

Interný predpis č. 4

Vnútorý predpis upravujúci sťažnosti klientov a potenciálnych klientov

V Bratislave, dňa 23.03.2011

Úplné aktuálne znenie schválil: Ing. Andrej Horňáček, konateľ

I. Úvodné ustanovenia

Účelom tohto interného predpisu je stanoviť postupy podania sťažností a podnetov klienta a potenciálneho klienta na postup spoločnosti Business Point, s.r.o. (ďalej aj „Spoločnosť“), ako finančného poradcu, ako aj na jej zamestnancov.

Tento interný predpis upravuje právne vzťahy vzniknuté medzi Spoločnosťou, jej zamestnancami a jej klientmi/potenciálnymi klientmi pri vykonávaní finančného poradenstva a stanovuje postup pri podávaní podnetov a sťažností na činnosť Spoločnosti alebo jej zamestnancov.

II. Vymedzenie pojmov

Spoločnosť

Spoločnosťou sa rozumie spoločnosť Business Point, s.r.o.

Klient

Klientom sa rozumie osoba, ktorej je poskytované finančné poradenstvo.

Klient je na účely tohto interného predpisu tiež označovaný aj ako „Sťažovateľ“.

Potenciálny klient

Potenciálnym klientom sa rozumie osoba, ktorej bola predložená ponuka alebo výzva na účely poskytovania finančného poradenstva.

Potenciálny klient je na účely tohto interného predpisu tiež označovaný aj ako „Sťažovateľ“.

Sťažnosť

Sťažnosťou sa rozumie reklamácia a sťažnosť podaná ako ústne alebo písomné podanie klienta, alebo potenciálneho klienta, v ktorom klient alebo potenciálny klient vyjadruje svoj nesúhlas so spôsobom vykonávania alebo s výsledkom finančného poradenstva.

Finančné poradenstvo

Finančným poradenstvom sa rozumie poskytovanie odbornej pomoci, informácií, stanovísk, odporúčaní a osobných finančných plánov klientovi v súvislosti s jednou finančnou službou alebo viacerými finančnými službami vychádzajúce z nestrannej analýzy dostatočného počtu dostupných finančných služieb vrátane následného uzavierania alebo zmeny zmluvy o poskytnutí finančnej služby na žiadosť klienta, v jeho mene a na jeho účet.

Služba

Službou a poskytnutím služby sa rozumie vykonávanie finančného poradenstva.

Zákon

Zákonom sa rozumie zákon č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

III. Podanie sťažnosti

1. Klient alebo potenciálny klient môže podať sťažnosť viacerými spôsobmi, a to:
 - a) písomne poštou alebo kuriérskou službou,
 - b) osobne v sídle Spoločnosti,
 - c) prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu spoločnosti hornacek@businesspoint.sk
2. Sťažnosť musí obsahovať:
 - zreteľné označenie „SŤAŽNOSŤ“,
 - dostatočnú identifikáciu sťažovateľa:
 - ak je sťažovateľom fyzická osoba:
 - meno a priezvisko klienta/ potenciálneho klienta,
 - platnú adresu, na ktorú bude zaslaný výsledok prešetrenia sťažnosti,
 - ak je sťažovateľom právnická osoba
 - názov/obchodné meno spoločnosti,
 - adresu sídla spoločnosti,
 - údaje na kontaktnú osobu (meno, priezvisko, telefón, e-mail),
 - špecifikáciu osoby, proti činnosti ktorej sťažnosť smeruje,
 - špecifikáciu služby, ktorej sa sťažnosť týka,
 - dôvody sťažnosti,
 - doklady odôvodňujúce sťažnosť.
3. Vzor Sťažnosti sa nachádza v prílohe č. 1 tohto interného predpisu.
4. Pokiaľ klient/potenciálny klient podá sťažnosť prostredníctvom elektronickej pošty, musí takáto sťažnosť obsahovať aj telefónne číslo sťažovateľa alebo jeho platnú adresu. Sťažnosť podaná týmto spôsobom sa považuje za prijatú v deň, keď bol e-mail Spoločnosťou prijatý. Spoločnosť má právo takto podanú reklamáciu overiť, a to telefonicky alebo osobne poverenou osobou.
5. Ak sú v sťažnosti uvedené neúplné informácie, prípadne, ak doklady k nej priložené nepostačujú na správne posúdenie sťažnosti, môže spoločnosť vyžadovať od klienta/potenciálneho klienta ich doplnenie.

6. Ak v sťažnosti chýbajú kontaktné údaje sťažovateľa, Spoločnosť nie je povinná sa takouto sťažnosťou zaoberať.
7. Ak bola sťažnosť podaná osobne (ústne), spíše sa o nej zápisnica v dvoch vyhotoveniach, ktorá musí obsahovať údaje: kto, kedy, kde podal sťažnosť a čo je predmetom sťažnosti.
Obe vyhotovenia zápisnice o podaní sťažnosti, po ich vyhotovení a prečítaní podpíše klient/potenciálny klient a poverená osoba, ktorá za Spoločnosť sťažnosť prijímala a zápisnicu vyhotovila.

IV. Osoba zodpovedná za prijímanie a vybavovanie sťažností a kontaktné údaje Spoločnosti

Osobou zodpovednou za prijímanie, preverovanie a vybavovanie sťažností je:

- meno, priezvisko, titul: Ing. Andrej Hornáček,
- telefón: 0915 995 950,
- e-mail: hornacek@businesspoint.sk.

Kontaktné údaje Spoločnosti pre účely podávania sťažností:

- obchodné meno: Business Point s.r.o.,
- sídlo: Tbiliská 29, 831 06 Bratislava,
- IČO: 44 932 014,
- telefón: 0915 995 950,
- e-mail: hornacek@businesspoint.sk.

V. Lehota na vybavenie sťažnosti

1. Sťažnosti sú vybavované v takom poradí, v akom boli Spoločnosti doručené.
2. Lehota na vybavenie sťažnosti je 30 kalendárnych dní odo dňa prijatia sťažnosti.
3. Pokiaľ nie je možné sťažnosť vybaviť v lehote podľa ods. 2 tohto článku, môže Spoločnosť lehotu predĺžiť na 60 kalendárnych dní odo dňa doručenia sťažnosti, pričom dôvody predĺženia lehoty musí Spoločnosť klientovi/potenciálnemu klientovi písomne oznámiť, a to v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia sťažnosti.

4. V prípade vybavenia sťažnosti je Spoločnosť povinná výsledok riešenia sťažnosti písomne oznámiť klientovi/potenciálnemu klientovi do 30 kalendárnych dní od prijatia sťažnosti, a to doporučeným listom na adresu uvedenú v sťažnosti.

Ak klient doporučený list o výsledku riešenia sťažnosti neprevezme, považuje sa tento za doručený dňom vrátenia neprevzatej zásielky Spoločnosti.

5. Ak klient/potenciálny klient požiada Spoločnosť o zaslanie výsledku riešenia sťažnosti formou e-mailu, Spoločnosť je povinná tento výsledok oznámiť klientovi/potenciálnemu klientovi do 30 kalendárnych dní od prijatia sťažnosti, a to e-mailom na e-mailovú adresu uvedenú v sťažnosti.
6. Ak po je po vybavení sťažnosti Spoločnosti doručená sťažnosť, ktorá má identický obsah a podáva ju rovnaký sťažovateľ, ako pri vybavenej sťažnosti (opakovaná sťažnosť), oznámi Spoločnosť po jej prijatí sťažovateľovi, že daná sťažnosť už bola vybavená a pri opätovnom podaní opakovanej sťažnosti sa ňou nebude zaoberať.

VI. Evidencia sťažností

1. Spoločnosť vedie evidenciu sťažností, ktorá obsahuje:
 - a) poradové číslo sťažnosti, ktoré jej bolo pridelené po tom, ako bola sťažnosť prijatá Spoločnosťou,
 - b) dátum prijatia sťažnosti,
 - c) identifikácia klienta, ktorý sťažnosť podal,
 - d) predmet sťažnosti,
 - e) rozhodnutie o vybavení sťažnosti.
2. Spoločnosť okrem uvedeného archivuje spolu s prideleným poradovým číslom kópiu listu s vyjadrením k sťažnosti, ktorý bol zasielaný klientovi a záznam o vybavení sťažnosti.
3. Záznam o vybavení sťažnosti obsahuje nasledovné údaje:
 - a) meno, priezvisko, adresa bydliska sťažovateľa – fyzickej osoby alebo obchodné meno a sídlo sťažovateľa – právnickej osoby,
 - b) poradové číslo sťažnosti
 - c) dátum doručenia sťažnosti,
 - d) predmet sťažnosti,
 - e) identifikácia osôb, ak bola sťažnosť podaná na zamestnancov Spoločnosti,
 - f) identifikácia služby, ak bola sťažnosť podaná na službu poskytovanú Spoločnosťou,

- g) vyhodnotenie skutočnosti, či bola sťažnosť oprávnená,
- h) opatrenia prijaté na vybavenie sťažnosti,
- i) dátum vybavenia sťažnosti.

- 4. Vzor Záznamu o vybavení sťažnosti sa nachádza v prílohe č. 2 tohto interného predpisu.

VII. Odvolanie proti výsledku riešenia sťažnosti

- 1. Ak klient/potenciálny klient nie je spokojný s výsledkom riešenia sťažnosti, môže proti nemu podať v lehote 15 kalendárnych dní odo dňa doručenia rozhodnutia o sťažnosti odvolanie.
- 2. Dňom doručenia odvolania Spoločnosti začína plynúť nová lehota na vybavenie odvolania, a to 30 kalendárnych dní.
- 3. Odvolaním sa zaoberá vedenie Spoločnosti. Na základe odporúčania vedenia Spoločnosti vydá konateľ Spoločnosti rozhodnutie o odvolaní proti výsledku riešenia sťažnosti.
- 4. O rozhodnutí podľa ods. 3 informuje Spoločnosť klienta/potenciálneho klienta do 30 dní odo dňa doručenia odvolania proti výsledku riešenia sťažnosti, postupom analogickým podľa čl. V. tohto interného predpisu.

VIII. Osobitné ustanovenia

- 1. Spoločnosť a jej zamestnanci sú povinní zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa pri prijatí a riešení sťažnosti dozvedeli. Porušením mlčanlivosti nie je plnenie povinností podľa osobitného predpisu (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).

VIII. Záverečné ustanovenia

- 1. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre všetkých klientov/potenciálnych klientov Spoločnosti.

2. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre Spoločnosť a jej zamestnancov.
3. Tento reklamačný poriadok je uverejnený na web stránke Spoločnosti www.businesspoint.sk a rovnako je k dispozícii k nahliadnutiu v sídle Spoločnosti.
4. Deň účinnosti interného predpisu je uvedený na jeho úvodnej strane. Spoločnosť si vyhradzuje právo celý interný predpis alebo niektoré z jeho ustanovení jednostonne zmeniť, pričom zároveň určí účinnosť takejto zmeny.

Príloha č. 1 Interného predpisu č. 4

SŤAŽNOSŤ – vzor

Business Point, s.r.o.

Tbiliská 29
831 06 Bratislava

Sťažovateľ – fyzická osoba

meno a priezvisko:

bydlisko:

telefonický kontakt:

e-mailový kontakt:

Sťažovateľ – právnická osoba

názov/obchodné meno:

sídlo:

kontaktná osoba (meno,
priezvisko, telefón, e-mail):

Identifikácia osôb, na ktoré bola sťažnosť podaná:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Identifikácia služby, na ktorú bola sťažnosť podaná:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Dôvody sťažnosti:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Prílohy, z ktorých dôvody sťažnosti vyplývajú:

.....
.....

- Mám záujem o zaslanie výsledku riešenia sťažnosti **e-mailom** na hore uvedenú e-mailovú adresu.

V, dňa

.....
Podpis sťažovateľa