

**BROKER SERVICE GROUP Slovakia a. s., Jarabinková 2C, Bratislava 821 09,  
IČO: 50 353 497**

**SMERNICA  
PRE VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ  
KLIENTOV A POTENCIÁLNYCH KLIENTOV**

**BROKER SERVICE GROUP Slovakia a. s., Jarabinková 2C, Bratislava 821 09,  
IČO: 50 353 497**

**(Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 6408/B)**

## **OBSAH**

---

|   |           |
|---|-----------|
| <b>ČLÁNOK I ÚVODNÉ USTANOVENIA .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>ČLÁNOK II VYMEDZENIE POJMOV .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>ČLÁNOK III PODANIE SŤAŽNOSTI.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>ČLÁNOK IV SPÔSOB PRIDEĽOVANIA VYBAVENIA SŤAŽNOSTÍ A POSTUP<br/>PRI POSUDZOVANÍ SŤAŽNOSTÍ .....</b> | <b>6</b>  |
| <b>ČLÁNOK V LEHOTA NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTI.....</b>  | <b>10</b> |
| <b>ČLÁNOK VI EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ.....</b>   | <b>10</b> |
| <b>ČLÁNOK VII ODVOLANIE VOČI VÝSLEDKU RIEŠENIA SŤAŽNOSTI .....</b>                                    | <b>11</b> |
| <b>ČLÁNOK VIII ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA.....</b>   | <b>11</b> |

## **Článok I**

### **Úvodné ustanovenia**

- 1.1 Spoločnosť BROKER SERVICE GROUP Slovakia a. s., so sídlom Jarabinková 2C, Bratislava 821 09, IČO: 50 353 497, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 6408/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 túto Smernicu pre vybavovanie sťažností klientov a potenciálnych klientov (ďalej len „**Smernica**“). Smernica je interným predpisom upravujúcim podrobnosti vo veci vybavovania sťažností klientov a potenciálnych klientov.
- 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, jej štatutárny orgán, resp. členov štatutárneho orgánu a akýchkoľvek jej zamestnancov a iné osoby vykonávajúce činnosť na základe zmluvy so Spoločnosťou, ako aj pre podriadených finančných agentov Spoločnosti, ich štatutárny orgán, resp. členov štatutárneho orgánu a akýchkoľvek ich zamestnancov a iné osoby vykonávajúce činnosť na základe zmluvy s podriadeným finančným agentom Spoločnosti.

Podriadený finančný agent Spoločnosti zodpovedá za riadne a úplné splnenie povinností svojich zamestnancov vykonávajúcich finančné sprostredkovanie, ktoré ustanovuje táto Smernica ako aj príslušné právne predpisy, inak zodpovedá za škody tým Spoločnosti spôsobené.

Dodržiavanie tejto Smernice nezbujuje vyššie uvedené osoby povinnosti riadne a úplne ovládať príslušné právne predpisy platné v Slovenskej republike a Európskej únii, vrátane sledovania ich zmien. V prípade akéhokoľvek rozporu Smernice s príslušnými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky a Európskej únie majú prednosť právne predpisy platné na území Slovenskej republiky a Európskej únie

## **Článok II**

### **Vymedzenie pojmov**

- 2.1 **Zákon** – zákon č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 2.2 **Anonymná sťažnosť** – sťažnosť, ktorá neobsahuje údaje umožňujúce identifikáciu sťažovateľa.
- 2.3 **Klient** – i) osoba, ktorej je poskytované Spoločnosťou alebo podriadeným finančným agentom Spoločnosti finančné sprostredkovanie (klient), ii) osoba, ktorej bola Spoločnosťou alebo podriadeným agentom Spoločnosti predložená ponuka alebo výzva na účely poskytnutia finančného sprostredkovania (potenciálny klient) iii) zástupca klienta alebo potenciálneho klienta Spoločnosti.
- 2.4 **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.

- 2.5 **Závažná sťažnosť** – Sťažnosť majúca závažnejší charakter, tak ako je definovaná v článku III ods. 3.6 tejto Smernice.
- 2.6 **Sťažovateľ** – osoba, ktorá sťažnosť podala, alebo v mene ktorej bola sťažnosť podaná.
- 2.7 **Určený člen štatutárneho orgánu** - člen štatutárneho orgánu zodpovedný za vykonávanie finančného sprostredkovania ustanovený v súlade s § 24 ods. 2 Zákona; v prípade ak má Spoločnosť viacero členov štatutárneho orgánu (ak v mene Spoločnosti ako štatutárny orgán koná jedna iba osoba alebo samostatný finančný agent je fyzickou osobou, povinnosti pre určeného člena štatutárneho orgánu plní táto osoba).
- 2.8 **Odborný garant** – riadiaci pracovník Spoločnosti zodpovedný za činnosti v súlade s § 25 zákona pre príslušný sektor finančného sprostredkovania.
- 2.9 **Poverený zamestnanec** – zamestnanec Spoločnosti, ktorému bola Sťažnosť pridelená a ktorý bol na výkon činnosti týkajúcej sa vybavovania Sťažnosti poverený Odborným garantom.
- 2.10 **Určený zamestnanec** – zamestnanec Spoločnosti, ktorému bola Sťažnosť pridelená a ktorý bol na výkon činnosti týkajúcej sa vybavovania Sťažnosti poverený Určeným členom štatutárneho orgánu v zmysle článku IV ods. 4 tejto Smernice.
- 2.11 **Podriadený finančný agent** – podriadený finančný agent, s ktorým má Spoločnosť uzatvorenú písomnú zmluvu podľa § 9 Zákona.

### **Článok III** **Podanie sťažnosti**

- 3.1 Sťažnosť môže podať
- a) klient (článok II, ods. 2.2, bodu i) tejto Smernice),
  - b) potenciálny klient (článok II, ods. 2.2, bodu ii) tejto Smernice) alebo
  - c) splnomocnený zástupca (článok II, ods. 2.2, bodu iii) tejto Smernice).
- 3.2 Sťažnosť možno podať písomne aj ústne do zápisnice.
- a) O Sťažnosti podanej ústne sa spíše zápisnica v dvoch vyhotoveniach. Zápisnicu je možné spísať so Spoločnosťou, jej Odborným garantom, Zamestnancom, alebo osobou vykonávajúcou činnosť na základe zmluvy alebo Podriadeným finančným agentom, jeho odborným garantom, zamestnancom alebo osobou vykonávajúcou činnosť na základe zmluvy.

Zápisnicu podpisujú po jej prečítaní Klient a vyššie uvedená osoba, ktorá zápisnicu spísala. Jedno vyhotovenie zápisnice zostáva Spoločnosti a jedno vyhotovenie sa odovzdáva Klientovi. V prípade, ak je zápisnica vyhotovená Podriadeným finančným agentom spoločnosti, jeho zamestnancom alebo spolupracovníkom je podriadený

finančný agent povinný jedno vyhotovenie zápisnice bezodkladne, najneskôr do troch dní od jej spísania, predložiť Spoločnosti.

b) Písomnú Sťažnosť môže podať Klient nasledovnými spôsobmi:

- osobne v sídle Spoločnosti alebo v ktorejkoľvek pobočke Spoločnosti,
- písomne prostredníctvom pošty na adresu sídla Spoločnosti,
- prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu Spoločnosti,
- prostredníctvom spolupracovníka alebo zmluvného partnera Spoločnosti,
  
- osobne v sídle/mieste podnikania Podriadeného finančného agenta alebo akejkoľvek jeho pobočke,
- písomne prostredníctvom pošty na adresu sídla Podriadeného finančného agenta,
- prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu Podriadeného finančného agenta,
- prostredníctvom spolupracovníka alebo zmluvného partnera Podriadeného finančného agenta.

Sťažnosti doručené Podriadenému finančnému agentovi je Podriadený finančný agent povinný bezodkladne, najneskôr do 3 dní od dňa jej doručenia, odovzdať Spoločnosti.

Sťažnosť môže byť do Spoločnosti doručená aj prostredníctvom zmluvného partnera (t.j. partnera, ktorého produkty spoločnosť ponúka).

3.3 Klient podávajúci Sťažnosť má povinnosť určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť ak ide o:

1. fyzickú osobu – meno, priezvisko a bydlisko Sťažovateľa; na účely oboznámenia Sťažovateľa s vybavením Sťažnosti je Sťažovateľ oprávnený poskytnúť aj telefónne číslo, korešpondenčnú adresu (ak sa líši od adresy bydliska) a e-mailovú, na ktorú bude zaslaný výsledok prešetrenia Sťažnosti,
2. právnickú osobu – názov alebo obchodné meno a sídlo ; na účely oboznámenia Sťažovateľa s vybavením Sťažnosti je Sťažovateľ oprávnený poskytnúť aj meno a priezvisko kontaktnej osoby, telefónne číslo, korešpondenčnú adresu (ak sa líši od adresy bydliska) a e-mailovú Sťažovateľa, na ktorú bude zaslaný výsledok prešetrenia Sťažnosti.

3.4 Klient je povinný vo svojej Sťažnosti bližšie špecifikovať predmet Sťažnosti, a to nasledovnom rozsahu: i) služba, ktorej sa Sťažnosť týka, ii) voči komu Sťažnosť smeruje, ii) popísanie dôvodov Sťažnosti a iných relevantných skutočností majúcich vplyv na prešetrenie Sťažnosti.

3.5 Klient je za účelom relevantného, správneho a riadneho posúdenia a vybavenia Sťažnosti povinný predložiť prílohy a doklady zdôvodňujúce Sťažnosť a tvrdené skutočnosti, ak takéto má k dispozícii. Pri neúplných informáciách a dokladoch potrebných pre správne posúdenie Sťažnosti je možné od Klienta vyžiadať ich doplnenie.

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 finančného agenta.

- 3.6 V prípade, ak Sťažnosť má závažnejší charakter, a teda:
- a) je nejednoznačnej povahy,
  - b) 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,

je takáto Sťažnosť považovaná za závažnú sťažnosť a vzťahujú sa na ňu osobitný postup vybavenia, tak ako je špecifikovaný v tejto Smernici (ustanovenia smernice vzťahujúce sa na Sťažnosť sa v rozsahu, v ktorom neexistuje osobitná úprava Závažnej sťažnosti, vzťahujú aj na Závažnú sťažnosť).

#### **Článok IV**

##### **Spôsob pridelovania vybavenia sťažností a postup pri posudzovaní sťažností**

- 4.1 Sťažnosť je pridelená na vybavenie:
- a) Poverenému zamestnancovi; ak je Poverených zamestnancov viac, tak Poverenému zamestnancovi podľa plánu úloh,
  - b) Odbornému garantovi, ak Sťažnosť smeruje voči Poverenému zamestnancovi; Odborný garant je oprávnený prevziať od Povereného zamestnanca akékoľvek vybavenie Sťažnosti,
  - c) Určenému zamestnancovi, ktorý je ad hoc ustanovený Určeným členom štatutárneho orgánu ak Sťažnosť smeruje voči Odbornému garantovi Spoločnosti.
  - d) Určenému členovi štatutárneho orgánu, ak Sťažnosť smeruje voči Odbornému garantovi 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 V prípade Závažnej sťažnosti, ktorá sa týka postupu Zamestnanca, ktorému bola Sťažnosť pridelená, pridelí Odborný garant vybavenie Závažnej sťažnosti (okrem posúdenia závažnosti) inému Poverenému zamestnancovi tak, aby sa zamedzilo vzniku konfliktu záujmov (vybavenie Sťažnosti nemôže byť pridelené osobe, voči ktorej je Sťažnosť smerovaná) alebo vybavenie Závažnej sťažnosti zabezpečí osobe.
- 4.4 V prípade Závažnej sťažnosti, ktorá sa týka postupu alebo činnosti Odborného garanta Spoločnosti je Sťažnosť bezodkladne odovzdaná Určenému členovi štatutárneho orgánu, ktorý za účelom vybavenia časti Sťažnosti môže ustanoviť Zamestnanca, ktorý v danej

veci bude podliehať výlučne Určenému členovi štatutárneho orgánu, tzv. Určený zamestnanec.

4.5 Pri posudzovaní Závažnej sťažnosti postupuje Poverený zamestnanec nasledovne:

- a) Osoba, ktorej bola sťažnosť Klientom odovzdaná potvrdí Klientovi prijatie Sťažnosti, v prípade ak Sťažnosť bola podaná osobne a Sťažnosť odovzdá Poverenému zamestnancovi.
- b) Poverený zamestnanec bez zbytočného odkladu po prijatí Sťažnosti sťažnosť vyhodnotí z hľadiska závažnosti; v prípade ak napĺňa skutkovú podstatu Závažnej sťažnosti uplatní postup pre Závažnú sťažnosť a Závažnú sťažnosť odovzdá príslušnej osobe.

V prípade, ak Poverený zamestnanec nevie jednoznačne určiť povahu Sťažnosti alebo má o nej akékoľvek pochybnosti je povinný povahu Sťažnosti prekonzultovať s Odborným garantom.

c) V prípade Závažnej sťažnosti:

1. Poverený zamestnanec o Závažnej sťažnosti informuje Odborného garanta, s ktorým je pred pokračovaním v činnosti vybavovania Závažnej sťažnosti povinný prekonzultovať jej povahu a spôsob vybavenia.

Poverený zamestnanec konzultuje Závažnú sťažnosť s Odborným garantom ústne alebo elektronicky. O skutočnosti, že bola Závažná sťažnosť konzultovaná s odborným garantom, vykoná poverený zamestnanec písomnú zmienku v zázname evidovanej Sťažnosti, uvedením dátumu konzultácie a mena a priezviska Odborného garanta.

2. Poverený zamestnanec precízne a úplne skontroluje opodstatnenosť Sťažnosti podľa doručených dokladov, dokumentov a dostupných informácií a údajov.
3. Poverený zamestnanec skontroluje a porovná doručené dokumenty s dokumentmi archivovanými v Spoločnosti, prípadne požiada o vyjadrenie osobu, na ktorú činnosť sa daná Závažná sťažnosť vzťahuje.
4. Poverený zamestnanec spracuje údaje, informácie a dokumentáciu k Závažnej sťažnosti, a odovzdá ju Odbornému garantovi na posúdenie.
5. Odborný garant posúdi prijatú Závažnú sťažnosť a príslušné informácie, údaje a dokumentáciu k Závažnej sťažnosti tak, aby výsledok posúdenia Závažnej sťažnosti bol zrejмый a vychádzal zo zistených skutočností. Odborný garant na základe posúdenia
  - i. vráti Závažnú sťažnosť Poverenému zamestnancovi na doplnenie a podrobnejšie spravovanie, ak mu predložené informácie, údaje a dokumentácie nepostačujú na riadne a relevantné posúdenie Závažnej sťažnosti,

- ii. vyhotoví doklad pre Klienta o výsledku posúdenia Sťažnosti, obsahujúci v prípade:
  - a. uznania opodstatnenosti Sťažnosti – následné kroky vedúce k odstráneniu nedostatkov,
  - b. neuznania opodstatnenosti Sťažnosti – dôvody vedúce k takémuto výsledku.
- 6. Odborný garant písomne oznámi vyjadrenie Klientovi (ak nie je vylúčená možnosť informovania klienta z dôvodu Anonymnej sťažnosti).
- 7. Ak Závažná 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.

**d) V prípade Závažnej sťažnosti týkajúcej sa Odborného garanta Spoločnosti,**

- 1. Poverený zamestnanec o Závažnej sťažnosti informuje Určeného člena štatutárneho orgánu, ktorý na pokračovanie vybavovania Závažnej sťažnosti, ktorý môže ustanoviť Určeného zamestnanca, s ktorým prekonzultuje povahu a spôsob vybavenia Závažnej sťažnosti.

Určený zamestnanec pod konzultuje Závažnú sťažnosť s Určeným členom štatutárneho orgánu ústne alebo elektronicky. O skutočnosti, že bola Závažná sťažnosť konzultovaná s Určeným členom štatutárneho orgánu, vykoná Určený zamestnanec písomnú zmienku v zázname evidovanej Sťažnosti, uvedením dátumu konzultácie a mena a priezviska Určeného člena štatutárneho orgánu.

- 2. Určený zamestnanec precízne a úplne skontroluje opodstatnenosť Sťažnosti podľa doručených dokladov, dokumentov a dostupných informácií a údajov.
- 3. Určený zamestnanec skontroluje a porovná doručené dokumenty s dokumentmi archivovanými v Spoločnosti, prípadne požiada o vyjadrenie Odborného garanta Spoločnosti, na ktorého činnosť sa daná Závažná sťažnosť vzťahuje.
- 4. Určený zamestnanec spracuje údaje, informácie a dokumentáciu k Závažnej sťažnosti, a odovzdá ju Určenému členovi štatutárneho orgánu na posúdenie.
- 5. Určený člen štatutárneho orgánu posúdi prijatú Závažnú sťažnosť a príslušné informácie, údaje a dokumentáciu k Závažnej sťažnosti tak, aby výsledok posúdenia Závažnej sťažnosti bol zrejmý a vychádzal zo zistených skutočností. Určený člen štatutárneho orgánu na základe posúdenia
  - i. vráti Závažnú sťažnosť Určenému zamestnancovi na doplnenie a podrobnejšie spravovanie, ak mu predložené informácie, údaje a dokumentácie nepostačujú na riadne a relevantné posúdenie Závažnej sťažnosti,
  - ii. vyhotoví doklad pre Klienta o výsledku posúdenia Sťažnosti, obsahujúci v prípade:
    - a. uznania opodstatnenosti Sťažnosti – následné kroky vedúce k odstráneniu nedostatkov,



- b. neuznania opodstatnenosti Sťažnosti – dôvody vedúce k takémuto výsledku.
  6. Určený člen štatutárneho orgánu písomne oznámi vyjadrenie Klientovi (ak nie je vylúčená možnosť informovania klienta z dôvodu Anonymnej sťažnosti).
  7. Ak Závažná sťažnosť predstavuje opakovanú Sťažnosť v tej istej veci od tej istej osoby, Určený člen štatutárneho orgánu písomne oznámi Klientovi, že daná Sťažnosť už bola vybavená a pri opätovnom podaní opakovanej Sťažnosti sa ňou už nebude zaoberal.
- e) V prípade inej ako Závažnej sťažnosti (najmä ak sa Sťažnosť týka jednoduchej a ľahko odstrániteľnej chyby)
1. Poverený zamestnanec precízne skontroluje opodstatnenosť Sťažnosti podľa doručených dokladov, dokumentov a dostupných informácií a údajov.
  2. Poverený zamestnanec skontroluje a porovná doručené dokumenty s dokumentmi archivovanými v Spoločnosti, prípadne požiada o vyjadrenie osobu, na ktorú činnosť sa daná Sťažnosť vzťahuje.
  3. Poverený zamestnanec spracuje informácie, údaje a dokumentáciu k Sťažnosti tak, aby bol výsledok vyhodnotenie Sťažnosti zrejмый.
  4. Poverený zamestnanec pripraví doklad pre Klienta o výsledku posúdenia Sťažnosti, obsahujúci v prípade:
    - i. uznania opodstatnenosti Sťažnosti – následné kroky vedúce k odstráneniu nedostatkov,
    - ii. neuznania opodstatnenosti Sťažnosti – dôvody vedúce k takémuto výsledku.
  5. Poverený zamestnanec takto pripravený doklad pre Klienta o výsledku posúdenia Sťažnosti spolu s dokumentáciou k Sťažnosti odovzdá Odbornému garantovi.
  6. Odborný garant na základe predloženej dokumentácie posúdi a potvrdí alebo zamietne výsledok šetrenia. V prípade:
    - i. zamietnutia výsledku šetrenia, je sťažnosť vrátená Poverenému zamestnancovi na opätovné prešetrenie,
    - ii. potvrdenia výsledku šetrenia, Poverený zamestnanec písomne informuje Klienta o výsledku vybavenia jeho Sťažnosti.
- 4.6 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.
- 4.7 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 Spoločnosti, 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.

4.8 Pri vybavení Anonymnej sťažnosti a opakovanej Sťažnosti sa postupuje v súlade s odsekom 4.4 písm. a) až c) 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 podľa článku III ods. 3.2 tejto Smernice. 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 odo dňa doručenia Sťažnosti podľa článku III ods. 3.2, avšak Sťažovateľ musí byť v lehote 30 (tridsiatich) kalendárnych dní odo dňa doručenia Sťažnosti podľa článku III ods. 3.2 tejto smernice upovedomený o predĺžení lehoty a dôvodoch na jej predĺženie.
- 5.4 Klient je informovaný o výsledku riešenia Sťažnosti písomnou formou na ním uvedenú adresu v podanej Sťažnosti alebo e-mailom, ak klient Sťažnosť podal elektronicky. 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 boli tieto údaje poskytnuté), ak ide o fyzickú osobu; názov alebo obchodné meno a sídlo Sťažovateľa (telefónne číslo, e-mailová adresa a kontaktná osoba, ak boli tieto údaje poskytnuté), ak ide o právnickú osobu,
  - c) predmet Sťažnosti,
  - d) dátum doručenia Sťažnosti,
  - e) identifikácia osôb, na ktoré bola Sťažnosť podaná,
  - f) vyhodnotenie Sťažnosti hľadiska oprávnenosti ako oprávnenej alebo neoprávnenej,
  - g) v prípade Závažnej sťažnosti – dátum konzultácie, meno a priezvisko Odborného garanta/určeného štatutárneho orgánu,
  - h) spôsob vybavenia Sťažnosti,
  - i) opatrenia prijaté na vybavenie Sťažnosti,
  - j) dátum vybavenia Sťažnosti.

Knihy sťažností môže byť vedená aj v elektronickej forme.

- 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*.

## **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 a v prípade Závažnej sťažnosti voči Odbornému garantovi Určený člen štatutárneho orgánu. Na základe odporúčania Odborného garanta vydá Určený člen štatutárneho orgánu 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 Spoločnosť je povinná oboznámiť Zamestnancov, Podriadených finančných agentov so Smernicou, predovšetkým prostredníctvom Odborného garanta a/alebo interného systému Spoločnosti. Podriadený finančný agent je povinný so znením Smernice v plnom rozsahu oboznámiť svojich zamestnancov a iné osoby, ktoré vykonávajú činnosť na základe zmluvy s Podriadeným finančným agentom, inak zodpovedá za škody tým spôsobené.
- 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.

- 8.4 Porušovanie povinnosti, 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 je dôvodom na ukončenie príslušnej zmluvy a spolupráce Spoločnosti s Podriadeným finančným agentom.
- 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.
- 8.7 Táto Smernica nadobúda účinnosť dňa 23.02.2018.

V Bratislave dňa 23.02.2018

Aktualizovaná v Bratislave dňa 06.11.2021



---

**BROKER SERVICE GROUP Slovakia a. s.**

Mgr. Adrian Gabura, PhD.

člen predstavenstva