

Reklamačný poriadok Mercurius Pro, o.c.p., a.s.

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Reklamačný poriadok Mercurius Pro, o.c.p., a.s. (ďalej len „spoločnosť“) stanovuje postup pri podávaní sťažností klientov v súvislosti s poskytovaním investičných služieb a vedľajších služieb spoločnosťou.
- 1.2 Tento Reklamačný poriadok bol prijatý v súlade s ustanovením § 71e zákona č. 566/20001 Z.z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „ZoCP“), v súlade s Metodickým usmernením Útvaru dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska (NBS) č. 2/2014 z 30.9.2014 a vnútorným predpisom Konceptia vybavovania sťažností
- 1.3 Sťažnosť môže podať každý klient, ako aj splnomocnený zástupca klienta. Sťažnosťou sa rozumie vyjadrenie nespokojnosti, ktorú spoločnosti adresovala fyzická osoba alebo právnická osoba vo vzťahu k poskytovaniu služieb alebo k vykonávaniu činností podliehajúcich dohľadu NBS podľa ZoCP.
- 1.4 Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na prípady, kedy spoločnosť dostane sťažnosť, ktorá sa v skutočnosti týka iného subjektu než spoločnosti. V takom prípade spoločnosť odpovie sťažovateľovi a odkáže ho na príslušný subjekt, ktorého sa sťažnosť týka.
- 1.5 Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na prípady, kedy spoločnosť dostane sťažnosť na poskytované služby a vykonávané činnosti iné ako tie, ktoré podliehajú dohľadu NBS. V takom prípade spoločnosť odpovie sťažovateľovi, že jeho sťažnosť sa netýka služieb resp. činností, ktoré poskytuje spoločnosť a prípadne ho odkáže s jeho sťažnosťou na príslušný subjekt (pokiaľ je tento príslušný subjekt spoločnosti známy).

2. Spôsob uplatnenia sťažnosti

- 2.1 Klient môže svoju sťažnosť uplatniť písomne (listom, e-mailom) alebo ústne. Sťažnosť klienta uplatnenú e-mailom je spoločnosť povinná vytlačiť v listinnej forme. O ústne uplatnenej sťažnosti musí byť vyhotovený zápis podpísaný sťažovateľom a oprávneným zástupcom spoločnosti. Sťažovateľ môže uplatniť sťažnosť ústne výlučne osobne, na pracovisku spoločnosti (t.j. nie prostredníctvom prostriedkov telekomunikačnej techniky).
- 2.2 Každá sťažnosť musí obsahovať identifikačné údaje Klienta:
 - a) meno (názov),
 - b) rodné číslo (IČO),
 - c) adresu (sídlo spoločnosti),
 - d) kontaktné údaje na klienta (napr. telefón, e-mail),
 - e) dátum podania sťažnosti.

Klient je ďalej povinný v sťažnosti určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta, spolu s uvedenými dátami, číslami, a čiastkami a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je povinný obstaráť na svoje vlastné náklady. Klient je zároveň v tejto sťažnosti povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči spoločnosti uplatňuje.

- 2.3 Pokiaľ sťažnosť klienta nemá náležitosti uvedené v ods. 2.2 tohto článku, spoločnosť vyzve klienta na doplnenie údajov v lehote do 30 dní. Ak tak klient v lehote podľa predchádzajúcej vety neučiní, spoločnosť nie je povinná sa jeho sťažnosťou zaoberať a skúmať jej oprávnenosť (na uvedenú skutočnosť ho spoločnosť vo svojej výzve upozorní). Ak klient odstráni nedostatky svojej sťažnosti, od tohto momentu začína plynúť lehota na vybavenie sťažnosti podľa článku 3. tohto Reklamačného poriadku.
- 2.4 Klient je povinný spoločnosti poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie a preskúmanie uplatnenej sťažnosti. Pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, spoločnosť nie je povinná vykonať ďalšie preverenie sťažnosti a nie je povinná ďalej skúmať jej oprávnenosť.

3. Lehoty na vybavovanie sťažnosti

- 3.1 Sťažnosť klienta je spoločnosť povinná vybaviť v lehote 30 (tridsať) dní odo dňa jej uplatnenia klientom. V prípade, ak sťažnosť Klienta nespĺňa náležitosti podľa článku 2. ods. 2.2 tohto Reklamačného poriadku, lehota začína plynúť odo dňa odstránenia nedostatkov sťažnosti zo strany klienta. Vo zvlášť zložitých prípadoch je spoločnosť povinná vybaviť sťažnosť klienta v lehote 90 (deväťdesiat) dní odo dňa jej uplatnenia klientom.
- 3.2 Ak je na vybavenie sťažnosti potrebná súčinnosť alebo vyjadrenie iného subjektu, lehota na vybavenie sťažnosti neplynie po dobu, počas ktorej sa sťažnosťou zaoberá iný subjekt.

4. Spôsob vybavovania sťažnosti

- 4.1 Sťažnosti klientov spoločnosti vybavuje útvar spoločnosti, do ktorého pôsobnosti sťažnosť klienta prislúcha z obsahového a vecného hľadiska. Zamestnanci útvaru spoločnosti, ktorý je príslušný na vybavenie sťažnosti klienta, sú oprávnení pri vybavovaní sťažnosti požiadať o potrebnú súčinnosť a pomoc iné útvary spoločnosti.
- 4.2 Spoločnosť si určuje tieto základe kritériá, ktorý útvar spoločnosti je povinný vybaviť sťažnosť podľa obsahového alebo vecného hľadiska sťažnosti.
- 4.3 Rozhodnutie o sťažnosti v prvom stupni podpisuje buď vedúci príslušného útvaru spoločnosti, do ktorého pôsobnosti vybavenie sťažnosti prislúcha alebo CEO.
- 4.4 Rozhodnutie o sťažnosti v druhom stupni podpisuje CEO alebo členovia predstavenstva.
- 4.5 Spoločnosť pri vybavovaní sťažností dodržiava nasledovné postupy :
- a) zhromažďuje a preveruje všetky relevantné dôkazy a informácie týkajúce sa sťažnosti;
 - b) komunikuje so sťažovateľom jasným, jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom;
 - c) poskytne sťažovateľovi odpoveď na jeho sťažnosť v lehote určenej v článku 3. tohto Reklamačného poriadku;
 - d) v prípade, že úplne alebo čiastočne zamietol sťažnosť, komplexne vysvetlí sťažovateľovi svoje stanovisko a informuje ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažnosti.

5. Rozhodnutie o sťažnosti v prvom stupni

- 5.1 Rozhodnutie o sťažnosti musí mať písomnú formu, pričom môže byť klientovi doručené formou listu alebo e-mailom. Rozhodnutie o sťažnosti obsahuje vyjadrenie o tom, či spoločnosť sťažnosti vyhovie alebo nevyhovela. V prípade, ak spoločnosť sťažnosti klienta vyhovie, bude v rozhodnutí uvedené odôvodnenie a spôsob, akým bude realizovaná klientova požiadavka na nápravu, ktorá je obsiahnutá v sťažnosti. V prípade, ak spoločnosť sťažnosti klienta nevyhoví, bude rozhodnutie obsahovať odôvodnenie, prečo sťažnosti nie je vyhovené.
- 5.2 V prípade, ak klient v sťažnosti žiada spoločnosť o poskytnutie informácií resp. sťažnosť klienta má takú povahu, že nie je možné rozhodnúť o jej vyhovení resp. nevyhovení, za rozhodnutie podľa ods. 5.1 tohto článku sa považuje aj odpoveď spoločnosti na sťažnosť klienta, ktorou spoločnosť poskytuje klientovi príslušné informácie požadované klientom resp. akákoľvek iná odpoveď spoločnosti na sťažnosť klienta.

6. Druhostupňové preskúmanie rozhodnutia o sťažnosti. Opakovaná sťažnosť.

- 6.1 V prípade, ak sťažnosti klienta nebolo v prvostupňovom rozhodnutí spoločnosti vyhovené, môže sa klient obrátiť s opakovanou sťažnosťou na spoločnosť. Na preskúmanie opakovanej sťažnosti je príslušný generálny riaditeľ spoločnosti, ktorý súčasne preskúma aj pôvodnú sťažnosť a rozhodne o opakovanej sťažnosti. V prípade, ak generálny riaditeľ opakovanej sťažnosti klienta vyhovie, prvostupňové rozhodnutie sa zrušuje, pričom generálny riaditeľ vo svojom rozhodnutí uvedie spôsob, akým bude realizovaná klientova požiadavka na nápravu. V prípade, ak generálny riaditeľ opakovanej sťažnosti klienta nevyhovie, je rozhodnutie generálneho riaditeľa konečné.
- 6.2 Pre rozhodovanie generálneho riaditeľa o opakovanej žiadosti platí primerane článok 5. ods. 5.2.
- 6.3 Postup podľa odsekov 6.1 a 6.2 tohto bodu je zachovaný, pokiaľ o opakovanej sťažnosti rozhoduje namiesto generálneho riaditeľa predstavenstvo spoločnosti.
- 6.4 V prípade, ak spoločnosť vo vzťahu k sťažovateľovi zaujme stanovisko, ktoré úplne neuspokojuje požiadavky sťažovateľa, spoločnosť sa zaväzuje sťažovateľovi komplexne vysvetliť svoje stanovisko a informovať ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažnosti, napr. o dostupnosti mechanizmu alternatívneho riešenia sporov, alebo príslušných vnútroštátnych orgánov a pod.

7. Poskytovanie informácií sťažovateľom a verejnosti.

- 7.1 Spoločnosť poskytne na požiadanie sťažovateľa informácie o postupe dohliadaného subjektu pri vybavovaní sťažností.
- 7.2 Spoločnosť zverejňuje na svojej internetovej stránke aktuálne znenie tohto Reklamačného poriadku, ako aj presné, jasné a aktuálne informácie o postupe pri vybavovaní sťažností ku ktorým má prístup nielen ktorýkoľvek sťažovateľ, ale aj ktorýkoľvek užívateľ internetu.

8. Mimosúdne riešenie sporov

- 8.1. Klienti, ktorí sú zaradení v rámci kategorizácie klientov do kategórie neprofesionálni klienti, sú oprávnení využiť alternatívne riešenie sporu medzi neprofesionálnym klientom ako spotrebiteľom a Spoločnosťou subjektom alternatívneho riešenia sporov. V zmysle § 24 ods. 1 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov („zákon“), Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky na svojom webovom sídle: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov>, zverejňuje zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov. Klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak Spoločnosť sťažnosť zamietla alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Cieľom je uzatvorenie písomnej dohody o riešení sporu medzi klientom a Spoločnosťou.
- 8.2. Ďalším spôsobom mimosúdneho riešenia sporu je za asistencie tretej nestrannej osoby - mediátora. Prostredníctvom mediátora bude klient so spoločnosťou hľadať riešenia počas neformálneho a neverejného konania. Predpokladom mediácie je záujem oboch strán dohodnúť sa. Mediátorom je fyzická osoba zapísaná v zozname mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky zverejňuje zoznam mediátorov na svojom webovom sídle: <https://www.justice.gov.sk/Stranky/Nase-sluzby/Civilne-pravo/Mediatori/Uvod.aspx>. Výkon mediácie, základné princípy, organizáciu a účinky mediácie upravuje zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

9. Záverečné ustanovenia

- 9.1 Spoločnosť je oprávnená z dôvodu zmien právnych predpisov, alebo z dôvodu potreby efektívnejšieho procesu riešenia reklamácií, kedykoľvek jednostranne zmeniť alebo doplniť tento Reklamačný poriadok.
- 9.2 Spoločnosť zverejní zmenu reklamačného poriadku na webovom sídle spoločnosti v písomnej forme pred nadobudnutím účinnosti týchto zmien, najneskôr však v deň nadobudnutia ich účinnosti.
- 9.3 Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom schválenia predstavenstvom spoločnosti.

V Bratislave, dňa 19.6.2026