

Pravidlá vybavovania sťažností

v súlade s usmernením 7 (poskytovanie informácií) Usmernenia k vybavovaniu sťažností sprostredkovateľmi poistenia č. EIOPA-BoS-13/164 (ďalej v texte ako „usmernenie EIOPA“).

I. Úvodné ustanovenia

- a) Spoločnosť **OPTIVISTA** s. r. o., so sídlom Jarabinková 18878/10, 821 09 Bratislava — mestská časť Ružinov, IČO: 51 930 625 zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 13164/B (ďalej v texte aj ako „spoločnosť“ alebo „samostatný finančný agent“ alebo „SFA“ v príslušnom gramatickom tvare) v záujme plnenia povinností vyplývajúcej zo zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej v texte ako „zákon o FS“) a taktiež v súlade s usmernením EIOPA **vydáva dokument Pravidlá vybavovania sťažností, ktoré sú určené pre klientov, zástupcov klientov, potenciálnych klientov a zástupcov potenciálnych klientov spoločnosti.**
- b) Ustanovenia týchto Pravidiel vybavovania sťažností sa riadia Internou smernicou Zásady vybavovania sťažností klientov a potenciálnych klientov — Reklamačný poriadok — IS 04.



II. Účel dokumentu

- a) **Pravidlá vybavovania sťažností sú určené pre klientov, zástupcov klientov, potenciálnych klientov a zástupcov potenciálnych klientov (ďalej v texte ako „klient“ v príslušnom gramatickom tvare) spoločnosti pri poskytovaní finančného sprostredkovania.**
- b) **Na základe usmernenia EIOPA je sprostredkovateľ finančnej služby povinný zverejniť informácie o svojom postupe pri vybavovaní sťažností ľahko dostupným spôsobom, napríklad prostredníctvom zmluvnej dokumentácie prípadne na webovom sídle sprostredkovateľa finančnej služby. V zmysle vyššie uvedeného využívame na zverejnenie postupu pri vybavovaní žiadostí webové sídlo spoločnosti dostupné na www.optivista.sk.**

III. Vysvetlenie pojmov

Sťažnosťou sa rozumie vyjadrenie nespokojnosti klienta v súvislosti s finančným sprostredkovaním, ktoré je adresované spoločnosti. Za sťažnosť sa nepovažujú úkony ako žiadosť o kópiu poistnej zmluvy, žiadosť o súčinnosť s vybavovaním poistného plnenia, a iné žiadosti, vysvetlenia a informácie týkajúce sa predkladania ponúk a/alebo bežného servisu existujúcich zmlúv o poskytnutí finančnej služby.

Sťažovateľom je klient, ktorý žiadosť podal, resp. osoba ktorá je oprávnená na podanie sťažnosti v súvislosti s finančným sprostredkovaním zo strany spoločnosti.

IV. Zabezpečenie vybavenia sťažnosti správnou inštitúciou

V prípade, ak je spoločnosti doručená sťažnosť, ktorá sa netýka finančného sprostredkovania a teda činností, ktoré nie sú regulované usmernením EIOPA alebo je jej doručená sťažnosť, pri ktorej spoločnosť nie je príslušná na vybavenie z dôvodu, že sťažnosť spadá pod inú osobu, orgán štátnej alebo verejnej správy, prípadne ide o sťažnosť týkajúcu sa inej finančnej inštitúcie, spoločnosť informuje sťažovateľa z akých dôvodov nie je príslušnou osobou a v prípade ak spoločnosť identifikuje príslušnú osobu, ktorej mala byť sťažnosť zaslaná, **túto sťažnosť postúpi po odsúhlasení sťažovateľom príslušnej osobe.**

V. Spôsob a postup podávania sťažností

- a) Sťažnosť môže klient podať niekoľkými spôsobmi a to:
Poštou na sídlo spoločnosti uvedené v bode I.
E-mailom na: info@optimista.sk.
- b) **Sťažnosť musí obsahovať**
 - v prípade fyzickej osoby meno a priezvisko klienta; v prípade právnickej osoby obchodné meno spoločnosti,
 - v prípade fyzickej osoby platnú adresu, na ktorú bude zaslaný výsledok prešetrenia sťažnosti; v prípade právnickej osoby adresu jej sídla a údaje na kontaktnú osobu,
 - opis služby, ktorej sa sťažnosť týka,
 - dôvody sťažnosti a
 - doklady zdôvodňujúce sťažnosť.
- c) Pri neúplných informáciách a dokladoch potrebných pre správne posúdenie sťažnosti a jej úspešné vyriešenie je možné od klienta vyžiadať ich doplnenie.
- d) Sťažnosť sa bude ďalej posudzovať, aj keď osoba podávajúca sťažnosť predloží iba čiastočné alebo žiadne dokumenty napr. ak došlo k ich strate. V takomto prípade sa bude vychádzať z dokladov archivovaných spoločnosťou.

VI. Postup pri vybavovaní sťažností

- a.) Evidencia každej sťažnosti je v takom poradí v akom sťažnosti spoločnosť prijala.
- b.) Po prijatí sťažnosti zašle spoločnosť sťažovateľovi potvrdenie prijatia sťažnosti.

- c.) **Lehota na vybavenie sťažnosti je 30 kalendárnych dní od potvrdenia prijatia sťažnosti spoločnosťou.** V prípade, že zo závažných dôvodov nie je možné vybaviť sťažnosť vo vyššie uvedenej lehote, je o tejto skutočnosti sťažovateľ informovaný písomne. Spoločnosť si vyhradzuje právo vyžiadať od sťažovateľa doplnenie sťažnosti tak, aby bolo možné jej úspešné vyriešenie.
- d.) Sťažovateľ je do 30 kalendárnych dní od prijatia sťažnosti spoločnosťou informovaný o výsledku riešenia sťažnosti a to písomnou formou — listu na doručenkú na ním uvedenú adresu v zaslanej sťažnosti. V prípade, že list bude zaslaný sťažovateľovi na ním uvedenú adresu a sťažovateľ tento list s výsledkom riešenia sťažnosti neprevezme, považuje sa za doručený v deň, kedy bol list vrátený späť na centrálu spoločnosti.
- e.) **Pokiaľ sťažovateľ nie je spokojný s výsledkom riešenia sťažnosti, môže podať odvolanie proti výsledku riešenia sťažnosti a to do 14 pracovných dní od jej doručenia sťažovateľovi.** V tomto prípade začína plynúť nová 30 dňová lehota na vybavenie odvolania.
- f.) V prípade, ak sťažovateľ nie je spokojný s výsledkom riešenia sťažnosti po odvolaní, môže sa sťažovateľ obrátiť na Národnú banku Slovenska podaním sťažnosti alebo podnetu na činnosť finančného sprostredkovania spoločnosti elektronickou, písomnou alebo osobnou formou.

VII. Záverečné ustanovenia

- a.) **Tieto pravidlá vybavovania sťažností sú v súlade s internou smernicou Spoločnosti (IS-04) a sú nimi viazaní všetci zamestnanci spoločnosti a podriadení finanční agenti, ktorí vykonávajú finančné sprostredkovanie na základe platnej zmluvy so spoločnosťou.**

OPTIVISTA s. r. o.

Bratislava

01.06.2026