

Vnútorný predpis o spôsobe vybavovania sťažností klientov

Článok 1

Úvodné ustanovenia

1. Obchodná spoločnosť Eternity Markets s.r.o., Prievozska 6A, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 09, Slovenská republika, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Sro, vložka číslo: 155442/B, IČO: 54 074 941 (ďalej len „**Samostatný finančný agent**“), vydáva podľa § 26 zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon**“) tento vnútorný predpis o spôsobe vybavovania sťažností klientov a potenciálnych klientov (ďalej „**Predpis**“).
2. Účelom tohto Predpisu je úprava postupu pri podávaní, prijímaní, evidovaní, preverovaní a vybavení sťažností klientov a potenciálnych klientov Samostatného finančného agenta. Predpis upravuje zásady súvisiace s postupom pri podávaní, prijímaní, preverovaní, vybavovaní, evidencii a kontrole vybavovania sťažností.
3. Ustanovenia tohto Predpisu sa primeraným spôsobom použijú aj na postup pri prijímaní, preverovaní, vybavovaní, evidencii a kontrole vybavovania sťažností klientov na činnosť podriadeného finančného agenta, s ktorým má Samostatný finančný agent uzatvorenú zmluvu podľa § 9 Zákona.

Článok 2

Definícia základných pojmov

Pre účely tohto Predpisu majú pojmy v ňom použité nasledovný význam:

1. Sťažnosťou sa rozumie akékoľvek podanie (pričom podanie sa posudzuje podľa jeho obsahu) fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým sa klient alebo potenciálny klient:
 - a) domáha svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené alebo ohrozené činnosťou alebo nečinnosťou Samostatného finančného agenta, jeho štatutárneho orgánu, člena jeho štatutárneho orgánu, zamestnancov Samostatného finančného agenta alebo podriadeného finančného agenta,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, predovšetkým Zákona, zákona č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**ZCP**“), zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, zákona č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov, alebo vnútorných predpisov Samostatného finančného agenta.
2. Klientom sa rozumie osoba, ktorej je poskytované finančné sprostredkovanie v zmysle Zákona.
3. Potenciálnym klientom sa rozumie osoba, ktorej bola predložená ponuka/zmluva alebo výzva na účely poskytovania finančného sprostredkovania.
4. Odborným garantom sa rozumie fyzická osoba v pracovnoprávnom vzťahu alebo obchodnoprávnom vzťahu so Samostatným finančným agentom zodpovedná za vykonávanie finančného sprostredkovania.
5. Sťažovateľ je osoba, ktorá sťažnosť podáva.

6. Finančným sprostredkovaním sa v zmysle Zákona rozumie:
- a) predkladanie ponúk na uzavretie zmluvy o poskytnutí finančnej služby a vykonávanie ďalších činností smerujúcich k uzavretiu alebo k zmene zmluvy o poskytnutí finančnej služby,
 - b) poskytnutie odbornej pomoci, informácií a odporúčaní Klientovi na účely uzavretia, zmeny alebo ukončenia zmluvy o poskytnutí finančnej služby,
 - c) spolupráca pri správe zmluvy o poskytnutí finančnej služby, ak charakter finančnej služby takúto spoluprácu umožňuje,
 - d) spolupráca pri vybavovaní nárokov a plnení plynúcich klientovi zo zmluvy o poskytnutí finančnej služby, najmä v súvislosti s udalosťami rozhodujúcimi pre vznik takýchto nárokov, ak charakter finančnej služby takúto spoluprácu umožňuje,
 - e) poskytovanie informácií a o jednej alebo viacerých zmluvách o poskytnutí finančnej služby v súlade s kritériami, ktoré si Klienti zvolia prostredníctvom webového sídla alebo iných médií, ako aj predloženie porovnania jednotlivých produktov vrátane ceny a porovnania týchto produktov alebo poskytnutie zľavy z ceny zmluvy o poskytnutí finančnej služby, ak Klient môže priamo alebo nepriamo uzatvoriť zmluvu o poskytnutí finančnej služby prostredníctvom webového sídla alebo iných médií.

Finančným sprostredkovaním v sektore kapitálového trhu je aj:

- a) poskytovanie investičnej služby prijímanie a postupovanie pokynov Klienta týkajúcich sa prevoditeľných cenných papierov a cenných papierov a majetkových účastí vo fondoch kolektívneho investovania kolektívneho investovania a ich propagácia alebo
 - b) poskytovanie investičnej služby investičného poradenstva vo vzťahu k prevoditeľným cenným papierom a k cenným papierom a majetkovým účastiam vo fondoch kolektívneho investovania.
7. Podriadeným finančným agentom sa rozumie osoba, ktorá vykonáva finančné sprostredkovanie na základe zmluvy so Samostatným finančným agentom podľa § 9 Zákona.

Článok 3 **Podávanie sťažností**

1. Sťažnosť možno podať:
 - a) písomne na adresu sídla Samostatného finančného agenta zapísanú v obchodnom registri,
 - b) elektronicky na e-mailovú adresu Samostatného finančného agenta určenú na prijímanie sťažností: info@eternitymarkets.com alebo
 - c) ústne do záznamua to všetko za podmienok uvedených v tomto článku Predpisu.
2. V prípade osobného podania sťažnosti v zmysle bodu 1 písm. c) tohto článku Predpisu sa sťažnosť podáva na adrese sídla Samostatného finančného agenta zapísanej v obchodnom registri alebo na pobočke Samostatného finančného agenta ak bola zriadená. O podaní sťažnosti bude s klientom alebo potenciálnym klientom spísaný písomný záznam. Záznam o spísaní sťažnosti obsahuje okrem náležitostí podľa bodu 3 tohto článku Predpisu aj údaj o dátume a hodine jeho

vyhotovenia a meno a priezvisko zamestnanca alebo inej poverenej osoby Samostatného finančného agenta, ktorá záznam vyhotovila.

3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť zrejmé, kto ju podáva, proti komu smeruje, na aké nedostatky alebo porušenia právnych predpisov poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná.
4. Sťažnosť musí obsahovať najmä:
 - meno, priezvisko a adresu bydliska sťažovateľa, ak ide o fyzickú osobu; ak sťažnosť podáva právnická osoba, sťažnosť musí obsahovať názov a sídlo sťažovateľa a osobu oprávnenú konať za sťažovateľa,
 - predmet sťažnosti,
 - identifikáciu osôb, na ktoré je sťažnosť podaná, pokiaľ sťažovateľ vie tieto osoby identifikovať,
 - uvedenie, čoho sa sťažovateľ domáha,
 - dátum a podpis sťažovateľa
5. Anonymné sťažnosti Samostatný finančný agent nevybavuje.
6. Sťažnosť sa považuje za doručенú dňom, kedy bola doručенá Samostatnému finančnému agentovi a kedy obsahuje všetky náležitosti podľa bodu 3 a 4 tohto článku Predpisu.
7. V prípade, ak podaná sťažnosť nemá potrebné náležitosti, Samostatný finančný agent bez zbytočného odkladu vyzve sťažovateľa na jej doplnenie. Ak sťažovateľ nedoplní sťažnosť v lehote 30 dní od doručenia výzvy k doplneniu sťažnosti podľa tohto ustanovenia, Samostatný finančný agent sťažnosť odloží na vybavenie do času doplnenia a písomne o tom upovedomí sťažovateľa.

Článok 4 **Prijímanie sťažností**

1. Samostatný finančný agent je povinný prijímať všetky sťažnosti klientov a potenciálnych klientov, vzťahujúce sa na činnosť Samostatného finančného agenta, ako aj sťažnosti klientov a potenciálnych klientov vzťahujúce sa na činnosť podriadeného finančného agenta.
2. Ak sťažnosť klienta alebo potenciálneho klienta prevezme zamestnanec Samostatného finančného agenta, je povinný predložiť ju na zaevidovanie príslušnému organizačnému útvaru Samostatného finančného agenta a zároveň o tejto skutočnosti bezodkladne, najneskôr nasledujúci pracovný deň, upovedomiť odborného garanta. Odborný garant o prijatej sťažnosti bezodkladne preukázateľne informuje člena štatutárneho orgánu Samostatného finančného agenta zodpovedného za vykonávanie finančného sprostredkovania. Ak bola sťažnosť podaná na odborného garanta, zamestnanec, ktorý sťažnosť prevzal, ju bezodkladne odovzdá členovi štatutárneho orgánu Samostatného finančného agenta zodpovednému za vykonávanie finančného sprostredkovania. Nepredloženie sťažnosti klienta alebo potenciálneho klienta odbornému garantovi a/alebo príslušnému členovi štatutárneho orgánu Samostatného finančného agenta bez zbytočného odkladu, sa považuje za závažné porušenie pracovnej disciplíny.
3. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je Samostatný finančný agent príslušný alebo ktorá sa netýka činnosti Samostatného finančného agenta alebo podriadeného finančného agenta, Samostatný finančný agent vráti sťažovateľovi najneskôr do 10 dní aj s uvedením dôvodu. Samostatný finančný agent zároveň upovedomí sťažovateľa o tom, ktorý subjekt je podľa obsahu sťažnosti a jeho vedomostí príslušný na jej prešetrenie.

Článok 5

Záznamy o sťažnostiach

1. Samostatný finančný agent je povinný viesť záznam o každej sťažnosti a prípadných opatreniach prijatých na jej vybavenie.
2. Záznam o sťažnosti musí obsahovať tieto údaje:
 - a) meno, priezvisko a adresu 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, ak bola sťažnosť podaná na konkrétne osoby,
 - e) meno a priezvisko osoby, ktorej bola sťažnosť pridelená na preverenie a vybavenie a dátum takéhoto pridelenia,
 - f) postup posúdenia sťažnosti a vyhodnotenie skutočnosti, či bola sťažnosť opodstatnená (oprávnená) alebo nie,
 - g) spôsob vybavenia sťažnosti,
 - h) opatrenia prijaté na vybavenie sťažnosti a odstránenie nedostatkov, ak bola sťažnosť opodstatnená a prípadné termíny na ich splnenie,
 - i) dátum vybavenia sťažnosti.
3. Záznamy o sťažnostiach Samostatný finančný agent vedie a archivuje najmenej:
 - a) počas desiatich rokov od začiatku platnosti zmluvy o poskytnutí finančnej služby, v prípade sťažností klientov Samostatného finančného agenta,
 - b) počas desiatich rokov od vybavenia sťažnosti, v prípade sťažností potenciálnych klientov Samostatného finančného agenta.
4. Vzor záznamu o sťažnosti tvorí Prílohu č. 1 tohto Predpisu.

Článok 6

Preverovanie sťažností

1. Preverovaním sťažnosti sa rozumie činnosť Samostatného finančného agenta, ktorá spočíva vo vykonávaní úkonov a šetrení smerujúcich k:
 - zisteniu skutočného skutkového stavu veci,
 - vyhodnoteniu súladu alebo rozporu zisteného skutkového stavu veci so všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä s predpismi uvedenými v článku 2 bode 1 tohto Predpisu, s dôrazom na pravidlá činnosti Samostatného finančného agenta vo vzťahu ku klientom podľa § 28 a nasl. Zákona a opatreniami Národnej banky Slovenska a s vnútornými predpismi Samostatného finančného agenta,
 - identifikácii osoby zodpovednej za zistené nedostatky,
 - identifikácii príčin zistených nedostatkov,
 - vymedzeniu vzniknutých a potenciálnych škodlivých následkov zistených nedostatkov,
 - identifikácii vhodných opatrení na odstránenie identifikovaných nedostatkov alebo na zmiernenie nepriaznivých následkov.
2. Pri preverovaní sťažnosti sa vychádza z jej obsahu, bez ohľadu na osobu sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, preveruje sa každá z nich. Ak

nemožno sťažnosť alebo jej časť preveriť, Samostatný finančný agent to uvedie v zázname o sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi aj s uvedením dôvodu.

3. Osoba, ktorá bola poverená preverením sťažnosti, je povinná preveriť všetky skutočnosti za účelom zistenia skutočného stavu veci. Osoba podľa predchádzajúcej vety si vyžiada ak je to na riadne vybavenie sťažnosti potrebné od sťažovateľa doplnenie alebo upresnenie skutočností uvádzaných v podanej sťažnosti, vyžiada si od neho ďalšie dôkazy alebo písomné doklady, zabezpečí si vypočutie sťažovateľa a vyjadrenie ďalších osôb, ktoré môžu pomôcť pri prešetrení sťažnosti. Osoba, ktorá bola poverená preverením sťažnosti si zároveň sa zabezpečí písomné vyjadrenie osôb, proti ktorým sťažnosť smeruje.
4. Samostatný finančný agent zabezpečí, aby o podanej sťažnosti bol bezodkladne oboznámený ten, proti komu sťažnosť smeruje, a to v takom rozsahu a čase, aby sa prešetrenie sťažnosti nemohlo zmariť. Zároveň sa mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.

Článok 7

Vybavovanie sťažností

1. Ak osoba poverená vybavovaním sťažnosti zistí, že sťažnosť je opodstatnená, navrhne štatutárnemu orgánu Samostatného finančného agenta prijatie vhodných a účinných opatrení na odstránenie identifikovaných nedostatkov a zabezpečí ich vykonanie bez zbytočného odkladu. Ak je to dôvodné, štatutárnemu orgánu Samostatného finančného agenta navrhne vyvodenie primeraných následkov voči zodpovedným osobám s prihliadnutím na charakter identifikovaných nedostatkov, ich intenzitu, závažnosť a zavinenie zodpovednej osoby.
2. O prijatí vhodných nápravných opatrení v prípade opodstatnenej sťažnosti a o vyvodení zodpovednostných následkov voči osobám zodpovedným za zistené nedostatky rozhoduje štatutárny orgán Samostatného finančného agenta v lehote určenej na vybavenie sťažnosti na návrh osoby zodpovednej za prešetrenie sťažnosti.
3. Opatrením na odstránenie nedostatkov môže byť v závislosti na charaktere a závažnosti zistených nedostatkov najmä:
 - a) určenie primeranej lehoty, nie dlhšej ako 30 dní, na vykonanie potrebných opatrení k náprave osobou zodpovednou za zistené nedostatky,
 - b) poverenie iného zamestnanca Samostatného finančného agenta alebo iného podriadeného finančného agenta k vykonaniu nápravy zistených nedostatkov v stanovenej primeranej lehote, nie dlhšej ako 30 dní.
4. Voči osobám zodpovedným za vzniknuté nedostatky môžu byť vyvodené najmä tieto dôsledky:
 - a) napomenutie,
 - b) zníženie mzdy, odmeny alebo iného príjmu až o 25 % na obdobie najviac 3 mesiacov,
 - c) zníženie mzdy, odmeny alebo iného príjmu až o 50 % na obdobie 3 mesiacov v prípade zistenia závažných nedostatkov,
 - d) v prípade zistenia závažných nedostatkov ukončenie zmluvy s podriadeným finančným agentom alebo ukončenie pracovnej zmluvy alebo inej obdobnej zmluvy alebo dohody s osobou zodpovednou za zistené nedostatky,
 - e) iné sankcie v oblasti prehlbovania vedomostí, napr. opätovné absolvovanie odbornej skúšky, resp. osobitného finančného vzdelávania a pod..

5. Kontrolu plnenia opatrení na odstránenie zistených nedostatkov vykonáva odborný garant a člen štatutárneho orgánu Samostatného finančného agenta zodpovedný za vykonávanie finančného sprostredkovania.

Článok 8

Lehoty na vybavenie sťažností a osoby poverené preverením a vybavením sťažností

1. Samostatný finančný agent je povinný vybaviť sťažnosť do 30 dní odo dňa jej doručenia. V lehote podľa prvej vety tohto ustanovenia je zároveň Samostatný finančný agent povinný písomne upovedomiť sťažovateľa o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti. V odôvodnených prípadoch môže Samostatný finančný agent túto lehotu 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.
2. O vybavení sťažnosti informuje Samostatný finančný agent sťažovateľa písomne na adresu uvedenú v sťažnosti. V prípade sťažnosti podanej v elektronickej podobe zároveň Samostatný finančný agent upovedomí sťažovateľa o vybavení sťažnosti aj elektronicky na e-mailovú adresu, z ktorej bola sťažnosť odoslaná.
3. V upovedomení o vybavení sťažnosti Samostatný finančný agent oznámi sťažovateľovi výsledok preverenia jeho sťažnosti s odôvodnením, či jeho sťažnosť bola vyhodnotená ako opodstatnená alebo neopodstatnená. V prípade opodstatnenej sťažnosti sa sťažovateľ upovedomí aj o opatreniach prijatých Samostatným finančným agentom na odstránenie zistených nedostatkov, lehotách určených k vykonaniu nápravy a tiež o prípadných dôsledkoch prijatých voči zodpovedným osobám. Sťažovateľ sa zároveň upovedomí o možnosti požadovať opätovné preverenie a vybavenie sťažnosti v zmysle článku 9 tohto Predpisu.
4. Sťažnosť sa považuje za vybavenú dňom, kedy bolo sťažovateľovi odoslané upovedomenie o vybavení sťažnosti.
5. Sťažnosť preveruje a vybavuje odborný garant a zároveň je osobou zodpovednou za preverovanie a vybavovanie sťažností. V prípade sťažnosti podanej na osobu odborného garanta sťažnosť preveruje a vybavuje člen štatutárneho orgánu Samostatného finančného agenta zodpovedný za vykonávanie finančného sprostredkovania alebo ním poverený zamestnanec.
6. Sťažnosť nesmie vybavovať ani preverovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje alebo v súvislosti s činnosťou ktorej bola sťažnosť podaná, ani osoba, ktorá je podriadeným zamestnancom takejto osoby.
7. Samostatný finančný agent je povinný totožnosť sťažovateľa utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Samostatný finančný agent môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis alebo, ak je to možné, jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť. Samostatný finančný agent, členovia štatutárneho orgánu Samostatného finančného agenta, odborný garant a zamestnanci Samostatného finančného agenta, sú povinní zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli v súvislosti s preverovaním a vybavením takejto sťažnosti, pokiaľ povinnosť zverejnenia informácie nevyplýva z právneho predpisu, vykonateľného rozhodnutia súdu alebo iného orgánu verejnej moci a správy alebo ak informáciu zverejnenia na žiadosť alebo so súhlasom sťažovateľa.

8. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrovanie bez uvedenia niektorého u údajov o jeho osobe, Samostatný finančný agent o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe.

Článok 9

Opakované preverenie sťažností

1. Sťažovateľ môže požadovať opakované preverenie sťažnosti v prípade, ak na základe pôvodnej sťažnosti neboli odstránené všetky nedostatky alebo prijaté dostatočné opatrenia na zabezpečenie nápravy.
2. Opakovanou sťažnosťou sa rozumie sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
3. Žiadosť o opakované preverenie sťažnosti preverujú a vybavujú členovia štatutárneho orgánu Samostatného finančného agenta a odborný garant. V prípade sťažnosti podanej na osobu odborného garanta opakovanú sťažnosť preverujú a vybavujú všetci členovia štatutárneho orgánu Samostatného finančného agenta.
4. Ak bola predchádzajúca sťažnosť sťažovateľa vybavená správne, Samostatný finančný agent túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a upozornením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží a nebude na ne prihliadať. Ak sa zistí, že predchádzajúca sťažnosť nebola vybavená správne, Samostatný finančný agent opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
5. Na postup pri podávaní, prijímaní, preverovaní a vybavovaní žiadosti o opakované preverenie sťažnosti sa ustanovenia tohto Predpisu o podávaní, prijímaní, preverovaní a vybavovaní sťažností použijú primerane.
6. V prípade nespokojnosti s vybavením sťažnosti má Klient, okrem využitia súdneho riešenia sporu, možnosť podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu jednému zo subjektov zapísaných v vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, ktorý je možný nájst na internetovej stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1> v zmysle § 24 ods. 1 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Článok 10

Záverečné ustanovenia

1. Tento Predpis nadobúda účinnosť dňom nadobudnutia právoplatnosti povolenia Národnej banky Slovenska na vykonávanie činnosti finančného sprostredkovania Samostatným finančným agentom. Predpis platí na dobu neurčitú.
2. Tento Predpis schválil štatutárny orgán Samostatného finančného agenta. Štatutárny orgán Samostatného finančného agenta je oprávnený tento Predpis kedykoľvek jednostranne doplniť alebo zmeniť. O prijatých doplneniach a zmenách tohto Predpisu Samostatný finančný agent bezodkladne upovedomí svojich zamestnancov a podriadených finančných agentov.

3. Zamestnanci Samostatného finančného agenta a podriadení finanční agenti sú povinní sledovať úpravy, zmeny a doplnenia tohto Predpisu a tento Predpis dodržiavať v jeho účinnom znení. Predpis bude zamestnancom Samostatného finančného agenta a podriadeným finančným agentom k dispozícii na nahliadnutie a prevzatie v sídle Samostatného finančného agenta.
4. Ak nebude osobitne preukázané inak, predpokladá sa, že zamestnanec resp. podriadený finančný agent sa s týmto Predpisom a jeho zmenami oboznámil najneskôr dňom nadobudnutia ich účinnosti.
5. Porušenie povinností vyplývajúcich z tohto Predpisu sa považuje za závažné porušenie pracovnej disciplíny a podstatné porušenie povinností podriadeného finančného agenta a je dôvodom na uplatnenie sankcií zo strany Samostatného finančného agenta voči príslušnej zodpovednej osobe, ktorá sa porušenia takejto povinnosti dopustila. Samostatný finančný agent pri uplatnení sankcií voči zodpovednej osobe zohľadní najmä povahu, závažnosť, rozsah, intenzitu, mieru zavinenia, spôsob a následky porušenia povinnosti.
6. Za dodržiavanie tohto Predpisu a kontrolu jeho dodržiavania je zodpovedný odborný garant a člen štatutárneho orgánu Samostatného finančného agenta zodpovedný za vykonávanie finančného sprostredkovania. Za účelom kontroly dodržiavania tohto Predpisu je člen štatutárneho orgánu Samostatného finančného agenta zodpovedný za vykonávanie finančného sprostredkovania oprávnený požadovať od odborného garanta pravidelné štvrťročné písomné správy o podaných sťažnostiach, spôsoboch ich vybavenia, prijatých nápravných opatreniach a vyhodnotení splnenia uložených nápravných opatrení. Člen štatutárneho orgánu Samostatného finančného agenta zodpovedný za vykonávanie finančného sprostredkovania je zároveň oprávnený kedykoľvek kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.
7. Ak je v tomto Predpise stanovená povinnosť alebo právo vyslovene pre člena štatutárneho orgánu zodpovedného za vykonávanie finančného sprostredkovania a Samostatný finančný agent má iba jedného člena štatutárneho orgánu, vzťahuje sa predmetné ustanovenie rovnako na tohto jedného člena štatutárneho orgánu.
8. Pokiaľ sa akékoľvek ustanovenie tohto Predpisu dostane do vzájomného rozporu so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo opatreniami Národnej banky Slovenska, v rozsahu, v akom bude s takýmto predpisom alebo opatrením v rozpore, platí príslušné ustanovenie všeobecne záväzného právneho predpisu alebo opatrenia Národnej banky Slovenska.

V Bratislave dňa 26.08.2022

Eternity Markets s.r.o.
Miloš Mázor
konateľ

Z Á Z N A M

O SŤAŽNOSTI A OPATRENIACH PRIJATÝCH NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTI

podľa § 26 zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov

SŤAŽOVATEĽ:

Meno, priezvisko / Názov:

Adresa bydliska/ sídla:

PREDMET SŤAŽNOSTI:

.....

..

.....

..

.....

..

.....

..

.....

..

Dátum doručenia sťažnosti:

Identifikácia osôb, na ktoré bola sťažnosť podaná:

.....

..

.....
..

Osoby poverené preverením a vybavením sťažnosti, dátum pridelenia:

.....
..
.....
..

Postup posúdenia sťažnosti:

.....
..
.....
..
.....
..

Vyhodnotenie sťažnosti:

opodstatnená n neopodstatnená

Spôsob vybavenia sťažnosti:

.....
..
.....
..

Opatrenia prijaté na vybavenie sťažnosti a odstránenie nedostatkov:

.....
..
.....
..

.....

..

Dátum vybavenia sťažnosti:

Podpis:

Prílohy: