



Vnútorňý predpis NAŠE FINANČNÉ DRUŽSTVO

so sídlom 17. novembra 539/4, 064 01 Stará Ľubovňa, IČO: 36 477 494, zápis v obchodnom registri
Okresného súdu Prešov, odd.: Dr, vl. č.: 10103/P

**upravujúci podmienky vybavovania sťažnosti klientov alebo potenciálnych klientov
v sektore prijímania vkladov a poskytovania úverov**

Čl. I

Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť NAŠE FINANČNÉ DRUŽSTVO, so sídlom: 17. novembra 539/4, 064 01 Stará Ľubovňa, IČO: 36 477 494 (ďalej len „NFD“) ako samostatný finančný agent vydáva tento vnútorný predpis pre vybavovanie sťažností v zmysle zákona č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a poradenstve v platnom znení.
2. Tento vnútorný predpis upravuje zásady súvisiace s postupom pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností.
3. 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 samostatného finančného agenta,
 - b) upozorňuje na konkrétne nedostatky najmä na porušenie právnych predpisov, alebo vnútorných predpisov samostatného finančného agenta, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah samostatného finančného agenta.
4. Sťažovateľom je klient, ktorý sťažnosť podáva.

Čl. II

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť sa podáva písomne alebo ústne.
2. Písomne podaná sťažnosť musí byť doručená na adresu NFD. O ústne podanej sťažnosti, ktorú nie je možné vybaviť hneď pri jej podaní, vyhotoví NFD 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 podania sťažnosti,
 - e) podpis sťažovateľa.

Čl. III

Prijímanie sťažností

1. Samostatný finančný agent je povinný prijímať všetky podané sťažnosti. Prijaté sťažnosti, na ktorých vybavenie alebo prešetrenie nie je NFD príslušné, je NFD povinné postúpiť orgánu príslušnému na jej vybavenie alebo prešetrenie a zároveň o tom upovedomiť sťažovateľa.

Čl. IV

Evidencia sťažností

1. NFD je povinné zabezpečiť vedenie osobitnej evidencie podaných sťažností. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje :
 - a) dátum prijatia sťažnosti,
 - b) meno, priezvisko, rodné číslo a adresa bydliska sťažovateľa, resp. obchodné meno, sídlo sťažovateľa a meno štatutárneho zástupcu sťažovateľa,
 - c) identifikácia osôb, na ktoré bola sťažnosť podaná, ak bola sťažnosť podaná na konkrétne osoby,
 - d) predmet sťažnosti,
 - e) postup posúdenia sťažnosti a vyhodnotenie, či je sťažnosť opodstatnená alebo nie,
 - f) spôsob vybavenia sťažnosti,
 - g) opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov, ak je sťažnosť opodstatnená,
 - h) dátum vybavenia sťažnosti a dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi o výsledku prešetrenie, ak sa takéto oznámenie sťažovateľovi odosiela.

Čl. V

Vybavovanie sťažností

1. Sťažnosť vybavuje a prešetruje NFD prostredníctvom vedúceho zamestnanca.

2. Osoba, voči ktorej sťažnosť smeruje a nie je ňou NFD ako samostatný finančný agent, je oprávnená k sťažnosti podať vysvetlenie, a to v lehote pre vybavenie sťažnosti podľa čl. VII.

Čl. VI

Prešetrovanie sťažností

1. Prešetrovanie sťažností je činnosť, pri ktorej samostatný finančný agent postupuje tak, aby zistil skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor s všeobecnými právnymi predpismi, alebo inými vnútornými predpismi samostatného finančného agenta, 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. NFD je povinné v rámci svojej činnosti zabezpečiť hospodárne a účelne prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti bez osobnej zaujatosti proti požiadavkám klienta.

Čl. VII

Lehoty na vybavenie sťažností

1. NFD je povinné 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 upovedomený o predĺžení lehoty a dôvodoch na jej predĺženie.
2. Písomná sťažnosť je prijatá v deň, kedy bola NFD zaevidovaná. Ústne podaná sťažnosť je prijatá a doručená v deň vyhotovenia záznamu.

Čl. VIII

Oznámenie o vybavení sťažnosti

1. NFD v prípade, ak to povaha sťažnosti vyžaduje, oznamuje sťažovateľovi výsledok prešetrenia písomne s odôvodnením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V prípade, ak NFD zistí 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 NFD prijal opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.

Čl. IX

Opravný prostriedok

1. Žiadosťou o opätovné prešetrovanie a vybavenie veci môže sťažovateľ požiadať NFD o prešetrovanie stavu veci v prípade, ak na základe pôvodnej sťažnosti neboli odstránené všetky nedostatky a prijaté dostatočné opatrenia, ktoré zabránia vzniku budúcich nedostatkov.
2. Samostatný finančný agent je povinný zabezpečiť, aby o žiadosti o opakované prešetrovanie a vybavenie veci rozhodoval a vykonal následné prešetrovanie vždy na základne objektívneho posúdenia argumentov sťažovateľa.

Čl. X

Záverečné ustanovenia

1. Tento vnútorný predpis môže byť menený na základe rozhodnutia predstavenstva družstva.
2. Tento vnútorný predpis nadobúda platnosť a účinnosť dňom 2.7.2012.