

Spoločnosť (adresa, IČO)	Universal maklérsky dom a.s. Červeňova 18, 811 03 Bratislava
Názov vnútrofirmej smernice	Poriadok pre prijímanie a vybavovanie sťažností a žiadostí a osobitné predpisy upravujúce mimosúdne vyrovnanie sporov vyplývajúcich z finančného sprostredkovania
Číslo smernice	OS 004 / 6
Rozsah platnosti	Zamestnanci spoločnosti a podriadení finanční agenti
Za správnosť smernice zodpovedá	Predstavenstvo spoločnosti
Za dodržiavanie smernice zodpovedajú	Zamestnanci spoločnosti a podriadení finanční agenti
Platnosť smernice pre obdobie	Časovo neobmedzené
Úpravy, zmeny	celá smernica
Platnosť zmeny od	25.05. 2018
Schválil dňa	23.05. 2018



Ing. Marcel Zeleňák, člen predstavenstva



Martin Lancz, člen predstavenstva



Ing. Pavel Smetana, MBA, člen predstavenstva

I. Úvodné ustanovenia

1. Universal maklérsky dom, a.s. so sídlom Červeňova 18, 811 03 Bratislava, IČO 35822091, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1, Oddiel Sa, vložka č. 2831/B (ďalej len „**spoločnosť**“) vydáva tento poriadok pre vybavovanie sťažností a žiadostí.
2. Predstavenstvo spoločnosti schválilo tento poriadok o postupe pri vybavovaní sťažností a žiadostí (ďalej len „**poriadok**“).
3. Poriadok upravuje zásady súvisiace s postupom pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a žiadostí a osobitné predpisy upravujúce mimosúdne vyrovnanie sporov vyplývajúcich z finančného sprostredkovania.
4. Na účely tohto poriadku sa rozumie:
 - 4.1. „sťažnosťou“ podanie klienta, ktorým sa
 - 4.1.1. domáha svojich práv a právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu alebo k ich ohrozeniu činnosťou alebo nečinnosťou spoločnosti,
 - 4.1.2. upozorňuje na konkrétne nedostatky najmä na porušenie právnych predpisov, alebo vnútorných predpisov spoločnosti, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah spoločnosti;
 - 4.2. „sťažovateľom“ klient, ktorý sťažnosť podáva;
 - 4.3. „Nariadením“ nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (SÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov);
 - 4.4. „dotknutou osobou“ každá fyzická osoba, ktorej osobné údaje sa spracúvajú;
 - 4.5. „žiadostou“ podanie dotknutej osoby, ktorou si uplatňuje svoje práva v súlade s čl. 12 Nariadenia.

II. Podávanie sťažností

1. Sťažnosť môže klient podať písomne alebo e-mailom.
2. Písomne podaná sťažnosť musí byť doručená na adresu sídla spoločnosti.
3. Sťažnosť podaná formou mailu musí byť doručená na mailovú adresu: reklamacia@universal.sk.
4. V ojedinelých prípadoch, o ústne podanej sťažnosti, ktorú nie je možné vybaviť hneď pri jej podaní, poverený zamestnanec spoločnosti, ktorý takúto sťažnosť prijíma, vyhotoví záznam, ktorý sťažovateľovi predloží na prečítanie a na podpis.
5. Sťažnosť klientom, podaná písomne, mailom alebo v ojedinelých prípadoch aj ústne, musí obsahovať tieto náležitosti:
 - 5.1. meno, priezvisko a adresa bydliska sťažovateľa, ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno a sídlo sťažovateľa, ak ide o právnickú osobu,
 - 5.2. predmet sťažnosti,
 - 5.3. dátum doručenia sťažnosti,
 - 5.4. identifikácia osôb, na ktoré bola sťažnosť podaná,
6. V prípade, ak podaná sťažnosť nemá potrebné náležitosti, spoločnosť vyzve sťažovateľa na doplnenie sťažnosti.

III. Prijímanie sťažnosti

Spoločnosť je povinná prijímať všetky podané sťažnosti. Prijaté sťažnosti, na ktorých vybavenie alebo prešetrenie nie je spoločnosť príslušná, je spoločnosť povinná postúpiť orgánu príslušnému na jej vybavenie alebo prešetrenie a zároveň o tom upovedomiť sťažovateľa.

IV. Evidencia sťažnosti

1. Spoločnosť je povinná zabezpečiť vedenie osobitnej evidencie podaných sťažností. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje :
 - 1.1. meno, priezvisko a adresa bydliska sťažovateľa, ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno a sídlo sťažovateľa, ak ide o právnickú osobu,
 - 1.2. predmet sťažnosti,
 - 1.3. dátum doručenia sťažnosti,
 - 1.4. identifikácia osôb, na ktoré bola sťažnosť podaná,

- 1.5. vyhodnotenie skutočnosti, či bola sťažnosť oprávnená,
 - 1.6. spôsob vybavenia sťažnosti,
 - 1.7. opatrenia prijaté na vybavenie sťažnosti,
 - 1.8. dátum vybavenia sťažnosti.
2. Evidenciu sťažností vedie odborný garant spoločnosti.

V. Vybavovanie sťažnosti

1. Sťažnosť preveruje a vybavuje, okrem bodu 2, odborný garant spoločnosti.
2. Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať odborný garant spoločnosti v prípade, ak sťažnosť smeruje proti jeho osobe, alebo v súvislosti s ktorej konaním bola táto sťažnosť podaná. V takom prípade o sťažnosti rozhoduje štatutárny orgán spoločnosti.
3. Osoba, voči ktorej sťažnosť smeruje je oprávnená k sťažnosti podať vysvetlenie a to v lehote pre vybavenie sťažnosti podľa článku VI.

VI. Preverovanie sťažností

1. Preverovanie sťažnosti je činnosť, pri ktorej spoločnosť postupuje tak, aby zistila skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor s všeobecnými právnymi predpismi, alebo inými vnútornými predpismi spoločnosti, a zistila súčasne osobu, ktorá zodpovedá za zistené nedostatky, ako aj príčiny ich vzniku a škodlivé následky.
2. Pri preverovaní sťažností sa vychádza z jej obsahu bez zreteľa na to, kto ju podal.
3. Spoločnosť je povinná v rámci vnútornej organizačnej štruktúry zabezpečiť hospodárne a účelne preverovanie a vybavovanie sťažností.

VII. Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. Spoločnosť je povinná vybaviť sťažnosť a prijať opatrenia na vybavenie sťažnosti najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti a v tejto lehote je povinná písomne upovedomiť klienta o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti..
2. V prípadoch náročných na preverenie a vybavenie môže spoločnosť lehotu podľa prvého bodu predĺžiť najviac na 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti, pričom musí sťažovateľa informovať o dôvodoch predĺženia lehoty na vybavenie sťažnosti na 60 dní, a to do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti.
3. Písomná sťažnosť a sťažnosť podaná e-mailom je doručená v deň, kedy bola spoločnosťou zaevidovaná. Ústne podaná sťažnosť je doručená v deň vyhotovenia záznamu, ktorý spĺňa všetky náležitosti podľa článku II, bodu 4. tohto poriadku.

VIII. Oznámenie o vybavovaní sťažností

1. Spoločnosť oznamuje sťažovateľovi spôsob vybavenia jeho sťažnosti písomne resp. e-mailom s odôvodnením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V prípade, ak spoločnosť zistila opodstatnenosť sťažnosti, uvedie v oznámení aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov.
2. Opodstatnená sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak sa prijali opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.

IX. Opravný prostriedok

1. Žiadosťou o opätovné preverenie a vybavenie sťažnosti môže sťažovateľ požiadať spoločnosť o preverenie stavu sťažnosti v prípade, ak na základe pôvodnej sťažnosti neboli odstránené všetky nedostatky a prijaté dostatočné opatrenia, ktoré zabránia vzniku budúcich nedostatkov.
2. Žiadosť o opakované preverenie a vybavenie veci preveruje a vybavuje odborný garant spoločnosti.

X. Podávanie žiadostí

1. Žiadosť je dotknutá osoba oprávnená podať v listinnej alebo elektronickej podobe.
2. Listinne podaná žiadosť musí byť doručená na adresu sídla spoločnosti.
3. Žiadosť podaná elektronicke musí byť doručená na mailovú adresu: reklamacia@universal.sk.

4. Spoločnosť je povinná poskytnúť informácie v listinnej podobe alebo elektronickej podobe, spravidla v rovnakej podobe, v akej bola podaná žiadosť. Ak o to požiadala dotknutá osoba, informácie môže spoločnosť poskytnúť aj ústne, ak dotknutá osoba preukáže svoju totožnosť iným spôsobom.
5. Spoločnosť poskytuje súčinnosť dotknutej osobe pri uplatňovaní jej práva na prístup k osobným údajom, práva na opravu, vymazanie a obmedzenie spracúvania osobných údajov, práva na prenosnosť, práva namietat' spracúvanie osobných údajov, práva namietat', aby sa na ňu nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní osobných údajov (ďalej len „**práva dotknutej osoby**“).
6. Spoločnosť je povinná poskytnúť dotknutej osobe informácie o opatreniach, ktoré sa prijali na základe jej žiadosti pri uplatňovaní práv dotknutej osoby, bez zbytočného odkladu, najneskôr do jedného mesiaca od doručenia žiadosti. Uvedenú lehotu môže spoločnosť v odôvodnených prípadoch s ohľadom na komplexnosť a počet žiadostí predĺžiť o ďalšie dva mesiace. Spoločnosť je povinná informovať o každom takom predĺžení dotknutú osobu do jedného mesiaca od doručenia žiadosti spolu s dôvodmi predĺženia lehoty. Ak dotknutá osoba podala žiadosť v elektronickej podobe, spoločnosť poskytne informácie v elektronickej podobe, ak dotknutá osoba nepožiadala o poskytnutie informácie iným spôsobom.
7. Ak spoločnosť neprijme opatrenia na základe žiadosti dotknutej osoby, bezodkladne najneskôr do jedného mesiaca od doručenia žiadosti je povinná informovať dotknutú osobu o dôvodoch nekonania a o možnosti podať návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov na Úrade na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky.
8. Informácie, ktoré je spoločnosť povinná poskytovať dotknutej osobe v prípade, ak osobné údaje sú získané od dotknutej osoby, ako aj v prípade, ak nie sú získané od dotknutej osoby a oznámenia a opatrenia prijaté v súvislosti s právami dotknutých osôb a oznámenia porušenia ochrany osobných údajov dotknutej osobe sa poskytujú bezodplatne. Ak je žiadosť dotknutej osoby zjavne neopodstatnená alebo neprimeraná, najmä pre jej opakujúcu sa povahu, spoločnosť môže
 - a) požadovať primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na poskytnutie informácií alebo primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na oznámenie alebo primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na uskutočnenie požadovaného opatrenia, alebo
 - b) odmietnuť konať na základe žiadosti.
9. Zjavnú neopodstatnenosť žiadosti alebo neprimeranosť žiadosti preukazuje spoločnosť.
10. Spoločnosť môže požiadať o poskytnutie dodatočných informácií potrebných na potvrdenie totožnosti dotknutej osoby, ak má oprávnené pochybnosti o totožnosti fyzickej osoby, ktorá podáva žiadosť v súvislosti s uplatnením jej práva na prístup k osobným údajom, práva na opravu, vymazanie a obmedzenie spracúvania osobných údajov, práva na prenosnosť osobných údajov a práva namietat' spracúvanie osobných údajov; ustanovenie čl. 11 Nariadenia tým nie je dotknuté.

XI. Osobitné predpisy upravujúce mimosúdne vyrovnanie sporov vyplývajúcich z finančného sprostredkovania

1. Spor medzi klientom a finančným sprostredkovateľom je možné riešiť taktiež mimosúdne, a to postupom v zmysle nasledovných všeobecne záväzných právnych predpisov:
 - a. alternatívnym riešením spotrebiteľských sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
 - b. mediáciou v zmysle zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov,
 - c. rozhodcovským konaním v zmysle zákona č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní,
 - d. spotrebiteľským rozhodcovským konaním v zmysle zákona č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
2. Postupy v zmysle bodu 2 tohto článku nezavádzajú klienta práva obrátiť sa s riešením sporu na príslušný súd v sústave všeobecných súdov Slovenskej republiky.

XII. Ustanovenia záverečné

1. Predstavenstvo spoločnosti je oprávnené zmeniť tento poriadok.
2. Poriadok platí na dobu neurčitú.
3. Poriadok bol schválený predstavenstvom dňa 26.10.2010 a nadobudol účinnosť dňom 01.11.2010. Revízia Poriadku bola schválená dňa 12. 03. 2013, 09. 12. 2013, 19. 1. 2016, 22. 3. 2018, 25.05.2018 a nadobúda účinnosť dňom 12 03. 2013, 09. 12. 2013, 1. 1. 2016, 23.02.2018, 25.05.2018.