

**Vnútorný vykonávací predpis č. 4/2018 – OFV
o podmienkach prijímania a vybavovania sťažností**

Bratislava, marec 2018

I. Úvod

Spoločnosť STAKER, s.r.o., IČO 35791004, so sídlom Cabanova 2, 841 02 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v Oddieli Sro, vo vložke č. 27991/B (ďalej len „STAKER“) vydáva tento predpis o podmienkach prijímania a vybavovania sťažností pri poskytovaní osobitného finančného vzdelávania (OFV) v rámci činnosti poskytovateľa osobitného finančného vzdelávania, registrovaného Národnou bankou Slovenska v súlade s ust. § 22a zákona č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o FS a FP“). Tento vykonávací predpis bol schválený dňa 7.3.2018 konateľom STAKER a nadobúda účinnosť dňom 8.3.2018

Predpis je záväzný pre konateľa spoločnosti STAKER, zodpovedného za poskytovanie osobitného finančného vzdelávania (ďalej len „konateľ“) a pre osobu zodpovednú za organizačné zabezpečenie osobitného finančného vzdelávania.

II.

1. Poriadok upravuje zásady súvisiace s postupom pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností týkajúcich sa poskytovania osobitného finančného vzdelávania v súlade s ust. § 22a zákona o FS a FP v nadv. na Vyhlášku Ministerstva financií SR č. 39/2018 Z.z. o osobitnom finančnom vzdelávaní
2. Sťažnosť je podanie klienta, ktorým sa
 - a) domáha svojich práv a právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu alebo k ich ohrozeniu činnosťou alebo nečinnosťou STAKER,
 - b) upozorňuje na konkrétne nedostatky najmä na porušenie právnych predpisov, alebo vnútorných predpisov STAKER, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah STAKER.
3. Sťažovateľom je účastník, resp. potenciálny účastník osobitného finančného vzdelávania, ktorý sťažnosť podáva.

Čl. 2

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť sa podáva písomne alebo ústne. Prijem sťažnosti musí byť zabezpečený v sídle STAKER aj na všetkých pracoviskách, aj detašovaných ak ich STAKER vytvorí, vrátane webového sídla STAKER. Na každom uvedenom mieste je sťažnosť povinný prijať poverený zástupca STAKER zodpovedajúci za prevádzku pracoviska alebo ním poverený zamestnanec.
2. Písomne podaná sťažnosť musí byť doručená na adresu sídla STAKER a odovzdaná oddeleniu pre vybavovanie sťažností, ktoré je v priamej riadiacej pôsobnosti konateľa STAKER zodpovedného za poskytovanie osobitného finančného vzdelávania podľa § 22a zákona o FS a FP. O ústne podanej sťažnosti, ktorú nie je možné vybaviť hneď pri jej podaní, vyhotoví prijímajúci pracovník písomný záznam, ktorý sťažovateľovi predloží na prečítanie a na podpis.
3. Sťažnosť alebo záznam o ústne podanej žiadosti musí obsahovať najmä:

- a) meno, priezvisko, rodné číslo a adresu sťažovateľa,
 - b) predmet sťažnosti,
 - c) označenie, čoho sa sťažovateľ domáha,
 - d) dátum doručenia sťažnosti,
 - e) podpis sťažovateľa,
 - f) pracovisko, na ktorom bola sťažnosť podaná a meno a priezvisko osoby, ktorá sťažnosť klienta prijala a vykonala o nej prvotný záznam.
4. V prípade, ak podaná sťažnosť nemá potrebné náležitosti, konateľ STAKER vyzve sťažovateľa na doplnenie sťažnosti inak bude sťažnosť odmietnutá a bude v ďalšom postupe šetrená ako interné podozrenie s cieľom skvalitnenia svojich vlastných postupov pri poskytovaní služieb klientom a najmä pri komunikácii s verejnosťou.
5. **Anonymné sťažnosti.** V prípade, kedy je STAKER doručená anonymná sťažnosť a nie je možné identifikovať sťažovateľa podľa ods. 3 písm. c) vykoná konateľ STAKER jej zaevidovanie evidencii s označením „A“ ako anonymná sťažnosť a prešetrí predmet sťažnosti postupom podľa čl. 6. Oznámenie o vybavení sťažnosti podľa čl. 8 sa sťažovateľovi nevykoná. V prípade zistených nedostatkov sa vykoná písomný záznam a úkony podľa ods. 3 písm. g) a h) s následnou kontrolou uplatnenia prijatých opatrení.

Čl. 3

Prijímanie sťažností

STAKER je povinná prijímať všetky podané sťažnosti, s výnimkou sťažností, ktorých podateľ sa odmietne identifikovať a nie je súčasne osobou osobne známou pracovníkovi prijímajúcemu sťažnosť. Prijaté sťažnosti, na ktorých vybavenie alebo prešetrenie nie je STAKER príslušná, je povinná postúpiť orgánu príslušnému na jej vybavenie alebo prešetrenie a zároveň o tom upovedomiť sťažovateľa.

Čl. 4

Evidencia sťažností

STAKER je povinná zabezpečiť centrálné vedenie osobitnej evidencie podaných sťažností. Evidencia je vedená v sídle STAKER a musí obsahovať najmä tieto údaje :

- a) dátum a čas doručenia/prijatia sťažnosti,
- b) identifikácia miesta prijatia sťažnosti, názov pracoviska a meno a priezvisko osoby prijímacej a zaznamenávajúcej sťažnosť,
- c) meno, priezvisko, rodné číslo a adresa bydliska sťažovateľa, resp. obchodné meno, sídlo sťažovateľa a meno štatutárneho zástupcu sťažovateľa,
- d) identifikácia osôb, na ktoré bola sťažnosť podaná, ak bola sťažnosť podaná na konkrétne osoby,
- e) predmet sťažnosti,
- f) postup posúdenia sťažnosti a vyhodnotenie, či je sťažnosť opodstatnená alebo nie,

- g) spôsob vybavenia sťažnosti,
- h) opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov, ak je sťažnosť opodstatnená,
- i) dátum vybavenia sťažnosti a dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi o výsledku prešetrenia, ak sa takéto oznámenie sťažovateľovi odosiela.

Evidencia sťažností je spoločná pre všetky sektory, v ktorých má STAKER oprávnenie poskytovať osobitné finančné vzdelávanie v zmysle § 22a zákona o FS a FP.

Čl. 5

Vybavovanie sťažnosti

1. Sťažnosť vybavuje a prešetruje konateľ STAKER pre ten sektor finančného trhu, ktorého sa sťažnosť týka, alebo ním poverený zamestnanec.
2. Osoba, voči ktorej sťažnosť smeruje je oprávnená k sťažnosti podať vysvetlenie a to v lehote do 14 dní odo dňa oznámenia, že naňho bola podaná sťažnosť alebo je povinná v rovnakej lehote podať vysvetlenie na základe výzvy konateľa STAKER.

Čl. 6

Prešetrovanie sťažností

1. Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, pri ktorej konateľ STAKER postupuje tak, aby zistil skutočný stav vecí a jeho súlad alebo rozpor s všeobecnými právnymi predpismi, alebo inými vnútornými predpismi STAKER s dôrazom na ochranu práv účastníkov, resp. potenciálnych účastníkov OFV, a zistil objektívne skutočnosti, ktoré spôsobili zistené nedostatky, ako aj príčiny ich vzniku a škodlivé následky.
2. Pri prešetrovaní sťažností sa vychádza z jej obsahu bez zreteľa na to, kto ju podal.
3. Konateľ STAKER je povinný v rámci svojej činnosti zabezpečiť hospodárne a účelne prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti bez osobnej zaujatosti proti požiadavkám klienta. V prípade zistenia konfliktu záujmov medzi osobou generálneho tajomníka a sťažujúcim sa klientom, je konateľ povinný okamžite odovzdať sťažnosť na riešenie konateľovi STAKER.

Čl. 7

Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. Konateľ STAKER je povinný prešetriť a vybaviť sťažnosť najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti. V tejto lehote musí byť sťažovateľ písomne informovaný o spôsobe vybavenia sťažnosti. Lehotu 30 dní možno v odôvodnených prípadoch predĺžiť na 60 dní, avšak sťažovateľ musí byť v lehote 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti písomne upovedomený o predĺžení lehoty a dôvodoch na jej predĺženie.
2. Písomná sťažnosť je prijatá v deň, kedy bola STAKERom zaevidovaná. Ústne podaná sťažnosť je prijatá a doručená v deň vyhotovenia záznamu, ktorý spĺňa všetky náležitosti podľa čl. 2 ods.3 tejto predpisu.

Čl. 8

Oznámenie o vybavovaní sťažností

1. STAKER v prípade, ak to povaha sťažnosti vyžaduje, oznamuje sťažovateľovi výsledok prešetrenia písomne s odôvodnením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V prípade, ak konateľ STAKER zistil opodstatnenosť sťažnosti uvedie v oznámení aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov a lehotu, do kedy budú najneskôr zistené nedostatky odstránené.
2. Opodstatnená sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak STAKER prijala a vykonala opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.

Čl. 9

Opravný prostriedok

1. Žiadosťou o opätovné prešetrenie a vybavenie vecí môže sťažovateľ požiadať STAKER o prešetrenie stavu vecí v prípade, ak na základe pôvodnej sťažnosti neboli odstránené všetky nedostatky a prijaté dostatočné opatrenia, ktoré zabránia vzniku budúcich nedostatkov.
2. Opätovné prešetrenie a rozhodnutie o sťažnosti v prípadoch podľa ods. 1 vykonáva výhradne konateľ STAKER zodpovedný za finančné sprostredkovanie ako najvyšší výkonný a štatutárny orgán STAKER.

Čl. 10

Opakovaná sťažnosť

1. STAKER je povinná prijať do svojej evidencie opakovanú sťažnosť, ktorej obsahom nie je žiadosť o opätovné prešetrenie podľa bodu 9.
2. Opakovaná sťažnosť musí byť zaevidovaná v evidencii sťažností s náležitosťami evidencie podľa čl. 4. s doplnenou poznámkou k údajom podľa bodu g) „opakovaná sťažnosť“.
3. Na šetrenie opakovanej sťažnosti sa uplatnia všetky postupy podľa čl. 5 až 8 tejto predpisu v rovnakej miere a rovnakým spôsobom.

Čl. 11

Ustanovenia záverečné

1. Konateľ STAKER je povinný s okamžitou účinnosťou zabezpečiť formálne vedenie centrálnej a jednotnej evidencie sťažností podľa tohto predpisu, zverejnenie tohto predpisu ku dňu začatia poskytovania osobitného finančného vzdelávania na webovom sídle a jeho zverejnenie aj na všetkých dotknutých pracoviskách bezodkladne. O prijatých sťažnostiach, zistených nedostatkoch a uplatnených postupoch na nápravu podáva konateľ spoločnosti zodpovedný za osobitné finančné ostatným konateľom spoločnosti a podáva správu riadnemu valnému zhromaždeniu spoločníkov raz ročne.
2. Tento predpis môže meniť výhradne konateľ spoločnosti STAKER.

Za spoločnosť STAKER, s.r.o.

Mgr. Lýdia Kádašiová v.r.