

Reklamačný poriadok

Spoločnosti Broker Consulting, a.s., Pribinova 25, 811 09 Bratislava, IČO: 36 651 419, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, Vložka číslo 4675/B (ďalej len Spoločnosť).

Tento reklamačný poriadok upravuje postupy podania sťažnosti, reklamácie a podnetu (ďalej len reklamácie) zo strany klienta a postup pri ich riešení.

1. Reklamácia

1. Za reklamáciu sa považuje ústne alebo písomné podanie klienta, v ktorom sa klient domáha svojich práv, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou pri poskytovaní finančnej služby Spolupracovníkom alebo Zamestnancom Broker Consulting, a.s.
2. Sťažnosť môže podať každý klient alebo jeho splnomocnený zástupca
3. Poukazuje na konkrétne nedostatky,.
4. Sťažnosťou nie je podanie, ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,

2. Podanie reklamácie

Reklamáciu klient môže podať niekoľkými spôsobmi a to:

- a) Písomnou formou na adresu Spoločnosti uvedenú v záhlaví tohto dokumentu
- b) Elektronickou formou na mailovú adresu reklamacie@bcas.sk
- c) Písomnou formou odovdzanou prostredníctvom spolupracovníka Spoločnosti

Pokiaľ je reklamácia podaná inou formou než je uvedená v bodoch a) až c), je klient povinný zaslať reklamáciu písomnou formou na adresu Spoločnosti a to do 5 pracovných dní od podania reklamácie.

3. Reklamácia musí obsahovať:

- A) meno, priezvisko klienta a platnú adresu pobytu sťažovateľa, na ktorú bude zaslaný výsledok prešetrenia reklamácie. V prípade, že ide o právnickú osobu, uvádza sa obchodné meno firmy, názov a adresa sídla, kontaktná osoba, ktorá má právo za ňu konať.
- B) Reklamácia v písomnej forme musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Ak je možné sťažovateľovi doručiť písomnosti v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj mailovú adresu sťažovateľa na takto doručenie.
- C) reklamácia musí byť čitateľná, zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len "predmet reklamácie")
- D) ak bola reklamácia podaná v elektronickej podobe sťažovateľom musí byť autorizovaná, to neplatí ak reklamácia bola odoslaná z e-mailovej adresy, ktorou Spoločnosť Broker Consulting disponuje
- E) prílohy a doklady zdôvodňujúce reklamáciu (kópie zmlúv, Investičný dotazník, atď).

4. Odloženie reklamácie.

Spoločnosť reklamáciu odloží, ak:

- Neobsahuje náležitosti vyššie uvedené a ak ide o reklamáciu podanú elektronicke
- Zistí, že vo veci, ktorá je predmetom reklamácie koná finančný partner Spoločnosti
- Zistí, že reklamácia sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie
- Od udalosti, ktorej sa predmet reklamácie týka uplynulo v deň jej doručenia viac ako 5 rokov

- Ide o ďalšiu opakovanú reklamáciu
- Bola spoločnosti zaslaná na vedomie
- Sťažovateľ neposkytol súčinnosť a spoluprácu pri jej vybovaní
- Ak sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť reklamáciu alebo oznámi Broker Consulting, že na jej vybavení netrvá.

5. Prijatie a vybavenie reklamácie

Reklamácia po doručení na adresu sídla Spoločnosti je odovzdaná Zodpovednému pracovníkovi (Compliance), ktorý zabezpečí zaevidovanie a riešenie reklamácie.

Reklamácie sú vybavované v poradí podľa ich prijatia do Spoločnosti.

Lehota na vybavenie reklamácie je **60 kalendárnych dní** od prijatia reklamácie do

Spoločnosti. V prípade, že zo závažných dôvodov nie je možné vybaviť reklamáciu vo vyššie uvedenej lehote, klient je o tejto skutočnosti informovaný písomne. , pričom túto lehotu je možné predĺžiť o 30 pracovných dní. Spoločnosť si vyhradzuje právo vyžiadať od klienta doplnenie reklamácie tak, aby bolo možné jej úspešné vyriešenie.

6. Informovanie klienta o výsledku riešenia reklamácie

Klient je do 30 kalendárnych dní od prijatia reklamácie Spoločnosťou informovaný o výsledku riešenia reklamácie a to písomnou formou – listu na doručenkú na ním uvedenú adresu v zaslanej reklamacii.

V prípade, že list bude zaslaný klientovi na ním uvedenú adresu a klient tento list s výsledkom riešenia reklamácie neprevezme, považuje sa za doručený v deň, kedy bol list vrátený späť na centrálu Spoločnosti.

7. Podanie odvolania

Pokiaľ klient nie je spokojný s výsledkom riešenia reklamácie, môže podať odvolanie proti výsledku riešenia reklamácie a to do 14 pracovných dní od doručenia rozhodnutia Zodpovedného pracovníka na adresu klienta. V tomto prípade začína plynúť nová 30 dňová lehota na vybavenie odvolania.

Odvolaním sa zaoberá Etická komisia Spoločnosti. Na základe odporúčania Etickej komisie vydá ekonomický riaditeľ Spoločnosti, ako zástupca vedenia Spoločnosti, rozhodnutie o výslednom riešení reklamácie, o ktorom je klient informovaný listom na doručenkú a to do 30 kalendárnych dní od prijatia odvolania na riešenie reklamácie Spoločnosťou.

8. Zvláštne ustanovenia

Priebeh riešenia reklamácie v rámci Spoločnosti je upravený vnútorným pokynom Spoločnosti určeným len pre internú potrebu Spoločnosti.

Reklamačný poriadok je uverejnený na internetových stránkach www.bcas.sk a je k dispozícii v klientskom centre alebo kancelárii Spoločnosti.

Reklamáciu nie je možné riešiť ak:

- a) prípad, ktorý je popísaný v reklamacii 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.



Tento reklamačný poriadok je platný od 1.5.2009, aktualizácia k 1.6.2023

www.bcas.sk