skutočnosť, zanikajú jeho práva zo zodpovednosti za vady.
- 2.4 Klient je povinný uplatniť Reklamáciu písomne a Reklamáciu podpísať. Písomná reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje Klienta: meno (názov), rodné číslo (IČO), adresu trvalého bydliska (sídlo spoločnosti), variabilný symbol zo zmluvy, s ktorou reklamácia súvisí a kontaktné údaje na Klienta (telefón), dátum a podpis Klienta. Klient je ďalej povinný v Reklamácií určiť, 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 obstaráť na svoje vlastné náklady. Klient je zároveň v tejto Reklamácií povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči Obchodníkovi uplatňuje - nároky z väd. Reklamáciu je potrebné doručiť na adresu sídla Obchodníkovi alebo odoslať na e-mailovú adresu [reklamacie@up.sk](mailto:reklamacie@up.sk).
- 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 Obchodníkovi a monitorovanie prijatých a vybavených reklamácií zabezpečuje v zmysle Organizačného poriadku Obchodníka Compliance officer.
- 2.8 Obchodník zhromažďuje a preveruje všetky relevantné dôkazy a informácie týkajúce sa reklamácie a komunikuje jasným jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom.
- 2.9 Pokiaľ nie je možné Reklamáciu vybaviť ihneď, rozhodne Obchodník o oprávnenosti Reklamácie do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia Reklamácie Klientom. Obchodník je oprávnený pri preverovaní Reklamácie vykonať preverenie Reklamácie a odborné posúdenie reklamovanej vady, pričom celkové vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní po uplatnení Reklamácie Klientom.
- 2.10 Obchodník Klientovi vydá písomné potvrdenie o spôsobe vybavenia Reklamácie v lehote uvedenej v bode 2.9 tohto Reklamačného poriadku. Toto písomné potvrdenie vydá Obchodník Klientovi aj vtedy, ak nevyhovie Reklamácii v celom rozsahu už pri uplatnení tejto Reklamácie Klientom.

## Článok III.

### Poskytovanie informácií sťažovateľom a verejnosti

- 3.1 Obchodník najmä:
  - a) na požiadanie alebo po potvrdení doručenia sťažnosti písomne poskytuje sťažovateľovi informácie o postupe pri vybavovaní sťažností,
  - b) zverejňuje informácie o postupe pri vybavovaní sťažností tak, aby boli ľahko dostupné, napríklad vo forme brožúr, letákov, zmluvnej dokumentácie alebo na svojom webovom sídle,
  - c) sťažovateľom poskytuje jasné, presné a aktuálne informácie o postupe pri vybavovaní sťažností vrátane podrobností o postupe pri podávaní sťažnosti, popisu postupu pri vybavovaní sťažnosti, najmä kedy bude písomne potvrdené doručenie sťažnosti, orientačný časový harmonogram vybavovania sťažností,

- dostupnosť príslušného vnútroštátneho orgánu alebo mechanizmu alternatívneho riešenia sporov a pod.,
- d) informuje sťažovateľa o všetkých dôležitých skutočnostiach súvisiacich s vybavovaním jeho sťažnosti.

## **Článok IV. Náklady spojené s vybavovaním reklamácií**

- 4.1 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 Obchodník.

## **Článok V. Evidencia reklamácií**

- 5.1 Evidencia Reklamácií sa vedie vo forme internej evidencie u Obchodníka s názvom „Záznamy o Reklamáciách“ , kde sa pri jednotlivých prípadoch eviduje najmä:
- a) poradové číslo Reklamácie,
  - b) dátum prijatia Reklamácie,
  - c) identifikácia Klienta,
  - d) predmet Reklamácie,
  - e) rozhodnutie o vybavení Reklamácie.
- 5.2 Ďalej sa archivuje pod poradovým číslom kópia listu s vyjadrením k Reklamácií a záznam o vybavení Reklamácie.
- 5.3 Záznam o vybavení Reklamácie podľa odseku 5.2 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.
- 5.4 Prijaté Reklamácie zaeviduje bezodkladne zamestnanec Obchodníka, ktorý Reklamáciu prijal, do internej evidencie „Záznamy o Reklamáciách“. Zamestnanec Obchodníka ihneď informuje Compliance officera, ktorý je povinný zaevidovať Reklamáciu ako aj všetky dokumenty týkajúce sa



prešetrovania do internej evidencie „Spracovávané Reklamácie“. Po ukončení a vybavení Reklamácie je Compliance-officer povinný zaevidovať Reklamáciu do internej evidencie „Vybavené Reklamácie“.

## **Článok VI. Opravné prostriedky a preskúmanie**

- 6.1 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.
- 6.2 Predmetné odvolanie pripomienkuje dozorná rada Obchodníka. Na základe odporúčania dozornej rady Obchodníka vydá predstavenstvo Obchodníka rozhodnutie o výsledku riešenia reklamácie. O tomto výsledku je Klient alebo Potenciálny Klient informovaný do tridsiatich (30) kalendárnych dní od prijatia odvolania na riešenie reklamácie Obchodníkom.
- 6.3 V prípade, ak stanovisko Obchodníka k predmetnej reklamácií plne neuspokojuje požiadavky Klienta, má tento možnosť obrátiť sa na príslušný orgán dohľadu, ktorým je Odbor ochrany finančných spotrebiteľov Národnej banky Slovenska.
- 6.4 Klient má možnosť podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších zákonov, jednému zo subjektov zapísaných v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, ktorý je možný nájsť na internetovej stránke [www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov](http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov) v zmysle § 24 ods. 1 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

## **Článok VII. Vnútorne sledovanie a vyhodnocovanie sťažností**

- 7.1 Obchodník 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) analyzovaním 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 priamo nevzťahuje
- c) odstránením týchto hlavných príčin v prípadoch, v ktorých je to opodstatnené.

## **Článok VIII. Záverečné ustanovenia**

- 8.1 Obchodník a Klient sa dohodli, že ostatné právne vzťahy medzi Obchodníkom a Klientom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých Zmlúv uzavretými medzi Obchodníkom 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.
- 8.2 Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na poskytované služby a vykonávané činnosti iné ako tie, ktoré podliehajú dohľadu Národnej banky Slovenska, alebo na služby a činnosti iného subjektu, za ktorý Obchodník nenesie žiadnu zodpovednosť (aj keď takéto činnosti tvoria podstatu podania sťažnosti). V takomto prípade Obchodník informuje sťažovateľa o svojom stanovisku k sťažnosti a vysvetlí mu svoje stanovisko, aj keď sa sťažnosť jeho služieb a činností výslovne netýka. Ak je to vhodné a v rámci možností Obchodníka, sťažovateľovi poskytne údaje o subjekte resp. orgáne dohľadu, ktorý je zodpovedný za vybavenie jeho sťažnosti.
- 8.3 Obchodník na požiadanie príslušného vnútroštátneho orgánu poskytne informácie o sťažnostiach a o vybavovaní sťažností. Tieto údaje budú obsahovať počet prijatých sťažností členených podľa vnútroštátnych kritérií, kritérií požadovaných príslušným vnútroštátnym orgánom, prípadne podľa vlastných kritérií, ak vnútroštátne kritériá nie sú určené alebo kritériá neurčil príslušný vnútroštátny orgán.
- 8.4 Obchodník je oprávnený z dôvodu zmien v obchodnej politike Obchodníka 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 jednostranne meniť alebo dopĺňať. Obchodník zverejnení aktuálne znenie Reklamačného poriadku. Klient je oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku písomným oznámením doručeným Obchodníkovi 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 Obchodníkovi alebo pokračuje v prijímaní služieb Obchodníkovi tak, že z danej situácie je zrejmé, že má vôľu v danom zmluvnom vzťahu s Obchodníkom pokračovať alebo svojím konaním potvrdí, že sa so znením zmeneného alebo doplneného Reklamačného poriadku oboznámil, je Klient novým Zverejneným Reklamačným poriadkom viazaný. Ak Klient v uvedenej lehote vyjadrí svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku a nedôjde k dohode,





je Klient oprávnený svoj zmluvný vzťah s Obchodníkom 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.

8.5 Tento Reklamačný poriadok bol schválený predstavenstvom Obchodníka dňa 15.07.2019, s účinnosťou od 15.07.2019

8.6 Reklamačný poriadok bol Zverejnený dňa 15.07.2019

8.7 Prílohu Reklamačného poriadku tvorí príloha č. 1 - Vzor formulára pre prijatie reklamácie.

Bratislava 15.07.2019

.....

.....  
Paed.Dr. Ramón Beňo  
predseda predstavenstva

.....

Lubomír Bukový  
člen predstavenstva



## **Príloha č. 1 k Reklamačnému poriadku - Vzor formulára pre prijatie reklamácie**

Formulár pre prijatie reklamácie spoločnosti U.P. o.c.p., a.s., obchodník s cennými papiermi, so sídlom: Pribinova 20, 811 09, Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 52 506 452, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Sa, vložka číslo: 6970/B

Meno a priezvisko Klienta/Názov:

Trvale bytom/ Sídllo:

Adresa na doručenie odpovede reklamácie:

Telefonický kontakt:

E-mail:

Druh poskytovanej služby, ktorej sa reklamácia týka: Druh produktu, ktorého sa reklamácia týka:

.....  
.....  
Popis obsahu reklamácie:  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



.....  
.....

V ....., dňa .....

Podpis Klienta .....

Za U.P. o.c.p., a.s., obchodník s cennými papiermi, prijal:

.....  
Meno a priezvisko