

## Reklamačný poriadok

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

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

### 1. Reklamácia a sťažnosť

1. Za sťažnosť a reklamáciu (ďalej len reklamácie) sa považuje ústne alebo písomné podanie klienta, v ktorom klient vyjadruje svoj nesúhlas so spôsobom vykonávania a výsledkom konkrétnej služby poskytovanej spolupracovníkom Broker Consulting, a.s.
2. Sťažnosť môže podať každý klient alebo jeho splnomocnený zástupca.

### 2. Podanie reklamácie

1. Reklamáciu klient môže podať niekoľkými spôsobmi a to:
  - a) Písomnou formou na adresu Spoločnosti uvedenú v záhlaví tohto dokumentu
  - b) Telefonicky na tel. linku + 420 2 208 500 30
  - c) Elektronickou formou na mailovú adresu [reklamacie@bcas.sk](mailto:reklamacie@bcas.sk)
  - d) Prostredníctvom spolupracovníka Spoločnosti
  - e) Prostredníctvom zmluvného partnera SpoločnostiPokiaľ je reklamácia podaná inou formou než je uvedená v bodoch a) až e), je klient povinný zaslať reklamáciu písomnou formou na adresu Spoločnosti a to do 5 pracovných dní od podania reklamácie.
2. Reklamácia musí obsahovať:
  - A) meno, priezvisko klienta a platnú adresu, 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.
  - B) popis prípadu s uvedením údajov nevyhnutných pre riešenie reklamácie a popis spôsobu, ako bol klient dotknutý na svojich právach
  - C) prílohy a doklady zdôvodňujúce sťažnosť (kópie zmlúv, Investičný dotazník, atď).

### 3. Prijatie a vybavenie reklamácie

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

Reklamácie sú vybavované v poradí podľa ich prijatia do Spoločnosti.

**Lehota** na vybavenie reklamácie je **30 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.

Spoločnosť si vyhradzuje právo vyžiadať od klienta doplnenie reklamácie tak, aby bolo možné jej úspešné vyriešenie.

#### **4. 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 doručenu na ním uvedenú adresu v zaslanej reklamáci.

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.

Pokiaľ sa reklamácia podaná prostredníctvom zmluvného partnera (t. j. partnera, ktorého produkty Spoločnosť ponúka), Spoločnosť informuje o výsledku riešenia reklamácie len tohto partnera, prostredníctvom ktorého bola reklamácia podaná.

#### **5. 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 doručenu a to do 30 kalendárnych dní od prijatia odvolania na riešenie reklamácie Spoločnosťou.

#### **6. 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](http://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 reklamáci 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