

Samostatný finančný agent

VOLKSWAGEN Finančné služby Maklérska s.r.o, so sídlom: Vajnorská 98, 831 04 Bratislava, IČO: 35 835 583

Pravidlá pre vybavovanie sťažností v súvislosti s výkonom finančného sprostredkovania

1. Pravidlá pre vybavovanie sťažností v súvislosti s výkonom finančného sprostredkovania (ďalej len „pravidlá“) sú vydané v súlade s § 26 ods. 1 zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a v súlade s Usmerneniami Európskeho orgánu pre poisťovníctvo a dôchodkové poistenie zamestnancov (ďalej len „EIOPA“) k vybavovaniu sťažností sprostredkovateľmi poistenia č. EIOPA-BoS-13/164.
2. Účelom tohto dokumentu je popis pravidiel pre vybavovanie sťažností v súvislosti s poskytovaním finančného sprostredkovania samostatným finančným agentom VOLKSWAGEN Finančné služby Maklérska s.r.o (ďalej len „spoločnosť“) a jeho podriadenými finančnými agentmi.
3. Pre účely jednotnej aplikácie sa používajú nasledovné pojmy:
 - a) **Sťažnosťou** sa rozumie vyjadrenie nespokojnosti klienta, ktoré je adresované spoločnosti v súvislosti s poskytovaním finančného sprostredkovania spoločnosťou alebo jej podriadenými finančnými agentami.
 - b) **Sťažovateľom** sa rozumie klient alebo potenciálny klient, ktorý v súvislosti s poskytovaním finančného sprostredkovania spoločnosťou alebo jej podriadenými finančnými agentami je oprávnený na podanie sťažnosti alebo klient, ktorý už sťažnosť podal.
4. Za sťažnosť sa nepovažujú žiadosti v zmysle obchodných podmienok spoločnosti (napr. žiadosť o vydanie kópie listiny) a žiadosti o informácie.
5. V prípadoch, ak spoločnosť nie je príslušná na vybavenie sťažnosti vzhľadom na skutočnosť, že uvedená sťažnosť patrí na vybavenie inej osobe alebo orgánu štátnej alebo verejnej moci, spoločnosť informuje sťažovateľa o skutočnosti z akých dôvodov nie je príslušnou osobou, ktorej sa má sťažnosť predložiť.
6. Informácie ohľadom vybavovania sťažností predkladané klientom v priebehu výkonu finančného sprostredkovania relevantné na podanie sťažnosti:
 - a) Sťažnosť je možné podať na adrese sídla spoločnosti - Vajnorská 98, 831 04 Bratislava.

- b) Sťažnosť je možné podať v listinnej podobe doručenej spoločnosti prostredníctvom poštovej prepravy alebo osobne dorúčením do podateľne na adrese sídla spoločnosti - Vajnorská 98, 831 04 Bratislava. Sťažnosť tak isto možno podať elektronicky prostredníctvom zaslania emailu na určenú emailovú adresu - staznosti@vwfs.sk .
 - c) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažnosti“). V prípade potreby sú súčasťou dokumentácie aj ďalšie doklady odôvodňujúce sťažnosť.
 - d) Ak v sťažnosti absentujú povinné nalezitosti v zmysle písm c) a sťažovateľ bol vyzvaný na ich doplnenie a sťažovateľ následne odmietne jej doplnenie, spoločnosť informuje sťažovateľa o skutočnosti, že sťažnosť nie je možné objektívne vybaviť.
 - e) Sťažnosť bude vybavená v lehote 30 dní od doručenia sťažnosti. V prípade ak na vybavenie sťažnosti je potrebné získanie osobitných dokumentov alebo doplnenie sťažnosti od sťažovateľa sa táto lehota môže primerane predĺžiť maximálne však na 60 dní od doručenia sťažnosti.
7. Za evidenciu a prijímanie sťažností je zodpovedný odborný garant spoločnosti.
8. O každej doručenej sťažnosti je vytvorený spis, ktorý sa musí interne evidovať. Spis o sťažnosti obsahuje:
- a) meno, priezvisko a adresa bydliska sťažovateľa, ak ide o fyzickú osobu, alebo názov alebo obchodné meno a sídlo sťažovateľa, ak ide o právnickú osobu,
 - b) poradové číslo sťažnosti,
 - c) predmet sťažnosti,
 - d) dátum doručenia sťažnosti,
 - e) doklady odôvodňujúce sťažnosť,
 - f) zhodnotenie povahy sťažnosti,
 - g) zápis o prešetrení a vybavení sťažnosti,
 - h) dokumenty potrebné na vybavenie sťažnosti,
 - i) poznámky.
9. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie a vybavenie tomu, proti komu smeruje. Pokiaľ je príslušná osoba v konflikte záujmov, sťažnosť je postúpená na vybavenie inej osobe určenej odborným garantom spoločnosti.
10. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
11. Poverená osoba na vybavovanie sťažností, ktorej bolo prešetrenie a vybavenie sťažnosti pridelené je povinná písomne potvrdiť prijatie sťažnosti klientovi a zároveň ho informovať o zverejnení postupov spoločnosti na vybavovanie sťažností. Poverená osoba na vybavovanie sťažností, ktorej bolo prešetrenie a vybavenie sťažnosti pridelené je povinná zistiť a zohľadniť všetky dostupné

dôkazy a informácie týkajúce sa sťažnosti. Poverená osoba na vybavovanie sťažností, ktorej bolo prešetrenie a vybavenie sťažnosti pridelené po odsúhlasení odborným garantom zašle oznámenie o vybavení sťažnosti sťažovateľovi, kde budú uvedené dôvody zamietnutia sťažnosti ako neopodstatnenej.

12. V prípade prijatia konečného rozhodnutia, ktoré plne neuspokojuje požiadavku sťažovateľa poverená osoba na vybavovanie sťažností, ktorej bolo prešetrenie a vybavenie sťažnosti pridelené je povinná komplexne vysvetliť svoje stanovisko k sťažnosti a informovali sťažovateľa o ďalších možnostiach riešenia sťažnosti, napr. o dostupnosti ombudsmana (napr. bankový či poisťovací ombudsman), o prípadných alternatívnych riešeniach sporov (napr. existencia rozhodcovskej doložky) alebo ďalších príslušných orgánoch na riešenie sťažnosti (napr. odbor ochrany spotrebiteľa Národnej banky Slovenska).
13. Sťažnosť je vybavená zaslaním oznámenia o vybavení sťažnosti sťažovateľovi spôsobom akým bola doručená sťažnosť.
14. Spis o sťažnosti sa po vybavení sťažnosti archivuje v zmysle archivačného poriadku najmenej 10 rokov od dátumu doručenia sťažnosti.