

**S.A.R., s.r.o., so sídlom Bratislavská 481/31, 911 05 Trenčín, IČO: 45 453 527, zapísaná
v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, vložka č. 22749/R, oddiel: Sro**

EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ KLIENTOV ALEBO POTENCIÁLNYCH KLIENTOV

Informácie pre klientov a potenciálnych klientov o spôsobe podávania sťažností na činnosť finančného agenta

v zmysle § 26 zákona č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve
a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon“)

V Trenčíne apríl 2021

1. Ak klient alebo potenciálny klient nebol spokojný s činnosťou finančného agenta pri sprostredkovaní finančných služieb v sektore poistenia, je oprávnený podať sťažnosť v spoločnosti S.A.R., s.r.o., a to spravidla písomne, na adresu sídla spoločnosti **S.A.R., s.r.o., Bratislavská 481/31, 911 05 Trenčín** alebo elektronickou poštou na e-mailovú adresu **sarpoistenie@gmail.com**.

2. Klientom alebo potenciálny klient sa odporúča uviesť na písomnosti viditeľné označenie „Sťažnosť“. Klient alebo potenciálny klient môže podať svoju sťažnosť aj ústne na pobočke spoločnosti S.A.R, s.r.o., o čom sa spíše písomný záznam.

3. Aby mohla byť sťažnosť klienta alebo potenciálneho klienta vybavená, je povinný do sťažnosti uviesť svoje meno, priezvisko, adresu (resp. obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu), predmet sťažnosti, označiť osoby, na ktoré sťažnosť podáva a uviesť dátum spísania sťažnosti.

4. Spoločnosť S.A.R., s.r.o., vydá klientovi alebo potenciálnemu klientovi pri podaní sťažnosti písomné potvrdenie alebo prijatie sťažnosti bez zbytočného odkladu klientovi písomne (poštou, e-mailom) oznámi, ak o to klient požiada.

5. S.A.R., s.r.o. je povinná viesť **záznam** o každej sťažnosti a opatreniach prijatých na jej vybavenie.

6. Záznam musí obsahovať tieto údaje:

a) meno, priezvisko a adresa bydliska sťažovateľa, ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno a sídlo sťažovateľa, ak ide o právnickú osobu,

b) predmet sťažnosti,

c) dátum doručenia sťažnosti,

d) identifikáciu osôb, na ktoré bola sťažnosť podaná,

e) vyhodnotenie skutočnosti, či bola sťažnosť oprávnená,

f) spôsob vybavenia sťažnosti,

g) opatrenia prijaté na vybavenie sťažnosti,

h) dátum vybavenia sťažnosti.

7. S.A.R., s.r.o. je povinná vybaviť sťažnosť a prijať opatrenia na vybavenie sťažnosti do 30 dní odo dňa jej doručenia a v tejto lehote je tiež povinná písomne upovedomiť klienta o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti. V odôvodnených prípadoch môže S.A.R., s.r.o. lehotu podľa prvej vety predĺžiť najviac na 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti, pričom musí sťažovateľovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na 60 dní, a to do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti.

8. Ak sa klient alebo potenciálny klient rozhodne podať sťažnosť na zamestnanca poskytovateľa finančného sprostredkovania, odborného garanta alebo podriadeného finančného agenta, vedúci zamestnanec posúdi dôvodnosť sťažnosti a preverí správnosť postupu a konania zamestnanca. Vedúci zamestnanec je povinný nahliadnuť do záznamu o priebehu rokovania, kde sú uvedené požiadavky a potreby klienta a potenciálneho klienta. Po posúdení všetkých dostupných informácií, je vedúci zamestnanec povinný informovať klienta o návrhu na riešenie jeho sťažnosti formou písomného **rozhodnutia** v lehote vyššie uvedenej.

9. V prípade, že sťažnosti klienta nebude vyhovené, môže sa klient proti rozhodnutiu vedúceho zamestnanca odvolať, v lehote 10 dní od doručenia písomného vyhotovenia rozhodnutia. O odvolaní v lehote do 20 dní odo dňa doručenia písomného odvolania do sídla poskytovateľa finančného sprostredkovania, orgánom, ktorý rozhoduje o podanom odvolaní, je „**kolégium**.“ Kolégium tvorí vedúci zamestnanec a zvyšní zamestnanci a podriadení finanční agenti, vylučujúc odborného garanta, zamestnanca alebo podriadeného finančného agenta, na ktorého bola podaná sťažnosť.

10. V prípade, že kolégium rozhodne o oprávnenosti podanej sťažnosti, je táto skutočnosť oznámená poisťovni, s ktorou má poskytovateľ finančného sprostredkovania uzatvorené poistenie zodpovednosti za škodu. Poskytovateľ finančného sprostredkovania nahlási poistnú udalosť poisťovni, uvedie údaje o poškodenom klientovi alebo potenciálnom klientovi. Klient a potenciálny klient sa zaväzujú poskytnúť poisťovni potrebnú súčinnosť, k doriešeniu poistnej udalosti. Poistné plnenie bude poukávané priamo na účet poškodeného klienta alebo potenciálneho poškodeného klienta.

.....
Martina Vavrušová
konateľ S.A.R., s.r.o.