

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok I. – Úvodné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok upravuje postupy pri podávaní, prijímaní, evidovaní, preverovaní a vybavovaní reklamácií klientov spoločnosti BENCONT FINANCE, a. s., so sídlom Twin City Tower, Mlynské Nivy 10, 821 09 Bratislava, IČO: 47 967 692, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo 6058/B (ďalej len „Spoločnosť“).
2. Spoločnosť je:
 - emitentom dlhopisov a
 - samostatným finančným agentom.
3. Spoločnosť vydáva tento reklamačný poriadok podľa zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve (ďalej len „Zákon“).
4. Tento poriadok sa vzťahuje na všetky reklamácie a sťažnosti klientov týkajúce sa poskytovaných alebo sprostredkovaných finančných služieb, vrátane služieb poskytovaných na diaľku podľa zákona č. 311/2025 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
5. Účelom reklamačného poriadku je stanoviť jednotný, transparentný a spravodlivý postup spoločnosti pri vybavovaní reklamácií a sťažností klientov.

Článok II. – Vymedzenie pojmov

Na účely tohto reklamačného poriadku sa rozumie:

1. Sťažnosťou alebo reklamáciou sa rozumie akékoľvek podanie (pričom podanie sa posudzuje podľa jeho obsahu) fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým sa klient alebo potenciálny klient:
 - a) domáha svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené alebo ohrozené činnosťou alebo nečinnosťou Samostatného finančného agenta, jeho štatutárneho orgánu, člena jeho štatutárneho orgánu, zamestnancov Samostatného finančného agenta alebo podriadeného finančného agenta,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, predovšetkým Zákona, zákona č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „ZCP“), zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, zákona č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov, alebo vnútorných predpisov Samostatného finančného



agenta.

2. Klientom sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorej spoločnosť poskytuje alebo sprostredkúva finančné služby podľa Zákona, alebo osoba, ktorá prejavila záujem o nadobudnutie dlhopisov emitovaných Spoločnosťou.

3. Potenciálnym klientom sa rozumie osoba, ktorej bola predložená ponuka/zmluva alebo výzva na účely poskytovania finančného sprostredkovania.

4. Sťažovateľ je osoba, ktorá sťažnosť podáva.

6. Finančným sprostredkovaním sa v zmysle Zákona rozumie:

- a) predkladanie ponúk na uzavretie zmluvy o poskytnutí finančnej služby a vykonávanie ďalších činností smerujúcich k uzavretiu alebo k zmene zmluvy o poskytnutí finančnej služby,
- b) poskytnutie odbornej pomoci, informácií a odporúčaní Klientovi na účely uzavretia, zmeny alebo ukončenia zmluvy o poskytnutí finančnej služby,
- c) spolupráca pri správe zmluvy o poskytnutí finančnej služby, ak charakter finančnej služby takúto spoluprácu umožňuje,
- d) spolupráca pri vybavovaní nárokov a plnení plynúcich klientovi zo zmluvy o poskytnutí finančnej služby, najmä v súvislosti s udalosťami rozhodujúcimi pre vznik takýchto nárokov, ak charakter finančnej služby takúto spoluprácu umožňuje,
- e) poskytovanie informácií a o jednej alebo viacerých zmluvách o poskytnutí finančnej služby v súlade s kritériami, ktoré si Klienti zvolia prostredníctvom webového sídla alebo iných médií, ako aj predloženie porovnania jednotlivých produktov vrátane ceny a porovnania týchto produktov alebo poskytnutie zľavy z ceny zmluvy o poskytnutí finančnej služby, ak Klient môže priamo alebo nepriamo uzatvoriť zmluvu o poskytnutí finančnej služby prostredníctvom webového sídla alebo iných médií.

Finančným sprostredkovaním v sektore kapitálového trhu je aj:

- a) poskytovanie investičnej služby prijímanie a postupovanie pokynov Klienta týkajúcich sa prevoditeľných cenných papierov a cenných papierov a majetkových účastí vo fondoch kolektívneho investovania kolektívneho investovania a ich propagácia alebo
- b) poskytovanie investičnej služby investičného poradenstva vo vzťahu k prevoditeľným cenným papierom a k cenným papierom a majetkovým účastiam vo fondoch kolektívneho investovania.

7. Zodpovednou osobou je poverený zamestnanec spoločnosti, ktorý prijíma, eviduje a vybavuje reklamácie a sťažnosti.

Článok III. – Podanie reklamácie alebo sťažnosti

1. Klient môže podať reklamáciu alebo sťažnosť:



- a) písomne na adresu sídla spoločnosti: BENCONT FINANCE, a. s., so sídlom Vajnorská 100/A, 831 04 Bratislava,
 - b) elektronicky na e-mail: investicie@bencont.sk
 - c) vyplnením a odoslaním formulára na stránke Spoločnosti www.bencontfinance.sk/dokumenty
 - d) telefonicky, na zákazníckej linke 02/335 260 06.
2. Reklamácia alebo sťažnosť by mala obsahovať:
3. Reklamačný formulár obsahuje nasledovné náležitosti:
- a) meno, priezvisko a adresu bydliska Klienta,
 - b) dátum narodenia Klienta,
 - c) telefonický kontakt Klienta a email Klienta,
 - d) popis skutočností, ktoré Klient namieta alebo postup, prípadne nekonanie Spoločnosti, proti ktorému reklamácia smeruje, vrátane dôvodov reklamácie,
 - e) uvedenie, čoho sa Klient reklamáciou domáha,
 - f) súhlas so spracovaním osobných údajov v rozsahu potrebnom na zaevidovanie a riadne vybavenie reklamácie,
 - g) dátum a podpis Klienta (pri elektronickom podaní elektronický podpis nie je nevyhnutný).
4. Klient v reklamačnom formulári stručne uvedie čoho sa reklamáciou dožaduje.
5. Podanie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa článku III. bodov 3. a 4. reklamačného 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).
6. Ak reklamácia alebo sťažnosť neobsahuje potrebné údaje, spoločnosť môže klienta požiadať o jej doplnenie.

Článok IV. – Prijímanie a vybavenie reklamácií

- 1. Každá prijatá reklamácia alebo sťažnosť sa eviduje v internej evidencii spoločnosti s uvedením dátumu prijatia, mena klienta, predmetu reklamácie a spôsobu jej vybavenia.
- 2. Spoločnosť vybavuje reklamácie a sťažnosti bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa jej doručenia a v tejto lehote je povinná písomne upovedomiť klienta o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti. V odôvodnených prípadoch môže Spoločnosť 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.
- 3. O výsledku vybavenia reklamácie alebo sťažnosti spoločnosť informuje klienta písomne alebo elektronicky rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia podaná, pokiaľ sa klient nedohodne inak.
- 4. Ak spoločnosť reklamáciu alebo sťažnosť uzná ako oprávnenú, bezodkladne vykoná nápravu alebo prijme primerané opatrenia.



Článok V. – Oprávnenie obrátiť sa na iný orgán

1. Ak klient nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sťažnosti, môže sa obrátiť na Národnú banku Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava (ako orgán dohľadu nad finančným trhom).
2. Ak ide o finančnú službu poskytnutú na diaľku, klient môže podať podnet aj prostredníctvom Európskej platformy pre riešenie sporov online (ODR) prostredníctvom ODR Formulára.

Článok VI. – Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle spoločnosti www.bencontfinance.sk/dokumenty a je k dispozícii na požiadanie aj v sídle spoločnosti.
2. Spoločnosť je oprávnená tento poriadok meniť a dopĺňať, pričom každá zmena bude zverejnená rovnakým spôsobom.
3. Tento poriadok nadobúda účinnosť dňa 23.07.2026.

