

## 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.

Tento reklamačný poriadok upravuje postupy podania sťažností a podnetov (*ďalej len „sťažnosť“*) klienta a potenciálneho klienta a postup pri ich riešení.

### Článok I. Úvodné ustanovenia

1. Obchodná spoločnosť FINCORA s.r.o., so sídlom Košolná 209, 919 01, IČO: 36 277 886, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka číslo: 17850/T (*ďalej len „spoločnosť“*), vydáva tento Reklamačný poriadok spoločnosti FINCORA s.r.o., 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 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“*) ako samostatný finančný agent prostredníctvom svojich zamestnancov a podriadených finančných agentov, ktorý na základe podpísanej Zmluvy o finančnom sprostredkovaní so spoločnosťou sú splnomocnený vykonávať finančné sprostredkovanie výlučne pre spoločnosť. Stanovuje postup pri vybavovaní reklamácií a sťažností klientov a potenciálnych klientov na správnosť a kvalitu služieb poskytovaných podriadenými finančnými agentmi a zamestnancami FINCORA 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 jej zamestnanca a 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 spoločnosti.

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, 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 spísaním sťažnosti na pobočke poverený (*ďalej len „oprávnený zamestnanec“*). Zo zápisnice musí byť zrejmé 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.

##### Postup pri posudzovaní povahy podaní a povinnej konzultácii s vedením spoločnosti

1. Zamestnanec obchodného oddelenia, 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 zrejmé voči akej skutočnosti sťažnosť smeruje,
- c) ide o podanie, z ktorého je zrejmé, že sa týka postupu zamestnanca obchodného oddelenia,
- d) ide o podanie, z ktorého je zrejmé, 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,
- f) ide o anonymné podanie.

2. Zamestnanec obchodného oddelenia 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 zamestnanec obchodného oddelenia 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 (ďalej len „poverený zamestnanec“), 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 poverený 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.

## **Článok VII. Evidencia sťažností**

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 archivuje pod poradovým číslom kópia listu s vyjadrením k sťažnosti a záznam o vybavení sťažnosti.

3. Záznam o vybavení sťažnosti podľa odseku 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.

4. Všetky podklady a prílohy, ktoré boli použité ku vybaveniu sťažnosti vrátane s podaním sťažnosti a písomnej odpovede, sa musia archivovať najmenej 5 rokov od dátumu jej prijatia. Archiváciu vykonáva zodpovedný pracovník spoločnosti – koordinátor manažmentu sťažností. Je zodpovedný za evidenciu sťažností, postúpenie na vybavenie, ich ukončenie a zaslanie odpovede, a tiež za archiváciu.

### **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 vedenie spoločnosti. Na základe odporúčania vedenia 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. Vymedzenie zodpovedností**

1. Osoba zodpovedná za vybavenie sťažností zásadne nemôže byť osoba voči ktorej sťažnosť smeruje. Zodpovedná osoba na vybavenie sťažnosti je vedúci zamestnanec spoločnosti.
2. Povinnosti vedúceho zamestnanca/poverenej osoby vo vybavovaní sťažností:
  - a) Vybavenie sťažnosti v stanovenej lehote
  - b) Dôsledné prešetrovanie predmetu sťažnosti
  - c) Objektívne posúdenie oprávnenosti/neoprávnenosti sťažnosti
  - d) Vypracovanie, podpísanie a odoslanie odpovede klientovi
  - e) Je oprávnený písomne postúpiť sťažnosť inej zodpovednej osobe na vybavenie
  - f) Zodpovedá za archiváciu sťažností a všetkých dokumentov ku sťažnostiam
  - g) Predkladá svoje zistenia konateľovi spoločnosti a návrh opatrení k odstráneniu príčiny sťažnosti alebo aj následkov chybného výkonu poisťovacej činnosti zástupcu spoločnosti
  - h) Nariaduje spolu s konateľom spoločnosti nápravu postupu na odstránenie zistených skutočností
  - i) Kontroluje vykonanie prijatých opatrení
  - j) Kontroluje správu o sťažnostiach vypracovanú asistentkou a predkladá ju ku kontrole konateľovi spoločnosti a je zodpovedný za jej odoslanie do Národnej banky Slovenska ( *d'alej len „NBS“* )
3. Povinnosti asistentky vedúceho zamestnanca v procese prijímania a vybavovania sťažností:
  - a) Vedie centrálnu evidenciu sťažností
  - b) Bezodkladne oboznamuje vedúceho zamestnanca/poverenú osobu o prijatí sťažnosti
  - c) Dozerá na dodržanie termínov pri vybavovaní sťažností
  - d) Koordinuje priebeh vybavovania sťažností na základe pokynov vedúceho zamestnanca/ poverenej osoby
  - e) Vypracováva správu o sťažnostiach doručených spoločnosti, a to v štvrtročných intervaloch (ku 20.3., 20.6., 20.9. a 20.12.) a predkladá ku kontrole vedúcemu zamestnancovi/poverenej osobe na vybavovanie sťažností

**Článok X.  
Záverečné ustanovenia**

1. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre každého klienta alebo potenciálneho klienta spoločnosti.
2. Tento reklamačný poriadok bude uverejnený na internetovej stránke spoločnosti a bude taktiež k dispozícii v sídle spoločnosti alebo v pobočkách spoločnosti.
3. Vedúci zamestnanec/poverená osoba má za povinnosť preukázateľným spôsobom oboznámiť s týmto predpisom všetkých zamestnancov spoločnosti a všetkých jej podriadených finančných agentov.  
Za preukázateľný spôsob sa považuje:
  - a) Zaslanie informácie o predpise e-mailom
  - b) Zápis z porady s uvedením zoznamu prítomných alebo samostatná listina obsahujúca menný zoznam zamestnancov, dátum oboznámenia a podpis každého z prítomných. Tieto doklady sa evidujú tak, aby boli kedykoľvek v prípade kontroly a dohľadu k nahliadnutiu.Evidenciu týchto záznamov vedie asistentka vedúceho zamestnanca.
4. Vedúci zamestnanec/poverená osoba je ďalej povinná kontrolovať dodržiavanie tohto predpisu.
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. 2010.

V Trnave dňa 01. 01.2010

Mgr. Igor Rábara – konateľ

Prílohy :

- Príloha č. 1 – formulár Zápis o sťažnosti