

## REKLAMAČNÝ PORIADOK (pre účely informovania potenciálneho klienta/klienta)

### 1. Postup pri podávaní sťažnosti

- 1.1. Sťažnosť môže potenciálny klient a klient podať:
  - 1.1.1. ústne osobne na adrese sídla Spoločnosti v kancelárii SFA na adrese TOP INVEST GROUP, s.r.o., Odbojárov 4619, 95501 Topoľčany (ďalej len „Spoločnosť“),
  - 1.1.2. písomne, a to osobne alebo poštou na adrese sídla Spoločnosti,
  - 1.1.3. elektronicky, a to zaslaním e-mailu na e-mailovú adresu [tig@tig.sk](mailto:tig@tig.sk),
  - 1.1.4. po neúspešnom vyčerpaní prechádzajúcich možností na adrese orgánu dohľadu Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.
- 1.2. Klient je povinný v sťažnosti uviesť svoje úplné identifikačné údaje, určito, zrozumiteľne a správne popísať skutkový stav a uviesť skutočnosti, ktoré namieta alebo ktoré sú predmetom sťažnosti ako aj uviesť dôkazy na preukázanie jeho tvrdení.
- 1.3. Klienti a potenciálni klienti môžu v prípade neúspešného procesu sťažnosti na činnosť Spoločnosti alebo jej podriadených finančných agentov podávať aj Národnej banke Slovenska. V tom prípade sa podávanie sťažností riadi pravidlami Národnej banky Slovenska a Spoločnosť sa sťažnosťou podanou iba Národnej banke Slovenska zaoberá len na základe výzvy zo strany Národnej banky Slovenska.
- 1.4. Náležitosti sťažnosti podanej Spoločnosti:
  - 1.4.1. identifikačné údaje sťažovateľa – fyzickej osoby: meno, priezvisko a adresa pobytu sťažovateľa, príp. korešpondenčná adresa sťažovateľa,
  - 1.4.2. identifikačné údaje sťažovateľa – právnickej osoby: názov (obchodné meno), sídlo, IČO a meno a priezvisko osoby oprávnenej konať za sťažovateľa,
  - 1.4.3. popis skutkového stavu a skutočností, ktoré sťažovateľ namieta alebo ktoré sú predmetom sťažnosti (napr. označenie osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje, označenie vytykaných nedostatkov alebo postupov pri poskytovaní finančného sprostredkovania),
  - 1.4.4. označenie dôkazov na preukázanie tvrdení sťažovateľa,
  - 1.4.5. vlastnoručný podpis sťažovateľa.
- 1.5. O ústnych sťažnostiach, ktoré nemožno vybaviť ihneď, sa vyhotoví písomný záznam, ktorý sťažovateľ po oboznámení sa s jeho obsahom podpíše a na jeho vyžiadanie sa mu vydá rovnopis záznamu.
- 1.6. Zamestnanci a podriadení finanční agenti Spoločnosti sú povinní sťažnosť klienta prijať alebo mu poskytnúť všetky potrebné informácie o tom, akým spôsobom je možné sťažnosť podať. Základné informácie o postupe pri podávaní sťažnosti sú obsiahnuté aj v „zázname z rokovania s klientom“.
- 1.7. Podanie, ktoré nemá náležitosti sťažnosti podľa tohto reklamačného poriadku, sa neprešetruje ako sťažnosť, a to ani v prípade, ak by bolo ako sťažnosť označené. Takéto podanie sa vybaví ako bežná korešpondencia.

- 1.8. Ak bolo podanie označené ako sťažnosť, avšak nemá náležitosti sťažnosti podľa tohto reklamačného poriadku, vráti sa osobe podávajúcej toto podanie s uvedením dôvodu nevybavenia veci ako sťažnosti (najmä sa uvedie, ktorá náležitosť podaniu chýbala, aby mohlo byť toto podanie vybavené ako sťažnosť). Podanie sa vráti osobe podávajúcej toto podanie v lehote 15 dní od jeho doručenia Spoločnosti.

## **2. Evidencia sťažností**

- 2.1. Každá prijatá sťažnosť musí byť riadne zaevidovaná a bezodkladne oznámená odbornému garantovi Spoločnosti, ktorý je zodpovedný za preverenie a vybavovanie sťažností klientov.
- 2.2. Súčasťou evidencie sťažností je aj záznam o prešetrení sťažnosti.

## **3. Vybavovanie sťažností**

- 3.1. Vybavovanie sťažností zahŕňa činnosti a úkony, ktoré nasledujú po doručení sťažnosti sťažovateľa Spoločnosti a končia písomným oznámením o výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi, ktoré mu musí byť riadne odoslané. V prípade opodstatnenej sťažnosti vybavovanie sťažnosti zahŕňa aj prijatie nápravných opatrení na odstránenie nedostatkov identifikovaných na základe podanej sťažnosti a nápravných opatrení na odstránenie príčin vzniku týchto nedostatkov.
- 3.2. Sťažnosti vybavuje odborný garant Spoločnosti (v zmysle § 25 zákona o finančnom sprostredkovaní) alebo iný ním poverený zamestnanec Spoločnosti, príp. zamestnanec Spoločnosti, ktorého náplňou práce v zmysle pracovnej zmluvy alebo dohody je aj vybavovanie sťažností klientov a potenciálnych klientov.
- 3.3. Za preverovanie a vybavovanie sťažností zodpovedá odborný garant Spoločnosti, a to aj v prípadoch, ak sťažnosti nepreveruje a nevybavuje osobne.
- 3.4. Konatelia Spoločnosti, zamestnanci Spoločnosti a podriadení finanční agenti Spoločnosti sú povinní poskytnúť pri vybavovaní sťažnosti všetku potrebnú súčinnosť. Podriadení finanční agenti Spoločnosti sú povinní poskytnúť potrebnú súčinnosť aj prostredníctvom svojich zamestnancov.
- 3.5. Sťažnosť musí byť vybavená a zároveň opatrenia na vybavenie sťažnosti musia byť prijaté do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti, pričom v tejto lehote musí byť sťažovateľ aj písomne upovedomený o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti.
- 3.6. Lehota na vybavenie sťažnosti môže byť predĺžená najviac na 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti, avšak len v odôvodnených prípadoch, ak sťažnosť nie je možné v 30-dňovej lehote vybaviť. Sťažovateľovi sa musia oznámiť dôvody predĺženia lehoty na 60 dní, a to do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti.
- 3.7. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia Spoločnosti alebo po dni jej prevzatia od klienta zamestnancom Spoločnosti alebo podriadeným finančným agentom.
- 3.8. Ak sťažovateľ podal sťažnosť iba Národnej banke Slovenska, Spoločnosť takú sťažnosť vybavuje len v prípade, ak ju na to vyzvala Národná banka Slovenska a v rozsahu požadovanom Národnou bankou Slovenska. Aj pri vybavovaní sťažností postúpených Spoločnosti Národnou bankou Slovenska sa postupuje podľa tejto internej smernice s tým, že

oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti sa zasiela aj Národnej banke Slovenska, ak o to požiada.

- 3.9. Konatelia Spoločnosti, zamestnanci Spoločnosti a podriadení finanční agenti Spoločnosti, vrátane ich zamestnancov, sú povinní poskytnúť osobám vybavujúcim sťažnosť postúpenú Spoločnosti Národnou bankou Slovenska všetku súčinnosť potrebnú pri vybavovaní takej sťažnosti, a to tak, aby bolo možné zaslať vyjadrenie Národnej banke Slovenska k predmetnej postúpenej sťažnosti v lehotách stanovených Národnou bankou Slovenska.

#### 4. Prešetrovanie sťažností

- 4.1. Pri prešetrovaní sťažností Spoločnosť preveruje pravdivosť skutočností, ktoré sťažovateľ namieta alebo ktoré sú predmetom jeho sťažnosti, zisťuje skutočný stav veci a preveruje súlad zisteného stavu s právnymi predpismi, vnútornými predpismi Spoločnosti a/alebo s pravidlami odbornej starostlivosti pri vykonávaní finančného sprostredkovania. Prešetrovanie sťažností je súčasťou vybavovania sťažností.
- 4.2. Ak sú pri prešetrovaní sťažnosti identifikované nedostatky a zistené pochybenia na strane Spoločnosti, jej zamestnancov, podriadených finančných agentov, príp. ich zamestnancov, v rámci prešetrovania sa zisťujú aj príčiny vzniku týchto nedostatkov a pochybení a ich prípadné následky.
- 4.3. O prešetrení sťažnosti sa vyhotoví záznam, ktorý obsahuje:
- 4.3.1. predmet sťažnosti,
  - 4.3.2. miesto a čas (dobu) prešetrenia predmetu sťažnosti,
  - 4.3.3. preukázané zistenia, vrátane uvedenia, či bola sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená; sťažnosť sa považuje za opodstatnenú, ak bol pri jej prešetrení zistený rozpor s právnymi predpismi, vnútornými predpismi Spoločnosti a/alebo s pravidlami odbornej starostlivosti pri vykonávaní finančného sprostredkovania,
  - 4.3.4. dátum vyhotovenia záznamu o prešetrení,
  - 4.3.5. mená a podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali a
  - 4.3.6. meno a podpis odborného garanta zodpovedného za preverovanie a vybavovanie sťažností klientov.
- 4.4. Ak sa pri prešetrení sťažnosti zistili nedostatky a pochybenia na strane Spoločnosti, jej zamestnancov, podriadených finančných agentov, príp. ich zamestnancov, v zázname o prešetrení sa uvedie tiež:
- 4.4.1. osoba zodpovedná za zistené nedostatky a pochybenia ,
  - 4.4.2. údaj o tom, kto, akým spôsobom a v akej lehote prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov/ pochybení, t. j. opatrenia na vybavenie sťažnosti.
- 4.5. Po prijatí opatrení na odstránenie zistených nedostatkov/ pochybení sa o tom vyhotoví stručná správa, ktorá musí byť predložená vedúcemu zamestnancovi Spoločnosti, a to bez zbytočného odkladu po prijatí opatrení na odstránenie zistených nedostatkov/ pochybení. Ak opatrenia nie je možné prijať v lehote uvedenej v zázname o prešetrení, musí o tom byť bez zbytočného odkladu informovaný vedúci zamestnanec Spoločnosti.
- 4.6. Záznam o prešetrení sťažnosti je súčasťou evidencie sťažností.
- 4.7. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorá už bola vybavená, sa opätovne neprešetruje. Sťažovateľovi sa oznámi výsledok už vykonaného prešetrenia.

- 4.8. Ak ten istý sťažovateľ opakovane podá sťažnosť v tej istej veci, poverený zamestnanec skontroluje, či bola pôvodná sťažnosť riadne vybavená. S výsledkom kontroly oboznámi poverený zamestnanec odborného garanta a následne písomne aj sťažovateľa. Ak opakovaná sťažnosť podaná tým istým sťažovateľom v rovnakej veci neobsahuje nové skutočnosti, a sťažovateľ ich dodatočne nedoplní, Spoločnosť nie je povinná revidovať pôvodné rozhodnutie v tejto veci.

## 5. Oznamovanie výsledkov prešetrenia sťažností

- 5.1. V lehotách určených na vybavenie sťažností musí byť sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrenia jeho sťažnosti. Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti musí byť sťažovateľovi zaslané bez ohľadu na opodstatnenosť podanej sťažnosti.
- 5.2. V oznámení o výsledku prešetrenia sťažnosti sa uvedie, či je sťažnosť posúdená ako opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo záznamu o prešetrení sťažnosti. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedú opatrenia prijaté na nápravu (odstránenie) zistených nedostatkov.
- 5.3. Písomné oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti zasiela sťažovateľovi zamestnanec poverený vybavením sťažnosti alebo vedúci zamestnanec zodpovedný za preverovanie a vybavovanie sťažností klientov. Písomné oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti sa zasiela sťažovateľovi ako doporučená zásielka s doručenkou za účelom preukázania doručenia oznámenia sťažovateľovi.
- 5.4. Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrenia jeho sťažnosti a ak sa prijali opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov. V prípade, ak nie je potrebné prijať takéto opatrenia, považuje sa sťažnosť za vybavenú dňom informovania sťažovateľa o výsledku prešetrenia sťažnosti.
- 5.5. Za informovanie sťažovateľa o výsledku prešetrenia jeho sťažnosti sa považuje odoslanie písomného oznámenia sťažovateľovi.

## 6. Mimosúdne riešenie sporov

- 6.1. V prípade vzniku sporu vyplývajúceho z finančného sprostredkovania môže klient, resp. ostatné dotknuté osoby riešiť spor mimosúdnou cestou na základe zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácií v platnom znení, zákona č. 244/2002 Z.z. o rozhodcovskom konaní v platnom znení, v zmysle zákona č.335/2014 Z.z. o rozhodcovskom spotrebiteľskom konaní v znení neskorších predpisov a v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v platnom znení.
- 6.2. Osobitné podmienky pre alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov: V zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom a zásielkovom predaji a zákona č. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov s účinnosťou od 1.2.2016 Vás, ako spotrebiteľa informujeme, že v prípade, že nie ste spokojný so spôsobom vybavenia Vašej reklamácie, alebo sa domnievate, že my, ako predávajúci sme porušili Vaše práva, máte právo



sa na nás obrátiť so žiadosťou o nápravu a to prostredníctvom našej poštovej adresy alebo elektronickej adresy [tig@tig.sk](mailto:tig@tig.sk).

- 6.3. Ak naša spoločnosť odpoviem na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (subjekt ARS). Podľa zákona č. 391/2015 Z. z. sú ARS subjektmi orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona 391/2015 Z. z., v tomto prípade združenia založené za účelom riešenia alternatívnych sporov. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z.
- 6.4. Spotrebiteľ/kupujúci môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO (RSO = riešenie sporov online), ktorá je dostupná online na tejto adrese: [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm).
- 6.5. Alternatívne riešenie sporov (ARS) môže využiť len spotrebiteľ/kupujúci – fyzická osoba. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom/kupujúcim a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka *len zmlúv uzatvorených na diaľku*. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu je nižšia ako suma 20 EUR. Subjekt Alternatívne riešenie sporov ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.