

PRAVILNIK O REKLAMACIJAMA

1. Osnovne odredbe

- 1.1. Ovaj Pravilnik o reklamacijama društva Finax, o.c.p., a.s., Bajkalská 19B, Bratislava, 821 01, MBS 51 306 727 (u daljnjem tekstu „Društvo“ ili „Broker“) uređuje sve pravne odnose koji nastaju između Klijenta i Društva na temelju i u vezi s podnošenjem reklamacije od strane Klijenata navedenih u točki 1.5 ovog Pravilnika o reklamacijama Društva a koji se odnose na kvalitetu ili ispravnost Usluga (detaljnije definiranih u [Općim uvjetima pružanja Finbot usluga, u daljnjem tekstu "Osnovni uvjeti Finbota"](#)) koje Društvo pruža Klijentima, no prvenstveno uređuje postupak i rokove rješavanja tih reklamacija, način plaćanja troškova povezanih s tim reklamacijama i sve ostale srodne pravne odnose. Ovaj Pravilnik o reklamacijama služi, između ostalog, i kao koncept za rješavanje prigovora.
- 1.2. U mjeri, u kojoj se odredbe OUF izdanih od strane Društva za pojedine vrste aktivnosti razlikuju od odredaba ovog Pravilnika o reklamacijama, odredbe ovih OUF imaju prednost pred pojedinim odredbama ovog Pravilnika o reklamacijama.
- 1.3. Izrazi s velikim početnim slovom koji se koriste u ovom Pravilniku o reklamacijama imaju svoje značenje definirano u OUF vezano za pojedine usluge i financijske instrumente, osim ako ovim Pravilnikom o reklamacijama nije drugačije određeno.
- 1.4. Društvo i Klijent su suglasni da se reklamacijom prema ovom Pravilniku o reklamacijama podrazumijeva prigovor Klijenta upućen Društvu i Klijentom ostvareno pravo koje proizlazi iz odgovornosti za nedostatke nastale u pružanju usluga i aktivnosti od strane Društva u rokovima definiranim ovim Pravilnikom o reklamacijama (u daljnjem tekstu „Reklamacija“). Reklamacijom se ne smatra inicijativa Klijenta za poboljšanje usluga, izdani dokumenti ili informacije ili informativni zahtjev.

2. Postupci i istek roka za rješavanje reklamacija

- 2.1. Klijent ima pravo podnijeti Reklamaciju Društvu.
- 2.2. Klijent je dužan podnijeti Reklamaciju Društvu na način naveden u točki 2.4 ovog Pravilnika o reklamacijama, bez nepotrebnog odgađanja nakon datuma kada je Klijent imao mogućnost saznati za činjenicu koja je predmet Reklamacije.
- 2.3. U slučaju otkrivanja neovlaštenog pristupa ili pogrešnog prikaza podataka o računu za plaćanje, Klijent je dužan o tome obavijestiti Finax bez nepotrebnog odgađanja od dana otkrivanja neovlaštenog pristupa ili pogrešnog prikaza podataka o računu za plaćanje.
- 2.4. Klijent je dužan podnijeti Reklamaciju Društvu:
 - i) Pismeno, osobno ili poštom na adresu: Finax, o.c.p., a.s., Bajkalská 19B, Bratislava, poštanski broj 821 01;
 - ii) Usmeno – telefonom (tel. +385 1 3000 939) ili osobno na protokol prilikom dolaska Klijenta u sjedištu tvrtke, navedeno u točki i) gore.

iii) U elektroničkom obliku – elektroničkom poštom na sljedeću e-mail adresu: client@finbot.eu

- 2.5. Pismena Reklamacija mora sadržavati identifikacijske podatke Klijenta: ime (tvrtka), osobni identifikacijski broj (OIB), adresu prebivališta (sjedište tvrtke), broj računa Klijenta i kontakt podatke Klijenta (telefon, e-mail), a u slučaju pismenog prigovora datum i potpis Klijenta. Klijent je nadalje dužan u Reklamaciji navesti konkretne, razumljive, ispravne i točne činjenice koje reklamira zajedno s navedenim podacima, brojevima i iznosima i svoje tvrdnje dokazati na vjerodostojan način, prvenstveno podnošenjem pravno relevantnih dokumenata, Klijent je istovremeno dužan u ovoj Reklamaciji navesti i prava koja na ovaj način ostvaruje protiv Društva.
- 2.6. Ako Klijent ne ispuni obveze navedene u točki 2.5 ovog Pravilnika o reklamacijama, Društvo nije dužan baviti se njegovom Reklamacijom i provjeravati opravdanost njegove Reklamacije, dok Klijent ne ukloni nedostatke svoje Reklamacije. Ako Klijent ukloni nedostatke svoje Reklamacije, od tog trenutka počinju teći rokovi navedeni u točki 2.10 ovog Pravilnika o reklamacijama.
- 2.7. Klijent je dužan pružiti Brokeru svu suradnju potrebnu za rasvjetljavanje reklamirane činjenice, ukoliko odbije pružiti takvu suradnju, Broker nije dužan dalje provjeravati opravdanost njegove Reklamacije.
- 2.8. Za rješavanje Reklamacija upućenih Društvu i praćenje primljenih i riješenih Reklamacija je prema Organizacijskom pravilniku Brokera nadležan službenik za usklađenost (Compliance officer).
- 2.9. Društvo prikuplja i provjerava sve relevantne dokaze i informacije u vezi s Reklamacijom i komunicira na jasan, jednostavan i razumljiv način.
- 2.10. Društvo će donijeti odluku o opravdanosti Reklamacije bez nepotrebnog odgađanja, ako nije moguće odmah, najkasnije u roku od petnaest (15) radnih dana nakon podnošenja Reklamacije od strane Klijenta u skladu s Odjeljkom 2.5 ovog Pravilnika o Reklamaciji. Ukoliko Reklamaciju nije moguće riješiti odmah, odnosno u složenijem slučaju u roku od petnaest (15) radnih dana, Društvo je dužno Klijenta u pisanom obliku obavijestiti o poduzetim radnjama i o roku, kada će reklamacija biti riješena, a potpuno rješavanje reklamacije ne bi trebalo trajati duže od 35 radnih dana.
- 2.11. Društvo izdaje Klijentu pisanu potvrdu o načinu rješavanja Reklamacije u rokovima navedenim u točki 2.10 ovog Pravilnika o reklamacijama. Ovu pisanu potvrdu Društvo izdaje Klijentu i tada, kada ne udovolji Reklamaciji u cijelosti i to već i odmah prilikom podnošenja Reklamacije od strane Klijenta. Klijent ima pravo zahtijevati da se rješenje prigovora dostavi u papirnatom obliku ili na nekom drugom trajnom mediju.

3. Troškovi povezani s rješavanjem reklamacija

- 3.1. Ako nije u ovom Pravilniku o reklamacijama navedeno drugačije, troškove povezane s rješavanjem Reklamacije bez obzira je li Reklamacija opravdana ili nije, snosi Društvo.

3.2. Troškove vezane uz pripremu Reklamacije, uključujući njegove priloge, te podnošenje Reklamacije snosi podnositelj Reklamacije.

4. Evidencija reklamacija

4.1. Evidenciju Reklamacija vodi Društvo u obliku spisa i u pojedinačnim slučajevima se bilježi:

- a) redni broj Reklamacije,
- b) datum primitka Reklamacije,
- c) identifikacija Klijenta,
- d) predmet Reklamacije,
- e) odluka o prihvaćanju ili odbijanju Reklamacije.

4.2. Nadalje, pod rednim brojem se arhivira kopija dopisa sa stajalištem o Reklamaciji i zapis o prihvaćanju ili odbijanju Reklamacije.

4.3. Zapis o prihvaćanju ili odbijanju Reklamacije prema stavku 4.2. mora sadržavati sljedeće podatke:

- a) ime, prezime i adresu prebivališta Klijenta u slučaju fizičke osobe, tvrtku ili poslovno ime i sjedište Klijenta u slučaju pravne osobe,
- b) predmet Reklamacije,
- c) datum podnošenja Reklamacije,
- d) identifikaciju osoba na koje se Reklamacija odnosi,
- e) procjenu činjenica, je li Reklamacija bila opravdana,
- f) poduzete mjere za rješavanje Reklamacije,
- g) datum rješavanja Reklamacije.

5. Podnošenje žalbe

5.1. Ako Klijent ili Potencijalni Klijent nije zadovoljan ishodom rješavanja Reklamacije, može podnijeti žalbu na ishod rješavanja Reklamacije, i to u roku od petnaest (15) kalendarskih dana od dostave odluke o prihvaćanju ili odbijanju Reklamacije na adresu Klijenta. U ovom slučaju počinje novi rok od petnaest (15) dana za rješavanje žalbe.

5.2. Klijent je obaviješten o rezultatu rješavanja žalbe elektroničkim putem na trajnom mediju (ima pravo zatražiti da mu se obrada žalbe dostavi u papirnatom obliku) u roku od petnaest (15) radnih dana od kada je Društvo primilo žalbu na odluku o Reklamaciji.

5.3. U slučaju da stav Društva o predmetnoj Reklamaciji ne zadovoljava u potpunosti zahtjeve Klijenta, Klijent ima mogućnost obratiti se nadležnom nadzornom tijelu, u ovom slučaju Narodnoj banci Slovačke.

5.4. Klijent, koji je potrošač, može podnijeti prijedlog za pokretanje alternativnog rješavanja spora u jednom od subjekata upisanih u popis koji se može naći na web stranici <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2&lng=HR>. U slučaju spora proisteklog iz ugovora na daljinu putem komunikacije na daljinu, potrošački klijent može podnijeti prijedlog za pokretanje alternativnog rješavanja spora putem Europske platforme za internetsko rješavanje sporova:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.consumer.rights#inline-nav->

5.5. Ukoliko se između Društva i Klijenta sklopi ugovor o rješavanju spora posredovanjem, spor će se moći riješiti i izvensudskim putem posredovanjem, sukladno važećim zakonima.

6. Unutarnje praćenje i procjena žalbi

Društvo kontinuirano analizira podatke dobivene prilikom rješavanja reklamacija radi prepoznavanja i rješavanja ponavljajućih se sistemskih problema i potencijalnih operativnih i pravnih rizika, i to prvenstveno:

- a) analizom uzroka pojedinih prigovora radi utvrđivanja glavnih uzroka zajedničkih za konkretnu vrstu prigovora,
- b) procjenom, mogu li takvi glavni uzroci utjecati i na druge procese ili proizvode uključujući one na koje se reklamacija posredno odnosi,
- c) u opravdanim slučajevima uklanjanjem tih glavnih uzroka.

7. Završne odredbe

7.1. Ostali pravni odnosi između Društva i Klijenta koji nisu izričito regulirani ovim Pravilnikom o reklamacijama, regulirati relevantnim odredbama pojedinačnih Ugovora sklopljenih između Društva i Klijenta, primjenjuju se relevantne odredbe pojedinačnih Ugovora zaključenih između Društva i Klijenta, relevantne odredbe Finbot Uvjeta, Građanski zakonik, Trgovački zakonik i drugi povezani pravni propisi važeći u Slovačkoj Republici, i to ovim redom. Radi izbjegavanja sumnje, to ne utječe na zaštitu potrošača, koju mu jamči pravo zemlje u kojoj ima svoje uobičajeno boravište u smislu članka 6. st. 2 Uredba Europskog parlamenta i Vijeća br. 593/2008 o mjerodavnom pravu za ugovorne obveze (Rim I).

7.2. Pravilnik o reklamacijama se ne odnosi na usluge i aktivnosti koje su drugačije od onih koje su pod nadzorom Narodne banke Slovačke ili na usluge i aktivnosti drugog subjekta, za koje Broker ne snosi odgovornost (iako takve aktivnosti predstavljaju bit prigovora). U takvom slučaju Broker će obavijestiti podnositelja prigovora o svom stavu o prigovoru i objasniti će mu svoj stav, iako se prigovor ne odnosi posebno na njegove usluge i aktivnosti. Ako je to primjereno i u sklopu mogućnosti Brokera, dostavit će podnositelju prigovora podatke o subjektu, odnosno nadzornom tijelu, koje je nadležno za rješavanje njegovog prigovora.

7.3. Društvo će na zahtjev nadležnog nacionalnog tijela dostaviti ovom tijelu informacije o rješavanju reklamacija.

7.4. Društvo ima pravo u bilo kojem trenutku izmijeniti ili dopuniti ovaj Pravilnik o reklamacijama zbog promjena u poslovnoj politici Društva ili promjena u zakonodavstvu ili zbog razvoja na financijskom tržištu ili razvoja pravnog ili poslovnog okruženja ili u interesu sigurnog funkcioniranja sustava financijskog tržišta ili razvoja pravnog ili poslovnog okruženja ili u interesu sigurnosti funkcioniranja sustava financijskog tržišta ili minimiziranje rizika. Društvo će definirati aktualni tekst Pravilnika o reklamacijama njegovim Objavljivanjem.

7.5. Ovaj Pravilnik o reklamacijama je Upravni odbor Društva usvojio dana 24.10.2023.

7.6. Pravilnik o reklamacijama je objavljen dana 01.11.2023.