

FINPO MB, s. r. o.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Kde a ako je možné podať sťažnosť či podnet ?

- Každý klient môže podať sťažnosť či iný podnet súvisiaci s jeho poistnou zmluvou, poistnou udalosťou, činnosťou, jeho zamestnancov, resp. podriadeného finančného agenta a pod., a to priamo na adresu sídla samostatného finančného agenta, alebo na obchodnom mieste,
- klient má možnosť podať sťažnosť aj pri osobnej návšteve obchodného miesta FINPO MB, s.r.o., písomne, e-mailom, faxom, ako aj telefonicky, no pre rýchlejšie a presnejšie prešetrenie podania odporúčame jeho písomné podanie s presnou špecifikáciou predmetu sťažnosti a rovnako aj s uvedením identifikačných údajov, v rozsahu najmenej meno, priezvisko a adresa pobytu, resp. platná korešpondenčná adresa s kontaktnými údajmi,
- je nevyhnutné, aby klient v podnete presne označil poistnú zmluvu, poistnú udalosť, či osobu, voči ktorej sťažnosť smeruje,
- pre zaujatie korektného stanoviska k podnetu je potrebné, aby klient jasne, vecne a presne uviedol dôvod a predmet sťažnosti, miesto alebo proces, pri ktorom vidí nesprávny postup našej spoločnosti, resp. našich zamestnancov a pod.,
- FINPO MB, s.r.o. poskytne klientovi vyjadrenie k podanej sťažnosti do 30 dní od dňa nasledujúceho po dni jej doručenia spoločnosti; z dôvodov osobitne závažných skutočností uvedených v sťažnosti a/alebo z dôvodu časovo náročného prešetrenia tvrdení v sťažnosti môže FINPO MB, s.r.o. lehotu na vyjadrenie k sťažnosti predĺžiť na 60 dní, pričom v takom prípade písomne informuje klienta o dôvodoch predĺženia lehoty na vybavenie jeho sťažnosti.

Nahlasovanie a podávanie sťažností

Adresa centrály spoločnosti je:

FINPO MB, s.r.o.

Zábranie 204/68,

920 01 Hlohovec

web:

www.finpomb.sk

e-mail:

finpomb@finpomb.sk

Tel.: +421 033 730

2316

Príloha : Záznam o podaní sťažnosti

Návrh vnútorného predpisu o spôsobe vybavovania sťažností klientov a potenciálnych klientov

FINPO MB, s.r.o. (ďalej len „spoločnosť“) vydáva návrh vnútorného predpisu v súlade s §26 zákona č.186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve.

Tento návrh vnútorného predpisu upravuje postup SFA, zamestnanca/PFA pri prijímaní, evidovaní, preverovaní a vybavení sťažnosti klientov a potenciálnych klientov.

Tento návrh vnútorného predpisu definuje 3 základné oblasti:

- prijímanie a evidovanie sťažností,
- preverovanie sťažností
- vybavovanie sťažností.

Prijímanie a evidovanie sťažností

Sťažnosťou sa rozumie ústne alebo písomné vyjadrenie nesúhlasu nespokojnosť klienta alebo potenciálneho klienta.

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,

Písomná sťažnosť môže byť prijatá poštou alebo mailom.

Ústna sťažnosť môže byť prijatá v sídle spoločnosti alebo telefonicky.

O podaní ústnej sťažnosti musí zodpovedná osoba vyhotoviť písomný záznam s dátumom prijatia, identifikáciou sťažovateľa, stručným popisom predmetu sťažnosti a podpisom oprávnenej osoby, ktorý sťažnosť prebral.

Každá sťažnosť musí byť evidovaná v knihe záznamov, elektronicky v informačnom systéme spoločnosti a originál archivovaný v zložke sťažností.

Za prijatie a zaevidovanie sťažností je zodpovedná určená osoba.

Z každej sťažnosti musí vyplývať, kto je sťažovateľom, čo je predmetom sťažnosti a čoho sa sťažovateľ domáha. Ak sťažnosť nemá potrebné údaje, ktoré sa v sťažnosti neuvádzajú určená osoba zabezpečí doplnenie potrebných údajov, pričom sa predpokladá spolupráca so sťažovateľom. Pokiaľ sťažovateľ odmietne spoluprácu, bez ktorej preverenie a vybavenie sťažnosti nie je možné, spoločnosť nie je povinná sťažnosť vybaviť.

Sťažnosť nemôže byť pridelená osobe, proti ktorej je sťažnosť smerovaná.

Evidencia prijatých sťažností musí obsahovať najmä tieto údaje.

- meno a priezvisko (obchodné meno), adresu (sídlo) sťažovateľa,
- predmet sťažnosti,
- dátum doručenia sťažnosti,
- poradové číslo sťažnosti,
- identifikácia osôb, na ktoré bola sťažnosť podaná,
- vyhodnotenie skutočností, či bola sťažnosť oprávnená,
- opatrenia prijaté na vybavenie sťažností,
- dátum vybavenia.

Preverovanie sťažností

Za preverenie sťažností je zodpovedná oprávnená osoba ktorej bola sťažnosť postúpená na preverenie.

Štandardná sťažnosť musí byť preverená a vybavená do 30 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia.

Štandardnou sťažnosťou je sťažnosť, pri ktorej:

- je známy postup pri preverení,
- je známe oficiálne stanovisko spoločnosti k predmetnej sťažnosti,
- je možné spraviť rozhodnutie o oprávnenosti sťažnosti z dostupných informácií, zdrojov a databáz spoločnosti.

Preverenie a vybavenie neštandardnej sťažnosti môže v opodstatnených prípadoch trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní, lehota na vybavenie však nesmie prekročiť 60 dennú lehotu, pričom sťažovateľovi musia byť písomne oznámené dôvody predĺženia lehoty do 30 dní odo dňa prijatia sťažnosti. Neštandardnou sťažnosťou sa rozumie sťažnosť, pri ktorej:

- nie je známy postup pri preverení,
- nie je známe oficiálne stanovisko spoločnosti k predmetnej sťažnosti,
- nie je možné spraviť rozhodnutie o oprávnenosti sťažnosti z dostupných informácií, zdrojov a databáz spoločnosti.

Na základe informácií z dostupných zdrojov, z informačného systému a od kompetentných osôb zistí oprávnená osoba, poverená preverením sťažnosti opodstatnenosť sťažnosti a v prípade o podstatnej sťažnosti navrhne opatrenie na nápravu.

Navrhnuté opatrenie na nápravu podlieha konečnému schváleniu zo strany manažéra spoločnosti, ktorý je zároveň aj vedúcim zamestnancom v zmysle zákona o FS a FP a je zodpovedný za celý proces preverovania a vybavovania sťažností.

Sťažnosť sa považuje za uzatvorenú (vyriešenú) ak:

- dôvodná príčina sťažnosti bola odstránená opatrením na nápravu oddelenia zodpovedným za predmet sťažnosti.
- riešenie predmetu sťažnosti nie je i napriek vynaloženému úsiliu technicky možné, nie je v kompetencií spoločnosti,
- sťažnosť bola správnym spôsobom komunikovaná klientovi.

V prípade o podstatnej sťažnosti poskytne oprávnená osoba poverená preverením sťažnosti podklady na vybavenie sťažnosti a informovanie klienta. V prípade neopodstatnenej sťažnosti uvedie oprávnená osoba poverená preverením sťažnosti dôvody zamietnutia sťažnosti ako neopodstatnenej.

Vybavovanie sťažností

Sťažnosť musí byť vybavená do 30 dní od jej prijatia spoločnosťou. Túto lehotu je možné prekročiť a predĺžiť najviac na 60 dní len vo výnimočných a odôvodnených prípadoch, pričom sťažovateľovi musia byť písomne oznámené dôvody predĺženia lehoty do 30 dní odo dňa prijatia sťažnosti.

O výsledku preverenia sťažnosti informuje sťažovateľa oprávnená osoba. O výsledku preverenia musí byť sťažovateľ informovaný takou formou, akou bola podaná sťažnosť, s výnimkou ak sťažovateľ požiadal o písomnú formu. O výsledku preverenia sťažnosti týkajúcej sa vykonávania finančného sprostredkovania činnosti SFA/PFA musí byť sťažovateľ informovaný písomne. Písomný výsledok preverenia sťažnosti je klientovi oznámený na jeho korešpondenčnú adresu, formou doporučenej listovej zásielky. Každá odpoveď má rovnakú štruktúru :typ jednotného písma, typ jednotnej grafickej úpravy a hlavičkového papiera spoločnosti.

Sťažovateľ musí byť informovaný aj v prípade, ak sťažnosť bola posúdená ako neopodstatnená s uvedením dôvodov, ktoré viedli k zamietnutiu sťažnosti.

Záznam o preverení a vybavení sťažnosti obsahuje minimálne:

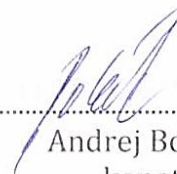
- popis situácie, aktuálneho stavu,
- výsledok preverenia a vyhodnotenie oprávnenosti sťažnosti,
- v prípade oprávnenej sťažnosti prijaté opatrenia vrátane termínov na ich splnenie,
- dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi o výsledku preverenia sťažnosti,
- elektronicky záznam odpovede na sťažnosť vrátane všetkých príloh.

Každú písomnú odpoveď na sťažnosť podpisuje vedúci zamestnanec spoločnosti, ktorý je zároveň aj osobu zodpovednou za proces preverovania a vybavovania sťažností. Ak sťažovateľ opakuje sťažnosť v tej istej veci, vedúci zamestnanec spoločnosti preverí, či bola pôvodná sťažnosť vybavená správne a výsledok oznámi sťažovateľovi písomne. Ak ďalšie sťažnosti toho istého sťažovateľa v tej istej veci neobsahujú nové skutočnosti, oprávnená osoba neeviduje ich prijatie ako prijatie nových sťažností a tieto sťažnosti nie sú predmetom preverovania.

V Hlohovci, dňa 8.3.2014



Miroslav Bobák
konateľ



Andrej Bobák
konateľ

Záznam o podaní sťažnosti

Miesto a dátum podania sťažnosti :

Osoba fyzická (FO) / právnická (PO) podávajúca sťažnosť :

Meno a priezvisko / obchodné meno :		Rodné číslo / IČO :	
Adresa pobytu / sídlo :		Miesto podnikania :	
Štátna príslušnosť (len FO) :		Druh a číslo dokladu totožnosti (len FO)	
Tel. kontakt		e-mail	

V mene ktorého koná:

Meno a priezvisko:		Funkcia (konateľ/iné):	
Rodné číslo :		Druh a číslo dokladu totožnosti :	

Poistná zmluva, poistná udalosť, voči ktorej sťažnosť smeruje

--

Osoba, voči ktorej sťažnosť smeruje (meno, priezvisko)

--

Predmet a popis sťažnosti :

.....

.....

.....

.....

.....

Priložené prílohy ku sťažnosti :

.....
podpis sťažovateľa

Záznam o spracovaní sťažnosti

Sťažnosť prijal :

Meno a priezvisko :

Dátum doručenia sťažnosti:

Sťažnosť postúpená na vybavenie - komu	Dátum postúpenia	Výsledok šetrenia a prijaté opatrenia	Dátum ukončenia šetrenia sťažnosti

Prílohy ku vybaveniu sťažnosti:

.....

Odpoveď na sťažnosť odoslaná kedy

.....komu.....

Vyhodnotenie skutočnosti, či bola sťažnosť oprávnená:

Prijaté opatrenia na odstránenie príčiny sťažnosti, návrh vybavenia sťažnosti:

Kontrola postupu vybavovania sťažnosti :

Sťažnosť bola / nebola vybavená v súlade s vnútorným predpisom FINPO MB, s.r.o., sťažovateľ bol / nebol oboznámený s výsledkom šetrenia sťažnosti a s prijatými opatreniami v zákonom stanovenej lehote.

Dátum: Meno zodpovednej osoby:.....

Podpis zodpovednej osoby :.....

Sťažnosť postúpená na vybavenie - komu	Dátum postúpenia	Výsledok šetrenia a prijaté opatrenia	Dátum ukončenia šetrenia sťažnosti
---	-------------------------	--	---

Záznam o podaní sťažnosti

Miesto a dátum podania sťažnosti :

Osoba fyzická (FO) / právnická (PO) podávajúca sťažnosť :

Meno a priezvisko / obchodné meno :		Rodné číslo / IČO :	
Adresa pobytu / sídlo :		Miesto podnikania :	
Štátna príslušnosť (len FO) :		Druh a číslo dokladu totožnosti (len FO)	
Tel. kontakt		e-mail	

V mene ktorého koná:

Meno a priezvisko:		Funkcia (konateľ/iné):	
Rodné číslo :		Druh a číslo dokladu totožnosti :	

Poistná zmluva, poistná udalosť, voči ktorej sťažnosť smeruje

--

Osoba, voči ktorej sťažnosť smeruje (meno, priezvisko)

--

Predmet a popis sťažnosti :

.....

.....

.....

.....

.....

Priložené prílohy ku sťažnosti :

.....
podpis sťažovateľa

Záznam o spracovaní sťažnosti

Sťažnosť prijal :

Meno a priezvisko :

Dátum doručenia sťažnosti:

--	--	--	--

Prílohy ku vybaveniu sťažnosti:

.....

Odpoveď na sťažnosť odoslaná kedy

.....komu.....

Vyhodnotenie skutočnosti, či bola sťažnosť oprávnená:

Prijaté opatrenia na odstránenie príčiny sťažnosti, návrh vybavenia sťažnosti:

Kontrola postupu vybavovania sťažnosti :
Sťažnosť bola / nebola vybavená v súlade s vnútorným predpisom FINPO MB, s.r.o., sťažovateľ bol / nebol oboznámený s výsledkom šetrenia sťažnosti a s prijatými opatreniami v zákonom stanovenej lehote.

Dátum: Meno zodpovednej osoby:.....

Podpis zodpovednej osoby :.....

Záznam o podaní sťažnosti

Miesto a dátum podania sťažnosti :

Osoba fyzická (FO) / právnická (PO) podávajúca sťažnosť :

Meno a priezvisko / obchodné meno :		Rodné číslo / IČO :	
Adresa pobytu / sídlo :		Miesto podnikania :	
Štátna príslušnosť (len FO) :		Druh a číslo dokladu totožnosti (len FO)	
Tel. kontakt		e-mail	

V mene ktorého koná:

Meno a priezvisko:		Funkcia (konateľ/iné):	
Rodné číslo :		Druh a číslo dokladu totožnosti :	

Poistná zmluva, poistná udalosť, voči ktorej sťažnosť smeruje

--

Osoba, voči ktorej sťažnosť smeruje (meno, priezvisko)

--

Predmet a popis sťažnosti :

.....

.....

.....

.....

.....

Priložené prílohy ku sťažnosti :

.....
podpis sťažovateľa

Záznam o spracovaní sťažnosti

Sťažnosť prijal :

Meno a priezvisko :

Dátum doručenia sťažnosti:

Sťažnosť postúpená na vybavenie - komu	Dátum postúpenia	Výsledok šetrenia a prijaté opatrenia	Dátum ukončenia šetrenia sťažnosti

Prílohy ku vybaveniu sťažnosti:

.....

Odpoveď na sťažnosť odoslaná kedy

.....komu.....

Vyhodnotenie skutočnosti, či bola sťažnosť oprávnená:

Prijaté opatrenia na odstránenie príčiny sťažnosti, návrh vybavenia sťažnosti:

Kontrola postupu vybavovania sťažnosti :

Sťažnosť bola / nebola vybavená v súlade s vnútorným predpisom FINPO MB, s.r.o., sťažovateľ bol / nebol oboznámený s výsledkom šetrenia sťažnosti a s prijatými opatreniami v zákonom stanovenej lehote.

Dátum: Meno zodpovednej osoby:.....

Podpis zodpovednej osoby :.....