

**Vnútorný predpis o spôsobe riešenia sťažností klientov a potenciálnych klientov
v súlade s § 26 zákona č. 186/2009 Z.z. (ďalej len zákon)**

INSIA SK s.r.o.,

Rozsah platnosti: Spoločnosť a jej podriadení finanční agenti podľa § 9 zákona a ich zamestnanci a jej sprostredkovatelia doplnkového poistenia podľa § 11c a ich zamestnanci, ktorí vykonávajú finančné sprostredkovanie (ďalej len finančný agent)
sídlo: Háľkova 392 1/A, 83103, Bratislava, IČO: 45 660 891 (ďalej len „INSIA“)

Účel smernice

Samostatný finančný agent a jeho zamestnanci, ktorí sa podieľajú na prevádzke spoločnosti alebo poskytovaní finančného sprostredkovania, sú povinní oboznámiť sa s obsahom tohoto vnútorného predpisu, dodržiavať ho a spolupracovať pri jeho napĺňaní.

Čl. I

Základná povinnosť

Finančný agent je povinný:

- a) oboznámiť každého klienta a potenciálneho klienta s možnosťou podať sťažnosť na výkon finančného sprostredkovania, a to na spoločnosť aj na jeho finančných agentov a ich zamestnancov,
- b) odovzdať klientovi a potenciálnemu klientovi pred uzatvorením zmluvy o poskytnutí finančnej služby alebo ak je to odôvodnené, pri zmene zmluvy o poskytnutí finančnej služby, tlačivo „Informácia pre klienta.“

„Informácia pre klienta“ musí obsahovať:

- a) postup pri podávaní sťažnosti,
- b) uvedenie spôsobu jej podania a kontaktné osoby.

V prípade nespokojnosti klienta alebo potenciálneho klienta, či akejkoľvek inej dotknutej osoby s vykonávaním činnosti finančného sprostredkovania, sa oprávnená osoba alebo jej zástupca môže obrátiť so svojou sťažnosťou na INSIA, Háľkova 392 1/A, 83103, Bratislava, Slovenská republika.

Sťažnosť je možné poslať aj elektronickou poštou na adresu staznost@insia.sk alebo vyplniť v elektronickom formulári na: <http://www.staznosti.eu/insia/staznost.php>

Sťažnosti môžu byť podané vo forme:

- a) ústnej,
- b) písomnej

Čl. II

Obsah sťažnosti

Sťažnosť musí obsahovať:

- a) meno, priezvisko klienta a platnú poštovú adresu, na ktorú bude zaslaný výsledok prešetrenia sťažnosti, telefonický kontakt a v prípade, že dotknutá osoba má aj elektronickú poštu, tak aj jej elektronickú poštu
- b) v prípade, že ide o právnickú osobu, uvádza sa obchodné meno alebo názov firmy, názov a adresa sídla, osoba v zastúpení, osoba v zastúpení sa zaznamená aj vtedy, ak oprávnenú osobu zastupuje iná osoba,

- c) popis prípadu s uvedením údajov nevyhnutných pre riešenie sťažnosti a popis spôsobu, ako bol klient dotknutý na svojich právach,
- d) prílohy a doklady zdôvodňujúce sťažnosť (kópie zmlúv, prípadne iných dokumentov).

Čl. III

Postup pri riešení sťažností

Postup pri riešení sťažnosti:

- a) osoba, ktorá sťažnosť obdrží je povinná ju do 24 hodín postúpiť odbornému garantovi na elektronickú adresu: staznost@insia.sk. Odborný garant preverí podanú sťažnosť v čo najkratšej lehote - najdlhšie do 30 dní odo dňa jej doručenia,
- b) odborný garant alebo ním poverená osoba oznámi výsledok prešetrenia sťažovateľovi, ako aj to, či je sťažnosť opodstatnená alebo nie, najneskôr do 30 dní odo dňa jej doručenia,
- c) v odôvodnených prípadoch je možné odborným garantom lehotu predĺžiť najviac na 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti, pričom odborný garant alebo ním poverená osoba musí sťažovateľovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na 60 dní, a to do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti,
- d) ak je sťažnosť opodstatnená, odborný garant alebo ním poverená osoba oznámi sťažovateľovi aj opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov.

Čl. IV

Evidencia sťažností

Odborný garant vedie evidenciu sťažností v elektronickej podobe a o každej prijatej sťažnosti vedie písomný záznam, ktorý obsahuje nasledovné:

- 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) identifikáciu 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.

Odborný garant je ďalej povinný priebežne informovať člena štatutárneho orgánu zodpovedného za vykonávanie finančného sprostredkovania o:

- a) stave riešenia sťažnosti,
- b) prijatých opatreniach,
- c) prípadných závažných pochybeniach či nedodržaní predpisov zo strany finančných agentov či zamestnancov, ktorí vykonávajú finančné sprostredkovanie,
- d) raz za štvrt' roka predložiť „Správu o prijatých sťažnostiach.“

Čl. V

Preventívne opatrenia

Spoločnosť na základe predkladaných správ prijíma preventívne opatrenia a je oprávnená:

- a) požadovať od finančného agenta opätovné absolvovanie osobitného finančného vzdelávania, ak zistí, že nekonal s odbornou starostlivosťou,
- b) požadovať od finančného agenta vykonanie opatrení smerujúcich k odstráneniu príčin vzniku nedostatkov a k náprave zistených nedostatkov,

SMERNICA

(Vnútrotný predpis o spôsobe riešenia
sťažností klientov a potenciálnych klientov v
súlade s § 26 zákona č. 186/2009 Z.z.,
účinnosť od 17.05.2023,
nahrádza smernicu zo dňa 23.2.2018



- c) zadržať odmenu vyplývajúcu finančnému agentovi alebo znížiť túto odmenu alebo ju nevyplatiť, ak finančný agent porušil pravidlá činnosti vo vzťahu ku klientom alebo spôsobil klientovi škodu,
- d) vypovedať zmluvu finančnému agentovi a podať návrh na zrušenie zápisu bez zbytočného odkladu, ak finančný agent opakovane alebo závažným spôsobom porušil ustanovenia zákona, osobitných predpisov alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré sa vzťahujú na vykonávanie finančného sprostredkovania.

V Bratislave dňa 17.05.2023

Mgr. Monika Vlčková
konateľ
INSIA SK s.r.o.