

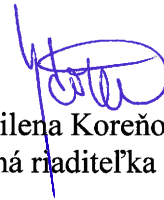
## **Závazný akt riadenia číslo 16/2018**

Oblasť: **Osobitné finančné vzdelávanie v aplikácii SBAeduca - Sťažnosti**  
Vydal: Ing. Milena Koreňová, výkonná riaditeľka SBA  
Platnosť: 26. 2. 2018  
Účinnosť: 12. 4. 2018

1. Tento interný akt riadenia upravuje evidenciu sťažností klientov alebo potenciálnych klientov v súvislosti s osobitným finančným vzdelávaním realizovaným Slovenskou bankovou asociáciou (ďalej len „SBA“) prostredníctvom aplikácie SBA Educa (ďalej len „Sťažnosť“) a postup riadneho preverenia a včasného vybavovania Sťažností klientov alebo potenciálnych klientov.
2. SBA prijíma Sťažnosti klientov alebo potenciálnych klientov v súvislosti s osobitným finančným vzdelávaním. Sťažnosť môže podať klient prihlásený v aplikácii SBA Educa v časti Kontakt vyplnením formulára kde do predmetu uvedie Sťažnosť. Rovnakým spôsobom sťažnosť môže podať aj potenciálny klient v aplikácii SBA.
3. SBA vybavuje Sťažnosti prostredníctvom svojho právneho oddelenia.  
Kontaktné údaje: Slovenská banková asociácia, právne oddelenie, Email: [pravne.oddelenie@sbaonline.sk](mailto:pravne.oddelenie@sbaonline.sk), Adresa: BLUMENTAL OFFICE I., Mýtna 48, 811 07 Bratislava - Staré mesto, Tel: 02 / 57 205 313, 02 / 57 205 312;
4. SBA vedie evidenciu, ktorá obsahuje záznam o každej Sťažnosti. Záznam o každej Sťažnosti a opatreniach prijatých na jej vybavenie 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) identifikácia 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.
5. Po podaní Sťažnosti prostredníctvom aplikácii SBA Educa bude sťažovateľovi automaticky potvrdené prijatie Sťažnosti s uvedením dátumu jej prijatia a príslušným poučením o jej vybavovaní.
6. Sťažnosť bude zaevidovaná SBA a pridelená na vybavenie pracovníkovi právneho oddelenia, ktorý je povinný vo veci vykonať skutkové preverovanie, zabezpečiť v spolupráci s prevádzkovateľom aplikácie SBA Educa relevantné dôkazy, vykonať posúdenie právneho stavu a skutkových zistení. Následne pracovník právneho oddelenia stanoví spôsob vybavenia Sťažnosti, prípadne navrhne opatrenia na vybavenie Sťažnosti. Rozhodnutie pracovníka právneho oddelenia je konečné.

7. Každú Sťažnosť má SBA povinnosť vybaviť a zároveň prijať opatrenia na vybavenie sťažnosti do 30 dní odo dňa jej doručenia a v tejto lehote je SBA povinná v písomnej podobe upovedomiť klienta o spôsobe vybavenia jeho Sťažnosti. V odôvodnených prípadoch môže SBA 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. Každý pracovník právneho oddelenia SBA je povinný dodržiavať a riadiť sa týmto záväzným aktom riadenia, postupovať pri vybavovaní Sťažností nezávisle, objektívne a v súlade s platnými právnymi predpismi.

V Bratislave dňa 26.2.2018



Ing. Milena Koreňová  
výkonná riaditeľka SBA