

AppleTrade, s.r.o.

Žižkova 7803/9, Bratislava - mestská časť Staré Mesto 811 02, IČO: 53 817 745

Smernica

O podmienkach prijímania a vybavovania sťažností

- poriadok pre prijímanie a vybavovanie sťažností

Smernica o aplikácii ustanovenia § 26 zákona č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Článok I

Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť AppleTrade, s.r.o. so sídlom Žižkova 7803/9, Bratislava - mestská časť Staré Mesto 811 02-Petržalka, IČO: 53 817 745, (ďalej len „Spoločnosť“) majúca povolenie Národnej banky Slovenska na činnosť samostatného finančného agenta, stanovuje v súlade s ust. § 26 ods. 1 a nasl. 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 FS a FP“) touto smernicou poriadok pre prijímanie a vybavovanie sťažností. Konateľ Spoločnosti zodpovedný za finančné sprostredkovanie schválil tento poriadok o postupe pri vybavovaní sťažností (ďalej len „poriadok“) a vydáva ho v záujme efektívneho riešenia a uspokojovania potrieb sťažujúcich sa klientov a v záujme ochrany finančných práv spotrebiteľov.
2. Poriadok upravuje zásady súvisiace s postupom pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností týkajúcich sa služieb finančného sprostredkovania Spoločnosti v rámci hlavnej podnikateľskej činnosti Spoločnosti.
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 Spoločnosti, resp. osôb konajúcich v jej mene pri finančnom sprostredkovaní,
 - b) upozorňuje na konkrétne nedostatky najmä na porušenie právnych predpisov, alebo vnútorných predpisov Spoločnosti, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah Spoločnosti.
4. Sťažovateľom je klient, resp. potenciálny klient, ktorý sťažnosť podáva.

Článok II

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť sa podáva písomne alebo ústne. Prijem sťažnosti musí byť zabezpečený na všetkých pracoviskách, aj detašovaných, ak ich Spoločnosť vytvorí, a v sídle Spoločnosti vrátane webového sídla Spoločnosti. Na každom predajnom mieste je sťažnosť povinný prijať zodpovedný zamestnanec Spoločnosti alebo podriadený finančný agent zodpovedajúci za prevádzku predajného miesta alebo ním poverený zamestnanec.
2. Písomne podaná sťažnosť musí byť doručená na adresu sídla Spoločnosti. O ústne podanej sťažnosti, ktorú nie je možné vybaviť hneď pri jej podaní, vyhotoví prijímajúci pracovník 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 alebo dátum narodenia a adresu sťažovateľa,
 - b) predmet sťažnosti,

- c) označenie, čoho sa sťažovateľ domáha,
 - c) dátum doručenia sťažnosti,
 - d) podpis sťažovateľa,
 - e) pracovisko, na ktorom bola sťažnosť podaná a meno a priezvisko osoby, ktorá sťažnosť klienta prijala a vykonala o nej prvotný záznam,
 - f) potvrdenie o oboznámení sa s podmienkami spracovania osobných údajov sťažovateľa pri vybavovaní sťažnosti a prístupe k nim.
4. V prípade, ak podaná sťažnosť nemá potrebné náležitosti, odborný garant Spoločnosti vyzve sťažovateľa na doplnenie sťažnosti, inak bude sťažnosť odmietnutá a bude v ďalšom postupe šetrená ako interné podozrenie s cieľom skvalitnenia svojich vlastných postupov pri poskytovaní služieb klientom a najmä pri komunikácii s verejnosťou a preverenia či nedošlo k porušeniu zákona alebo zákonom chránených záujmov sťažovateľa.
5. V prípade, kedy je Spoločnosti doručená anonymná sťažnosť a nie je možné identifikovať sťažovateľa podľa ods. 3 písm. a) vykoná odborný garant jej zaevidovanie evidencii s označením „A“ ako anonymná sťažnosť a prešetrí predmet sťažnosti postupom podľa čl. VI. Oznámenie o vybavení sťažnosti podľa čl. VIII sa sťažovateľovi nevykoná. V prípade zistených nedostatkov sa vykoná písomný záznam a úkony podľa čl. IV písm. g) a h) s následnou kontrolou uplatnenia prijatých opatrení.

Článok III

Prijímanie sťažností

Spoločnosť je povinná prijímať všetky podané sťažnosti, s výnimkou sťažností, ktorých podávateľ sa odmietne identifikovať a nie je súčasne osobou osobne známou pracovníkovi prijímajúcemu sťažnosť. Prijaté sťažnosti, na ktorých vybavenie alebo prešetrenie nie je Spoločnosť príslušná, je povinná postúpiť orgánu príslušnému na jej vybavenie alebo prešetrenie a zároveň o tom upovedomiť sťažovateľa. Prijímanie sťažností zabezpečí každý podriadený finančný agent, zodpovedný za prevádzku detašovaného pracoviska, alebo každý zamestnanec oprávnený vykonávať finančné sprostredkovanie na svojom pracovisku s následným doručením do sídla Spoločnosti a evidencie sťažností vedenej odborným garantom.

Článok IV

Evidencia sťažností

Spoločnosť je povinná zabezpečiť centrálné vedenie osobitnej evidencie podaných sťažností. Evidencia je vedená v sídle Spoločnosti odborným garantom a musí obsahovať najmä tieto údaje:

- a) dátum a čas doručenia/prijatia sťažnosti,

- b) identifikácia miesta prijatia sťažnosti, názov pracoviska a meno a priezvisko osoby prijímacej a zaznamenávajúcej sťažnosť,
- c) meno, priezvisko, rodné číslo a adresa bydliska sťažovateľa, resp. obchodné meno, sídlo sťažovateľa a meno štatutárneho zástupcu sťažovateľa, ak ide o právnickú osobu,
- d) identifikácia osôb, na ktoré bola sťažnosť podaná, ak bola sťažnosť podaná na konkrétne osoby,
- e) predmet sťažnosti,
- f) postup posúdenia sťažnosti a vyhodnotenie, či je sťažnosť oprávnená a opodstatnená alebo nie,
- g) spôsob vybavenia sťažnosti,
- h) opatrenia prijaté na vybavenie sťažnosti a odstránenie nedostatkov, ak je sťažnosť opodstatnená,
- i) dátum vybavenia sťažnosti a dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi o výsledku prešetrenia, ak sa takéto oznámenie sťažovateľovi odosiela.

Článok V

Vybavovanie sťažností

1. Sťažnosť vybavuje a prešetruje odborný garant Spoločnosti, alebo ním poverený zamestnanec.
2. Osoba, voči ktorej sťažnosť smeruje je oprávnená k sťažnosti podať vysvetlenie a to v lehote do 7 dní odo dňa oznámenia, že naňho bola podaná sťažnosť.

Článok VI

Prešetrovanie sťažností

1. Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, pri ktorej odborný garant Spoločnosti postupuje tak, aby zistil skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor s všeobecnými právnymi predpismi, alebo inými vnútornými predpismi Spoločnosti s dôrazom na ochranu spotrebiteľských práv, a 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. Odborný garant je povinný v rámci svojej činnosti zabezpečiť hospodárne a účelne prešetrovanie a vybavovanie sťažností bez osobnej zaujatosti proti požiadavkám klienta. V prípade zistenia konfliktu záujmov medzi osobou odborného garanta a sťažujúcim sa klientom, je odborný garant povinný okamžite odovzdať sťažnosť na riešenie konateľovi Spoločnosti.

Článok VII

Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. Odborný garant je povinný 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 písomne upovedomený o predĺžení lehoty a dôvodoch na jej predĺženie.
2. Písomná sťažnosť je prijatá v deň, kedy bola Spoločnosťou zaevidovaná. Ústne podaná sťažnosť je prijatá a doručená v deň vyhotovenia záznamu, ktorý spíňa všetky náležitosti podľa čl. II ods.3 tohto poriadku.

Článok VIII

Oznámenie o vybavovaní sťažností

1. Spoločnosť v prípade, ak to povaha sťažnosti vyžaduje, oznamuje sťažovateľovi výsledok prešetrenia písomne s odôvodnením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V prípade, ak odborný garant Spoločnosti zistil 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 Spoločnosť prijala a vykonala opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.

Článok IX

Opravný prostriedok

1. Žiadosťou o opätovné prešetrenie a vybavenie veci môže sťažovateľ požiadať Spoločnosť o opätovné prešetrenie stavu veci v prípade, ak na základe pôvodnej sťažnosti neboli odstránené všetky zistené nedostatky a prijaté dostatočné opatrenia, ktoré zabránia vzniku budúcich nedostatkov.
2. Opätovné prešetrenie a rozhodnutie o sťažnosti v prípadoch podľa ods. 1 vykonáva výhradne konateľ Spoločnosti zodpovedajúci komplexne za finančné sprostredkovanie.

Článok X

Opakovaná sťažnosť

1. Spoločnosť je povinná prijať do svojej evidencie opakovanú sťažnosť, ktorej obsahom nie je žiadosť o opätovné prešetrenie podľa čl. IX.

2. Opakovaná sťažnosť musí byť zaevidovaná v evidencii sťažností s náležitosťami evidencie podľa čl. IV. s doplnenou poznámkou k údajom podľa bodu g) uvedeného článku: „opakovaná sťažnosť“.
3. Na šetrenie opakovanej sťažnosti sa uplatnia všetky postupy podľa čl. V až IX tohto poriadku v rovnakej miere a rovnakým spôsobom.

Článok XI

Ustanovenia záverečné

1. Odborný garant je povinný s okamžitou účinnosťou zabezpečiť formálne vedenie centrálnej evidencie sťažností podľa tohto poriadku, oboznámenie sa podriadených finančných agentov so znením tohto poriadku a jej zverejnenie na všetkých dotknutých pracoviskách bezodkladne. O prijatých sťažnostiach, zistených nedostatkoch a uplatnených postupoch na nápravu podáva odborný garant správu Národnej banke Slovenska v zmysle osobitného predpisu o plnení informačných povinností a podáva správu riadnemu valnému zhromaždeniu spoločníkov raz ročne.
2. Konateľ Spoločnosti zodpovedný za finančné sprostredkovanie je oprávnený zmeniť alebo zrušiť tento poriadok.
3. Poriadok platí na dobu neurčitú a zverejňuje sa na webovom sídle Spoločnosti AppleTrade, s.r.o..

V Bratislave, dňa 20.04.2023

Za spoločnosť AppleTrade, s. r. o.

Martin Dudáš, konateľ