

PRAVIDLÁ POSTUPU PRE PODÁVANIE A VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ KLIENTOV ALEBO POTENCIONÁLNYCH KLIENTOV SPOLOČNOSTI FG FINANCIAL GROUP – SK, a.s. V SÚVISLOSTI S VÝKONOM FINANČNÉHO SPROSTREDKOVANIA

Spoločnosť **FG Financial Group – SK, a.s.**, so sídlom Plynárenská 7/A, 821 09 Bratislava – mestská časť Ružinov, IČO: 50 045 601, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 6275/B (ďalej len „FG“) vydáva tieto Pravidlá za účelom určenia postupov podania sťažností a podnetov klienta a potencionálneho klienta a postupu pri ich riešení pri výkone finančného sprostredkovania FG alebo podriadenými finančnými agentmi FG podľa zákona č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o FSaFP“) (ďalej len „Pravidlá“).

V zmysle Zákona o FSaFP, Pravidlá určujú pracovné postupy a opatrenia tak, aby sťažnosť Klienta/Potencionálneho klienta bola vybavená v lehote a spôsobom stanoveným Zákonom o FSaFP.

1. Vymedzenie pojmov

Back Office (BO) sa rozumejú zamestnanci oddelení, ktorí zabezpečujú podporné a administratívne služby priamo naviazané na výkon finančného sprostredkovania.

FO sa rozumie fyzická osoba.

Finančný agent je v zmysle ustanovenia § 6 ods. 1 a 2 Zákona osoba so sídlom, miestom podnikania alebo umiestnením organizačnej zložky na území Slovenskej republiky, ktorá vykonáva finančné sprostredkovanie na základe písomnej zmluvy s finančnou inštitúciou alebo na základe písomnej zmluvy so samostatným finančným agentom. Finančným agentom v sektore poistenia alebo zaistenia je osoba so sídlom alebo ústredím na území Slovenskej republiky, ak ide o právnickú osobu, alebo osoba s trvalým pobytom alebo prechodným pobytom a miestom podnikania na území Slovenskej republiky, ak ide o fyzickú osobu. Finančný agent nemôže vykonávať finančné poradenstvo. Finančným agentom sa pre účely týchto Pravidiel rozumie najmä SFA, zamestnanec SFA vykonávajúci finančné sprostredkovanie, zamestnanec BO a PFA.

Finančná služba je služba vykonávaná finančnou inštitúciou alebo činnosť vykonávaná finančnou inštitúciou v sektore poistenia alebo zaistenia, kapitálového trhu, prijímania vkladov, poskytovania úverov, spotrebiteľských úverov a úverov na bývanie, doplnkového dôchodkového sporenia, starobného dôchodkového sporenia.

Finančné sprostredkovanie:

- 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,
- poskytnutie odbornej pomoci, informácií a odporúčaní Klientovi na účely uzavretia, zmeny alebo ukončenia zmluvy o poskytnutí finančnej služby,
- spolupráca pri správe zmluvy o poskytnutí finančnej služby, ak charakter finančnej služby takúto spoluprácu umožňuje,

- 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.
- 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.

Finančným sprostredkovaním v sektore kapitálového trhu je aj:

- poskytovanie investičnej služby prijímanie a postupovanie pokynov Klienta týkajúcich sa prevoditeľných cenných papierov a podielových listov podielových fondov a cenných papierov a majetkových účastí vo fondoch zahraničných subjektov kolektívneho investovania a ich propagácia, alebo
- poskytovanie investičnej služby investičného poradenstva vo vzťahu k prevoditeľným cenným papierom a majetkovým účastiam vo fondoch kolektívneho investovania.

Finančným sprostredkovaním v sektore poistenia alebo zaistenia okrem činností uvedených vyššie je aj zisťovanie, hodnotenie a spracovávanie analýz poistného rizika v súvislosti s ponúkanými poistnými produktmi.

IS sa rozumie interne používaný automatizovaný/neautomatizovaný informačný systém.

Klient: osoba, ktorej je poskytnuté finančné sprostredkovanie. Pre účely týchto Pravidiel sa za Klienta považuje aj Potenciálny klient.

PO sa rozumie právnická osoba.

Podriadený finančný agent alebo aj PFA vykonáva finančné sprostredkovanie na základe písomnej zmluvy so samostatným finančným agentom. V tom istom čase môže mať podriadený finančný agent uzavretú písomnú zmluvu najviac s jedným samostatným finančným agentom. Podriadeným finančným agentom je okrem osoby uvedenej v predchádzajúcej vete aj osoba, ktorá vykonáva finančné sprostredkovanie na základe písomnej zmluvy s finančnou inštitúciou, ktorá má povolenie na vykonávanie činnosti samostatného finančného agenta. To neplatí, ak táto osoba vykonáva finančné sprostredkovanie na základe písomnej zmluvy s takouto finančnou inštitúciou, výlučne vo vzťahu k finančným službám, ktoré takáto finančná inštitúcia poskytuje v rámci povolenia podľa osobitného predpisu. SFA vykonáva finančné sprostredkovanie prostredníctvom podriadených finančných agentov a zamestnancov SFA vykonávajúcich finančné sprostredkovanie.

Potenciálny klient: osoba, ktorej môže byť poskytnuté finančné sprostredkovanie a ktorej bola predložená ponuka alebo výzva na účely poskytovania finančného sprostredkovania.

Samostatný finančný agent vykonáva finančné sprostredkovanie na základe písomnej zmluvy s finančnou inštitúciou, pričom v tom istom čase môže mať uzavreté písomné zmluvy s viacerými finančnými inštitúciami.

FG je samostatný finančný agent.

Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby (Sťažovateľa), a to bez ohľadu na jeho označenie, ktorým sa Sťažovateľ domáha ochrany svojich práv a právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou Finančného agenta a/alebo poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie platných právnych predpisov Finančným agentom (ďalej len „Sťažnosť“). Za Sťažnosť v zmysle týchto Pravidiel je potrebné považovať aj akékoľvek iné podanie Klienta, z ktorého je možné vyvodiť, že Klient nie je spokojný s činnosťou Finančného agenta voči jeho osobe.

Sťažovateľom je Klient alebo Potenciálny klient Finančného agenta, ktorý podáva Sťažnosť na činnosť finančného sprostredkovania vykonávaného Finančným agentom.

Zamestnancom FG sa rozumie fyzická osoba, ktorá je v pracovno-právnom vzťahu alebo inom obdobnom vzťahu s FG, založenom na pracovnej zmluve alebo dohode o vykonaní práce.

Zmluva o poskytnutí finančnej služby je zmluva medzi Klientom a finančnou inštitúciou, na základe ktorej finančná inštitúcia poskytuje Klientovi finančnú službu, najmä zmluva o bežnom účte, poisťná zmluva, zmluva o úvere, účastnícka zmluva a zamestnávateľská zmluva, zmluva o starobnom dôchodkovom sporení.

2. PODÁVANIE SŤAŽNOSTÍ A PRIJÍMANIE SŤAŽNOSTÍ

1. V zmysle týchto Pravidiel Sťažnosť podáva Klient/Potenciálny klient resp. splnomocnený zástupca Sťažovateľa, a to na činnosť alebo nečinnosť Finančného agenta pri vykonávaní finančného sprostredkovania.
2. Sťažovateľ môže podať sťažnosť jedným z nasledovných spôsobov:
 - písomne na adresu sídla FG zapísanú v obchodnom registri v čase podávania Sťažnosti, a to v pracovných dňoch v čase od 8:30 hod. do 17:00 hod.,
 - písomne do rúk Finančného agenta,
 - ústne v sídle FG alebo PFA zapísaného v obchodnom alebo inom registri v čase podávania Sťažnosti, a to v pracovných dňoch v čase od 8:30 hod. do 17:00 hod.,
 - ústne Finančnému agentovi pri vykonávaní finančného sprostredkovania,
 - elektronicky na e-mailovú adresu FG: info@financialgroup.sk alebo na e-mailovú adresu PFA s predmetom správy „SŤAŽNOSŤ“,
 - iným vhodným spôsobom.
3. O prijatí ústne podanej Sťažnosti podľa ods. 2 tohto článku Pravidiel bude vyhotovený Záznam o obsahu prijatej Sťažnosti s náležitosťami, podľa čl. 4 týchto Pravidiel, ktorý Sťažovateľ po odsúhlasení jeho znenia potvrdí svojim podpisom.
4. V prípade, ak Sťažnosť podaná písomne alebo elektronicky nemá náležitosti špecifikované v čl. 3 týchto Pravidiel, ktorýkoľvek zamestnanec BO vyzve Klienta resp. Potenciálneho klienta na jej doplnenie a odstránenie jej nedostatkov.
5. Po prijatí písomnej Sťažnosti PFA bez zbytočného odkladu, najneskôr do 24 hodín odo dňa prijatia Sťažnosti Klienta túto naskenuje a postúpi FG elektronicky a originál Sťažnosti doručí FG najneskôr do 3 dní odo dňa jej prijatia PFA na adresu sídla FG zapísanú v obchodnom registri v čase prijatia Sťažnosti. Po prijatí elektronickej Sťažnosti PFA bez zbytočného odkladu, najneskôr do 24 hodín odo dňa prijatia Sťažnosti postúpi Sťažnosť FG, a to elektronicky. Po prijatí ústne podanej Sťažnosti PFA bez zbytočného odkladu, najneskôr do 24 hodín odo dňa prijatia záznamu o ústne podanej Sťažnosti Klienta naskenuje a postúpi FG elektronicky a originál záznamu o ústne podanej Sťažnosti doručí FG najneskôr do 3 dní odo jeho spísania PFA na adresu sídla FG zapísanú v obchodnom registri v čase prijatia Sťažnosti.
6. Po prijatí písomnej, elektronickej a ústne podanej Sťažnosti FG, ako aj po postúpení písomnej, elektronickej a ústne podanej Sťažnosti od PFA zamestnanec BO Sťažnosť zaeviduje v rozsahu:
 - dátum prijatia Sťažnosti,
 - spôsob podania Sťažnosti,
 - identifikácia Finančného agenta, ktorému bola Sťažnosť adresovaná,

a to automatizovaným aj neautomatizovaným spôsobom v na to určenom IS a do 24 hodín od zaregistrovania Sťažnosti v predmetnom informačnom systéme zamestnanec BO upovedomí FG alebo ňou poverenú osobu o Sťažnosti Klienta a pripraví FG alebo ňou poverenej osobe všetky potrebné podklady, ktoré sú na účely riadneho a včasného prešetrenia a vybavenia Sťažnosti nevyhnutné.

3. NÁLEŽITOSTI ELEKTRONICKEJ A PÍDOMNEJ SŤAŽNOSTI:

- a) identifikačné údaje Klienta (Sťažovateľa),
- b) predmet Sťažnosti,
- c) označenie osôb alebo úkonov, proti ktorým Sťažnosť smeruje,
- d) definovanie nedostatkov, na ktoré Sťažnosť poukazuje,
- e) označenie, čoho sa Klient domáha.

4. NÁLEŽITOSTI ZÁZNAMU ÚSTNE PODANEJ SŤAŽNOSTI:

Záznam o ústne podanej Sťažnosti musí obsahovať najmä, nie však výlučne nasledujúce informácie:

- a) dátum a miesto podania Sťažnosti,
- b) identifikačné údaje Klienta (Sťažovateľa),
- c) predmet Sťažnosti,
- d) označenie osôb, proti ktorým Sťažnosť smeruje,
- e) definovanie nedostatkov, na ktoré Sťažnosť poukazuje,
- f) označenie, čoho sa Klient domáha,
- g) tel. č. a/alebo e-mail na Klienta,
- h) podpis Klienta,
- i) vlastnoručný podpis zamestnanca FG, ktorý Sťažnosť prijal alebo PFA, ktorý Sťažnosť prijal, a to podľa vzoru, ktorý tvorí prílohu č. 1 týchto Pravidiel.

5. PREŠETROVANIE A VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ

1. FG vybavuje Sťažnosti Potenciálnych klientov/Klientov, ktoré sa týkajú výkonu finančného sprostredkovania.
2. FG v spolupráci so zamestnancami BO sleduje prijaté Sťažnosti, ktoré sú evidované v na to určenom IS.
3. Po zaregistrovaní Sťažnosti do IS, je Sťažnosť pridelená na preverenie a vybavenie BO.
4. Poverený zamestnanec BO do 24 hodín od zaregistrovania Sťažnosti v informačnom systéme informuje FG alebo ňou poverenú osobu o Sťažnosti Potenciálneho klienta/Klienta na činnosť PFA alebo SFA a pripraví jej všetky podklady, ktoré sú so Sťažnosťou spojené. V prípade, ak ide o „opakovanú“ Sťažnosť, poverený zamestnanec BO oznámi FG alebo ňou poverenej osobe, že bola podaná opakovaná Sťažnosť a predloží mu všetky podklady už skôr vybavenej rovnakej Sťažnosti.
5. Poverený zamestnanec BO preverí či Sťažnosť spĺňa všetky náležitosti, aby bolo možné pristúpiť k jej vybaveniu.
6. Ak Sťažnosť nemá požadované náležitosti uvedené v čl. 3 týchto Pravidiel, zamestnanec BO poverený jej prešetrením zabezpečí doplnenie všetkých potrebných údajov. Sťažnosť, ktorá neobsahuje náležitosti uvedené v čl. 3 týchto Pravidiel a tieto náležitosti sa nepodarí doplniť ani dožiadaním informácií od Potenciálneho klienta/Klienta SFA je možné odmietnuť z dôvodu nepreskúmateľnosti a absencie podstatných náležitostí Sťažnosti, bez ktorých nie je možné Sťažnosť vybaviť, na čo musí byť Klient/Potenciálny klient vopred výslovne upozornený.

7. Sťažnosti vybavuje FG resp. ňou poverená osoba v spolupráci s povereným zamestnancom BO nasledovne:
- Sťažnosť, pri ktorej je jednoznačný a jasný postup na jej vybavenie, resp. je prijatý interný pokyn k spôsobu vybavovania Sťažnosti, zamestnanec BO vybavuje a prijíma opatrenia na vybavenie Sťažnosti do 30 dní odo dňa prijatia Sťažnosti, vždy pod priamym dohľadom FG alebo ňou poverenej osoby, ktorá akúkoľvek písomnú informáciu adresovanú Klientovi/Potenciálnemu klientovi autorizuje a podpisuje. Klient/Potenciálny klient je v zákonnej lehote informovaný o spôsobe vybavenia jeho Sťažnosti.
 - Sťažnosť, ktorá je svojou povahou jedinečná, to znamená, nie je jednoznačný a jasný postup na jej vybavenie, resp. nie je prijatý interný pokyn k spôsobu vybavovaniu Sťažnosti, rieši výhradne len FG alebo ňou poverená osoba, ktorá Sťažnosť do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti prešetrí a vybaví a rovnako v tejto lehote písomne informuje aj Klienta/Potenciálneho klienta o spôsobe vybavenia jeho Sťažnosti.
8. Opakovanú Sťažnosť vždy vybavuje FG alebo osoba ňou poverená.
9. O výsledku preverenia a vybavenia Sťažnosti bude Klient/Potenciálny klient informovaný v písomnej forme. Písomnú odpoveď o vybavení sťažnosti Klienta/Potenciálneho klienta podpisuje FG alebo ňou poverená osoba.
10. V prípadoch, ak je to opodstatnené, je možné lehotu na vybavenie Sťažnosti predĺžiť, a to na lehotu najviac 60 dní odo dňa doručenia Sťažnosti, pričom musia byť Sťažovateľovi oznámené dôvody predĺženia lehoty na 60 dní, a to do 30 dní odo dňa doručenia Sťažnosti.
11. Sťažnosť nemôže byť pridelená na preverenie a vybavenie zamestnancovi alebo osobe, proti ktorej Sťažnosť smeruje.
12. Dokumentácia, ktorá obsahuje akékoľvek informácie súvisiace s vybavovaním Sťažnosti sa tretím osobám neprístupňuje.
13. V prípade, ak Sťažnosť smeruje proti činnosti, nečinnosti alebo opomenutiu Finančného agenta je v závislosti od toho, voči akej osobe Sťažnosť smeruje SFA, zamestnanec SFA vykonávajúci finančné sprostredkovanie alebo PFA povinný podať k Sťažnosti svoje vysvetlenie a predložiť všetky potrebné doklady, podklady a informácie, ktoré sú zo strany FG alebo ňou poverenej osoby požadované a poskytnúť FG a ňou poverenej osobe všetku potrebnú súčinnosť za účelom prešetrovania a vybavenia Sťažnosti, a to najneskôr v lehote stanovenej v žiadosti FG. Nesplnenie povinností, ako aj neposkytnutie súčinnosti zamestnancom SFA vykonávajúcim finančné sprostredkovanie, ako aj PFA FG alebo ňou poverenej osobe v zmysle predchádzajúcej vety tohto ods. a článku Pravidiel je potrebné považovať za hrubé porušenie pracovnej zmluvy, resp. zmluvy o poskytovaní finančného sprostredkovania.
14. Poverený zamestnanec BO spracúva centrálné report evidovaných Sťažností alebo celú zložku evidovaných sťažností a to pravidelne 1x týždenne, po uplynutí pracovného týždňa.
15. Poverený zamestnanec BO mesačne predkladá evidenciu Sťažností FG alebo ňou poverenej osobe. Na evidenciu Sťažností podľa tohto článku Pravidiel sa primerane vzťahuje interný predpis SFA o evidencii dokladov.
16. V prípade anonymnej Sťažnosti FG alebo ňou poverená osoba uskutoční všetky opatrenia potrebné na zistenie totožnosti osoby, ktorá Sťažnosť podala. V prípade, že sa totožnosť sťažovateľa nepodarí zistiť ani pri vynaložení primeraného úsilia FG alebo ňou poverenej osoby, takúto Sťažnosť je potrebné odmietnuť z dôvodu, že nie je možné zistiť, či je sťažovateľ Klientom/Potenciálnym klientom SFA a či sa na vybavenie Sťažnosti uplatňuje postup v zmysle týchto Pravidiel.

6. LEHOTY NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTI

1. FG alebo ňou poverená osoba:
 - a) preveruje a vybavuje Sťažnosti Klientov/Potenciálnych klientov,
 - b) prešetrí všetky okolnosti súvisiace s predmetnou Sťažnosťou a v lehote 30 dní odo dňa jej doručenia upovedomí písomne Klienta/Potenciálneho klienta o spôsobe vybavenia jeho Sťažnosti,
 - c) v odôvodnených prípadoch môže vybavenie Sťažnosti **predĺžiť najviac na 60 dní** odo dňa doručenia Sťažnosti, pričom musí sťažovateľovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na 60 dní, a to do 30 dní odo dňa doručenia Sťažnosti.
2. Písomná Sťažnosť je prijatá v deň, kedy bola doručená na adresu sídla FG alebo PFA, dňom kedy bol spísaný záznam o ústne podanej Sťažnosti alebo dňom, keď bola Sťažnosť Klienta elektronicky – e-mailom doručená FG alebo PFA v čase do 16:00 hod. príslušného dňa, alebo nasledujúci kalendárny deň v prípade, ak bola Sťažnosť Klienta doručená e-mailom po 16:00 hod.

7. OZNÁMENIE O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

1. FG oznamuje Klientovi výsledok prešetrenia jeho Sťažnosti písomne s odôvodnením, či je Sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V prípade, ak FG zistila 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 FG prijala opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.

8. OPRAVNÝ PROSTRIEDOK

1. Žiadosťou o opätovné prešetrenie a vybavenie veci môže Klient požiadať FG o prešetrenie stavu veci v prípade, ak na základe pôvodnej Sťažnosti neboli odstránené všetky nedostatky a prijaté dostatočné opatrenia, ktoré zabránia vzniku budúcich nedostatkov.
2. FG zabezpečí, aby sa o žiadosti o opakované prešetrenie a vybavenie veci rozhodovalo a vykonalo následné prešetrenie vždy na základne objektívneho posúdenia argumentov Klienta.
3. Opakovanú Sťažnosť vybavuje FG alebo ňou poverená osoba.
4. V prípade, ak opakovaná Sťažnosť Klienta smeruje proti konaniu Finančného agenta, ktoré bolo už vyhodnotené ako konanie v súlade so zákonom, FG alebo ňou poverená osoba takúto Sťažnosť ďalej neposudzuje a Klientovi oznámi odloženie sťažnosti a jej riadne vybavenie na základe pôvodnej Sťažnosti.

9. EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ

1. FG vedie záznam o spracovaní sťažnosti, a to o každej Sťažnosti a o opatreniach prijatých na jej vybavenie, a to v nasledujúcom rozsahu:
 - a) meno, priezvisko a adresa bydliska Klienta,
 - 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,
a to podľa vzoru, ktorý tvorí prílohu č. 2 týchto Pravidiel.
2. FG vedie záznamy o Sťažnostiach v zmysle ods. 1 tohto článku Pravidiel v osobitnej evidencii podaných Sťažností so všetkými podkladmi, dokladmi a vyjadreniami sa k nej vzťahujúcimi.
3. Na evidenciu Sťažností podľa tohto ods. a článku Pravidiel sa primerane vzťahuje interný predpis FG o evidencii dokladov.

10. VNÚTORNÉ SLEDOVANIE A VYHODNOCOVANIE SŤAŽNOSTÍ

1. FG priebežne analyzuje údaje získané v rámci vybavovania Sťažností s cieľom zabezpečiť identifikáciu a riešenie opakujúcich sa problémov spočívajúcich v činnosti resp. nečinnosti Finančného agenta, a to najmä:
- a. analýzu príčin jednotlivých Sťažností s cieľom identifikovať hlavné príčiny, ktoré sú spoločné pre daný typ Sťažností,
 - b. posúdením, či takéto príčiny môžu mať vplyv aj na iné procesy.

V Bratislave, dňa 15.1.2019

Za FG vydal a schválil:


FG Financial Group – SK, a.s.
Vladimír Fábry
predseda predstavenstva

Príloha č. 1 – Záznam o ústne podanej sťažnosti

Príloha č. 2 – Záznam o spracovaní sťažnosti

Príloha č. 1 Záznam o ústne podanej Sťažnosti

Miesto a dátum podania
Sťažnosti:

Identifikačné údaje Klienta:

Meno:
Priezvisko:
Adresa trvalého pobytu:
Tel. č.:
e-mail:

Označenie osôb, proti ktorým Sťažnosť smeruje:

Predmet a popis Sťažnosti:

.....
.....
.....
.....

Definovanie nedostatkov, na ktoré Sťažnosť poukazuje:

.....
.....
.....
.....

Označenie, čoho sa sťažovateľ domáha:

.....
.....
.....
.....

Priložené prílohy ku Sťažnosti:

Podpis Klienta: _____

Podpis zamestnanca FG alebo PFA, ktorý Sťažnosť prijal: _____

Príloha č. 2 Záznam o spracovaní Sťažnosti

Dátum doručenia Sťažnosti:

Dátum vybavenia Sťažnosti:

Prílohy k vybaveniu Sťažnosti:

Identifikačné údaje Klienta – sťažovateľa:

Meno: _____

Priezvisko: _____

Adresa trvalého pobytu: _____

Označenie osôb, proti ktorým Sťažnosť smeruje:

Predmet a popis Sťažnosti:

.....
.....
.....
.....

Vyhodnotenie skutočnosti, či bola Sťažnosť oprávnená:

.....
.....
.....
.....

Spôsob vybavenia Sťažnosti a opatrenia prijaté na odstránenie príčiny Sťažnosti:

.....
.....
.....
.....

Sťažnosť bola vybavená v súlade s Interným predpisom pre evidenciu a riešenie sťažností potenciálnych klientov/klientov.

Klient - sťažovateľ bol oboznámený s výsledkom vybavenia Sťažnosti a s prijatými opatreniami v zákonom stanovenej lehote, a to dňa

Dátum: _____

Meno a priezvisko zodpovednej osoby: _____

Podpis zodpovednej osoby: _____