

**Vnútorňý vykonávací predpis č. 4/2018 – OFV  
o podmienkach prijímania a vybavovania sťažností**

**Bratislava, marec 2018**

## I. Úvod

Asociácia finančných sprostredkovateľov a finančných poradcov, IČO 37926152 so sídlom Pribinova 4, Eurovea Central 1, 811 09 Bratislava, zapísaná v registri Ministerstva vnútra SR 11.5.2007, č.sp., VVS/1-900/90-30184 (ďalej len „AFISP“) vydáva tento predpis o podmienkach prijímania a vybavovania sťažností pri poskytovaní osobitného finančného vzdelávania (OFV) v rámci činnosti poskytovateľa osobitného finančného vzdelávania, registrovaného Národnou bankou Slovenska v súlade s ust. § 22a zákona č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o FS a FP). Tento vykonávací predpis bol schválený dňa 30.03.2018 členom predstavenstva AFISP zodpovedného za poskytovanie osobitného finančného vzdelávania a nadobúda účinnosť dňom 02.04.2018.

Predpis je záväzný pre člena predstavenstva AFISP, zodpovedného za poskytovanie osobitného finančného vzdelávania, generálneho tajomníka AFISP a pre osobu zodpovednú za organizačné zabezpečenie osobitného finančného vzdelávania.

## II.

1. Poriadok upravuje zásady súvisiace s postupom pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností týkajúcich sa poskytovania osobitného finančného vzdelávania v súlade s ust. § 22a zákona o FS a FP v nadv. na Vyhlášku Ministerstva financií SR č. 39/2018 Z.z. o osobitnom finančnom vzdelávaní
2. 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 AFISP,
  - b) upozorňuje na konkrétne nedostatky najmä na porušenie právnych predpisov, alebo vnútorných predpisov AFISP, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah AFISP.
3. Sťažovateľom je účastník, resp. potenciálny účastník osobitného finančného vzdelávania, ktorý sťažnosť podáva.

## Čl. 2

### Podávanie sťažností

1. Sťažnosť sa podáva písomne alebo ústne. Príjem sťažnosti musí byť zabezpečený v sídle AFISP aj na všetkých pracoviskách, aj detašovaných ak ich AFISP vytvorí, vrátane webového sídla AFISP. Na každom uvedenom mieste je sťažnosť povinný prijať poverený zástupca AFISP zodpovedajúci za prevádzku pracoviska alebo ním poverený zamestnanec.
2. Písomne podaná sťažnosť musí byť doručená na adresu sídla AFISP a odovzdaná oddeleniu pre vybavovanie sťažností, ktoré je v priamej riadiacej pôsobnosti generálneho tajomníka AFISP zodpovedného za poskytovanie osobitného finančného vzdelávania podľa § 22a zákona o FS a FP. O ústne podanej sťažnosti, ktorú nie je možné vybaviť hneď pri jej podaní, vyhotoví prijímajúci pracovník písomný záznam, ktorý sťažovateľovi predloží na precítanie 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 doručenia sťažnosti,
  - e) podpis sťažovateľa,
  - f) pracovisko, na ktorom bola sťažnosť podaná a meno a priezvisko osoby, ktorá sťažnosť klienta prijala a vykonala o nej prvotný záznam.
4. V prípade, ak podaná sťažnosť nemá potrebné náležitosti, generálny tajomník AFISP 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.
5. **Anonymné sťažnosti.** V prípade, kedy je AFISP doručená anonymná sťažnosť a nie je možné identifikovať sťažovateľa podľa ods. 3 písm. c) vykoná generálny tajomník AFISP jej zaevidovanie evidencii s označením „A“ ako anonymná sťažnosť a prešetří predmet sťažnosti postupom podľa čl. 6. Oznámenie o vybavení sťažnosti podľa čl. 8 sa sťažovateľovi nevykoná. V prípade zistených nedostatkov sa vykoná písomný záznam a úkony podľa ods. 3 písm. g) a h) s následnou kontrolou uplatnenia prijatých opatrení.

### Čl. 3

#### Prijímanie sťažnosti

AFISP je povinná prijímať všetky podané sťažnosti, s výnimkou sťažností, ktorých podateľ sa odmietne identifikovať a nie je súčasne osobou osobne známou pracovníkovi prijímajúcemu sťažnosť. Prijaté sťažnosti, na ktorých vybavenie alebo prešetrenie nie je AFISP príslušná, je povinná postúpiť orgánu príslušnému na jej vybavenie alebo prešetrenie a zároveň o tom upovedomiť sťažovateľa.

### Čl. 4

#### Evidencia sťažností

AFISP je povinná zabezpečiť centrálné vedenie osobitnej evidencie podaných sťažností. Evidencia je vedená v sídle AFISP 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,
- 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 opodstatnená alebo nie,
- g) spôsob vybavenia sťažnosti,
- h) opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov, ak je sťažnosť opodstatnená,
- i) dátum vybavenia sťažnosti a dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi o výsledku prešetrenia, ak sa takéto oznámenie sťažovateľovi odosiela.

Evidencia sťažností je spoločná pre všetky sektory, v ktorých má AFISP oprávnenie poskytovať osobitné finančné vzdelávanie v zmysle § 22a zákona o FS a FP.

## **Čl. 5**

### **Vybavovanie sťažnosti**

1. Sťažnosť vybavuje a prešetruje generálny tajomník AFISP pre ten sektor finančného trhu, ktorého sa sťažnosť týka, alebo ním poverený zamestnanec.
2. Osoba, voči ktorej sťažnosť smeruje je oprávnená k sťažnosti podať vysvetlenie a to v lehote do 14 dní odo dňa oznámenia, že naňho bola podaná sťažnosť alebo je povinná v rovnakej lehote podať vysvetlenie na základe výzvy generálneho tajomníka AFISP.

## **Čl. 6**

### **Prešetrovanie sťažností**

1. Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, pri ktorej generálny tajomník AFISP postupuje tak, aby zistil skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor s všeobecnými právnymi predpismi, alebo inými vnútornými predpismi AFISP s dôrazom na ochranu práv účastníkov, resp. potenciálnych účastníkov OFV, 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. Generálny tajomník AFISP je povinný v rámci svojej činnosti zabezpečiť hospodárne a účelne prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti bez osobnej zaujatosti proti požiadavkám klienta. V prípade zistenia konfliktu záujmov medzi osobou generálneho tajomníka a sťažujúcim sa klientom, je generálny tajomník povinný okamžite odovzdať sťažnosť na riešenie predsedovi predstavenstva AFISP.

## **Čl. 7**

### **Lehoty na vybavenie sťažnosti**

1. Generálny tajomník AFISP 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 AFISPopom zaevidovaná. Ústne podaná sťažnosť je prijatá a doručená v deň vyhotovenia záznamu, ktorý spĺňa všetky náležitosti podľa čl. 2 ods.3 tejto predpisu.

## Čl. 8

### Oznámenie o vybavovaní sťažností

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

## Čl. 9

### Opravný prostriedok

1. Žiadosťou o opätovné prešetrenie a vybavenie veci môže sťažovateľ požiadať AFISP 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. Opätovné prešetrenie a rozhodnutie o sťažnosti v prípadoch podľa ods. 1 vykonáva výhradne predseda predstavenstva AFISP ako najvyšší výkonný a štatutárny orgán AFISP.

## Čl. 10

### Opakovaná sťažnosť

1. AFISP je povinná prijať do svojej evidencie opakovanú sťažnosť, ktorej obsahom nie je žiadosť o opätovné prešetrenie podľa bodu 9.
2. Opakovaná sťažnosť musí byť zaevidovaná v evidencii sťažností s náležitosťami evidencie podľa čl. 4. s doplnenou poznámkou k údajom podľa bodu g) „opakovaná sťažnosť“.
3. Na šetrenie opakovanej sťažnosti sa uplatnia všetky postupy podľa čl. 5 až 8 tejto predpisu v rovnakej miere a rovnakým spôsobom.

## Čl. 11

### Ustanovenia záverečné

1. Generálny tajomník AFISP je povinný s okamžitou účinnosťou zabezpečiť formálne vedenie centrálnej a jednotnej evidencie sťažností podľa tohto predpisu, zverejnenie tohto predpisu ku dňu začatia poskytovania osobitného finančného vzdelávania na webovom sídle a jeho zverejnenie aj na všetkých dotknutých pracoviskách bezodkladne. O prijatých sťažnostiach, zistených nedostatkoch a uplatnených postupoch na nápravu podáva člen

predstavenstva AFISP zodpovedný za osobitné finančné ostatným členom predstavenstva a predstavenstvo podáva správu riadnemu valnému zhromaždeniu členov raz ročne.

2. Tento predpis môže meniť výhradne člen predstavenstva AFISP zodpovedný za osobitné finančné vzdelávanie.

**Za AFISP Martin Lancz, predseda predstavenstva**