

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### SAB o.c.p., a.s.

Hodžovo námestie 1/A, 811 06, Bratislava, IČO 35 960 990

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Okresním soudem Bratislava I, oddíl: Sa, vložka číslo: 3722/B

#### I. Podání reklamace (stížnosti)

1. Každý klient je oprávněn podat reklamaci (stížnost) na poskytnutí investiční služby obchodníkem s cennými papíry SAB o.c.p., a.s. (dále také jen "**Obchodník**"), pokud služba nebyla provedena nebo pokud způsob provedení služby či úplata za ni neodpovídá uzavřené smlouvě o poskytnutí služby (nejčastěji Rámcová smlouva o poskytování investičních služeb), dalším podmínkám dohodnutým mezi klientem a Obchodníkem nebo pokud kterýkoli zaměstnanec Obchodníka nebo osoba, která na základě pověření či smlouvy spolupracuje s Obchodníkem na poskytnutí služby, koná vůči klientovi nečestně, nespravedlivě nebo neuctivě.
2. Klient je oprávněn podat Obchodníkovi reklamaci
  - osobně v sídle Obchodníka, v jeho provozních hodinách,
  - písemně na adresu sídla Obchodníka,
  - e-mailem nebo
3. Při osobním podávání reklamace provedené v souladu s odst. 2 nesmí žádný zaměstnanec Obchodníka odmítnout přijetí reklamace, je však oprávněn postoupit přijetí reklamace jinému dostupnému zaměstnanci.

#### II. Náležitosti reklamace

1. Reklamace musí být podána tak, aby bylo zřejmé, kdo ji podává, co je předmětem reklamace a pokud klient požaduje náhradu majetkové škody, musí uvést, jakým způsobem a v jaké výši má být škoda nahrazena (např. připsat na účet peněžní hodnotu vzniklé škody, dodat finanční nástroje za určitou cenu apod.). Pokud bude klient v rámci vyřízení reklamace požadovat nakládání se svým majetkem (např. bude požadovat prodej chybně nakoupených finančních nástrojů), musí být součástí reklamace i řádně udělený souhlas klienta s takovým postupem. Při ověřování totožnosti osoby, která reklamaci podává a její oprávnění disponovat s účtem, ke kterému se reklamace vztahuje, postupuje Obchodník stejně, jako při přijímání pokynu na obchodování s finančním nástrojem. Pokud by se osoba podávající reklamaci odmítla podrobit identifikaci, nebyla se schopna identifikovat přes výzvu Obchodníka, nebo pokud není oprávněna nakládat s účtem, ke kterému se reklamace vztahuje, má se za to, že taková reklamace nebyla vůbec podána.
2. Klient je povinen ve svém vlastním zájmu sdělit Obchodníkovi co možná nejvíce podrobností o reklamované službě či konání, které mohou přispět k rychlému vyřešení reklamace, především je povinen oznámit, případně předat Obchodníkovi informace, dokumenty nebo jiné doklady o chybném provedení služby, které Obchodník nemá k dispozici, nebo jejich získání by bylo pro Obchodníka nepřiměřeně náročné

a vedlo by ke zbytečnému prodlužování vyřizování reklamace.

3. Pokud reklamace nebude obsahovat všechny náležitosti podle odst. 1 nebo 2, není Obchodník oprávněn reklamaci z tohoto důvodu odmítnout a je povinen bez zbytečného odkladu požádat vhodným způsobem klienta o doplnění reklamace. Pokud klient žádosti nevyhoví, Obchodník je oprávněn reklamaci odmítnout z důvodu nedostatku součinnosti. Pokud klienta nebude možné zastihnout, je Obchodník oprávněn přiměřeně prodloužit dobu na vyřízení reklamace.

#### III. Povinnost součinnosti

1. Klient je povinen v maximální míře poskytnout Obchodníkovi součinnost při zmenšování případných negativních důsledků chybného postupu Obchodníka.
2. Klient je povinen podat reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co se o vzniku reklamované skutečnosti dozvěděl. Pokud podá klient reklamaci s časovým odstupem, přestože o reklamované skutečnosti věděl dříve, Obchodník může případnou náhradu škody vztáhnout k hodnotám, které byly platné v okamžiku, kdy se klient o vzniku reklamované skutečnosti dozvěděl a mohl reklamaci bez zbytečného odkladu podat.
3. Pokud klient zamýšlel další transakce, o kterých tvrdí, že mu byly znemožněny porušením povinnosti Obchodníka, je povinen je co nejpřesněji popsat a doložit projev své vůle k takovému právnímu úkonu učiněn nejpozději k okamžiku, od kterého odvozuje náhradu škody (např. k okamžiku platnosti hodnoty finančního nástroje, od níž odvozuje výši škody). Na žádost o náhradu škody bez doložení projevu vůle podle předchozí věty se nebude brát zřetel.
4. Pokud podá klient reklamaci bez řádného důvodu více než jeden měsíc poté, co nastala reklamovaná skutečnost, je oprávněn požadovat od Obchodníka náhradu škody, jejíž výše bude Obchodníkem stanovena k okamžiku, kdy klient měl a mohl podat reklamaci. Požadavek na náhradu škody v rozsahu, v jakém vznikla po uplynutí jednoho měsíce poté, co nastala reklamovaná skutečnost, bude odmítnuta
5. Pokud si vyřízení reklamace vyžádá další náklady ze strany klienta nebo pokud bude součástí vybavení reklamace nakládání s majetkem klienta, je Obchodník povinen vyžádat si od klienta jeho souhlas k určitým činnostem a klient je povinen takový souhlas neprodleně poskytnout nebo ho odmítnout. Pokud klient odmítne udělit souhlas nebo jej včas ani neodmítne ani neudělí, Obchodník není povinen nahradit klientovi tu část případné škody, která byla zapříčiněna nesoučinností klienta. O nakládání s majetkem klienta nejde v případě, kdy ke změně majetku klienta došlo v důsledku pochybení Obchodníka nebo v důsledku skutečnosti, která zakládá bezdůvodně

obohacení klienta. Obchodník je oprávněn uvést majetek klienta do původního stavu před provedením chybné operace.

#### **IV. Vyřízení reklamace**

1. Každý klient má právo na vyřízení reklamace nejpozději do 30 dnů od jejího podání, v odůvodněných případech však může Obchodník lhůtu prodloužit, o tom však musí klienta včas informovat.
2. Kontaktní osoba pro vyřízení reklamace je pracovník oddělení klientských služeb pověřený vyřizováním reklamací, e-mail: reklamacie@sabocp.sk
3. Obchodník je povinen informovat klienta o způsobu vyřízení reklamace, a to formou dohodnutou s klientem. Pokud není s klientem dohodnuto jinak, platí, že
  - odpověď na reklamaci podanou elektronicky e-mailem nebo prostřednictvím dohodnutého komunikačního programu je klientovi stejně doručena elektronicky odpovídajícím způsobem. Odpověď je považována za doručenou okamžikem jejího odeslání.
  - odpověď na reklamaci podanou osobně nebo písemně je klientovi doručena písemně doporučenou zásilkou nebo zásilkou do vlastních rukou na korespondenční adresu uvedenou ve smlouvě, na jejímž základě byla poskytnuta reklamovaná služba, případně na jinou adresu výslovně uvedenou klientem v reklamaci.
4. Pokud klient nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace, je oprávněn podat proti němu protest. Pro podání protestu platí přiměřeně to, co pro reklamaci. Za vybavení protestu je odpovědný vedoucí obchodní divize Obchodníka, který je povinen informovat klienta o vyřízení protestu a o případné změně ve způsobu vyřízení reklamace písemně nejpozději do 30 dnů od podání protestu, v odůvodněném případě lze tuto lhůtu prodloužit. Proti způsobu vyřízení protestu již Obchodník neposkytuje žádný opravný prostředek.
5. Obchodník upozorňuje klienty na skutečnost, že Národní banka Slovenska jako orgán dohledu nad finančním trhem není podle právního řádu Slovenské republiky oprávněna autoritativně rozhodnout v konkrétním individuálním reklamačním řízení mezi Obchodníkem a jeho klientem.
6. Klient má možnost podat návrh na začatí alternativního řešení sporu jednomu ze subjektů zapsaných v seznamu vedeném Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, který je možno najít na internetové stránce <https://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>  
Ve smyslu § 24 ods. 1 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternativnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

#### **V. Účinnost**

Tento reklamační řád je účinný od 01.02.2019.

Vstupem tohoto reklamačního řádu se ruší dosud platný reklamační řád.