



INŠTITÚT BANKOVÉHO  
VZDELÁVANIA NBS, n.o.

**INŠTITÚT BANKOVÉHO VZDELÁVANIA NBS, n.o.**

## **VNÚTORNÝ PREDPIS K OFV – VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ A NÁMIETOK**

**Bratislava, 8.6.2018**

Inštitút bankového vzdelávania NBS, n.o.  
je certifikovaný podľa európskej normy systému  
manažérstva kvality



Inštitút bankového vzdelávania NBS, n.o.  
je členom European Banking and Financial Services  
Training Association



# VNÚTORNÝ PREDPIS K OFV – VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ A NÁMIETOK

Inštitút bankového vzdelávania NBS, n.o. (ďalej len „IBV“) 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 predpis bol schválený dňa 8.6.2018 riaditeľom IBV zodpovedného za poskytovanie osobitného finančného vzdelávania a nadobúda účinnosť dňom 1.7.2018.

## 1.1 Uplatnenie sťažností a námietok

Námietku alebo sťažnosť možno podať proti akémukoľvek rozhodnutiu zamestnanca IBV, príp. riaditeľa IBV v súlade s ISO dokumentáciou.

Môže sa týkať otázok zaradenia do vzdelávacieho podujatia, správania sa zamestnancov k zákazníkovi, nevydania osvedčenia o absolvovaní vzdelávacieho podujatia, nevydania študijnej literatúry a pod.

Zákazníci majú taktiež možnosť podať sťažnosť na vzdelávacie podujatie, ktoré absolvovali (prípadne v priebehu podujatia), a to na:

- obsah podujatia
- študijné materiály
- vyučujúceho
- miesto konania podujatia
- materiálne a organizačné zabezpečenie vzdelávania
- porušenie právnych predpisov

## 1.2 Postup pri riešení sťažností a námietok

### 1.2.1 Podávanie sťažností

Zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto ju podáva. Musí obsahovať meno, priezvisko, adresu alebo názov a sídlo sťažovateľa, predmet sťažnosti a čoho sa sťažovateľ domáha.

O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, prijímateľ sťažnosti (poverený zamestnanec Inštitútu bankového vzdelávania NBS, n.o., ďalej len poverený

zamestnanec) vyhotoví záznam, ktorý sťažovateľovi predloží na prečítanie a podpis. Na požiadanie sťažovateľa sa mu vydá rovnopis záznamu.

Ak sťažovateľ požiadal, aby sa jeho totožnosť utajila, pri prešetrovaní sťažnosti sa postupuje len na základe jeho odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa. V prípade, že charakter sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorých údajov o jeho osobe, treba ho bezodkladne upovedomiť o tom, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údaja o svojej osobe.

Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu (právnická osoba svoj názov a sídlo), je anonymná sťažnosť. Táto sa vybavuje, len ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol porušený právny predpis.

### **1.2.2 Prijímanie a evidencia sťažností**

Všetky prijaté sťažnosti poverený zamestnanec eviduje v **Registri sťažností a námietok**, ktorý musí obsahovať:

- poradové číslo sťažnosti
- dátum doručenia
- meno, priezvisko a adresu bydliska sťažovateľa, ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno a sídlo sťažovateľa, ak ide o právnickú osobu
- predmet sťažnosti
- proti komu sťažnosť smeruje (meno konkrétneho zamestnanca)
- kedy a komu sa sťažnosť pridělila alebo postúpila na prešetrenie
- postup posúdenia sťažnosti a vyhodnotenie, či je sťažnosť opodstatnená alebo nie
- spôsob vybavenia sťažnosti
- termín odovzdania výsledku prešetrenia poverenému zamestnancovi
- prijaté opatrenia a termíny ich splnenia
- dátum odoslania oznámenia o výsledku prešetrenia sťažovateľovi

### **1.2.3 Lehoty na vybavenie sťažností**

Poverený zamestnanec je povinný prešetriť sťažnosť do 30 dní odo dňa jej doručenia IBV.

Ak si vybavenie sťažnosti vyžaduje súčinnosť iného orgánu verejnej správy, fyzickej osoby alebo právnickej osoby, poverený zamestnanec je povinný vybaviť sťažnosť najneskôr do 60 dní odo dňa jej doručenia IBV, avšak sťažovateľ musí byť v lehote 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti písomne upovedomený o predĺžení lehoty a dôvodoch na jej predĺženie.

### **1.2.4 Prešetrovanie sťažnosti**

Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, pri ktorej poverený zamestnanec postupuje tak, aby zistil skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor s vnútornými právnymi predpismi IBV, s účelnosťou a hospodárnosťou plnenia úloh, a zároveň osobu zodpovednú za zistené nedostatky, ako aj príčiny ich vzniku a škodlivé následky.

Poverený zamestnanec vyhotoví **Protokol o preskúmaní**. Tento obsahuje:

- predmet sťažnosti
- miesto a čas prešetrenia predmetu sťažnosti
- preukázané zistenia
- dátum vyhotovenia protokolu
- podpis povereného zamestnanca IBV
- mená a vlastnoručné podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali, ako aj mená a podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo týkajú a ktoré boli oboznámené s obsahom protokolu

Zároveň s protokolom je vyhotovený i Záznam o nehode (príloha č. 1, SM-17-02 – Interný audit), ktorý obsahuje identifikáciu nehody a navrhnuté nápravné opatrenia spolu s termínom, dokedy sa majú vykonať. Vykonanie nápravných opatrení sleduje a svojim podpisom potvrdzuje predstaviteľ manažmentu, ktorý zároveň záznam o nehode eviduje.

Zároveň sa určí povinnosť predložiť **Oznámenie o vybavení sťažnosti**.

#### **1.2.5 Oznámenie o vybavení sťažnosti**

Výsledok prešetrenia sťažnosti oznámi poverený zamestnanec sťažovateľovi písomne s odôvodnením, či je sťažnosť opodstatnená, alebo neopodstatnená. V prípade, že sa zistila opodstatnenosť sťažnosti, uvedú sa v oznámení aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie nedostatkov. Ak nemožno preveriť predmet sťažnosti, poverený zamestnanec to bez zbytočného odkladu oznámi sťažovateľovi.

Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrenia sťažnosti a ak sa prijali opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku. O ústnej sťažnosti, ktorá bola vybavená ihneď pri jej podaní, sa písomné oznámenie nerobí.

#### **1.2.6 Kontrola vybavovania sťažností**

Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a plnenia opatrení prijatých na nápravu vykonáva riaditeľ IBV.

### **1.3 Opravný prostriedok**

#### **1.3.1 Opätovné prešetrenie sťažností**

Žiadosťou o opätovné prešetrenie môže sťažovateľ požiadať IBV o prešetrenie stavu vecí v prípade, ak na základe pôvodne sťažnosti neboli odstránené všetky nedostatky a prijaté opatrenia, ktoré zabránia vzniku budúcich nedostatkov.

Opätovné prešetrenie a rozhodnutie o sťažnosti vykonáva riaditeľ IBV.

## 1.4 Preventívne opatrenia

Podnety na preventívne opatrenia sa získavajú z telefonických, e-mailových dopytov, od účastníkov vzdelávacích podujatí alebo z formálnych i neformálnych diskusií s nimi.

### *Určenie potenciálnych nezhôd a príčin*

Na základe výsledkov a informácií získaných od zákazníkov podľa závažnosti na poradách IBV posudzuje opodstatnenosť podnetov a ich možný vplyv na činnosť IBV, ako aj návrhy na prípadné zmeny v záujme zlepšenia poskytovaných služieb pre zákazníkov v budúcich vzdelávacích činnostiach.

Tieto návrhy na preventívne opatrenia sa prerokovávajú a schvaľujú na porade IBV a po ich schválení zavádzajú do praxe určenými zodpovednými zamestnancami IBV. Záznamom o kvalite je zápis z porady IBV.

Na poradách IBV sa zároveň posudzuje a vyhodnocuje potreba činností, ktoré potenciálne môžu zabrániť vzniku nezhôd. Zároveň sa posudzujú výsledky a účinnosť preventívnych opatrení schválených na predchádzajúcich poradách vedenia a ich opodstatnenosť s ohľadom na využitie v budúcnosti.