

Finanzpartner, a. s., Tallerova 5, 811 02 Bratislava, IČO: 44 493 282 je samostatný finančný agent (ďalej len „**Spoločnosť**“), zapísaný v registri vedenom Národnou bankou Slovenska pod registračným číslom 87550. Spoločnosť je oprávnená vykonávať finančné sprostredkovanie v sektore: 1. poistenia alebo zaistenia 2. kapitálového trhu 3. doplnkového dôchodkového sporenia 4. prijímania vkladov 5. poskytovania úverov a spotrebiteľských úverov 6. starobného dôchodkového sporenia. Spoločnosť vykonáva finančné sprostredkovanie prostredníctvom podriadených finančných agentov, ktorí sú zapísaní v registri podriadených finančných agentov, ktorý vedie Národná banka Slovenska.

Spoločnosť a jej podriadený finančný agenti vykonávajú finančné sprostredkovanie plne v súlade so zákonom 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**“).

Za účelom vybavovania sťažností klientov a potenciálnych klientov prijala Spoločnosť túto smernicu, ktorá stanovuje pravidlá prijímania, prešetrovania a vybavovania sťažností (ďalej len „**Smernica**“):

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Spoločnosť vypracovala túto Smernicu, aby zaviedla účinné a prehľadné postupy preverenia a včasného vybavovania sťažností klientov alebo potenciálnych klientov a viedla záznam o každej sťažnosti a opatreniach prijatých na jej vybavenie.
- 1.2. Smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností klientov alebo potenciálnych klientov.
- 1.3. Táto Smernica v plnom rozsahu zaväzuje Spoločnosť, jej zamestnancov a všetkých podriadených finančných agentov, ktorí majú Spoločnosťou uzatvorenú zmluvu, na základe, ktorej poskytujú finančné sprostredkovanie pre Spoločnosť.

2. VYMEDZENIE POJMOV

- 2.1. **Finančný agent** - je v zmysle ustanovenia § 6 ods. 1 a 2 Zákona osoba so sídlom, miestom podnikania alebo umiestnením organizačnej zložky na území Slovenskej republiky, ktorá vykonáva finančné sprostredkovanie na základe písomnej zmluvy so Spoločnosťou. Podriadený finančný agent vykonáva finančné sprostredkovanie na základe písomnej zmluvy so Spoločnosťou ako samostatným finančným agentom. V tom istom čase môže mať podriadený finančný agent uzatvorenú písomnú zmluvu najviac s jedným samostatným finančným agentom. Spoločnosť vykonáva finančné sprostredkovanie prostredníctvom podriadených finančných agentov a zamestnancov Spoločnosť vykonávajúcich finančné sprostredkovanie.
- 2.2. **Back office** - je pracovné oddelenie, ktoré zabezpečuje podporné a administratívne služby priamo naviazané na výkon finančného sprostredkovania.
- 2.3. **Klient** - je osoba, ktorej je poskytnuté finančné sprostredkovanie. Pre účely tejto Smernice sa za Klienta považuje aj Potenciálny klient.
- 2.4. **Potenciálny klient** - je osoba, ktorej môže byť poskytnuté finančné sprostredkovanie.
- 2.5. **Sťažnosť** - je podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „**Sťažovateľ**“), 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 Finančného agenta a/alebo Spoločnosti a tiež podanie, ktorým poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie platných právnych predpisov Finančným agentom a/alebo Spoločnosťou. Za Sťažnosť v zmysle tejto Smernice je potrebné považovať aj akékoľvek iné podanie Klienta, z ktorého je možné vyvodiť, že Klient nie je spokojný s činnosťou Finančného agenta voči jeho osobe.
- 2.6. **Odborný garant** - je osoba, ktorá plní povinnosti v zmysle Zákona pre príslušný sektor. Odborným garantom Spoločnosti je podpredseda predstavenstva Spoločnosti. Odborný garant v zmysle tejto Smernice zodpovedá za dodržiavania tejto Smernice a kontroluje jej dodržiavanie.
- 2.7. **Finančná služba** - je služba poskytovaná finančnou inštitúciou v sektore poistenia alebo zaistenia, kapitálového trhu, doplnkového dôchodkového sporenia, prijímania vkladov, poskytovania úverov, úverov na bývanie a spotrebiteľských úverov, starobného dôchodkového sporenia.
- 2.8. **Zmluva o poskytnutí finančnej služby** - je zmluva medzi Klientom a finančnou inštitúciou, ktorú Finančný agent sprostredkoval a na základe ktorej finančná inštitúcia poskytuje Klientovi Finančnú službu, najmä zmluva o bežnom účte, poisťna zmluva, zmluva o úvere, účastnícka zmluva a zamestnávateľská zmluva, zmluva o starobnom dôchodkovom sporení.

3. PODÁVANIE SŤAŽNOSTÍ

- 3.1. Spoločnosť je povinná prijímať všetky podané Sťažnosti Klientov. Na prijímanie sťažností Spoločnosť poveruje všetkých jej zamestnancov, členov orgánov spoločnosti a Finančných agentov.
- 3.2. Podľa tejto Smernice sa neposudzujú také podania Klienta, ktoré nemajú charakter Sťažnosti, pričom takéto podanie Odborný garant odloží a o jeho odložení informuje Klienta. Ak je príslušné podanie nie je Sťažnosťou podľa tejto Smernice, ale je možné ho považovať za iný podnet, na prešetrovanie ktorého je príslušný iný orgán, Odborný garant je povinný zabezpečiť, že takéto podanie bude bez zbytočného odkladu postúpené takémuto orgánu. O postúpení podania Spoločnosť zároveň upovedomí Klienta.
- 3.3. Za riadne doručení Sťažnosť sa považuje Sťažnosť, ktorú Klient doručil jedným z nasledujúcich spôsobov:
 - písomne alebo osobne, a to buď Spoločnosti alebo Finančnému agentovi;
 - ústne v sídle Spoločnosti alebo Finančnému agentovi;
 - ústne Finančnému agentovi pri vykonávaní finančného sprostredkovania;
 - elektronicky na e-mailovú adresu Spoločnosti: staznosti@finanzpartner.sk , na e-mailovú adresu Finančného agenta alebo akúkoľvek inú e-mailovú adresu, ktorú Spoločnosť používa pri svojej činnosti;
 - iným vhodným spôsobom.
- 3.4. Každá Sťažnosť doručená Spoločnosti alebo Finančnému agentovi sa posudzuje podľa obsahu, pričom musí byť čitateľná, zrozumiteľná a mala by obsahovať aspoň:
 - identifikačné údaje Klienta (Sťažovateľa);
 - označenie osôb alebo úkonov, proti ktorým Sťažnosť smeruje;
 - pravdivé opísanie skutočností, z ktorých Sťažovateľ vyvodzuje, že boli porušené jeho práva a oprávnené záujmy, a/alebo poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie platných právnych predpisov;
 - označenie, čoho sa Klient domáha.
- 3.5. Ústne podanú Sťažnosť spracuje zamestnanec alebo Finančný poradca prijímajúci Sťažnosť do písomného záznamu s náležitosťami podľa bodu 6 tohto článku, ktorý Klient po odsúhlasení jeho znenia potvrdí svojim podpisom.
- 3.6. Záznam o ústne podanej Sťažnosti v zmysle bodu 5 tohto článku musí obsahovať aspoň nasledujúce informácie:
 - dátum a miesto podania Sťažnosti,
 - identifikačné údaje Klienta (Sťažovateľa),
 - predmet Sťažnosti,
 - označenie osôb, proti ktorým Sťažnosť smeruje,
 - definovanie nedostatkov, na ktoré Sťažnosť poukazuje,
 - označenie, čoho sa Sťažovateľ domáha,
 - tel. č. a/alebo e-mail na Klienta,
 - podpis Sťažovateľa,
 - vlastnoručný podpis zamestnanca Spoločnosti, ktorý Sťažnosť prijal, alebo Finančného agenta, ktorý Sťažnosť prijal,a to podľa vzoru, ktorý tvorí prílohu č. 1 tejto Smernice.
- 3.7. Zamestnanec Spoločnosti alebo Finančný agent vydá Sťažovateľovi fotokópiu záznamu podľa predchádzajúceho bodu, a to bezodkladne po jej vyhotovení.
- 3.8. V prípade, ak Sťažnosť podaná písomne alebo elektronicky nemá náležitosti špecifikované v bode 4 tohto článku, ktorýkoľvek zamestnanec Back office vyzve Klienta na jej doplnenie a odstránenie jej nedostatkov.

- 3.9. Sťažnosť je prijatá:
- v prípade písomnej Sťažnosti v deň jej doručenia Spoločnosti alebo Finančnému agentovi;
 - v prípade e-mailovej sťažnosti v deň jej doručenia na príslušný e-mail Spoločnosti, jej zamestnanca alebo Finančného agenta alebo na akýkoľvek iný e-mail Spoločnosti;
 - v prípade ústne podanej Sťažnosti v deň, kedy bola Sťažnosť ústne podaná.
- 3.10. Po prijatí Sťažnosti Spoločnosťou alebo Finančným agentom sú zamestnanec Spoločnosti a Finančný agent, podľa toho, kto Sťažnosť prijal, povinní bez zbytočného odkladu, najneskôr do 24 hodín odo dňa prijatia Sťažnosti túto naskenovať a poslať na e-mailovú adresu: staznosti@finanzpartner.sk, ktorá je presmerovaná aj na emailovú adresu Odborného garanta. Originál Sťažnosti doručí zamestnanec Spoločnosti alebo Finančný agent podľa toho, kto Sťažnosť prijal, najneskôr do 3 dní odo dňa jej prijatia na adresu sídla Spoločnosti zapísanú v obchodnom registri v čase prijatia Sťažnosti.
- 3.11. Back office Sťažnosť bez zbytočného odkladu po jej doručení na e-mail zaeviduje v informačnom systéme Spoločnosti v rozsahu:
- dátum prijatia Sťažnosti,
 - spôsob podania Sťažnosti,
 - identifikácia Finančného agenta, ktorému bola Sťažnosť adresovaná.
- Zamestnanec Back office do 24 hodín od zaregistrovania Sťažnosti v predmetnom informačnom systéme upovedomí Odborného garanta o Sťažnosti a pripraví Odbornému garantovi všetky potrebné podklady, ktoré sú na účely riadneho a včasného prešetrenia a vybavenia Sťažnosti nevyhnutné.
- 3.12. Ak Sťažnosť nemá všetky náležitosti podľa bodu 4. tohto článku, Back office bezodkladne vyzve Sťažovateľa na jej doplnenie.

4. PREŠETROVANIE A VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ

- 4.1. Každú Sťažnosť prešetruje a vybavuje Odborný garant. Sťažnosť proti Odbornému garantovi vybavuje predseda predstavenstva Spoločnosti.
- 4.2. Prešetrovanie Sťažnosti je činnosť, pri ktorej Odborný garant postupuje tak, aby sa zistil skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so Zákomom, inými právnymi predpismi alebo vnútornými predpismi Spoločnosti. Ak sa zistí rozpor s predpismi uvedenými v predchádzajúcej vete, Odborný garant je povinný zistiť aj objektívne skutočnosti, ktoré spôsobili zistené nedostatky, ako aj príčiny ich vzniku a škodlivé následky.
- 4.3. Pri prešetrovaní Sťažnosti vychádza Odborný garant z jej obsahu bez zreteľa na to, kto ju podal, resp. ako je Sťažnosť označená.
- 4.4. Odborný garant je povinný v rámci svojej činnosti zabezpečiť hospodárne a účelné prešetrovanie a vybavovanie Sťažnosti bez osobnej zaujatosti.
- 4.5. Každý zamestnanec Spoločnosti a Finančný agent je povinný podať k Sťažnosti svoje vysvetlenie a predložiť všetky potrebné doklady, podklady a informácie, ktoré sú zo strany Odborného garanta požadované, a poskytnúť mu všetku potrebnú súčinnosť za účelom prešetrenia a vybavenia Sťažnosti, a to najneskôr v lehote stanovenej v žiadosti Odborného garanta. Nesplnenie týchto povinností ako aj neposkytnutie súčinnosti Odbornému garantovi v zmysle tohto bodu je závažné porušenie pracovnej disciplíny alebo podstatné porušenie povinností zo zmluvy o poskytovaní finančného prostredkovania.
- 4.6. Odborný garant je oprávnený za účelom riadneho prešetrenia a vybavenia Sťažnosti ako aj za účelom objasnenia skutočností vyplývajúcich zo Sťažnosti kontaktovať Klienta, ktorý podal Sťažnosť.
- 4.7. V prípade anonymnej Sťažnosti Odborný garant uskutoční všetky opatrenia potrebné na zistenie totožnosti osoby, ktorá Sťažnosť podala. V prípade, že sa totožnosť Sťažovateľa nepodarí zistiť ani pri vynaložení primeraného úsilia, takúto Sťažnosť Odborný garant odmietne. Pred jej odmietnutím však musí preveriť, či v nej uvádzané skutočnosti nenasvedčujú tomu, že zo strany Spoločnosti, jej zamestnancov alebo Finančných agentov došlo k porušeniu Zákona, iných právnych predpisov alebo vnútorných predpisov Spoločnosti. Ak Odborný garant zistí takéto skutočnosti, tieto preverí a vykoná nápravu.

5. LEHOTY NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTI

- 5.1. Zamestnanec je povinný prešetriť a vybaviť Sťažnosť najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia Sťažnosti. V tejto lehote musí byť Klient písomne informovaný o spôsobe vybavenia Sťažnosti. Lehotu 30 dní možno v odôvodnených prípadoch predĺžiť najviac na 60 dní odo dňa doručenia Sťažnosti. V takom prípade musia byť Klientovi v lehote 30 dní odo dňa doručenia Sťažnosti oznámené dôvody predĺženia lehoty na 60 dní.

6. OZNÁMENIE O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

- 6.1. Odborný garant oznamuje Sťažovateľovi výsledok prešetrenia písomne alebo e-mailom, a to podľa toho, akým spôsobom Sťažovateľ doručil Sťažnosť (ďalej len „Oznámenie“). Ak Sťažovateľ doručil Sťažnosť ústne, Oznámenie sa môže doručiť buď písomne alebo e-mailom.
- 6.2. V Oznámení sa uvedie, či je Sťažnosť opodstatnená alebo nie, dôvody tohto rozhodnutia a možnosť podať sťažnosť na prešetrovanie Sťažnosti (ďalej len „Sťažnosť na prešetrovanie“).
- 6.3. V prípade, ak Odborný garant zistil opodstatnenosť Sťažnosti, uvedie v Oznámení aj zistené nedostatky, opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov a lehotu, do kedy budú najneskôr zistené nedostatky odstránené.
- 6.4. Pre prípad, ak Odborný garant zistil, že Sťažnosť nie je opodstatnená, zašle Klientovi Oznámenie, v ktorom uvedie, že žiadne nedostatky nezistil.

7. SŤAŽNOSŤ NA PREŠETRENIE

- 7.1. Klient môže Spoločnosť požiadať o prešetrovanie vybavenia jeho Sťažnosti, a to Sťažnosťou na prešetrovanie. Sťažnosťou na prešetrovanie sa Klient domáha opätovného prešetrenie veci v prípade, ak na základe pôvodnej Sťažnosti neboli odstránené všetky nedostatky a prijaté dostatočné opatrenia, ktoré zabránia vzniku budúcich nedostatkov.
- 7.2. Spoločnosť je povinná zabezpečiť, aby sa o Sťažnosti na prešetrovanie vykonalo opätovné prešetrovanie tých nedostatkov, ktoré Sťažovateľ uviedol v Sťažnosti na prešetrovanie, a to vždy na základne objektívneho posúdenia argumentov Sťažovateľa.
- 7.3. Opakovanú Sťažnosť vybavuje predseda predstavenstva Spoločnosti.
- 7.4. Na prešetrovanie a vybavovanie Sťažnosti na prešetrovanie sa použijú predchádzajúce ustanovenia tejto Smernice.
- 7.5. Predseda predstavenstva Spoločnosti je oprávnený požadovať vysvetlenie aj od Odborného garanta. Predseda predstavenstva vždy požiada Odborného garanta o vysvetlenie dôvodov Oznámenia, ktoré vydal na podklade pôvodnej Sťažnosti.
- 7.6. Predseda predstavenstva Spoločnosti prešetruje pôvodnú Sťažnosť a postup Odborného garanta pri jej vybavovaní len v rozsahu skutočností, ktoré Sťažovateľ namieta v Sťažnosti na prešetrovanie. Vo výnimočných prípadoch môže predseda predstavenstva prešetriť aj iné skutočnosti, ak naznačujú tomu, že došlo k porušeniu Zákona, iných právnych predpisov a interných predpisov Spoločnosti, a to aj v rozsahu postupu Odborného garanta pri vybavovaní pôvodnej Sťažnosti.
- 7.7. Predseda predstavenstva Spoločnosti oznámi Sťažovateľovi výsledok prešetrenia písomne alebo e-mailom, a to podľa toho, akým spôsobom Klient doručil Sťažnosť na prešetrovanie (ďalej len „Oznámenie o prešetrovaní“). V prípade podania ústnej Sťažnosti na prešetrovanie je možné Oznámenie o prešetrovaní zaslať poštou alebo e-mailom.
- 7.8. Ak Sťažovateľ podal Sťažnosť a aj Sťažnosť na prešetrovanie pôvodnej Sťažnosti, na ďalšie podania, ktorými namieta nedostatočné prešetrovanie rovnakej veci Spoločnosť neprihliada. O tejto skutočnosti Odborný garant informuje Sťažovateľa.

8. EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ

- 8.1. Spoločnosť je povinná viesť záznam o spracovaní každej Sťažnosti a opatreniach prijatých na jej vybavenie (ďalej len „Záznam“), a to v nasledujúcom rozsahu:
- meno, priezvisko a adresa bydliska Sťažovateľa,
 - predmet Sťažnosti,
 - dátum doručenia Sťažnosti,
 - identifikácia osôb, na ktoré bola Sťažnosť podaná,
 - vyhodnotenie skutočností, či bola Sťažnosť oprávnená,
 - spôsob vybavenia Sťažnosti,
 - opatrenia prijaté na vybavenie Sťažnosti,
 - dátum vybavenia Sťažnosti.
- 8.2. Záznam vypracuje Back office podľa vzoru, ktorý tvorí prílohu č. 2 tejto Smernice.
- 8.3. Back office vedie Záznamy v osobitnej evidencii podaných Sťažností v elektronickej podobe, a ak disponuje aj originálmi dokumentov, aj v listinnej podobe.
- 8.4. Evidencia Sťažností obsahuje:
- Sťažnosť;

- podklady získané Odborným garantom a predsedom predstavenstva Spoločnosti pri prešetrovaní Sťažností a vybavovaní Sťažností na prešetrovanie;
- Sťažnosť na prešetrovanie; a
- akékoľvek iné doklady a listiny, ktoré boli pri prešetrovaní získané.

8.5. Back office spracúva report evidovaných Sťažností Klientov mesačne, a to vždy k poslednému dňu príslušného kalendárneho mesiaca, pričom takto spracovaný report predkladá Odbornému garantovi.

9. MLČANLIVOSŤ

- 9.1. Spoločnosť, Odborný garant, zamestnanci Spoločnosti ako aj Finanční agenti sú povinné zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa v súvislosti so Sťažnosťou a Sťažnosťou na prešetrovanie dozvedeli, a to i po skončení ich pracovnoprávneho alebo iného vzťahu so Spoločnosťou.
- 9.2. Akékoľvek porušenie povinnosti mlčanlivosti sa považuje za závažné porušenie pracovnej disciplíny alebo podstatné porušenie zmluvnej povinnosti so všetkými z toho vyplývajúcimi následkami.

10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 10.1. Túto Smernicu je Spoločnosť oprávnená kedykoľvek zmeniť, a to jednostranným rozhodnutím o jeho zmene. O zmene tejto Smernice je Spoločnosť povinná informovať všetkých zamestnancov a Finančných agentov aspoň 10 dní pred účinnosťou zmien.
- 10.2. Zodpovednosť za dodržiavanie tejto Smernice a kontrolu jeho dodržiavania zabezpečuje Odborný garant a kontrolu Odborného garanta vykonáva predseda predstavenstva Spoločnosti.
- 10.3. Táto Smernica je platná a účinná od: 15.02.2023.

Miesto Bratislava

Dátum 15.02.2023



JUDr. Eduard Nagy
Predseda predstavenstva