

Úplné znenie smernice finančného agenta

obchodnej spoločnosti PROFI +, a. s.

sídlo: Červeňova 18, 811 03 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, Slovenská republika
IČO: 52 623 181
zapísaná v: obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 7011/B
zapísaná v: v zoznamoch samostatných finančných agentov nasledujúcich podregistrov: podregister poistenia alebo zaistenia; podregister kapitálového trhu; podregister doplnkového dôchodkového sporenia; podregister starobného dôchodkového sporenia a v zoznamoch podriadených finančných agentov nasledujúcich podregistrov: podregister poskytovania úverov a podregister prijímania vkladov registra finančných agentov, finančných poradcov, finančných sprostredkovateľov z iného členského štátu v sektore poistenia alebo zaistenia a viazaných investičných agentov vedeného Národnou bankou Slovenska, pod registračným číslom Národnej banky Slovenska: 247839 a na základe rozhodnutia Národnej banky Slovenska číslo: 100-000-197-962/NBS1-000-042-503

názov smernice:

Postup pri vybavovaní sťažností klientov

Dátum schválenia predstavenstvom:	29.10.2019
Dátum platnosti a účinnosti:	29.10.2019

I. POUŽITÉ POJMY

1.1 Pre účely tejto smernice sa pod skratkou / pojmom / slovným spojením:

1.1.1 **finančné sprostredkovanie** bude rozumieť vykonávanie najmenej jednej z týchto činností:

- a) predkladanie ponúk na uzavretie zmluvy o poskytnutí finančnej služby, uzavieranie zmluvy o poskytnutí finančnej služby a vykonávanie ďalších činností smerujúcich k uzavretiu alebo k zmene zmluvy o poskytnutí finančnej služby,
- b) poskytovanie odbornej pomoci, informácií a odporúčaní klientovi na účely uzavretia, zmeny alebo ukončenia zmluvy o poskytnutí finančnej služby,
- c) spolupráca pri správe zmluvy o poskytnutí finančnej služby, ak charakter finančnej služby takúto spoluprácu umožňuje,
- d) spolupráca pri vybavovaní nárokov a plnení plynúcich klientovi zo zmluvy o poskytnutí finančnej služby, najmä v súvislosti s udalosťami rozhodujúcimi pre vznik takýchto nárokov, ak charakter finančnej služby takúto spoluprácu umožňuje,
- e) poskytovanie informácií o jednej alebo o viacerých zmluvách o poskytnutí finančnej služby v súlade s kritériami, ktoré si klienti zvolia prostredníctvom webového sídla alebo iných médií, ako aj predloženie porovnania jednotlivých produktov vrátane ceny a porovnania týchto produktov alebo poskytnutie zľavy z ceny zmluvy o poskytnutí finančnej služby, ak klient môže priamo alebo nepriamo uzatvoriť zmluvu o poskytnutí finančnej služby prostredníctvom webového sídla alebo iných médií,
- f) v sektore kapitálového trhu:
 - i. poskytovanie investičnej služby, prijímanie a postupovanie pokynov klienta týkajúcich sa prevoditeľných cenných papierov a cenných papierov a majetkových účastí vo fondoch kolektívneho investovania a ich propagácia,
 - ii. poskytovanie investičnej služby investičného poradenstva vo vzťahu k prevoditeľným cenným papierom a cenným papierom a majetkovým účastiam vo fondoch kolektívneho investovania,
- g) v sektore poistenia alebo zaistenia okrem činností uvedených v bodoch a) až e) aj zisťovanie, hodnotenie a spracovávanie analýz poistného rizika v súvislosti s ponúkanými poistnými produktmi.

1.1.1 **finančná služba** bude rozumieť služba poskytovaná finančnou inštitúciou alebo činnosť vykonávaná finančnou inštitúciou v sektore:

- a) poistenia alebo zaistenia,
- b) kapitálového trhu,
- c) doplnkového dôchodkového sporenia,
- d) prijímania vkladov,
- e) poskytovania úverov, úverov na bývanie a spotrebiteľských úverov,
- f) starobného dôchodkového sporenia.

1.1.2 **finančná inštitúcia** bude rozumieť banka, zahraničná banka, pobočka zahraničnej banky, poisťovňa, poisťovňa z iného členského štátu, pobočka poisťovne z iného členského štátu, zahraničná poisťovňa, pobočka zahraničnej poisťovne alebo zaist'ovňa, kaptívna zaist'ovňa, zaist'ovňa z iného členského štátu, pobočka zaist'ovne z iného členského štátu, zahraničná zaist'ovňa, pobočka zahraničnej zaist'ovne, obchodník s cennými papiermi, zahraničný obchodník s cennými papiermi, pobočka zahraničného obchodníka s cennými papiermi, správcovská spoločnosť, zahraničná správcovská spoločnosť, pobočka zahraničnej správcovskej spoločnosti, zahraničná investičná spoločnosť, doplnková

dôchodková spoločnosť, zamestnanecká dôchodková spoločnosť, dôchodková správcovská spoločnosť, inštitúcia elektronických peňazí, zahraničná inštitúcia elektronických peňazí, pobočka zahraničnej inštitúcie elektronických peňazí, iná právnická osoba vykonávajúca platobný styk, veriteľ poskytujúci úvery na bývanie alebo spotrebiteľské úvery styk a iný veriteľ podľa osobitného predpisu.

- 1.1.3 **klient** bude rozumieť osoba, ktorej je poskytované finančné sprostredkovanie s tým, že pojem klient sa použije aj v prípade:
- potenciálneho klienta**, ktorým sa rozumie osoba, ktorej bola predložená ponuka alebo výzva na účely poskytovania finančného sprostredkovania,
 - neprofesionálneho klienta**, ktorým sa rozumie fyzická osoba, ktorej je poskytované finančné sprostredkovanie pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov jeho domácnosti,
 - profesionálneho klienta**, ktorým sa rozumie každá osoba, ktorá nie je neprofesionálnym klientom. Profesionálny klient má právo požiadať, aby sa s ním zaobchádzalo ako s neprofesionálnym klientom. Profesionálnym klientom sa rozumejú všetky právnické osoby a tie fyzické osoby, ktoré majú záujem využiť sprostredkované finančné služby pre iný účel ako pre osobnú potrebu a pre potrebu príslušníkov jeho domácnosti.

V ďalšom texte sa v rozsahu nevyhnutnom budú používať aj pojmy potenciálny klient, neprofesionálny klient a profesionálny klient v zmysle aký im priznáva Zákon o finančnom sprostredkovaní.

- 1.1.4 **osoba** bude rozumieť tak právnická osoba, ako aj fyzická osoba.
- 1.1.5 **Obchodný partner** bude rozumieť každá osobu, v prospech ktorej PROFI + priamo alebo prostredníctvom PFA zabezpečuje uzatváranie zmlúv o poskytnutí finančnej služby na základe zmluvy upravujúcej podmienky výkonu finančného sprostredkovania v prospech tejto osoby.
- 1.1.6 **Odborný garant** bude rozumieť osobu v pracovnoprávnom vzťahu alebo obchodnoprávnom vzťahu so PROFI +, ktorá je zodpovedná za vykonávanie finančného sprostredkovania vo vzťahu k samostatnému finančnému agentovi, PFA a klientom, predovšetkým najmä za: (i) monitorovanie dodržiavania povinností zamestnancov vykonávajúcich činnosť, ktorej obsahom je finančné sprostredkovanie, a za prijímanie opatrení prijatých na nápravu nedostatkov pri vykonávaní tejto činnosti; (ii) poskytovanie odbornej pomoci zamestnancom vykonávajúcim činnosť podľa predchádzajúceho písmena (i) pri dodržiavaní povinností podľa Zákona o finančnom sprostredkovaní; (iii) preverovanie a vybavovanie sťažností klientov finančného agenta podľa § 26 Zákona o finančnom sprostredkovaní.
- 1.1.7 **PFA** alebo **podriadený finančný agent** bude rozumieť osoba, ktorá so PROFI + uzatvorila Zmluvu a ktorá bola na návrh PROFI + zapísaná do Registra NBS.
- 1.1.8 **PROFI +** bude rozumieť spoločnosť PROFI +, a. s., sídlo: Červeňova 18, 811 03 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, Slovenská republika, IČO: 52 623 181, zapísaná v: obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 7011/B.
- 1.1.9 **Register NBS** bude rozumieť register finančných agentov, finančných poradcov, finančných sprostredkovateľov z iného členského štátu v sektore poistenia alebo zaistenia a finančných sprostredkovateľov z iného členského štátu v oblasti poskytovania úverov na bývanie vedený Národnou bankou Slovenska, ktorý sa člení na podregistre pre jednotlivé sektory v zmysle Zákona o finančnom sprostredkovaní.
- 1.1.10 **SRK** bude rozumieť štruktúrálnu regionálnu kanceláriu PROFI +.

- 1.1.11 **SFA** alebo **samostatný finančný agent** bude rozumieť osoba, ktorou je aj PROFI +, a ktorá je ako samostatný finančný agent zapísaná v Registri NBS a finančné sprostredkovanie vykonáva na základe písomnej zmluvy s finančnou inštitúciou; pričom v tom istom čase môže mať uzavreté písomné zmluvy s viacerými finančnými inštitúciami.
- 1.1.12 **sťažovateľ** bude rozumieť klient, ktorý podal sťažnosť.
- 1.1.13 **sťažnosť** bude rozumieť podanie klienta, ktorým:
- sa domáha ochrany svojich práv alebo oprávnených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené pri výkone finančného sprostredkovania zo strany PROFI + alebo PFA, resp. nečinnosťou,
 - upozorňuje na konkrétne nedostatky najmä na porušenie právnych predpisov, alebo vnútorných predpisov PROFI +, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah PROFI +,
 - namieta porušenie etických pravidiel správania sa finančného agenta voči klientovi,
 - sa domáha prešetrenia postupu PROFI + alebo PFA pri výkone finančného sprostredkovania,
 - sa domáha prešetrenia postupu pri vybavovaní jeho sťažnosti, alebo namieta nedostatočné vybavenie sťažnosti.
- 1.1.14 **štatutárny orgán** bude rozumieť v prípade: (i) verejnej obchodnej spoločnosti - každého spoločníka tejto spoločnosti, (ii) komanditnej spoločnosti - každého komplementára tejto spoločnosti, (iii) spoločnosti s ručením obmedzeným - každého konateľa tejto spoločnosti, (iv) akciovej spoločnosti - každého člena predstavenstva tejto spoločnosti a v prípade iných právnických osôb - každú osobu s obdobným postavením ako vyššie uvedené štatutárne orgány obchodných spoločností.
- 1.1.15 **Zákon o finančnom sprostredkovaní** bude rozumieť zákon č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj každý právny predpis, ktorý tento zákon doplní a/alebo zmení a/alebo nahradí, resp. každý právny predpis ktorý po zániku účinnosti tohto zákona bude upravovať problematiku obsiahnutú v tomto zákone – hoc aj len čiastočne.
- 1.1.16 **Zodpovedný člen predstavenstva** bude rozumieť ten člen predstavenstva PROFI +, ktorého PROFI + ustanovila v zmysle § 24 ods. 2 Zákona o finančnom sprostredkovaní za osobu zodpovednú za vykonávanie finančného sprostredkovania, a ktorý v zmysle § 25 ods. 10 Zákona o finančnom sprostredkovaní zodpovedá za riadne vykonávanie činnosti Odborného garanta.
- 1.1.17 **Zmluva** bude rozumieť písomnú zmluvu v zmysle § 9 Zákona o finančnom sprostredkovaní uzatvorenú medzi PROFI + a PFA, na základe ktorej PFA vykonáva finančné sprostredkovanie.
- 1.1.18 **Zmluvné formuláre** bude rozumieť všetky dokumenty dodané Obchodnými partnermi, ktoré je potrebné vyplniť za účelom uzatvorenia zmluvy o poskytnutí finančnej služby (*napríklad návrhy na uzatvorenie zmluvy o poskytnutí finančnej služby a pod.*), resp. za účelom zmeny alebo zrušenia uzatvorenej zmluvy o poskytnutí finančnej služby uzatvorenej medzi Obchodným partnerom a klientom vďaka činnosti inej osoby, ako aj všetky dokumenty potrebné vo veci vykonávania správy sprostredkovanej zmluvy o poskytnutí finančnej služby a vo veci uplatnenia práv a nárokov vyplývajúcich zo sprostredkovanej zmluvy o poskytnutí finančnej služby.

1.1.19 **zmluvou o poskytnutí finančnej služby** bude rozumieť zmluva (*ktorej podobu upraví príslušná právna úprava*) medzi klientom a Obchodným partnerom, ktorý je finančnou inštitúciou, na základe ktorej finančná inštitúcia poskytuje klientovi finančnú službu.

1.2 Výkladové pravidlá:

- 1.2.1 Pojmy definované v právnom predpise sú uvádzané s odkazom na príslušné ustanovenie právneho predpisu.
- 1.2.2 V prípade rozporu medzi právnou úpravou a touto Smernicou má **prednosť platná a účinná právna úprava**, ak Smernica neupravuje prísnejšie pravidlá správania sa ako platná a účinná právna úprava.
- 1.2.3 Akýkoľvek odkaz na akúkoľvek právnú úpravu, resp. na akékoľvek ustanovenie konkrétneho právneho predpisu je nevyhnutné vykladať podľa jeho znenia v platnom a účinnom znení ustanovení príslušných právnych predpisov, ktoré pôvodné znenie nahradili.
- 1.2.4 Znalosť tejto smernice nenahradzuje povinnosť poznať Zákon o finančnom sprostredkovaní a ostatné príslušné právne predpisy.

II. ÚVOD

- 2.1 PROFÍ + v právnom postavení samostatného finančného agenta vykonáva svoju činnosť najmä prostredníctvom podriadených finančných agentov.
 - 2.2 V zmysle § 29 Zákona o finančnom sprostredkovaní je PROFÍ + povinná vynaložiť všetko úsilie, ktoré od nej možno požadovať, na to, aby nedochádzalo k porušovaniu povinností vyplývajúcich zo Zákona o finančnom sprostredkovaní, osobitných predpisov a iných všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré sa vzťahujú na vykonávanie finančného sprostredkovania spoločnosťou PROFÍ + a podriadenými finančnými agentmi, s ktorými má PROFÍ + uzavretú Zmluvu.
 - 2.3 V zmysle ust. § 26 Zákona o finančnom sprostredkovaní je PROFÍ + v rozsahu v akom svoju činnosť vykonáva v právnom postavení finančného agenta povinná:
 - 2.3.1 vypracovať a dodržiavať vnútorné akty riadenia upravujúce evidenciu sťažností klientov alebo potenciálnych klientov,
 - 2.3.2 zaviesť a uplatňovať účinné a prehľadné postupy riadneho preverenia a včasného vybavovania sťažností klientov alebo potenciálnych klientov a viesť záznam o každej sťažnosti a opatreniach prijatých na jej vybavenie.
- Povinnosti podľa tohto bodu 2.3 sa vzťahujú na PROFÍ + v právnom postavení samostatného finančného agenta, aj vo vzťahu k sťažnostiam klientov na činnosť podriadených finančných agentov, s ktorými má samostatný finančný agent uzavretú zmluvu podľa § 9 Zákona o finančnom sprostredkovaní.
- 2.4 PROFÍ + je povinná sústavne preverovať dodržiavanie povinností vyplývajúcich z príslušných právnych predpisov pri výkone finančného sprostredkovania a to aj vo vzťahu k činnosti PFA, s ktorými má v právnom postavení samostatného finančného agenta uzavretú zmluvu podľa § 9 Zákona o finančnom sprostredkovaní.
 - 2.5 Predmetom tejto smernice je vymedziť postup prijatia, preverenia a vybavovania sťažností a anonymných podaní klientov, ako aj postup pri porušení tejto smernice, zodpovednosti za jeho dodržiavanie a kontrolu jeho dodržiavania.

III. ROZSAH SMERNICE

3.1 Smernica sa týka:

- 3.1.1 **klientov** a to bez ohľadu na to či ide o:

- a) profesionálnych klientov,
 - b) neprofesionálnych klientov,
 - c) potenciálnych profesionálnych klientov,
 - d) potenciálnych neprofesionálnych klientov,
- 3.1.2 **zamestnancov PROFI +**, a to v rozsahu v akom budú vykonávať finančné sprostredkovanie za PROFI +, ako aj v rozsahu v akom zamestnanec PROFI + vybavuje sťažnosti klientov, resp. inak prichádza do styku s právami a oprávneným záujmami klientov,
- 3.1.3 **PFA**, a to v rozsahu, v akom bude za PROFI + vykonávať finančné sprostredkovanie a v akom sa ho bude podaná sťažnosť týkať.
- 3.2 Smernica sa vzťahuje na všetky podania majúce znaky sťažnosti, ak sa týkajú:
- 3.2.1 finančného sprostredkovania,
 - 3.2.2 činností, ktoré s výkonom finančného sprostredkovania priamo súvisia alebo sa ho týkajú, ak pri ich výkone boli práva a záujmy klienta v súvislosti s finančným sprostredkovaním poškodené, ohrozené alebo takéto správanie sa týchto práv a oprávnených záujmov klienta týkalo a bolo v rozpore s etickými zásadami činnosti finančného agenta,
 - 3.2.3 činností, ktoré vykonáva zamestnanec PROFI + vo veci preverenia a vybavovania sťažností.

IV. VYMEDZENIE SŤAŽNOSTI

- 4.1 Sťažnosť je nutné chápať ako jednostranný právny úkon, s ktorým právny poriadok spája vznik povinnosti PROFI + postupovať za podmienok vyplývajúcich z tejto smernice a za podmienok vyplývajúcich z príslušnej právnej úpravy.
- 4.2 Sťažnosť musí obsahovať minimálne nasledujúce náležitosti:
- 4.2.1 označenie sťažovateľa a kontaktné údaje na sťažovateľa (*minimálne: meno, priezvisko a adresu bydliska, ak ide o fyzickú osobu; názov alebo obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu*),
 - 4.2.2 označenie PFA alebo zamestnanca PROFI + voči ktorému sťažnosť smeruje,
 - 4.2.3 označenie rozhodných skutočností pre určenie čoho sa sťažnosť týka (*napríklad označenie zmluvy o poskytnutí finančnej služby v súvislosti ktorou bolo nesprávne postupované v prípade finančného sprostredkovania*) a čoho sa sťažovateľ domáha,
 - 4.2.4 podpis sťažovateľa.
- 4.3 Ak sťažnosť (nie anonymná) neobsahuje informácie potrebné na jej riadne vybavenie, tak zamestnanec PROFI + poverený vybavením sťažnosti kontaktuje sťažovateľa za účelom doplnenia sťažnosti. Po dobu kým nebude sťažnosť doplnená poverený zamestnanec PROFI + vykoná v rozsahu možnom úkony smerujúce k vybaveniu sťažnosti a prípadne, ak to zistené skutočnosti umožnia, tak aj sťažnosť vybaví a to bez ohľadu na to či bude sťažnosť doplnená alebo nie.
- 4.4 Ak anonymná sťažnosť (tzn. bez údajov sťažovateľa) obsahuje skutočnosti nasvedčujúce tomu, že niektorý z PFA alebo PROFI + pri výkone finančného sprostredkovania porušili právnu úpravu, tak PROFI + vykoná šetrenie nevyhnutné pre objasnenie toho, či PFA alebo PROFI + porušili právnu úpravu upravujúcu podmienky finančného sprostredkovania alebo porušili niektorý z vnútorných predpisov PROFI +. V prípade, ak bude zistené pochybenie na strane PFA alebo PROFI +, príjme PROFI + opatrenia za tých istých podmienok, ako pri riadne podanej sťažnosti s tým rozdielom, že anonymného sťažovateľa neinformuje.

4.5 Sťažnosti sa delia najmä podľa toho či:

- 4.5.1 bola sťažovateľovi spôsobená škoda v rámci činností uvedených v bode 3.2 tejto smernice,
- 4.5.2 boli sťažovateľovi poskytnuté nedostatočné alebo nesprávne informácie o sprostredkovanánej finančnej službe alebo mu takéto informácie neboli poskytnuté,
- 4.5.3 boli porušené etické zásady činnosti finančného agenta.

V. PODANIE / PRIJATIE SŤAŽNOSTI

5.1 **Sťažnosť môže klient podať len písomne na adrese sídla PROFI +.**

5.2 V prípade ak klient podá PROFI + sťažnosť inak ako písomne, tzn. napr. ústne, telefonicky, emailom alebo faxom, bude zo strany PROFI +, resp. povereným zamestnancom PROFI + upozornený na to, že sťažnosť je možné podať len písomne a bude vyzvaný aby predmetnú sťažnosť podal písomne na adresu sídla PROFI +.

5.3 O prijatí sťažností podľa bodu 5.2 tejto smernice bude PROFI +, resp. povereným zamestnancom vyhotovený záznam, v ktorom sa uvedie kto podáva sťažnosť, akým spôsobom bola podaná, obsah sťažnosti a záznam o tom, že klient bol poučený o povinnosti podať sťažnosť písomne.

5.4 Sťažnosť podľa bodu 5.2 tejto smernice bude vybavená ako sťažnosť, ktorá bola podaná písomne, a to bez ohľadu na to, či bola následne podaná PROFI + aj písomne.

5.5 **Písomnú sťažnosť** Odborný garant PROFI + zaeviduje, vyznačí na nej dátum prijatia, a uvedie ktorý konkrétny zamestnanec PROFI + sťažnosť vybaví. Ak sťažnosť prijme zamestnanec PROFI + tak je povinný o svojom postupe informovať Odborného garanta.

5.6 Ak chce sťažnosť **podat' osoba, ktorá nevie, resp. nie je schopná čítať alebo sa podpísať,** tak sa postupuje ako keby bola podaná písomne s tým, že osoba, ktorá sťažnosť prijme urobí o sťažnosti písomný záznam s poznámkou prečo osoba, ktorá sťažnosť podala nebola schopná sa s takýmto záznamom oboznámiť, resp. tento záznam podpísať. V prípade, ak je to možné, musí osoba, ktorá sťažnosť prijíma zabezpečiť, aby pri spisovaní záznamu bola prítomná aj iná tretia osoba, ktorá svojím podpisom potvrdí úplnosť a presnosť záznamu o podaní sťažnosti.

VI. POSTUPY PRI PREVEROVANÍ SŤAŽNOSTI A LEHOTY NA VYBAVENIE

6.1 Odborný garant po prijatí sťažnosti zistí, či existuje alebo neexistuje konflikt záujmov:

6.1.1 medzi ním a sťažovateľom, resp. medzi Odborným garantom a PFA voči ktorému sťažnosť smeruje a v prípade existencie konfliktu záujmov oznámi túto skutočnosť Zodpovednému členovi predstavenstva a odovzdá mu sťažnosť na riešenie,

6.1.2 medzi zamestnancom PROFI +, ktorého Odborný garant má záujem poveriť vybavením sťažnosti a sťažovateľom, resp. medzi týmto zamestnancom a PFA, voči ktorému sťažnosť smeruje, a ak existuje tak poverí vybavením sťažnosti iného zamestnanca PROFI + alebo vybaví sťažnosť osobne.

6.2 Po prijatí sťažnosti Odborný garant informuje Zodpovedného člena predstavenstva, prideli sťažnosti označenie a najneskôr do troch pracovných dní nasledujúcich po jej prijatí ju prideli konkrétnemu zamestnancovi PROFI + na riešenie. Sťažnosť môže riešiť aj Odborný garant osobne, ak Zodpovedný člen predstavenstva neurčí inak.

6.3 Po pridelení sťažnosti osoba poverená jej riešením:

6.3.1 zistí formu podanej sťažnosti a v prípadoch stanovených v tejto smernici vyzve sťažovateľa na doplnenie písomnej podoby sťažnosti alebo na podpísanie písomného záznamu o sťažnosti, ak tú už sťažovateľ nepodpísal,

- 6.3.2 zistí úplnosť podanej sťažnosti a v prípade obsahových nedostatkov vyzve sťažovateľa na ich doplnenie,
- 6.3.3 v prípade anonymnej sťažnosti postupuje podľa bodu 4.4 tejto smernice.
- 6.4 Osoba poverená vybavením sťažností potom, čo vykoná postup podľa bodu 6.3:
- 6.4.1 zhromaždí všetky podklady nevyhnutné pre riadne preskúmanie skutočností rozhodných pre riadne posúdenie sťažnosti (*tzn. minimálne zhromaždí: záznamy zo stretnutia s klientom, zmluvu o poskytnutí finančnej služby, poznámky o priebehu finančného sprostredkovania, informácie o tom, aké finančné služby sťažovateľ užíval pred vykonaním finančného sprostredkovania, ak je to možné, a pod.*) a preverí, či osoba voči ktorej sťažnosť smeruje, bola osobou oprávnenou vykonať činnosť, ktorá bola dôvodom podania sťažnosti,
- 6.4.2 vyzve osobu voči ktorej sťažnosť smeruje, aby sa k sťažnosti v určenej lehote odo dňa doručenia výzvy vyjadril, zodpovedal požadované otázky a predložil požadované dôkazy.
- 6.5 Po získaní informácií o všetkých rozhodných skutočnostiach predloží osoba poverená vybavením sťažnosti vec na posúdenie Odbornému garantovi, ktorý na základe získaných údajov rozhodne o tom, či je sťažnosť dôvodná alebo nie. Ak je sťažnosť dôvodná, tak v závislosti od toho či ide o:
- 6.5.1 menej závažnú sťažnosť na základe ktorej nebudú zistené žiadne závažné porušenia práv a oprávnených záujmov klienta, Odborný garant prijme rozhodnutie o tom, ako bude sťažnosť vybavená a navrhne opatrenia, ktoré majú byť PFA alebo zamestnancovi PROFI + uložené,
- 6.5.2 závažnú sťažnosť na základe ktorej budú zistené závažné porušenia práv a oprávnených záujmov klienta, Odborný garant navrhne riešenia a predloží ich na ďalšie posúdenie Zodpovednému členovi predstavenstva na rozhodnutie, či vec bude posunutá na rozhodnutie etickej komisii alebo bude vybavená jedným zo spôsobov navrhnutým Odborným garantom.
- 6.6 Ak počas stretnutia riaditeľa SRK, PFA a sťažovateľa dôjde k zmierovému vyriešeniu situácie, prítomní o tom spíšu písomný záznam a informujú o tom zamestnanca PROFI + povereného riešením sťažnosti.
- 6.7 Sťažovateľ musí byť vždy v lehote 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti, buď informovaný o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti alebo o predĺžení lehoty na vybavenie sťažnosti na 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti spolu s uvedením dôvodov predĺženia lehoty na vybavenie sťažnosti.
- 6.8 Oznámenie o vybavení sťažnosti doručuje PROFI + v písomnej podobe, a to tak sťažovateľovi, ako aj osobe, na ktorú bola sťažnosť podaná.
- 6.9 Oznámenie o vybavení sťažnosti musí obsahovať:
- 6.9.1 označenie PROFI +,
- 6.9.2 označenie sťažovateľa,
- 6.9.3 označenie osoby, na ktorú bola sťažnosť podaná,
- 6.9.4 zistený skutkový stav,
- 6.9.5 zhodnotenie zistených skutočností a dôkazov,
- 6.9.6 vyhodnotenie, či bola sťažnosť dôvodná alebo nedôvodná,
- 6.9.7 v prípade dôvodnej sťažnosti aj prijaté opatrenia,
- 6.9.8 dátum a podpis oprávnených osôb za PROFI +.

VII. POSTUP PRI OPAKOVANOM PODANÍ SŤAŽNOSTÍ

- 7.1 Opakovanou sťažnosťou je sťažnosť, ktorú sťažovateľ podáva na osobu, na ktorú už sťažnosť podal, a to z tých istých dôvodov z akých bola podaná predchádzajúca sťažnosť.

- 7.2 Vo veci opakovanej sťažnosti je potrebné zistiť, či neobsahuje nové rozhodné skutočnosti pre posúdenie prípadu, resp. či v nej nie sú uvedené skutočnosti, ktoré neboli predmetom konania o predchádzajúcej sťažnosti.
- 7.3 Ak je opakovaná sťažnosť podaná aj/alebo len na osobu, ktorá riešila prvú sťažnosť, tak sa predpokladá konflikt záujmov a vybavením tejto sťažnosti, ako novej sťažnosti musí byť poverený iný zamestnanec. Ak sťažnosť smeruje voči Odbornému garantovi tak riešením sťažnosti je bez ďalšieho poverený Zodpovedný člen predstavenstva.
- 7.4 V prípade, že osoba poverená vybavením sťažnosti zistí, že:
- 7.4.1 ide o opakovanú sťažnosť, v ktorej sa nenachádzajú žiadne nové skutočnosti tak opätovne vyhodnotí, či v predchádzajúcom konaní nedošlo k pochybeniu, či zistené skutočnosti naozaj odôvodňujú záver prijatý v konaní o predchádzajúcej sťažnosti a pripraví o tom správu, ktorú odovzdá Odbornému garantovi,
- 7.4.2 opakovaná sťažnosť obsahuje nové skutočnosti, ktoré je potrebné overiť, tak sa postupuje v zmysle čl. VI. tejto smernice s tým, že pri riešení opakovanej sťažnosti sa zohľadňujú aj zistenia a získané dôkazy získané počas riešenia prvej sťažnosti.

VIII. OPATRENIA

- 8.1 PROFI + je oprávnená uložiť nasledujúce opatrenia:
- 8.1.1 požadovať od PFA, ako aj od zamestnanca PROFI + opätovné absolvovanie osobitného finančného vzdelávania, ak zistí, že PFA, alebo zamestnanec PROFI + nekonal s odbornou starostlivosťou,
- 8.1.2 požadovať od PFA, ako aj od zamestnanca PROFI + vykonanie opatrení smerujúcich k odstráneniu príčin vzniku nedostatkov a k náprave zistených nedostatkov,
- 8.1.3 zadržať províziu na ktorú by PFA mal zmluvný nárok až do vykonania opatrení podľa bodu 8.1.2 alebo znížiť túto províziu alebo ju nevyplatiť, ak PFA porušil pravidlá činnosti vo vzťahu ku klientovi alebo spôsobil klientovi škodu,
- 8.1.4 požadovať vrátenie provízie vyplatenej za vykonanie finančného sprostredkovania, ktorého sa sťažnosť týka,
- 8.1.5 uplatniť si u PFA nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty za podmienok dohodnutých v Zmluve uzatvorenej s PFA.
- 8.2 PROFI + je povinná od PFA, ako aj od svojho zamestnanca vymáhať škodu, ktorú jej PFA alebo jej zamestnanec svojím nesprávnym postupom spôsobí.
- 8.3 PROFI + je oprávnená vypovedať Zmluvu alebo od zmluvy odstúpiť a podať návrh na zrušenie zápisu bez zbytočného odkladu, ak podriadený finančný agent opakovane alebo závažným spôsobom porušil ustanovenia Zákona o finančnom sprostredkovaní, osobitných predpisov alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré sa vzťahujú na vykonávanie finančného sprostredkovania.

IX. ZÁZNAMY, EVIDENCIA A ARCHIVÁCIA

- 9.1 O všetkých skutočnostiach a zisteniach v rámci podanej sťažnosti sa vyhotovuje záznam.
- 9.2 Záznam podľa bodu 9.1 tejto smernice musí obsahovať:
- 9.2.1 meno, priezvisko a adresa bydliska sťažovateľa, ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno a sídlo sťažovateľa, ak ide o právnickú osobu,
- 9.2.2 predmet sťažnosti,
- 9.2.3 dátum doručenia sťažnosti,
- 9.2.4 identifikácia osôb, na ktoré bola sťažnosť podaná,
- 9.2.5 vyhodnotenie skutočnosti, či bola sťažnosť oprávnená,
- 9.2.6 spôsob vybavenia sťažnosti,
- 9.2.7 opatrenia prijaté na vybavenie sťažnosti,

- 9.2.8 dátum vybavenia sťažnosti.
- 9.3 V zázname musí byť uvedené odôvodnené oprávnenie uložiť takéto opatrenie a podmienky za akých musí byť opatrenie vykonané.
- 9.4 Vo veci záznamu je potrebné uviesť, že uvedený záznam môže obsahovať záznam o viacerých sťažnostiach a nemusí byť ku každej sťažnosti vyhotovovaný samostatne, s tým, že tento záznam musí byť prehľadný a podpísaný minimálne osobou, ktorá ich vyhotovila.
- 9.5 Riadne vedenie záznamov kontroluje a zodpovedá za ich úplnosť a správnosť Odborný garant poverený touto činnosťou.
- 9.6 PROFI + je povinná viesť evidenciu sťažností v elektronickej podobe a zároveň je povinná archivovať všetky písomnosti doručené do PROFI + týkajúce sa predmetnej sťažnosti.
- 9.7 PROFI + je povinná originály sťažností archivovať počas desiatich rokov od vybavenia sťažnosti.

X. ZODPOVEDNOSŤ ZA PORUŠENIE SMERNICE, KONTROLA, OPATRENIA A SANKCIE

- 10.1 Odborný garant je povinný zabezpečiť, aby každá osoba, ktorá je dotknutá touto Smernicou (myslia sa zamestnanci poverení vybavením sťažností) bola oboznámená s jej obsahom a splnila všetky povinnosti z nej vyplývajúce.
- 10.2 Za dodržiavanie a kontrolu dodržiavania tejto Smernice zodpovedá Odborný garant, v prípade jeho neprítomnosti Zodpovedný člen predstavenstva.
- 10.3 V prípade porušenia tejto Smernice môže byť osobe, ktorá túto Smernicu porušila uložené nasledujúce opatrenie/sankciu:
- 10.3.1 udelené pokarhanie,
 - 10.3.2 stanovená povinnosť absolvovať preškolenie v oblasti prijatia a vybavovania sťažností klientov,
 - 10.3.3 zaplatiť PROFI + zmluvnú pokutu ak to vyplýva zo Zmluvy uzatvorenej medzi ňou a PROFI +,
 - 10.3.4 nahradiť škodu, ktorá jej konaním vznikla v rozsahu v akom to umožňujú príslušné právne predpisy alebo zmluvné dojednanie (napr. Zákonník práce, atď.).
- 10.4 V prípade porušenia tejto Smernice rozhoduje o prijatom opatrení/sankciách v zmysle bodu 10.3 tejto Smernice Zodpovedný člen predstavenstva.

XI. ZÁVER

- 12.1 Ak hrozí v priebehu šetrenia sťažnosti nebezpečenstvo z omeškania, alebo ak posúdi Odborný garant alebo Zodpovedný člen predstavenstva sťažnosť klienta ako prípad hodný zvláštneho zreteľa, tak sú oprávnení stanoviť individuálny postup a lehoty k jeho vybaveniu (*pričom nesmú inak ako za podmienok stanovených v zákone predĺžiť zákonom stanovenú 30 dňovú lehotu na viac ako 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti*).
- 12.2 Sťažnosť klienta, pri ktorej nie je uvedená PROFI + ani jej PFA, nie je PROFI + oprávnená riešiť. Ak však bude od PROFI + rozumné vyžadovať preverenie takéhoto podania tak PROFI + takéto podanie preverí.
- 12.3 PROFI + nie je rovnako oprávnená riešiť sťažnosti, vo veci ktorých už rozhoduje (prebieha šetrenie), alebo už rozhodol iný k tomu príslušný orgán (napr. súdny orgán, správny orgán a pod.).
- 12.4 Prípadne ďalšie postupy, úkony, práva a povinnosti vyššie nepopísané sa riadia príslušnými platnými právnymi predpismi.

PROFI +, a. s.
Ing. Pavel Smetana
predseda predstavenstva