

PRESTONE

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 návrh reklamačného poriadku upravuje postupy podania sťažností a podnetov (*d'alej len „sťažnosť“*) klienta a potenciálneho klienta a postup pri ich riešení.

Článok I.

Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť Prestone Company s. r. o., so sídlom Kopčianska 8/A, Bratislava- mestská časť Petržalka, 851 01, IČO 50 208 802, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v oddieli Sro, vo vložke č. 110806/B (*d'alej len „spoločnosť“*), vydáva tento Reklamačný poriadok spoločnosti Prestone Company 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 (*d'alej 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 (*d'alej len „zákon o finančnom sprostredkovaní“*) ako samostatný finančný agent prostredníctvom svojich podriadených finančných agentov, a stanovuje postup pri vybavovaní reklamácií a sťažností klientov a potenciálnych klientov na správnosť a kvalitu služieb poskytovaných podriadenými finančnými agentmi v súvislosti s poskytovaním služby sprostredkovania finančných služieb klientom.
3. Odborný garant je zodpovedný za dodržiavanie a kontrolu dodržiavania tohto vnútorného predpisu.

Článok II.

Reklamácia a sťažnosť

1. Za reklamáciu a sťažnosť (*d'alej len „sťažnosť“*) sa považuje 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 podriadeného finančného agenta podľa zákona o finančnom sprostredkovaní.
2. Sťažnosť môže podať každý klient a potenciálny klient alebo jeho splnomocnený zástupca.
3. Sťažnosťou je písomné podanie, v ktorom klient alebo potenciálny klient vyjadruje svoj nesúhlas so spôsobom vykonania a výsledkom konkrétnej služby súvisiacej so sprostredkovaním finančných služieb (*d'alej 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.

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.

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 odborným garantom 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 odborným garantom alebo konateľom spoločnosti ústne. O skutočnosti, že podanie bolo konzultované s odborným garantom alebo konateľom spoločnosti, vykoná zamestnanec obchodného oddelenia písomnú poznámku v spise, a to tak, že uvedie dátum konzultácie a meno a priezvisko odborného garanta alebo konateľa spoločnosti, s ktorým podanie konzultoval.

3. V prípade, že sa klient alebo potenciálny klient sťažuje na konanie pracovníka obchodného oddelenia, bude sťažnosť pridelená odbornému garantovi spoločnosti. V prípade, že sa klient alebo potenciálny klient sťažuje na konanie odborného garanta, bude sťažnosť posudzovaná v zmysle článku VIII.

4. Všetci zamestnanci spoločnosti sú povinní zachovávať mlčanlivosť pri prijímaní, posudzovaní, vybavovaní, evidencii a archivovaní sťažností.

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 odbornému garantovi alebo konateľovi spoločnosti,
 - e) odborný garant 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 odbornému garantovi

- e) odborný garant 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 odborného garanta,
- g) odborný garant 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. Sťažnosť nesmie byť za žiadnych okolností pridelená osobe, voči ktorej smerovala.

5. 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.

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 (valné zhromaždenie) spoločnosti. Na základe odporúčania vedenia (valného zhromaždenia) spoločnosti vydá konateľ spoločnosti, ako zástupca vedenia (valného zhromaždenia) spoločnosti, rozhodnutie o výsledku riešení 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. Záverečné ustanovenia

1. Osobou zodpovednou za dodržiavanie tohto reklamačného poriadku je odborný garant.
2. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre každého klienta alebo potenciálneho klienta spoločnosti, ako aj pre zamestnancov spoločnosti, ktorí postupujú pri vybavovaní sťažností v zmysle tohto reklamačného poriadku. V prípade porušenia postupov tohto reklamačného poriadku zo strany zamestnancov, ktoré budú zistené odborným garantom, budú takéto porušenia považované za porušenia pracovnej disciplíny v zmysle zákonníka práce.
3. Tento reklamačný poriadok bude uverejnený na internetovej stránke spoločnosti a bude taktiež k dispozícii v sídle spoločnosti alebo v pobočkách spoločnosti.
4. Spoločnosť si vyhradzuje právo na zmenu a doplnenie tohto reklamačného poriadku. Takúto zmenu spoločnosť oznámi na internetovej stránke spoločnosti s uvedením dátumu účinnosti.
5. Vzťahy neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
6. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 26.09.2016.

Ing. Michal Padyšák
konateľ spoločnosti

Návrh bol vypracovaný v Bratislave dňa 26.09.2016