

VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ KLIENTOV A POTENCIÁLNYCH KLIENTOV

- 1.1 Spoločnosť MERKURY BROKER, s.r.o., Letná 40, 040 01 Košice (ďalej len „spoločnosť“) je podľa zákona 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „zákon“), pri výkone činnosti samostatného finančného agenta, povinná podľa § 26 zákona a v súlade s Opatrením Národnej banky Slovenska č. 1/2010 Z. z. o spôsobe preukazovania splnenia podmienok na udelenie povolenia na vykonávanie činnosti samostatného finančného agenta a na udelenie povolenia na vykonávanie činnosti finančného poradcu prijať vnútorný predpis o spôsobe vybavovania sťažností klientov a potenciálnych klientov. Na tento účel vydáva spoločnosť tento vnútorný predpis: *Vybavovanie sťažností klientov a potenciálnych klientov* (ďalej len „Smernica“).
- 1.2 Účelom Smernice je upraviť postupy pri podaní, prijímaní, evidovaní, preverovaní a vybavení podnetov, reklamácií a sťažností klientov a potenciálnych klientov na kvalitu a správnosť poskytovaných služieb.
- 1.3 Smernica je záväzná pre spoločnosť, všetkých jej zamestnancov, podriadených finančných agentov spoločnosti a zamestnancov podriadených finančných agentov, ako aj zamestnancov, ktorí vykonávajú pre zamestnávateľa práce na základe dohôd o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru.

Článok II Vymedzenie pojmov

- 2.1 **Reklamácia a sťažnosť** (ďalej len „sťažnosť“) – ústne alebo písomné podanie klienta, potenciálneho klienta alebo splnomocneného zástupcu, v ktorom klient vyjadruje svoj nesúhlas so spôsobom vykonávania a výsledkom konkrétnej služby poskytovanej spoločnosťou prostredníctvom zamestnancov, podriadených finančných agentov spoločnosti a zamestnancov podriadených finančných agentov, ako aj zamestnancov, ktorí vykonávajú pre zamestnávateľa práce na základe dohôd o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru podľa zákona.
- 2.2 **Sťažovateľ** – osoba, ktorá sťažnosť podala, alebo v mene ktorej bola sťažnosť podaná.
- 2.3 **Anonymná sťažnosť** – sťažnosť, ktorá neobsahuje údaje umožňujúce identifikáciu sťažovateľa.
- 2.4 **Odborný garant** – riadiaci pracovník spoločnosti zodpovedný za činnosti v súlade s § 25 zákona.

Článok III **Podanie sťažnosti**

- 3.1 Sťažnosť môže podať klient, potenciálny klient alebo splnomocnený zástupca (ďalej len „klient“).
- 3.2 Sťažnosť môže podať klient niekoľkými spôsobmi:
- a) osobne v sídle spoločnosti alebo v ktorejkoľvek pobočke spoločnosti,
 - b) písomne prostredníctvom pošty na adresu sídla spoločnosti,
 - c) prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu spoločnosti,
 - d) prostredníctvom spolupracovníka alebo zmluvného partnera spoločnosti.
- 3.3 Klient podávajúci sťažnosť má povinnosť určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť:
- a) ak ide o:
 1. fyzickú osobu – meno, priezvisko, telefónne číslo, platnú adresu a e-mailovú adresu sťažovateľa, na ktorú bude zaslaný výsledok prešetrenia sťažnosti,
 2. právnickú osobu – názov alebo obchodné meno a sídlo sťažovateľa a údaje na kontaktnú osobu.
- 3.4 Klient je povinný vo svojej sťažnosti bližšie špecifikovať službu, ktorej sa sťažnosť týka, voči komu sťažnosť smeruje, popísať dôvody sťažnosti a predložiť prílohy a doklady zdôvodňujúce sťažnosť. Pri neúplných informáciách a dokladoch potrebných pre správne posúdenie sťažnosti je možné od klienta vyžiadať ich doplnenie.
- 3.5 V prípade, ak bude mať klient uplatňujúci sťažnosť len čiastočné alebo žiadne doklady (napr. ak došlo k ich strate), sťažnosť bude posudzovaná aj naďalej. V takomto prípade sa bude vychádzať z dokladov archivovaných v spoločnosti alebo u podriadeného sprostredkovateľa.
- 3.6 O sťažnosti podanej ústne sa spíše zápisnica v dvoch vyhotoveniach. Zápisnicu za spoločnosť spisuje s klientom zamestnanec spoločnosti alebo spolupracovník spoločnosti, poverený odborným garantom (ďalej len „oprávnený zamestnanec“).
- 3.7 Zápisnicu podpisujú po jej prečítaní klient a oprávnený zamestnanec. Jedno vyhotovenie zápisnice zostáva spoločnosti a jedno vyhotovenie odovzdá oprávnený zamestnanec klientovi.

Článok IV **Spôsob pridelovania vybavenia sťažností a postup pri posudzovaní sťažností**

- 4.1 Sťažnosť je pridelená na vybavenie konkrétnemu zamestnancovi odborným garantom alebo konateľom spoločnosti.
- 4.2 Sťažnosť nemôže byť pridelená:
- a) osobe voči ktorej smeruje alebo jej podriadenej osobe;
 - b) osobe, pri ktorej je dôvodná pochybnosť o jej zaujatosti/pomere k sťažovateľovi (konflikt záujmov).

- 4.3 Zamestnanec, ktorému bola sťažnosť klienta pridelená (ďalej len „poverený zamestnanec“) je povinný konzultovať povahu sťažnosti a spôsob jej vybavenia s odborným garantom alebo konateľom spoločnosti, vždy v prípade, ak ide o sťažnosť:
- a) nejednoznačnej povahy,
 - b) a nie je zrejmé voči akej skutočnosti sťažnosť smeruje,
 - c) z ktorej je zrejmé, že sa týka postupu zamestnanca, ktorému bola sťažnosť pridelená,
 - d) z ktorej je zrejmé, že smeruje proti postupu spoločnosti,
 - e) predmetom ktorej je podozrenie na činnosť spoločnosti, ktorá nebola alebo nie je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi,
 - f) ktorá predstavuje opakovanú sťažnosť v tej istej veci od tej istej osoby,
 - g) ktorá je anonymná.
- 4.4 Poverený zamestnanec konzultuje sťažnosť podľa odseku 4.3 (ďalej len „závažná sťažnosť“) s odborným garantom alebo konateľom spoločnosti ústne. O skutočnosti, že bola sťažnosť konzultovaná s odborným garantom, vykoná poverený zamestnanec písomnú zmienku v zázname evidovanej sťažnosti, uvedením dátumu konzultácie a mena a priezviska odborného garanta.
- 4.5 V prípade závažnej sťažnosti, ktorá sa týka postupu zamestnanca, ktorému bola sťažnosť pridelená, prideli odborný garant vybavenie sťažnosti inému poverenému zamestnancovi tak, aby sa zamedzilo vzniku konfliktu záujmov (vybavenie sťažnosti nemôže byť pridelené osobe, voči ktorej je sťažnosť smerovaná).
- 4.6 Pri posudzovaní závažnej sťažnosti postupuje poverený zamestnanec nasledovne:
- a) potvrdí klientovi prijatie sťažnosti,
 - b) bez zbytočného odkladu po prijatí sťažnosti informuje podľa odseku 4.5 o sťažnosti aj odborného garanta,
 - c) skontroluje opodstatnenosť sťažnosti podľa doručených dokladov, dokumentov a dostupných informácií,
 - d) skontroluje a porovná doručené dokumenty s dokumentmi archivovanými v spoločnosti alebo u podriadeného sprostredkovateľa, prípadne požiada o vyjadrenie zamestnanca alebo podriadeného sprostredkovateľa, na ktorého činnosť sa daná sťažnosť vzťahuje,
 - e) spracuje dokumentáciu k sťažnosti, a odovzdá ju odbornému garantovi na posúdenie,
 - f) odborný garant posúdi prijatú sťažnosť a dokumentáciu k sťažnosti, podľa ktorej pripraví doklad pre klienta o výsledku posúdenia sťažnosti, obsahujúci v prípade:
 1. uznania opodstatnenosti sťažnosti – následné kroky vedúce k odstráneniu nedostatkov,
 2. neuznania opodstatnenosti sťažnosti – dôvody vedúce k takémuto výsledku,
 - g) odborný garant písomne oznámi vyjadrenie klientovi (ak nie je vylúčená možnosť informovania klienta z dôvodu anonymnej sťažnosti),
 - h) ak sťažnosť predstavuje opakovanú sťažnosť v tej istej veci od tej istej osoby, odborný garant písomne oznámi klientovi, že daná sťažnosť už bola vybavená a pri opätovnom podaní opakovanej sťažnosti sa ňou už nebude zaoberať.
- 4.7 Pri posudzovaní inej ako závažnej sťažnosti (najmä ak sa sťažnosť týka jednoduchej a ľahko odstrániteľnej chyby) postupuje poverený zamestnanec nasledovne:

- a) potvrdí klientovi prijatie sťažnosti,
 - b) skontroluje opodstatnenosť sťažnosti podľa doručených dokladov, dokumentov a dostupných informácií,
 - c) skontroluje a porovná doručené dokumenty s dokumentmi archivovanými v spoločnosti alebo u podriadeného sprostredkovateľa, prípadne požiada o vyjadrenie zamestnanca alebo podriadeného sprostredkovateľa, na ktorého činnosť sa daná sťažnosť vzťahuje,
 - d) spracuje dokumentáciu k sťažnosti,
 - e) pripraví doklad pre klienta o výsledku posúdenia sťažnosti, obsahujúci v prípade:
 - 1. uznania opodstatnenosti sťažnosti – následné kroky vedúce k odstráneniu nedostatkov,
 - 2. neuznania opodstatnenosti sťažnosti – dôvody vedúce k takémuto výsledku,
 - f) takto pripravený doklad pre klienta o výsledku posúdenia sťažnosti spolu s dokumentáciu k sťažnosti odovzdá odbornému garantovi,
 - g) odborný garant na základe predloženej dokumentácie posúdi a potvrdí alebo zamietne výsledok šetrenia. V prípade:
 - 1. zamietnutia výsledku šetrenia, je sťažnosť vrátená poverenému zamestnancovi na opätovné prešetrenie,
 - 2. potvrdenia výsledku šetrenia, poverený zamestnanec písomne informuje klienta o výsledku vybavenia jeho sťažnosti.
- 4.8 Pokiaľ je sťažnosť podaná prostredníctvom zmluvného partnera (t.j. partnera, ktorého produkty spoločnosť ponúka), spoločnosť informuje o výsledku sťažnosti len toho partnera, prostredníctvom ktorého bola sťažnosť podaná.
- 4.9 Sťažnosť nie je možné riešiť pokiaľ:
- a) prípad, ktorý je popísaný v sťažnosti sa netýka správania spoločnosti a ňou ponúkaných produktov, zamestnancov, podriadených finančných agentov spoločnosti a zamestnancov podriadených finančných agentov, ako aj zamestnancov, ktorí vykonávajú pre zamestnávateľa práce na základe dohôd o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru,
 - b) vo veci rozhodol súd alebo iný orgán verejnej moci alebo bolo začaté konanie v tejto veci pred takýmto orgánom.
- 4.10 Pri vybavení anonymnej sťažnosti a opakovanej sťažnosti sa postupuje v súlade s odsekom 4.3 tohto článku a s ním súvisiacich ustanovení.

Článok V

Lehota na vybavenie sťažnosti

- 5.1 Sťažnosti sú vybavované podľa poradia, v akom boli doručené do spoločnosti.
- 5.2 Lehota na vybavenie sťažnosti je najviac 30 (tridsať) kalendárnych dní odo dňa doručenia sťažnosti do spoločnosti. V tejto lehote musí byť sťažovateľ písomne informovaný o spôsobe vybavenia sťažnosti.

- 5.3 Lehotu 30 (tridsiatich) kalendárnych dní možno v odôvodnených prípadoch predĺžiť na 60 (šesťdesiat) kalendárnych dní, avšak sťažovateľ musí byť v lehote 30 (tridsiatich) kalendárnych dní upovedomený o predĺžení lehoty a dôvodoch na jej predĺženie.
- 5.4 Klient je do 30 (tridsiatich) kalendárnych dní odo dňa prijatia sťažnosti spoločnosťou informovaný o výsledku riešenia sťažnosti, a to písomnou formou na ním uvedenú adresu v podanej sťažnosti. V prípade, ak klient výsledok riešenia sťažnosti neprevezme, považuje sa za doručený v deň, kedy bol vrátený na adresu sídla spoločnosti.

Článok VI

Evidencia sťažností

- 6.1 Evidencia sťažností sa vedie v „Knihe sťažností“, ktorá obsahuje aspoň nasledovné údaje:
- a) poradové číslo sťažnosti,
 - b) identifikácia sťažovateľa – meno, priezvisko a adresa bydliska sťažovateľa, telefónne číslo a e-mailová adresa, ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno a sídlo sťažovateľa, telefónne číslo a e-mailová adresa, ak ide o právnickú osobu,
 - c) predmet sťažnosti,
 - d) vyhodnotenie sťažnosti – oprávnená alebo neoprávnená,
 - e) v prípade závažnej sťažnosti – dátum konzultácie, meno a priezvisko odborného garanta,
 - f) prijaté opatrenia,
 - g) dátum doručenia sťažnosti,
 - h) dátum vybavenia sťažnosti.
- 6.2 Zároveň sa pod poradovým číslom archivuje v spoločnosti kópia listu sťažnosti spolu s vyjadrením k sťažnosti a záznam o vybavení sťažnosti podľa odseku 6.3.
- 6.3 Záznam o vybavení sťažnosti musí obsahovať aspoň nasledovné 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) spôsob vybavenia sťažnosti,
 - g) opatrenia prijaté na vybavenie sťažnosti,
 - h) dátum vybavenia sťažnosti.
- 6.4 Vzor formulárov na podanie žiadosti a tiež na záznam o vybavení žiadosti je uvedený v Prílohe č.: 1 tejto Smernice.

Článok VII

Odvolyvanie voči výsledku riešenia sťažnosti

- 7.1 Ak klient nie je spokojný s výsledkom riešenia jeho sťažnosti, môže podať odvolanie voči výsledku riešenia sťažnosti, a to do 15 (pätnásť) kalendárnych dní odo dňa doručenia

rozhodnutia klientovi. V tomto prípade potom začína plynúť nová, 30 (tridsať) kalendárnych dní trvajúca lehota na vybavenie odvolania voči výsledku riešenia sťažnosti.

- 7.2 Odvolaním sa zaoberá odborný garant spoločnosti. Na základe odporúčania odborného garanta vydá konateľ spoločnosti rozhodnutie o výsledku riešenia sťažnosti. O tomto výsledku je klient písomne informovaný do 30 (tridsať) kalendárnych dní odo dňa prijatia odvolania voči výsledku riešenia sťažnosti.

Článok VIII

Záverečné ustanovenia

- 8.1 Odborný garant je povinný oboznámiť zamestnancov, podriadených finančných agentov a ich zamestnancov so Smernicou.
- 8.2 Príslušné osoby, na ktoré sa Smernica vzťahuje, sú oprávnené kedykoľvek nahliadnuť do Smernice, ktorá musí byť k dispozícii u odborného garanta.
- 8.3 Príslušné 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 (napr. zákon 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 v platnom znení).
- 8.4 Porušovanie ustanovení Smernice sa považuje za vážne porušenie zákona a ďalších osobitných predpisov.
- 8.5 Spoločnosť si vyhradzuje právo na zmenu a doplnenie Smernice. Takúto zmenu oznámi na internetovej stránke spoločnosti, spolu s uvedením dátumu účinnosti Smernice.
- 8.6 Vzťahy neupravené Smernicou sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky. Vydaním Smernice nie sú dotknuté ustanovenia osobitných predpisov zákona.