

BENCONT INVESTMENTS, s. r. o.

Reklamačný poriadok

1 Úvodné ustanovenia

- 1.1 Tento Reklamačný poriadok upravuje postupy pri podávaní, prijímaní, evidovaní, preverovaní a vybavovaní reklamácií klientov spoločnosti BENCONT INVESTMENTS, s. r. o., so sídlom Vajnorská 100/A, 831 04 Bratislava, IČO: 36 432 105, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo 50531/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.

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.
- 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 oddĺženie, prípadne v dedičskom konaní a jeho podanie je možné považovať za procesné bránenie práv Klienta v týchto konaniach.
- 2.3 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.
- 2.4 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.
- 2.5 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.
- 2.6 Oznámenie o vybavení reklamácie je listinný alebo elektronický 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, doručením 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**,
 - vyplnením a odoslaním reklamačného formulára na stránke Spoločnosti **www.bencont.sk**.
- 3.2 Klient je oprávnený podať reklamáciu aj telefonicky, na zákazníckej 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,
 - uveďenie, 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 reklamácií 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 reklamácií 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 so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov oprávnená v nevyhnutnom rozsahu spracúvať osobné údaje Klienta na základe súhlasu Klienta so spracúvaním osobných údajov a len na účely vybavenia reklamácie. Klient udelí súhlas so spracúvaním osobných údajov zaškrtnutím súhlasu na reklamačnom formulári. Bez súhlasu Klienta so spracovaním osobných údajov nie je možné riadne vybaviť reklamáciu. Súhlas so spracúvaním osobných údajov je možné kedykoľvek odvolať zaslaním písomnej žiadosti na adresu sídla Spoločnosti. Kompletné informácie o spracovaní osobných údajov Spoločnosťou sú k dispozícii na stránke Spoločnosti www.bencont.sk a tiež v sídle Spoločnosti.

- 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 25.5.2018