

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### 1 Úvodné ustanovenia

- 1.1 Tento Reklamačný poriadok upravuje postupy pri podávaní, prijímaní, evidovaní, preverovaní a vybavovaní reklamácií klientov spoločnosti BENCONT COLLECTION, a. s., so sídlom Vajnorská 100/A, 831 04 Bratislava, IČO: 47 967 692, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo 6058/B (ďalej len „Spoločnosť“).
- 1.2 Spoločnosť vydáva tento reklamačný poriadok podľa § 20a ods. 1 písm. k) zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o spotrebiteľských úveroch“). Spoločnosť postupuje pri vybavovaní reklamácií podľa § 20g Zákon o spotrebiteľských úveroch.

### 2 Vymedzenie pojmov

- 2.1 Klientom je osoba v právnom postavení spotrebiteľa, ktorá má so Spoločnosťou uzavretú zmluvu o spotrebiteľskom úvere, alebo inú zmluvu o poskytnutí finančných prostriedkov. Klientom je aj osoba voči ktorej Spoločnosť nadobudla pohľadávku postúpením od predchádzajúceho veriteľa Klienta.
- 2.2 Reklamácia Klienta je podanie Klienta Spoločnosti v rozsahu a forme určenej týmto poriadkom, ktorým sa domáha nápravy z dôvodu:
- porušenia povinností pri poskytovaní finančných služieb, ktoré vyplývajú zo všeobecne záväzných právnych predpisov, alebo
  - vykazovania iných nedostatkov pri ponúkaní alebo poskytovaní finančných služieb Spoločnosti, alebo
  - nesprávneho konania alebo nečinnosti zo strany Spoločnosti alebo jej konkrétneho zamestnanca, ktorý plní úlohy na úseku poskytovania, správy a vymáhania spotrebiteľských úverov.
- 2.3 Reklamáciou Klienta nie je podanie adresované Spoločnosti, alebo jej právnomu zástupcovi, ktorým namieta spornosť pohľadávky, ktorá je prejednávaná v civilnom sporovom konaní, exekučnom konaní, konkurznom konaní a konaní o oddlženie, prípadne v dedičskom konaní a jeho podanie je možné považovať za procesné bránenie práv Klienta v týchto konaniach.
- 2.4 Reklamačné konanie je postup Spoločnosti podľa tohto reklamačného poriadku, ktorého predmetom je riadne a včasné posúdenie nárokov Klienta z titulu uplatnenej reklamácie, vrátane vybavenia reklamácie v zákonnej lehote podľa bodu 4.4 tohto reklamačného poriadku.
- 2.5 Reklamačný formulár je Spoločnosťou určený štruktúrovaný text v listinnej alebo elektronickej forme, prostredníctvom ktorého môže Klient uplatniť reklamáciu. Vzor reklamačného formulára je prílohou č. 1 tohto poriadku.
- 2.6 Vybavením reklamácie je postup Spoločnosti, ktorým Spoločnosť preverí a vyhodnotí všetky Klientom uvádzané skutočnosti vo vzťahu k dodržaniu všetkých zákonných povinností Spoločnosti a ktorého výsledkom je zdôvodnená opodstatnenosť, resp. neopodstatnenosť reklamácie. O vybavení reklamácie je Klient informovaný prostredníctvom Oznámenia o vybavení reklamácie.
- 2.7 Oznámenie o vybavení reklamácie je listinný alebo elektronickej dokument, ktorý doručuje Spoločnosť Klientovi po vybavení reklamácie a ktorého obsahom sú informácie v rozsahu článku 4 tohto poriadku.

### 3 Podanie reklamácie

- 3.1 Klient je oprávnený podať reklamáciu na reklamačnom formulári niektorým z nasledujúcich spôsobov:
- písomne, zaslaním vyplneného reklamačného formulára na adresu sídla Spoločnosti,
  - osobne, dorúčením vyplneného reklamačného formulára na adresu Spoločnosti Vajnorská 100/A, 831 04 Bratislava,
  - elektronicky, zaslaním e-mailu, ktorého obsahom sú údaje podľa bodu 3.3 tohto poriadku, na kontaktnú emailovú adresu Spoločnosti **reklamacie@bencont.sk**,
  - elektronicky, zaslaním vyplneného reklamačného formulára e-mailom na kontaktnú emailovú adresu Spoločnosti **reklamacie@bencont.sk**,

- e) vyplnením a odoslaním reklamačného formulára na stránke Spoločnosti [www.bencontcollection.sk](http://www.bencontcollection.sk).
- 3.2 Klient je oprávnený podať reklamáciu aj telefonicky, na zákaznickej linke **02/335 260 80**. V prípade, ak reklamáciu nie je možné vybaviť počas telefonického rozhovoru, najmä pre potrebu rozsiahlejšieho skúmania dokladov zo strany Spoločnosti, alebo ak Klient nie je spokojný s telefonickým vybavením reklamácie a poskytnutými informáciami osobou, ktorá prevzala telefonický rozhovor, táto osoba poučí Klienta v rozsahu tohto poriadku o ďalších formách uplatnenia reklamácie písomne, podľa bodu 3.1 reklamačného poriadku.
- 3.3 Reklamačný formulár obsahuje nasledovné náležitosti:
- meno, priezvisko a adresu bydliska Klienta,
  - dátum narodenia Klienta,
  - telefonický kontakt Klienta a email Klienta,
  - popis skutočností, ktoré Klient namieta alebo postup, prípadne nekonanie Spoločnosti, proti ktorému reklamácia smeruje, vrátane dôvodov reklamácie,
  - uvedenie, čoho sa Klient reklamáciou domáha,
  - súhlas so spracovaním osobných údajov v rozsahu potrebnom na zaevidovanie a riadne vybavenie reklamácie,
  - dátum a podpis Klienta.
- 3.4 Klient v reklamačnom formulári stručne uvedie čoho sa reklamáciou dožaduje.
- 3.5 Podanie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa bodov 3.3 a 3.4 poriadku nebude vybavené ako reklamácia; to neplatí, ak takéto podanie obsahuje konkrétne skutočnosti, z ktorých bude možné dostatočne konkrétne identifikovať rozhodujúce skutočnosti potrebné pre vybavenie reklamácie (osobu klienta a čoho sa podaním domáha).
- 3.6 Pri podaní reklamácie je možné zastúpenie Klienta na základe plnomocenstva; pravosť podpisu Klienta na plnomocenstve musí byť osvedčená notárom, alebo príslušným orgánom podľa zákona č. 599/2001 Z. z. o osvedčovaní listín a podpisov na listinách okresnými úradmi a obcami. Súčasťou plnomocenstva musí byť aj súhlas Klienta so spracovaním osobných údajov splnomocnencovi v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a v rozsahu podľa bodu 5.2 tohto reklamačného poriadku.

#### **4 Preverenie a vybavenie reklamácie**

- 4.1 Po podaní reklamácie obdrží Klient od Spoločnosti potvrdenie o prijatí reklamácie bez zbytočného odkladu; najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Pri podaní reklamácie podľa bodu 3.1, písmená c), d) a e) tohto poriadku je Klientovi zasielané potvrdenie o prijatí reklamácie automaticky na mailovú adresu označenú Klientom v reklamačnom formulári.
- 4.2 V prípade, ak súčasťou reklamácie Klienta nie sú všetky informácie a doklady potrebné na posúdenie a vybavenie reklamácie Klienta, pričom zároveň Spoločnosť nemá k dispozícii vo svojom systéme potrebné údaje, je Spoločnosť oprávnená požiadať o súčinnosť Klienta. Neposkytnutie súčinnosti Klienta nemá za následok nepokračovanie reklamačného konania na strane Spoločnosti, v miere, v ktorej je možné posúdenie uplatneného nároku Klienta a vybavenie reklamácie na základe dostupných dokladov a informácií Spoločnosti.
- 4.3 O reklamácií Klienta rozhodne Spoločnosť v zákonnej lehote na vybavenie reklamácie, najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie Klienta.
- 4.4 Klient, ktorý uplatnil reklamáciu, je o výsledku posúdenia reklamácie a o spôsobe jej vybavenia upovedomený písomne vo forme oznámenia o vybavení reklamácie, ktoré je Klientovi zaslané na adresu Klienta uvedenú v reklamácií, resp. na inú Spoločnosti známu korešpondenčnú adresu. Ak Klient uplatnil reklamáciu formou e-mailu, alebo formou reklamačného formulára na stránke Spoločnosti, Spoločnosť Klientovi zašle oznámenie o vybavení reklamácie na e-mailovú adresu, z ktorej Klient reklamáciu podal, resp. ktorú uviedol v reklamačnom formulári. Spoločnosť je povinná vybaviť reklamáciu včas a Klientovi doručiť doklad o výsledku vybavenia reklamácie najneskôr posledný deň lehoty na vybavenie reklamácie, podľa tohto reklamačného poriadku.

- 4.5 Oznámenie o vybavení reklamácie obsahuje minimálne nasledovné náležitosti:
- obchodné meno, sídlo a IČO Spoločnosti,
  - meno, priezvisko, adresu bydliska a dátum narodenia Klienta,
  - popis skutočností, ktoré Klient namieta alebo postup, prípadne nekonanie Spoločnosti, proti ktorému reklamáciu smeroval, vrátane dôvodov reklamácie,
  - vyhodnotenie reklamácie ako opodstatnenej, alebo neopodstatnenej,
  - v prípade opodstatnenosti reklamácie dôvody, pre ktoré nebolo reklamáci vyhovené,
  - v prípade opodstatnenosti reklamácie informácie o spôsobe nápravy, prípadne o opatreniach prijatých na odstránenie vytýkaných nedostatkov,
  - možnosť obrátiť sa na orgán dozoru: Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava,
  - dátum a podpis osoby oprávnenej konať za Spoločnosť vo veci reklamácií.
- 4.6 Ak bola reklamácia vyhodnotená ako opodstatnená, oznámenie o vybavení reklamácie obsahuje aj informácie o spôsobe nápravy, prípadne o opatreniach prijatých na odstránenie vytýkaných nedostatkov. Ak bola reklamácia vyhodnotená ako neopodstatnená, oznámenie o vybavení reklamácie obsahuje dôvody, pre ktoré nebolo reklamáci vyhovené. Oznámenie o vybavení reklamácie spravidla obsahuje aj potvrdenie o prijatí reklamácie, v prípade ak takéto potvrdenie nebolo zasielané do momentu vybavenia reklamácie.
- 4.7 V prípade, ak Klient nie je spokojný s výsledkom vybavenia reklamácie alebo s priebehom reklamačného konania, je oprávnený vo svojej veci obrátiť sa priamo na orgán dozoru, ktorým je Národná banka Slovenska, so sídlom Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.
- 5 Záverečné ustanovenia**
- 5.1 Vzájomné vzťahy medzi Spoločnosťou a Klientom, ktoré nie sú výslovne upravené týmto reklamačným poriadkom, riadia sa príslušnými ustanoveniami zmluvných dokumentov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 5.2 Spoločnosť je v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, v spojení so zákonom č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, spracúvať osobné údaje Klienta na účely vybavovania reklamácií, v rozsahu nevyhnutnom pre jej vybavenie. Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov Klienta boli Klientovi poskytnuté pred podpisom Zmluvy o spotrebiteľskom úvere.
- 5.3 Kontrolou dodržiavania postupov podľa tohto reklamačného poriadku v rámci Spoločnosti je poverený vedúci útvaru vnútornej kontroly, ktorý rozhodne aj o prípadných dôsledkoch porušenia tohto reklamačného poriadku zo strany zamestnancov Spoločnosti.
- 5.4 Týmto reklamačným poriadkom nie sú dotknuté práva a povinnosti uvedené v zmluvných dokumentoch. V prípade, ak niektoré právo alebo povinnosť je v zmluvných dokumentoch upravené odchyľne od tohto reklamačného poriadku, ustanovenie zmluvných dokumentov má prednosť pred ustanovením tohto reklamačného poriadku.
- 5.5 Spoločnosť je oprávnená tento reklamačný poriadok, meniť alebo dopĺňať. Aktuálne znenie reklamačného poriadku je k dispozícii v sídle Spoločnosti a na internetovej stránke Spoločnosti.
- 5.6 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 01.07.2024

