



# Postup při podávání stížností

## POSTUP PŘI REKLAMACÍCH

CAPITAL MARKETS, o.c.p., a.s.

### Článek 1

#### Základní ustanovení

- 1.1 Tyto pravidla pro vyřizování stížností společnosti CAPITAL MARKETS, o.c.p., a.s., Slávičie údolí 106, 811 02 Bratislava, DIČ 36 853 054, (dále jen „společnost“ nebo „obchodník“) upravují veškeré právní vztahy vznikající mezi klientem (včetně potenciálních klientů) a Společností na základě a v souvislosti s podáním stížností Klientů uvedených v bodě 1.5 těchto Pravidel pro podávání stížností proti Společnosti, které se týkají kvality nebo správnosti investičních služeb, doplňkových služeb, výkonu investičních činností nebo jejich kombinace a výkonu finančních služeb a činností (dále společně jen „služby“ a „činnosti“), které Společnost poskytuje Klientům na základě smluv uzavřených mezi Společností a Klientem, zejména postupy a lhůty pro vyřizování těchto stížností, způsob úhrady nákladů spojených s těmito stížnostmi a všechny další související právní vztahy.
- 1.2 V případě, že se ustanovení VOP vydaných společností liší od ustanovení těchto pravidel pro podávání stížností, mají ustanovení VOP přednost před jednotlivými ustanoveními těchto pravidel pro podávání stížností.
- 1.3 Pojmy psané velkými písmeny použité v těchto Pravidlech pro podávání stížností mají význam definovaný ve VOP pro jednotlivé služby a finanční nástroje, pokud není v těchto Pravidlech pro podávání stížností stanoveno jinak.
- 1.4 Stížnost podle těchto pravidel pro podávání stížností znamená stížnost klienta a uplatnění jeho práva na uplatnění odpovědnosti za vady způsobené při poskytování služeb a činností vůči společnosti ve lhůtách stanovených v těchto pravidlech pro podávání stížností (dále jen „stížnost“).

### Článek 2

#### Postupy a lhůty pro vyřizování stížností

- 2.1 Klient má právo podat stížnost společnosti.
- 2.2 Klient je povinen podat stížnost společnosti způsobem uvedeným v bodě 2.4. těchto pravidel pro podávání stížností, nejpozději do šesti měsíců ode dne, kdy měl Klient možnost seznámit se se skutečností, která je předmětem Reklamací, nebo ode dne, kdy měl Klient možnost vadu zjistit, pokud se Společnost a Klient výslovně nedohodli jinak. Pokud v konkrétním případě obecně závazný právní předpis stanoví delší dobu odpovědnosti za vady zboží nebo služeb poskytovaných



společností klientovi, než je doba uvedená v první větě tohoto bodu, a zároveň pokud takový předpis neumožňuje smluvním stranám dohodnout se na kratší dobu, je Klient oprávněn podat reklamaci takové vady vůči Společnosti nejpozději ve lhůtě stanovené zákonem.

- 2.3 Pokud klient tuto skutečnost neoznámí společnosti ve lhůtě uvedené v bodě 2.2 těchto pravidel pro podávání stížností, jeho práva vyplývající z odpovědnosti za vady zanikají.
- 2.4 Klient je povinen podat stížnost písemně s vlastnoručním podpisem. Písemná reklamační žádost musí obsahovat identifikační údaje klienta: jméno (obchodní jméno), rodné číslo (identifikační číslo), adresu (sídlo společnosti nebo místo podnikání), číslo klientského účtu a kontaktní údaje klienta (telefonní číslo), datum a podpis klienta. Klient je rovněž povinen v reklamaci jasně, srozumitelně, správně a přesně uvést skutečnosti, které jsou předmětem reklamační žádosti, spolu s příslušnými daty, čísly a částkami, a své nároky věrohodně doložit, zejména předložením právně relevantních dokumentů, které je povinen získat na vlastní náklady. Klient je rovněž povinen v reklamaci uvést práva, která tímto způsobem vůči společnosti uplatňuje. Reklamační žádost musí být doručena na sídlo společnosti nebo zaslána na e-mailovou adresu [info@capitalmarkets.sk](mailto:info@capitalmarkets.sk).
- 2.5 Pokud klient nesplní povinnosti uvedené v bodě 2.4 těchto pravidel pro vyřizování stížností, obchodník není povinen stížnost klienta vyřizovat a posuzovat její opodstatněnost, dokud klient nedoplní nedostatky ve své stížnosti. Pokud klient nedostatky ve své stížnosti napraví, začnou od tohoto okamžiku běžet lhůty uvedené v bodě 2.9 těchto pravidel pro vyřizování stížností.
- 2.6 Klient je povinen poskytnout obchodníkovi veškerou součinnost nezbytnou k objasnění předmětu reklamační žádosti; pokud klient odmítne poskytnout takovou součinnost, obchodník není povinen dále reklamační žádost vyšetřovat a není povinen dále posuzovat oprávněnost reklamační žádosti klienta.
- 2.7 Vyřizování reklamačních žádostí vůči společnosti a sledování přijatých a vyřízených reklamačních žádostí zajišťuje oddělení compliance v souladu s organizačním řádem obchodníka.
- 2.8 Společnost shromáždí a ověří všechny relevantní důkazy a informace týkající se stížnosti a bude s klientem komunikovat jasným, jednoduchým a srozumitelným způsobem.
- 2.9 Není-li možné rozhodnout o oprávněnosti reklamační žádosti ihned po jejím podání klientem, je obchodník oprávněn v rámci svých pravomocí provést další přezkoumání reklamační žádosti a odborné posouzení reklamované vady, přičemž celkové vyřízení reklamační žádosti by nemělo trvat déle než 30 kalendářních dnů.
- 2.10 Pokud z objektivních důvodů není možné vyřídit stížnost ve výše uvedené lhůtě 30 dnů, je společnost povinna o této skutečnosti informovat klienta s uvedením důvodu prodloužení lhůty, přijatých opatření a předpokládaného data vyřízení stížnosti.
- 2.11 Společnost vydá Klientovi písemné potvrzení o způsobu vyřízení Reklamační žádosti ve lhůtách stanovených v bodě 2.9 těchto Reklamačních pravidel. Společnost vydá toto písemné potvrzení Klientovi i v případě, že při podání Reklamační žádosti Klientovi nevyhoví v plném rozsahu.

### Článek 3

#### Náklady spojené s vyřizováním stížností

- 3.1 Není-li v těchto pravidlech pro podávání stížností uvedeno jinak, náklady spojené s vyřízením stížnosti hradí společnost, a to bez ohledu na to, zda je stížnost oprávněná či nikoli. To nezahrnuje náklady klienta spojené s podáním stížnosti.

### Článek 4

#### Záznamy o stížnostech

- 4.1 Stížnosti jsou zaznamenávány ve formě písemné dokumentace ve společnosti, kde jsou pro každý případ zaznamenány následující informace:
  - a. sériové číslo stížnosti,
  - b. datum přijetí stížnosti,
  - c. identifikace klienta,



- d. předmět stížnosti,
  - e. rozhodnutí o vyřízení stížnosti.
- 4.2 Kopie dopisu s vyjádřením ke stížnosti a záznam o vyřízení stížnosti se rovněž archivují pod pořadovým číslem.
- 4.3 Záznam o vyřízení stížnosti podle odstavce 4.2 musí obsahovat následující informace:
- a. jméno, příjmení a adresa bydliště klienta, pokud je klient fyzickou osobou, nebo název nebo obchodní jméno a sídlo nebo místo podnikání klienta, pokud je klient právnickou osobou,
  - b. předmět stížnosti,
  - c. datum doručení stížnosti,
  - d. identifikace osob, kterých se stížnost týká,
  - e. posouzení oprávněnosti stížnosti,
  - f. opatření přijatá k vyřešení stížnosti
  - g. datum vyřešení stížnosti.

## Článek 5

### Podání odvolání

- 5.1 Pokud klient není spokojen s výsledkem vyřízení stížnosti, může proti výsledku vyřízení stížnosti podat odvolání do patnácti (15) kalendářních dnů od doručení rozhodnutí na adresu bydliště/sídla/registrovaného sídla klienta nebo na jinou adresu, kterou klient určil jako doručovací adresu. V takovém případě začíná běžet nová lhůta třiceti (30) dnů pro vyřízení odvolání.
- 5.2 Odvolání vyřizuje vedoucí oddělení compliance – compliance officer. Compliance officer vydá rozhodnutí o výsledku stížnosti. Klient nebo potenciální klient bude o tomto výsledku informován stejným způsobem jako při vyřizování stížnosti ve smyslu článku 2, a to do třiceti (30) kalendářních dnů od přijetí odvolání k vyřešení stížnosti společností.
- 5.3 Pokud reakce společnosti na stížnost plně nevyhoví požadavkům klienta, má klient možnost obrátit se na příslušný dozorový orgán, kterým je Národní banka Slovenska.
- 5.4 Klient má možnost podat návrh na alternativní řešení sporu u jednoho ze subjektů uvedených Ministerstvem hospodářství Slovenské republiky, které jsou uvedeny na webových stránkách [www.economy.gov.sk/](http://www.economy.gov.sk/) v souladu s § 24 odst. 1 písm. a) zákona č. 391/2015 Sb. o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně některých zákonů.
- 5.5 V případě služeb poskytovaných v České republice (např. prostřednictvím pobočky) má klient jako spotřebitel ve smyslu § 2 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb. v platném znění v případě sporu možnost (tím nejsou dotčena práva spotřebitele) (i) podat žalobu u příslušného českého soudu, (ii) podat návrh na mimosoudní řešení sporu ve smyslu výše uvedeného zákona. Subjektem odpovědným za mimosoudní řešení sporů je finanční arbitr ve smyslu zákona č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi. Více informací o finančním arbitrovi nebo o řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím finančního arbitra lze získat v sídle finančního arbitra na adrese Legerova 1581/69, Praha 1, 110 00, tel.: +420 257 042 070, e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz) a webové stránky <https://www.finarbitr.cz/cs/>. V případě služeb poskytovaných v České republice má klient také možnost obrátit se na příslušný dozorový orgán, kterým je v případě České republiky Česká národní banka, a to buď poštou na adresu: Na příkopě 864/28, 115 03, Praha 1, e-mailem na adrese: [podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz), nebo prostřednictvím webových stránek: <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/stiznostina-financni-institute/index.html>



## Článek 6

### Vnitřní monitorování a vyhodnocování stížností

- 6.1 Společnost průběžně analyzuje údaje získané v průběhu vyřizování stížností s cílem identifikovat a vyřešit opakující se systémové problémy a potenciální provozní a právní rizika, zejména prostřednictvím:
- analýzy příčin jednotlivých stížností s cílem identifikovat hlavní příčiny společné pro daný typ stížností,
  - posouzením, zda tyto základní příčiny mohou mít vliv i na jiné procesy nebo produkty, včetně těch, kterých se stížnost přímo netýká,
  - odstraněním těchto základních příčin, pokud je to odůvodněné.

## Článek 7

### Závěrečná ustanovení

- 7.1 Společnost a klient se dohodli, že ostatní právní vztahy mezi společností a klientem, které nejsou výslovně upraveny v těchto pravidlech pro podávání stížností, se řídí příslušnými ustanoveními jednotlivých smluv uzavřených mezi společností a klientem, příslušnými ustanoveními VOP, příslušnými ustanoveními souvisejících právních předpisů platných na území Slovenské republiky nebo České republiky a příslušnými ustanoveními občanského zákoníku České republiky.
- 7.2 Postup pro podávání stížností se nevztahuje na služby a činnosti, které nepodléhají dohledu Slovenské národní banky nebo příslušného regulačního orgánu, ani na služby a činnosti jiného subjektu, za které společnost nenese odpovědnost (i když jsou tyto činnosti předmětem stížnosti). V takovém případě společnost informuje klienta o svém stanovisku k reklamaci a vysvětlí mu své stanovisko, i když se klienta její služby a činnosti výslovně netýkají. Je-li to vhodné a v rámci možností společnosti, poskytne společnost klientovi informace o subjektu nebo dozorovém orgánu odpovědném za vyřízení reklamace.
- 7.3 Na žádost příslušného vnitrostátního orgánu poskytne společnost tomuto orgánu informace o vyřizování stížností.
- 7.4 Společnost je oprávněna kdykoli změnit nebo doplnit tato pravidla pro vyřizování stížností z důvodu změn v obchodní politice společnosti nebo změn v legislativě, nebo na základě vývoje na finančním trhu nebo vývoje v právním nebo obchodním prostředí, nebo v zájmu bezpečného fungování systému finančního trhu nebo minimalizace rizik. Společnost určí aktuální znění Pravidel pro vyřizování stížností jejich zveřejněním na webových stránkách společnosti [www.capitalmarkets.sk](http://www.capitalmarkets.sk). Klient je oprávněn vyjádřit svůj nesouhlas se změnou Pravidel pro vyřizování stížností písemným oznámením doručeným společnosti do 30 dnů od určení Pravidel pro vyřizování stížností jejich zveřejněním. Pokud tak neučiní, změny a doplnění nabývají účinnosti ke dni v nich uvedenému, pokud po zveřejnění postupu pro podávání stížností klient provede vůči společnosti jakýkoli úkon nebo pokračuje v přijímání služeb společnosti takovým způsobem, že z situace jasně vyplývá si přeje pokračovat ve smluvním vztahu se společností nebo svým jednáním potvrzuje, že se seznámil se zněním změněného nebo doplněného postupu pro podávání stížností. Pokud klient ve stanovené lhůtě vyjádří nesouhlas se změnou postupu pro podávání stížností a nedojde k dohodě, je klient oprávněn s okamžitou platností ukončit smluvní vztah se společností. Stejně tak je v takovém případě společnost oprávněna s okamžitou platností ukončit smluvní vztah s klientem a prohlásit své pohledávky vůči klientovi za okamžitě splatné.
- 7.5 Tyto stížnostní pravidla byla schválena představenstvem společnosti dne 24.10.2023 s účinností od 24. října 2023. Veškeré smluvní vztahy uzavřené mezi klientem a společností od data účinnosti



týchto pravidiel pro podávání stížností se řídí těmito pravidly pro podávání stížností, pokud není v těchto pravidlech uvedeno jinak.

7.6 Pravidla pro podávání stížností byla schválena dne 24.10.2023.

7.7 Postup pro podávání stížností byl změněn dne 21. ledna 2026. Změny nabývají účinnosti dne 01.03.2026.