

Reklamačný poriadok SIMPLEA FINANCIAL SERVICES, s.r.o.

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. SIMPLEA FINANCIAL SERVICES, s.r.o., so sídlom: Mierová 83, 821 05 Bratislava – mestská časť Ružinov, IČO: 53 725 654, zap. v OR MS BA III, odd. Sro, vložka č.: 152274 (ďalej len „Simplea FS“) je samostatný finančný agent, zapísaný v registri samostatných finančných agentov vedenom Národnou bankou Slovenska /ďalej len „NBS“/ pod registračným číslom **262024**. SIMPLEA FS je oprávnená vykonávať finančné sprostredkovanie v sektore poistenia alebo zaistenia, prijímania vkladov, poskytovania úverov, úverov na bývanie a spotrebiteľských úverov, kapitálového trhu, doplnkového dôchodkového sporenia, starobného dôchodkového sporenia. SIMPLEA FS vykonáva finančné sprostredkovanie na základe písomnej zmluvy s viacerými finančnými inštitúciami, ktorých zoznam je uvedený na webovom sídle spoločnosti www.simplea.sk, pričom tieto zmluvy nemajú výhradnú povahu.
- 1.2. V súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, zákonom č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, a o zmene zákona Slovenskej národnej rady 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, vydáva tento Reklamačný poriadok SIMPLEA FINANCIAL SERVICES, s.r.o. (ďalej len „Reklamačný poriadok“).
- 1.3. Reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti spoločnosti Simplea FS a klientov, potencionálnych klientov a ich zástupcov (ďalej len ako „Klient“) vyplývajúce z reklamačného konania.
- 1.4. Reklamačný poriadok je k dispozícii vo všetkých prevádzkových priestoroch Simplea FS prístupných verejnosti a taktiež na webovom sídle www.simplea.sk.
- 1.5. Reklamáciou sa v súlade s týmto Reklamačným poriadkom rozumie podanie fyzickej alebo právnickej osoby a to bez ohľadu na jeho označenie, ktorým sa sťažovateľ domáha ochrany svojich práv a právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou Simplea FS a/alebo poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie platných právnych predpisov zo strany Simplea FS (ďalej len „reklamácia“). Za reklamáciu v zmysle tohto Interného predpisu je potrebné považovať aj akékoľvek iné podanie Klienta, z ktorého je možné vyvodiť, že Klient nie je spokojný s činnosťou Simplea FS vrátane finančných agentov, ktorí vykonávajú finančné sprostredkovanie v mene Simplea FS.

1.6. Za reklamáciu sa nepovažuje:

- a) anonymný podnet,
- b) žiadosť o preverenie nedostatkov, ktoré zjavne spôsobil sám Klient svojim konaním v rozpore s dobrými mravmi bez úmyslu využiť služby Simplea FS, voči ktorej sťažnosť smeruje,
- c) žiadosť o preverenie nedostatkov, ktoré Klient spôsobil svojim nekonaním v prípadoch keď jeho konanie bolo nevyhnutné,
- d) podnet Klienta týkajúci sa zlepšenia služieb poskytovaných Simplea FS,
- e) pripomienky Klienta k podmienkam služieb poskytovaných Simplea FS,
- f) podnet týkajúci sa sprostredkovaných produktov a služieb, ktorý však nesúvisí so službami poskytovanými Simplea FS, ale priamo s týmito sprostredkovanými produktami a službami, ktoré sú Klientom poskytované zmluvnými partnermi Simplea FA,
- g) podnet informačného charakteru, ktorým Klient preveruje správnosť, prípadne kvalitu konkrétnej poskytnutej služby Klientovi spoločnosťou Simplea FS.

2. Zásady prijímania reklamácií

2.1. Klient môže reklamáciu uplatniť písomne, a to:

- a) poštou na adresu sídla Simplea FS zapísanú v obchodnom registri v čase podávania Sťažnosti,
- b) elektronicky na e-mailovú adresu Simplea FS: reklamacie@simplea.sk,
- c) prostredníctvom podriadeného finančného agenta, resp. iného subjektu s ktorým Simplea FS spolupracuje na zmluvnom základe,
- d) prostredníctvom zmluvného partnera spoločnosti Simplea FS, ktorého služby alebo produkty boli Klientovi sprostredkované,
- e) iným vhodným spôsobom.

2.2. Z podania reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva (je potrebná dostatočná identifikácia), voči komu sťažnosť smeruje a čo je predmetom jej obsahu. Klient je povinný predložiť k reklamácií všetky doklady týkajúce sa príslušnej poskytnutej služby preukazujúce skutočnosti ním tvrdené. V prípade, že reklamácia neobsahuje požadované náležitosti, je Simplea FS oprávnená vyzvať Klienta telefonicky, e-mailom, alebo písomne na upresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie požadovaných dokladov. V prípade, že Klient reklamovaný nárok neupresní alebo nedoloží požadované doklady, Simplea FS bude jeho reklamáciu považovať za neoprávnenú.

2.3. Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť až odo dňa, keď boli Simplea FS doručené všetky potrebné doklady a preukázané všetky skutočnosti, ktoré Klient v reklamácií uvádza a ktorých preukázanie je na posúdenie podanej reklamácie nevyhnutné.

2.4. Klient by mal uplatniť reklamáciu voči službám Simplea FS ihneď po zistení skutočností vyvolávajúcich dôvody podania reklamácie, avšak lehota na podanie reklamácie nie je časovo obmedzená okrem prípadov, ak takáto lehota v rámci poskytnutej služby

existuje. Podanie reklamácie Klientom nemá za následok zbavenie povinnosti Klienta plniť počas reklamačného konania svoje záväzky voči Simplea FS, ak nejaké existujú.

3. Oprávnenosť reklamácie

- 3.1. Simplea FS je povinná každú riadne uplatnenú reklamáciu prijať a spravodlivo rozhodnúť o jej oprávnenosti bez zbytočného odkladu. Rozhodnutiu o oprávnenosti reklamácie predchádza preverenie a odborné posúdenie reklamácie.
- 3.2. Za neoprávnenú sa považuje reklamácia, ktorá je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo dobrými mravmi, reklamácia, v ktorej sú uvádzané skutočnosti nezakladajúce sa na pravde a reklamácia podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie, ak takáto lehota v rámci poskytnutej služby existuje.
- 3.3. Simplea FS nie je povinná odpovedať Klientovi alebo viesť reklamačné konanie na podnet, ktorý nie je reklamáciou podľa bodu 1.4. tohto Reklamačného poriadku, ako ani na opakovaný podnet Klienta, pokiaľ jeho opakované podanie je zjavne neopodstatnené. Za neopodstatnený opakovaný podnet sa bude považovať napríklad podnet, ktorý neuvádza nové skutočnosti odôvodňujúce opätovné preverenie predmetu reklamácie.
- 3.4. V prípade, že vo vzťahu k predmetu reklamácie stanovisko Simplea FS úplne alebo z časti neuspokojuje požiadavky Klienta, je Simplea FS povinná komplexne vysvetliť Klientovi svoje stanovisko a informovať ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažnosti uvedených v článku 6 tohto Reklamačného poriadku.
- 3.5. Náklady s vybavením reklamácie znáša Simplea FS. Náklady spojené s podaním reklamácie a doručením všetkých potrebných dôkazov na preukázanie predmetu reklamácie, znáša Klient.

4. Lehoty vybavenia reklamácií

- 4.1. Simplea FS je povinná vybaviť sťažnosť a prijať opatrenia na vybavenie sťažnosti do 30 dní odo dňa jej doručenia a v tejto lehote je povinná písomne upovedomiť Klienta o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, pričom vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 4.2. V odôvodnených prípadoch môže Simplea FS lehotu podľa prvej vety predĺžiť najviac na 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti, pričom musí sťažovateľovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na 60 dní, a to do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti.
- 4.3. Písomná Sťažnosť je prijatá v deň, kedy bola doručená na adresu sídla Simplea FS alebo Podriadeného finančného agenta, dňom kedy bol spísaný záznam o ústne podanej

Sťažnosti alebo dňom, keď bola Sťažnosť Klienta elektronicky – e-mailom doručená Simplea FS alebo Podriadenému finančnému agentovi v čase do 16:00 hod. príslušného dňa, alebo nasledujúci kalendárny deň v prípade, ak bola Sťažnosť Klienta doručená e-mailom po 16:00 hod.

5. Riešenie sporov

- 5.1. V prípade, ak Klient nie je spokojný so spôsobom vybavenia sťažnosti, má tento Klient právo obrátiť sa so svojou sťažnosťou na Národnú banku Slovenska, so sídlom Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, Slovenská republika, odbor ochrany finančných spotrebiteľov. Sťažnosť je možné podať písomne alebo prostredníctvom elektronického formulára: <https://regfap.nbs.sk/skusky/podanie>.
- 5.2. Klient má právo v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je zverejnený na webovej stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>. Na uvedenej webovej stránke Klient nájde bližšie informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov, ako aj o ďalších podmienkach, na základe ktorých sa môže na tento subjekt obrátiť.
- 5.3. Klient má rovnako právo riešiť spor vzniknutý následkom finančného sprostredkovania prostredníctvom príslušného súdu SR alebo mimosúdny vyrovnaním.

6. Záverečné ustanovenia

- 6.1. Simplea FS je oprávnená v závislosti od zmien právnych predpisov meniť tento Reklamačný poriadok. Túto zmenu Simplea FS zverejnení na svojej webovej stránke, prípadne v obchodných priestoroch, ak existujú.
- 6.2. Tento aktualizovaný Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.11.2025.