

SMERNICA NA VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ KLIENTOV A POTENCIÓNÁLNYCH KLIENTOV

I. Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť **Dôchodok.sk, s.r.o.**, Ferdinanda Píseckého 2378/4, 900 01 Modra, IČO: 53 073 274, zapísaná v OR OS Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 144968/B, (ďalej len „**spoločnosť**“) týmto v súlade s § 26 zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov vydáva **internú smernicu pre vybavovanie sťažností klientov a potenciónálnych klientov** (ďalej len „**smernica**“).
2. Táto smernica upravuje spôsob komunikácie medzi a klientom alebo potenciónálnym klientom a postup pri vybavovaní sťažností klienta alebo potenciónálneho klienta (ďalej len „**klient**“ alebo „**potenciónálny klient**“ a klient a potenciónálny klient spolu len „**sťažovateľ**“) na činnosť, resp. nečinnosť samostatného finančného agenta alebo podriadeného finančného agenta, s ktorým má spoločnosť uzatvorenú zmluvu o spolupráci, ktorou sa domáha svojich práv a záujmov.
3. Smernica je záväzná pre spoločnosť, jej zamestnancov a ďalšie osoby, ktoré vykonávajú činnosť na základe zmlúv so spoločnosťou, ako aj pre podriadených finančných agentov spoločnosti.

II. Podmienky a lehoty prijatia sťažnosti

1. Sťažnosť môže podať sťažovateľ nasledovným spôsobom:
 - a) elektronicky prostredníctvom e-mailu na adresu info@dochodok.sk
 - b) poštou na adresu sídla spoločnosti: Dôchodok.sk, s.r.o., Ferdinanda Píseckého 2378/4, 900 01 Modra.
2. Sťažnosť musí obsahovať nasledujúce informácie:
 - a) identifikačné údaje sťažovateľa:
 - (i) v prípade fyzickej osoby: meno, priezvisko a adresu bydliska,
 - (ii) v prípade právnickej osoby: názov alebo obchodné meno a sídlo,
 - b) doplňujúce kontaktné údaje sťažovateľa ako e-mail alebo telefónne číslo pre ďalšiu vzájomnú komunikáciu so spoločnosťou,
 - c) určenie spôsobu komunikácie so spoločnosťou na účely vybavovania sťažnosti a to buď elektronicky na email alebo písomne na adresu,
 - d) pokiaľ je to relevantné, označenie produktu/služby, ktorej sa sťažnosť týka, vrátane uvedenia čísla zmluvy/čísla udalosti, ak je predmetom sťažnosti,
 - e) voči komu sťažnosť smeruje,
 - f) samotný predmet sťažnosti s uvedením dôvodov a označenie čo sťažovateľ od spoločnosti žiada,

- g) fotokópie dokladov preukazujúcich tvrdenia sťažovateľa; v prípade, že ide o doklady z/do spoločnosti už zaslané, postačí, ak sťažovateľ dané doklady špecifikuje (minimálne v rozsahu názov a dátum zaslania daného dokladu).
3. V prípade, že sťažnosť nebude obsahovať požadované informácie, bude sťažovateľ vyzvaný, aby ich v 10 dňovej lehote doplnil.
4. Na účely tohto postupu sa za sťažnosť nepovažuje:
- a) podanie, ktoré je žiadosťou o vysvetlenie alebo informáciu a ktorým sa sťažovateľ nedomáha svojich práv,
 - b) podnet sťažovateľa na úpravu alebo zlepšenie služieb spoločnosti, pripomienky k službám alebo produktom poskytovaných spoločnosťou,
 - c) podanie, ktoré sa netýka vlastnej činnosti spoločnosti,
 - d) opakované podanie k spoločnosťou vybavenej sťažnosti, ktorého obsahom je skutočnosť, ktorá už raz bola v rovnakej veci ako sťažnosť tým istým sťažovateľom podaná, bez uvedenia nových skutočností alebo dôkazných prostriedkov.

III. Vybavenie sťažnosti, lehoty a spôsob informovania sťažovateľa

1. Všetky lehoty na vybavenie sťažnosti podľa tohto postupu začínajú plynúť odo dňa doručenia sťažnosti, ak spĺňa všetky náležitosti podľa bodu II.2 smernice alebo po jej doplnení podľa bodu II.3 smernice.
2. Spoločnosť vybaví sťažnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa jej doručenia v súlade s bodom III.1 smernice. Ak vybavenie sťažnosti potrvá dlhšie ako 30 dní, poisťovňa v rámci 30 dňovej lehoty sťažovateľa informuje o predĺžení lehoty na 60 dní od doručenia sťažnosti v súlade s bodom III.1 smernice a o dôvodoch jej predĺženia.
3. O spôsobe vybavenia sťažnosti spoločnosť informuje sťažovateľa prostredníctvom zvolenej komunikácie uvedenej v sťažnosti podľa bodu II.2.c smernice.
4. Spoločnosť pridelí sťažnosť na vybavenie poverenému zamestnancovi:
 - a) ktorý nie je osobou voči ktorej sťažnosť smeruje alebo jeho podriadenej osobe,
 - b) o ktorého zaujatosti alebo pomere k sťažovateľovi nie je dôvodná pochybnosť (konflikt záujmov).
5. Poverený zamestnanec je povinný dodržiavať lehoty podľa bodu III.2 smernice.

IV. Evidencia sťažností

1. Spoločnosť je povinná viesť záznam o každej sťažnosti a opatreniach prijatých na jej vybavenie. Tieto skutočnosti prehľadne uvedie vo svojej Evidencii sťažností, ktorá má elektronickú podobu.
2. Záznam obsahuje:
 - a) identifikačné údaje v rozsahu, ak ide o:

- (i) fyzickú osobu - meno, priezvisko a adresa bydliska sťažovateľa,
- (ii) právnickú osobu - názov alebo obchodné meno a sídlo sťažovateľa,

- b) predmet sťažnosti,
- c) dátum doručenia sťažnosti,
- d) identifikácia osôb, na ktoré bola sťažnosť podaná,
- e) vyhodnotenie skutočnosti, či bola sťažnosť oprávnená,
- f) spôsob vybavenia sťažnosti,
- g) opatrenia prijaté na vybavenie sťažnosti,
- h) dátum vybavenia sťažnosti.

V. Záverečné ustanovenia

1. Spoločnosť je povinná oboznámiť samostatného finančného agenta alebo podriadeného finančného agenta, s ktorým má uzatvorenú zmluvu o spolupráci, s obsahom tejto smernice a s poukazom na zákonné lehoty, ktoré je povinný dodržiavať.
2. Osoby, na ktoré sa smernica vzťahuje, sú povinné zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa pri prijatí a riešení sťažnosti dozvedeli. Porušením mlčanlivosti nie je plnenie povinností podľa osobitných predpisov.
3. Porušovanie povinností, zanedbanie alebo nedbalé planenie povinností vyplývajúcich z tejto smernice alebo príslušných právnych predpisov sa považuje za závažné porušenie pracovnej disciplíny a v prípade podriadených finančných agentov spoločnosti za podstatné porušenie zmluvy, ktoré je dôvodom na odstúpenie od príslušnej zmluvy o spolupráci zo strany spoločnosti.
4. Spoločnosť si vyhradzuje právo na zmenu a doplnenie smernice. Takúto zmenu oznámi na internetovej stránke spoločnosti, spolu s uvedením dátumu účinnosti príslušného znenia smernice.
5. Vzťahy neupravené smernicou sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky. Vydaním smernice nie sú dotknuté ustanovenia osobitných predpisov.
6. Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 1.1.2023

* * *