

# SMERNICA

## VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ KLIENTOV A POTENCIÁLNYCH KLIENTOV

### REKLAMAČNÝ PORIADOK

pre podávanie a vybavovanie sťažností klientov alebo potenciálnych klientov v súvislosti s výkonom sprostredkovania finančných služieb podľa zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len Zákon o finančnom sprostredkovaní).

Tento reklamačný poriadok upravuje postupy podania sťažností a podnetov klienta a potenciálneho klienta a postup pri ich riešení.

### Článok I. - Úvodné ustanovenia

1. Obchodná spoločnosť Finanzpartner, a.s., IČO 44 493 282, so sídlom Tallerova 5, 811 02 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Odd.Sa, vl.č.4656/B (ďalej len Spoločnosť), vydáva tento Reklamačný poriadok spoločnosti pre podávanie a vybavovanie sťažností klientov a potenciálnych klientov v súvislosti s výkonom sprostredkovania finančných služieb podľa zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len Reklamačný poriadok).
2. Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy vzniknuté medzi spoločnosťou a klientom alebo potenciálnym klientom, ktorému spoločnosť poskytuje službu sprostredkovania finančných služieb podľa Zákona o finančnom sprostredkovaní ako samostatný finančný agent prostredníctvom svojich podriadených finančných agentov, a stanovuje postup pri vybavovaní reklamácií a sťažností klientov a potenciálnych klientov na správnosť a kvalitu služieb poskytovaných podriadenými finančnými agentmi v súvislosti s poskytovaním služby sprostredkovania finančných služieb klientom.

### Článok II. - Reklamácia a sťažnosť

1. Za reklamáciu a sťažnosť (ďalej len Sťažnosť) sa považuje ústne alebo písomné podanie klienta alebo potenciálneho klienta, v ktorom klient alebo potenciálny klient vyjadruje svoj nesúhlas so spôsobom vykonávania a výsledkom konkrétnej služby poskytovanej spoločnosťou prostredníctvom podriadeného finančného agenta podľa zákona o finančnom sprostredkovaní.
2. Sťažnosť môže podať každý klient a potenciálny klient alebo jeho splnomocnený zástupca.
3. Sťažnosťou je ústne alebo písomné podanie, v ktorom klient alebo potenciálny klient vyjadruje svoj nesúhlas so spôsobom vykonania a výsledkom konkrétnej služby súvisiacej so sprostredkovaním finančných služieb (ďalej len Služba).

### Článok III. - Podanie sťažnosti

1. Sťažnosť môže klient alebo potenciálny klient podať niekoľkými spôsobmi a to:
  - a) písomne prostredníctvom pošty alebo kuriérskej služby;
  - b) osobne priamo v sídle spoločnosti alebo v ktorejkoľvek pobočke spoločnosti, odkiaľ sú potom ďalej takto podané sťažnosti postupované do sídla Spoločnosti;
  - c) prostredníctvom spolupracovníka spoločnosti alebo zmluvného partnera Spoločnosti;
  - d) prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu [finanzpartner@finanzpartner.sk](mailto:finanzpartner@finanzpartner.sk) s predmetom správy „REKLAMACIA“.
2. Sťažnosť musí v prípade fyzickej osoby obsahovať meno a priezvisko klienta alebo potenciálneho klienta a platnú adresu, na ktorú bude zaslaný výsledok prešetrenia sťažnosti; v prípade právnickej osoby musí sťažnosť obsahovať obchodné meno spoločnosti, adresu jej sídla a údaje na kontaktnú osobu. Vo svojej sťažnosti klient alebo potenciálny klient špecifikuje službu, ktorej sa sťažnosť týka, detailne popíše dôvody sťažnosti a predloží doklady zdôvodňujúce sťažnosť. Pri neúplných informáciách a dokladoch potrebných pre správne posúdenie sťažnosti a jej úspešné vyriešenie je možné od klienta alebo potenciálneho klienta vyžiadať ich doplnenie. Sťažnosť sa bude ďalej posudzovať, aj keď osoba uplatňujúca reklamáciu bude mať doklady iba čiastočné alebo žiadne, napr. ak došlo k ich strate. V takomto prípade sa bude vychádzať z dokladov (písomností) archivovaných v spoločnosti.
3. O sťažnosti podanej ústne sa spíše zápisnica v dvoch vyhotoveniach. Zápisnicu za spoločnosť spisuje s klientom alebo potenciálnym klientom zamestnanec spoločnosti alebo spolupracovník spoločnosti a na pobočke spoločnosti ten zamestnanec, ktorý bude príslušným vedúcim zamestnancom písaním sťažnosti na pobočke poverený (ďalej len Oprávnený zamestnanec). Zo zápisnice musí byť zrejme najmä to, kto, kde a kedy sa sťažuje a aký je predmet sťažnosti.
4. Zápisnicu o ústnej sťažnosti podpisujú po jej prečítaní klient alebo potenciálny klient a oprávnený zamestnanec. Jedno vyhotovenie zápisnice zostáva spoločnosti a jedno vyhotovenie odovzdá oprávnený zamestnanec klientovi alebo potenciálnemu klientovi. Odovzdanie vyhotovenia sťažnosti klientovi alebo potenciálnemu klientovi podľa predchádzajúcej vety oprávnený zamestnanec vyznačí na vyhotovení, ktoré zostáva v spoločnosti.

### Článok IV. - Posudzovanie povahy podaní

1. Zamestnanec, ktorému bola pridelená sťažnosť klienta alebo potenciálneho klienta ako aj inej oprávnenej osoby je povinný konzultovať povahu podania a spôsob jeho vybavenia s vedúcim zamestnancom alebo konateľom spoločnosti, vždy v prípade, ak:
  - a) ide o podanie nejednoznačnej povahy,
  - b) ide o podanie označené ako sťažnosť a nie je zrejme voči akej skutočnosti sťažnosť smeruje,
  - c) ide o podanie, z ktorého je zrejme, že sa týka postupu oprávneného zamestnanca,
  - d) ide o podanie, z ktorého je zrejme, že smeruje proti postupu spoločnosti alebo predmetom ktorého je podozrenie na činnosť spoločnosti, ktorá nebola alebo nie je v súlade so všeobecne záväzným právnym predpisom,
  - e) ide o opakované podanie v tej istej veci od tej istej osoby, alebo
  - f) ide o anonymné podanie.
2. Oprávnený zamestnanec vybavujúci príslušné podanie konzultuje podanie uvedené v bode 1 s vedúcim zamestnancom alebo konateľom spoločnosti ústne. O skutočnosti, že podanie bolo konzultované s vedúcim zamestnancom alebo konateľom spoločnosti, vykoná oprávnený zamestnanec písomnú poznámku v spise, a to tak, že uvedie dátum konzultácie a meno a priezvisko vedúceho zamestnanca alebo konateľa spoločnosti, s ktorým podanie konzultoval.

### Článok V. - Lehota na vybavenie sťažnosti

1. Sťažnosti sú vybavované v poradí podľa ich prijatia do spoločnosti.
2. Lehota na vybavenie sťažnosti je 30 (slovom: tridsať) kalendárnych dní od prijatia sťažnosti do spoločnosti.
3. V prípade, že zo závažných dôvodov nie je možné vybaviť sťažnosť v lehote uvedenej v bode 2 tohto článku, môže spoločnosť predĺžiť lehotu na vybavenie sťažnosti najviac na 60 (slovom: šesťdesiat) kalendárnych dní odo dňa doručenia sťažnosti, pričom musí sťažovateľovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na 60 (slovom: šesťdesiat) kalendárnych dní, a to do 30 (slovom: tridsať) kalendárnych dní odo dňa doručenia sťažnosti.

4. Klient alebo potenciálny klient je do 30 (slovom: tridsiatich) kalendárnych dní od prijatia sťažnosti spoločnosťou informovaný o výsledku riešenia sťažnosti a to písomnou formou v podobe doporučeného listu na ním uvedenú adresu v zaslanej sťažnosti. V prípade, ak klient alebo potenciálny klient tento list s výsledkom riešenia sťažnosti neprevezme, považuje sa za doručený v deň, kedy bol list vrátený na adresu sídla spoločnosti.

## **Článok VI. - Postup posudzovania sťažnosti**

1. Ak ide o jednoduchý prípad, najmä keď sa sťažnosť týka jednoduchej a ľahko odstrániteľnej chyby:
  - a) zamestnanec spoločnosti poverený vybavovaním sťažnosti klienta alebo potenciálneho klienta, ktorým je zamestnanec obchodného oddelenia, skontroluje opodstatnenosť sťažnosti podľa doručených dokladov a vlastných dostupných informácií, príp. skontroluje a porovná doručené dokumenty s dokumentmi archivovanými v spoločnosti,
  - b) následne spracuje dokumentáciu k sťažnosti,
  - c) pripraví informáciu, resp. doklad pre klienta alebo potenciálneho klienta o výsledku posúdenia sťažnosti (uznanie opodstatnenosti sťažnosti a následné kroky k odstráneniu nedostatkov, alebo dôvody neuznania opodstatnenosti sťažnosti),
  - d) materiály s výsledkom posúdenia sťažnosti odovzdá poverený zamestnanec vedúcemu zamestnancovi alebo konateľovi spoločnosti,
  - e) vedúci zamestnanec alebo konateľ spoločnosti na základe materiálov predložených od ním povereného zamestnanca posúdi dokumentáciu a potvrdí alebo zamietne výsledok šetrenia zamestnanca (v prípade zamietnutia vráti sťažnosť na opätovné prešetrenie poverenému zamestnancovi),
  - f) následne oprávnený zamestnanec spoločnosti informuje klienta alebo potenciálneho klienta listom o výsledku vybavenia jeho sťažnosti.
2. Ak ide o prípad, ktorý nie je možné riešiť postupom podľa bodu 1 a klientova sťažnosť smeruje proti vážnejším nedostatkom:
  - a) oprávnený zamestnanec potvrdí klientovi alebo potenciálnemu klientovi prijatie sťažnosti,
  - b) skontroluje opodstatnenosť sťažnosti podľa obdržaných dokladov a vlastných dostupných informácií a spracuje príslušnú dokumentáciu,
  - c) bez zbytočného odkladu po prijatí sťažnosti smerujúcej proti vážnejšiemu nedostatku informuje o predmete sťažnosti aj zamestnanca spoločnosti zodpovedného za výkon vnútornej kontroly alebo konateľa spoločnosti,
  - d) následne odovzdá materiály (príslušnú dokumentáciu) na posúdenie jeho vedúcemu zamestnancovi,
  - e) vedúci zamestnanec posúdi danú sťažnosť a odovzdá ju so svojím vyjadrením a riešením konateľovi spoločnosti,
  - f) konateľ spoločnosti posúdi sťažnosť klienta alebo potenciálneho klienta, rozhodne o jej riešení a o výsledku informuje vedúceho zamestnanca,
  - g) vedúci zamestnanec pripraví informáciu, resp. doklad pre klienta alebo potenciálneho klienta o výsledku prešetrenia sťažnosti (uznanie opodstatnenosti sťažnosti a následné kroky k odstráneniu nedostatkov, alebo dôvody neuznania sťažnosti) a vyjadrenie písomne oznámi klientovi alebo potenciálnemu klientovi.
3. Pokiaľ sa sťažnosť podaná prostredníctvom zmluvného partnera (t.j. partnera, ktorého produkty spoločnosť ponúka), spoločnosť informuje o výsledku sťažnosti len tohto partnera, prostredníctvom ktorého bola reklamácia podaná.
4. Reklamáciu nie je možné riešiť pokiaľ:
  - a) prípad, ktorý je popísaný v sťažnosti sa netýka správania spoločnosti a ňou ponúkaných produktov ani jej zástupcov,
  - b) vo veci rozhodol súd alebo iný orgán verejnej moci alebo bolo začaté konanie v tejto veci pred takýmto orgánom.
5. Sťažnosť nemôže vybavovať osoba, voči ktorej sťažnosť smeruje.
6. Pri opakovanej sťažnosti sťažnosť posudzuje iba člen štatutárneho orgánu Spoločnosti (iná osoba, ak tá, ktorá vybavovala sťažnosť prvýkrát), a to postupom podľa čl.4 a nasl. tejto Smernice. Pokiaľ tento zistí, že sťažnosť bola preskúmaná a vybavená riadne už pri prvom podaní, oboznámi o tom sťažovateľa bez zbytočného odkladu.

## **Článok VII. - Evidencia sťažnosti**

1. Evidencia sťažností sa vedie v elektronickej knihe sťažností, kde sa pri jednotlivých prípadoch eviduje:
  - a) poradové číslo sťažnosti,
  - b) dátum prijatia sťažnosti,
  - c) identifikácia sťažujúceho sa klienta,
  - d) predmet sťažnosti,
  - e) rozhodnutie o vybavení sťažnosti.
2. Ďalej sa archívuje pod poradovým číslom kópia listu s vyjadrením k sťažnosti a záznam o vybavení sťažnosti.
3. Záznam o vybavení sťažnosti podľa odseku 7.2 musí obsahovať tieto údaje:
  - a) meno, priezvisko a adresa bydliska sťažovateľa, ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno a sídlo sťažovateľa, ak ide o právnickú osobu,
  - b) predmet sťažnosti,
  - c) dátum doručenia sťažnosti,
  - d) identifikácia osôb, na ktoré bola sťažnosť podaná,
  - e) vyhodnotenie skutočnosti, či bola sťažnosť oprávnená,
  - f) opatrenia prijaté na vybavenie sťažnosti,
  - g) dátum vybavenia sťažnosti.

## **Článok VIII. - Podanie odvolania**

1. Pokiaľ klient alebo potenciálny klient nie je spokojný s výsledkom riešenia sťažnosti, môže podať odvolanie proti výsledku riešenia sťažnosti a to do 15 (slovom: pätnásť) kalendárnych dní od doručenia rozhodnutia zodpovedného pracovníka na adresu klienta. V tomto prípade začína plynúť nová 30 (slovom: tridsať) dňová lehota na vybavenie odvolania.
2. Odvolaním sa zaoberá valné zhromaždenie spoločnosti. Na základe odporúčania valného zhromaždenia spoločnosti vydá konateľ spoločnosti, ako zástupca vedenia spoločnosti, rozhodnutie o výsledku riešenia sťažnosti. O tomto výsledku je klient alebo potenciálny klient informovaný doporučeným listom a to do 30 (slovom: tridsať) kalendárnych dní od prijatia odvolania na riešenie sťažnosti spoločnosťou.

## **Článok IX. - Mimosúdne riešenie sporov**

1. V prípade vzniku sporu vyplývajúceho z finančného sprostredkovania môže klient, resp. ostatné dotknuté osoby riešiť spor mimosúdnu cestou na základe zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácii v platnom znení, zákona č. 244/2002 Z.z. o rozhodcovskom konaní v platnom znení, v zmysle zákona č.335/2014 Z.z. o rozhodcovskom spotrebiteľskom konaní v znení neskorších predpisov a v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v platnom znení (viď text nižšie).
2. Osobitné podmienky pre alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov: V zmysle zákona č.391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov s účinnosťou od 1.2.2016 Vás, ako spotrebiteľa informujeme, že v prípade, že nie ste spokojný so spôsobom vybavenia Vašej reklamácie, alebo sa domnievate, že my, ako predávajúci sme porušili Vaše práva, máte právo sa na nás obrátiť so žiadosťou o nápravu a to prostredníctvom našej poštovej adresy alebo elektronickej adresy [finanzpartner@finanzpartner.sk](mailto:finanzpartner@finanzpartner.sk).
3. Ak naša spoločnosť odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (subjekt ARS). Podľa zákona č. 391/2015 Z. z. sú ARS subjektmi orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona č.391/2015 Z. z., v tomto prípade združenia založené za účelom riešenia alternatívnych sporov. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 zákona č.391/2015 Z.z.
4. Spotrebiteľ / kupujúci môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO (RSO = riešenie sporov online), ktorá je dostupná online na tejto adrese: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

5. Alternatívne riešenie sporov (ARS) môže využiť len spotrebiteľ/kupujúci – fyzická osoba. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom/kupujúcim a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmlouvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu je nižšia ako sumu 20 EUR. Subjekt Alternatívne riešenie sporov ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

### **Článok X. - Mlčanlivosť**

1. Osoby, ktoré vybavujú a ktoré s podieľajú na vybavovaní sťažností, sú povinné zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa v tejto súvislosti dozvedeli, a to i po skončení ich pracovnoprávneho alebo iného vzťahu so Spoločnosťou.
2. Akékoľvek porušenie povinnosti mlčanlivosti sa považuje za závažné porušenie pracovnej disciplíny, resp. zmluvnej povinnosti so všetkými z toho vyplývajúcimi následkami.

### **Článok XI. - Záverečné ustanovenia**

1. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre každého zamestnanca alebo spolupracovníka spoločnosti.
2. V prípade porušenia povinností uvedených v tomto predpise bude voči takejto osobe vyvodená pracovnoprávna, resp. iná zmluvná zodpovednosť. V každom prípade bude takáto osoba napomenutá s uvedením dôsledkov opakovaného porušenia tejto Smernice. Pri opakovanom porušení tejto povinnosti takouto osobou sa bude jej konanie považovať za závažné porušenie pracovnej disciplíny, resp. zmluvného vzťahu.
3. Zodpovednosť za dodržiavanie tejto predpisu má štatutárny orgán Spoločnosti. Kontrolu jeho vykonávania má v kompetencii člen štatutárneho orgánu, a to na pravidelnej báze, minimálne však 1x ročne.
4. Tento reklamačný poriadok bude uverejnený na internetovej stránke spoločnosti a bude taktiež k dispozícii v sídle spoločnosti alebo v pobočkách spoločnosti.
5. Spoločnosť si vyhradzuje právo na zmenu a doplnenie tohto reklamačného poriadku. Takúto zmenu spoločnosť oznámi na internetovej stránke spoločnosti s uvedením dátumu účinnosti.
6. Vzťahy neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
7. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1.1.2017

V Bratislave dňa 1.1.2017

JUDr. Eduard Nagy  
Predseda predstavenstva