

## **Poriadok pre vybavovanie sťažností** **spoločnosti Silverside Financial services, s.r.o.**

(ďalej len "Poriadok")

Spoločnosť Silverside Financial services, s.r.o., so sídlom Plynárenská 7/B, 821 09 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 51 179 172, ktorá je zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sro, vlož. č.: 123585/B (ďalej aj „**Spoločnosť**“) v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, vydáva tento Poriadok, ktorý upravuje vzájomné práva a povinnosti Spoločnosti ako samostatného finančného agenta vykonávajúceho finančné sprostredkovanie a klientov a potenciálnych klientov pri uplatňovaní a vybavovaní sťažností kvality a správnosti poskytovaných služieb.

**Klientom** sa na účely tohto Poriadku rozumie osoba, ktorej je poskytované finančné sprostredkovanie, vrátane potenciálneho klienta (t. j. osoba, ktorej je predložená ponuka alebo výzva na účely poskytovania finančného sprostredkovania) a ručiteľ klienta.

**Službami Spoločnosti** sa na účely tohto Poriadku rozumie finančné sprostredkovanie podľa zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov ktoré vykonáva Spoločnosť, jej zamestnanci a podriadení finanční agenti, s ktorými má Spoločnosť uzavretú zmluvu o finančnom sprostredkovaní (ďalej len „**PFA**“).

**Sťažnosť** je podanie fyzickej alebo právnickej osoby (klienta), ktorým:

- sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu alebo k ohrozeniu činnosťou alebo nečinnosťou Spoločnosti ako samostatného finančného agenta, jej zamestnancami a PFA
- upozorňuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah niektorého organizačného útvaru Spoločnosti

Za sťažnosť sa nepovažuje podanie:

- fyzickej alebo právnickej osoby, ktoré má charakter dopytu alebo informácie a ktorým sa táto osoba nedomáha ochrany svojich práv
- dané len na vedomie

### **ČLÁNOK I.** **KTO JE OPRAVNENÝ PODAŤ REKLAMÁCIU**

Sťažnosť môže podať:

- klient (vrátane potenciálneho klienta), ktorému je poskytované finančné sprostredkovanie,

- ručiteľ alebo iná osoba, ktorá zabezpečuje splnenie záväzkov klienta zo zmluvy, ktorej uzavretie, zmenu alebo zánik sprostredkovala Spoločnosť alebo jej PFA,
- osoba, ktorá koná v mene vyššie uvedených osôb na základe splnomocnenia alebo rozhodnutia príslušného orgánu (ďalej aj ako spotrebiteľ).

Za sťažnosť sa nepovažuje podanie osoby, ktorá nie je oprávnená na jej podanie podľa príslušných právnych predpisov. Spoločnosť sa nezaoberá opätovne podanou sťažnosťou, v ktorej klient neuviedol nové skutočnosti. Odmietnutie sťažnosti z uvedených dôvodov oznámi Spoločnosť klientovi písomne.

## **ČLÁNOK II.** **AKO A KDE JE MOŽNÉ PODAŤ SŤAŽNOSŤ**

Klient môže reklamáciu podať:

- písomnou formou: jej zaslaním poštovou zásielkou na adresu: **Silverside Financial services, s.r.o., Plynárenská 7/B, 821 09 Bratislava - mestská časť Ružinov**
- osobne: v kancelárii PFA (ktorý doručí originál sťažnosti do Spoločnosti),
- e-mailom: jej zaslaním na e-mailovú adresu: **ssdfs@ssdfs.sk**.

Sťažnosť sa považuje za doručенú dňom prijatia e-mailu, poštovej zásielky do Spoločnosti alebo v deň jej podania PFA.

## **ČLÁNOK III.** **NÁLEŽITOSTI SŤAŽNOSTI**

Sťažnosť musí obsahovať

- meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa; ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov sídlo, IČO, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
- čo je predmetom sťažnosti (stručný popis sťažnosti),
- identifikáciu osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje,
- čoho sa sťažovateľ domáha,
- ak je sťažnosť podávaná písomne alebo osobne aj podpis osoby podávajúcej sťažnosť.

Klientovi sa po prijatí sťažnosti vydá potvrdenie o prijatí sťažnosti.

Ak sa sťažnosť odvoláva na dokumenty, ktorými disponuje len klient, potom má Spoločnosť právo požiadať o ich predloženie v záujme riadneho vybavenia sťažnosti. Klient sa poučí o tom, že v prípade

nepredloženia oprávnené žiadaných dokumentov, sa pri vybavení sťažnosti neprihliada na skutočnosti vyplývajúce z takýchto dokumentov.

#### **ČLÁNOK IV.** **INFORMÁCIA A POUČENIE PRE KLIENTA**

##### **Práva klienta**

Každý klient má právo na poskytnutie finančného sprostredkovania v súlade so zásadami poctivého obchodného styku s odbornou starostlivosťou a v záujme práv a oprávnených záujmov klienta. Taktiež má právo na podávanie sťažností pri porušení zákonom stanovených povinností finančného agenta pri finančnom sprostredkovaní služieb v prospech klienta.

##### **Povinnosti Spoločnosti**

Spoločnosť je povinná:

- poskytovať služby v bežnej kvalite,
- zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedela v súvislosti s vykonávaním finančného sprostredkovania
- vo vzťahu ku klientovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania.

Spoločnosť nesmie:

- ukladať klientovi povinnosť bez právneho dôvodu,
- upierať klientovi práva,
- konať v rozpore s dobrými mravmi.

#### **ČLÁNOK V.** **VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ**

Spoločnosť je oprávnená vyzvať klienta na upresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie dokumentov, na ktoré sa sťažnosť odvoláva, ak takú dokumentáciu z povahy a okolností veci má k dispozícii len klient. Ak klient požadovaný nárok nespresní, alebo nedoloží dokumentáciu, Spoločnosť bude pri vybavení sťažnosti postupovať v rozsahu, aký vyplýva zo sťažnosti klienta, údajov a dokumentácie, ktorú má k dispozícii.

Spoločnosť 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 Spoločnosť 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.

Klient má právo na obdržanie potvrdenia o podaní sťažnosti a o spôsobe jej vybavenia.

Spoločnosť informuje klienta o vybavení sťažnosti písomne bez zbytočného odkladu na adrese klienta uvedenej v sťažnosti, alebo na korešpondenčnej adrese klienta evidovanej Spoločnosťou.

#### **ČLÁNOK VI**

### **NESÚHLAS KLIENTA S VÝSLEDKOM VYBAVENIA SŤAŽNOSTI**

Ak klient nesúhlasí so spôsobom vybavenia sťažnosti, má právo obrátiť sa na Národnú banku Slovenska ako orgán dohľadu nad vykonávaním finančného sprostredkovania, konkrétne na adrese Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

#### **ČLÁNOK VII**

### **NÁKLADY NA SŤAŽNOSŤ**

Vlastné náklady klienta spojené s podaním sťažnosti, vrátane jej príloh a prípadným zaslaním doplňujúcich dokumentov, znáša klient sám, pokiaľ nie je právnym predpisom upravené inak. Spoločnosť znáša náklady spojené s interným vybavením sťažnosti a zaslaním odpovede klientovi.

#### **ČLÁNOK VIII**

### **ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

Tento Poriadok sa stáva účinným dňom 21. 11. 2017.

Spoločnosť je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov tento Poriadok zmeniť, alebo úplne nahradiť. Zmenu Poriadku Spoločnosť zverejňuje na svojej internetovej stránke [www.silversidefinancialservices.sk](http://www.silversidefinancialservices.sk) alebo tiež na stránke [www.ssdfs.sk](http://www.ssdfs.sk), v miestach obchodného zastúpenia a prípadne aj iným vhodným spôsobom. Zverejnenie zabezpečí Spoločnosť najneskôr v deň účinnosti zmeny.