

Predmet:	Interný predpis o prijímaní,vybavovaní a evidencii sťažností klientov
Účinnosť od:	23.2.2018
Účinnosť do:	neobmedzene
Nahrádza:	Interný predpis DELUVIS o prijímaní a vybavovaní sťažností S 04/2016 z 1.1.2016
Zväzanosť:	Podriadený finančný agent, Front Office, Back Office
Uverejnenie:	Interný predpis je zverejnený v IS MAXX
Vydal a schválil:	Mgr. Michal Šimo, konateľ

DELUVIS, s.r.o., Plynárska 7/A, 821 09 Bratislava, IČO: 35 798 998, zap. v OR OS BAI, odd. Sro, vl.č.: 22769/B, právna forma: spoločnosť s ručením obmedzeným je samostatný finančný agent /ďalej len „DELUVIS“/, zapísaný v registri SFA vedenom Národnou bankou Slovenska /ďalej len „NBS“/ pod registračným číslom **4913**. DELUVIS je oprávnený vykonávať finančné sprostredkovanie v sektore poistenia alebo zaistenia, kapitálového trhu, doplnkového dôchodkového sporenia, prijímania vkladov, poskytovania úverov, úverov na bývanie a spotrebiteľských úverov, starobného dôchodkového sporenia. DELUVIS vykonáva finančné sprostredkovanie prostredníctvom podriadených finančných agentov, ktorí sú zapísaní NBS v registri podriadených finančných agentov v príslušnom podregistri pre jednotlivé sektory s priradeným registračným číslom. Podriadený finančný agent vykonáva finančné sprostredkovanie na základe písomnej zmluvy s DELUVIS uzatvorenej v súlade s ustanovením § 9 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“/.

DELUVIS vydáva tento Interný predpis o prijímaní, vybavovaní a evidencii sťažností klientov a/alebo potenciálnych klientov v súlade s ustanovením § 26 Zákona /ďalej len „Interný predpis“/:

Čl. 1

ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. V súlade s ustanovením § 26 Zákona je DELUVIS povinný vypracovať a dodržiavať vnútorné akty riadenia upravujúci evidenciu sťažností klientov alebo potenciálnych klientov. DELUVIS je povinný zaviesť a uplatňovať účinné a prehľadné postupy riadneho preverenia a včasného vybavovania sťažností klientov alebo potenciálnych klientov a viesť záznam o každej sťažnosti a opatreniach prijatých na jej vybavenie, a preto DELUVIS vydáva tento Interný predpis za účelom zavedenia vyššie uvedených opatrení.
2. Interný predpis upravuje zásady súvisiace s postupom pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností klientov alebo potenciálnych klientov.
3. Cieľom tohto Interného predpisu je určiť a dodržiavať prehľadné pracovné postupy v evidencii prijatých sťažností klientov/potenciálnych klientov na činnosť DELUVIS, zamestnancov DELUVIS vykonávajúcich finančné sprostredkovanie a podriadených finančných agentov /ďalej len „PFA“/, viesť záznamy o ich prešetrovaní a o prijatých opatreniach na ich vybavenie.
4. Tento Interný predpis vychádza z možnosti klientov alebo potenciálnych klientov na uplatnenie svojho práva na podanie sťažnosti na činnosť finančného sprostredkovania vykonávaného DELUVIS, zamestnancom DELUVIS vykonávajúcim finančné sprostredkovanie a PFA.

Čl. 2

VYMEDZENIE POJMOV

1. **Finančným agentom** je v zmysle ustanovenia § 6 ods. 1 a 2 Zákona osoba so sídlom, miestom podnikania alebo umiestnením organizačnej zložky na území Slovenskej republiky, ktorá vykonáva finančné sprostredkovanie na základe písomnej zmluvy s

finančnou inštitúciou alebo na základe písomnej zmluvy so samostatným finančným agentom. Finančným agentom v sektore poistenia alebo zaistenia je osoba so sídlom alebo ústredím na území Slovenskej republiky, ak ide o právnickú osobu alebo osoba s trvalým pobytom alebo prechodným pobytom a miestom podnikania na území Slovenskej republiky, ak ide o fyzickú osobu. Finančný agent nemôže vykonávať finančné poradenstvo. Finančným agentom sa pre účely tohto Interného predpisu rozumie najmä DELUVIS, zamestnanec DELUVIS vykonávajúci finančné sprostredkovanie a podriadený finančný agent.

2. **Samostatný finančný agent** vykonáva finančné sprostredkovanie na základe písomnej zmluvy s finančnou inštitúciou, pričom v tom istom čase môže mať uzavreté písomné zmluvy s viacerými finančnými inštitúciami. DELUVIS je samostatný finančný agent.
3. **Podriadený finančný agent alebo aj PFA** vykonáva finančné sprostredkovanie na základe písomnej zmluvy so samostatným finančným agentom. V tom istom čase môže mať podriadený finančný agent uzavretú písomnú zmluvu najviac s jedným samostatným finančným agentom. Podriadeným finančným agentom je okrem osoby uvedenej v predchádzajúcej vete aj osoba, ktorá vykonáva finančné sprostredkovanie na základe písomnej zmluvy s finančnou inštitúciou, ktorá má povolenie na vykonávanie činnosti samostatného finančného agenta. To neplatí, ak táto osoba vykonáva finančné sprostredkovanie na základe písomnej zmluvy s takouto finančnou inštitúciou, výlučne vo vzťahu k finančným službám, ktoré takáto finančná inštitúcia poskytuje v rámci povolenia podľa osobitného predpisu. DELUVIS vykonáva finančné sprostredkovanie prostredníctvom podriadených finančných agentov a zamestnancov DELUVIS vykonávajúcich finančné sprostredkovanie.
4. **Back office** sa rozumie pracovníci oddelení, ktorí zabezpečujú podporné a administratívne služby priamo naviazané na výkon finančného sprostredkovania.
5. **Front office** sa rozumie obchodná sieť DELUVIS, tj. všetci podriadení finanční agenti.
6. **Klient** je osoba, ktorej je poskytnuté finančné sprostredkovanie. Pre účely tohto Interného predpisu sa za Klienta považuje aj Potenciálny klient.
7. **Potenciálny klient** je osoba, ktorej môže byť poskytnuté finančné sprostredkovanie.
8. **Sťažnosť** je podanie fyzickej alebo právnickej osoby (Sťažovateľa), a to bez ohľadu na jeho označenie, ktorým sa Sťažovateľ domáha ochrany svojich práv a právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou Finančného agenta a/alebo poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie platných právnych predpisov Finančným agentom (ďalej len „Sťažnosť“). Za Sťažnosť v zmysle tohto Interného predpisu je potrebné považovať aj akékoľvek iné podanie Klienta, z ktorého je možné vyvodit', že Klient nie je spokojný s činnosťou Finančného agenta voči jeho osobe.
9. **Sťažovateľom** je Klient alebo Potenciálny klient Finančného agenta, ktorý podáva Sťažnosť na činnosť finančného sprostredkovania vykonávaného Finančným agentom.
10. **Odborný garant** je osoba, ktorá na základe pracovnoprávneho alebo obchodnoprávneho vzťahu vykonáva a plní povinnosti v zmysle Zákona pre príslušný sektor. Odborný garant v zmysle tohto Interného predpisu zodpovedá za dodržiavania tohto Interného predpisu a kontroluje dodržiavanie tohto Interného predpisu.
11. **Finančná služba** je služba vykonávaná finančnou inštitúciou alebo činnosť vykonávaná finančnou inštitúciou v sektore poistenia alebo zaistenia, kapitálového trhu, doplnkového dôchodkového sporenia, prijímania vkladov, poskytovania úverov, úverov na bývanie a spotrebiteľských úverov, starobného dôchodkového sporenia.
12. **Zmluva o poskytnutí finančnej služby** je zmluva medzi Klientom a finančnou inštitúciou, na základe ktorej finančná inštitúcia poskytuje Klientovi Finančnú službu, najmä zmluva o bežnom účte, poisťná zmluva, zmluva o úvere, účastnícka zmluva a zamestnávateľská zmluva, zmluva o starobnom dôchodkovom sporení.

Čl. 3

PODÁVANIE SŤAŽNOSTÍ

1. Finančný agent je povinný prijímať všetky podané Sťažnosti Klientov. Podľa tohto Interného predpisu sa neposudzujú také podania Klienta, ktoré nemajú charakter Sťažnosti v zmysle tohto Interného predpisu, pričom v prípade, ak je takéto podanie možné považovať

za iný podnet, na prešetrenie ktorého je príslušný iný orgán, Finančný agent je povinný takéto podanie bez zbytočného odkladu takémuto orgánu postúpiť. O postúpení podania Finančný agent zároveň upovední Klienta.

2. Za riadne doručenú sťažnosť Finančnému agentovi sa považuje sťažnosť, ktorú Klient doručil jedným z nasledujúcich spôsobov:
 - písomne na adresu sídla DELUVIS alebo PFA zapísanú v obchodnom registri v čase podávania sťažnosti alebo písomne do rúk Finančného agenta;
 - ústne v sídle DELUVIS alebo PFA zapísaného v obchodnom registri v čase podávania sťažnosti, a to v pracovných dňoch v čase od 8:30 hod. do 17:00 hod.;
 - ústne Finančnému agentovi pri vykonávaní finančného sprostredkovania;
 - elektronicky na e-mailovú adresu DELUVIS: info@deluvis.sk alebo na e-mailovú adresu PFA;
 - iným vhodným spôsobom.
3. Každá písomná a elektronická sťažnosť doručená DELUVIS alebo PFA sa posudzuje podľa obsahu, pričom musí byť čitateľná a zrozumiteľná a malo by z nej byť identifikovateľné:
 - a) identifikačné údaje Klienta (Sťažovateľa),
 - b) predmet sťažnosti,
 - c) označenie osôb alebo úkonov, proti ktorým sťažnosť smeruje,
 - d) definovanie nedostatkov, na ktoré sťažnosť poukazuje,
 - e) označenie, čoho sa Klient domáha.
4. O ústne podanej sťažnosti vyhotoví osoba prijímajúca sťažnosť písomný záznam s náležitosťami podľa ods. 5 tohto článku Interného predpisu, ktorý Klient po odsúhlasení jeho znenia potvrdí svojim podpisom.
5. Záznam o ústne podanej sťažnosti v zmysle ods. 4 tohto článku Interného predpisu musí obsahovať najmä, nie však výlučne nasledujúce informácie:
 - a) dátum a miesto podania sťažnosti,
 - b) identifikačné údaje Klienta (Sťažovateľa),
 - c) predmet sťažnosti,
 - d) označenie osôb, proti ktorým sťažnosť smeruje,
 - e) definovanie nedostatkov, na ktoré sťažnosť poukazuje,
 - f) označenie, čoho sa Klient domáha,
 - g) tel. č. a/alebo e-mail na Klienta,
 - h) podpis Klienta,
 - i) vlastnoručný podpis zamestnanca DELUVIS, ktorý sťažnosť prijal alebo PFA, ktorý sťažnosť prijal,

a to podľa vzoru, ktorý tvorí prílohu č. 1 tohto Interného predpisu.
6. Finančný agent vydá o ústne podanej sťažnosti Klientovi písomné potvrdenie, ktoré mu odovzdá bezodkladne po spísaní záznamu o ústne podanej sťažnosti.
7. V prípade, ak sťažnosť podaná písomne alebo elektronicky nemá náležitosti špecifikované v ods. 3 tohto článku Interného predpisu, ktorýkoľvek zamestnanec Back office vyzve Klienta na jej doplnenie a odstránenie jej nedostatkov.
8. Po prijatí písomnej sťažnosti PFA je PFA povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 24 hodín odo dňa prijatia sťažnosti Klienta naskenovať a postúpiť DELUVIS elektronicky na e-mailovú adresu: info@deluvis.sk a originál sťažnosti doručiť DELUVIS najneskôr do 3 dní odo dňa jej prijatia PFA na adresu sídla DELUVIS zapísanú v obchodnom registri v čase prijatia sťažnosti. Po prijatí elektronickej sťažnosti PFA je PFA povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 24 hodín odo dňa prijatia sťažnosti postúpiť sťažnosť DELUVIS, a to elektronicky na e-mailovú adresu: info@deluvis.sk. Po prijatí ústne podanej sťažnosti PFA je PFA povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 24 hodín odo dňa prijatia záznamu o ústne podanej sťažnosti Klienta naskenovať a postúpiť DELUVIS elektronicky na e-mailovú adresu: info@deluvis.sk a originál záznamu o ústne podanej sťažnosti doručiť DELUVIS najneskôr do 3 dní odo jeho spísania PFA na adresu sídla DELUVIS zapísanú v obchodnom registri v čase prijatia sťažnosti

9. Po prijatí písomnej, elektronickej a ústne podanej Sťažnosti DELUVIS, ako aj po postúpení písomnej, elektronickej a ústne podanej Sťažnosti od PFA zamestnanec Back office Sťažnosť zaeviduje v rozsahu:
- dátum prijatia Sťažnosti,
 - spôsob podania Sťažnosti,
 - identifikácia Finančného agenta, ktorému bola Sťažnosť adresovaná,
- a to automatizovaným aj neautomatizovaným spôsobom v informačnom systéme DELUVIS – IS Sťažnosti a do 24 hodín od zaregistrovania Sťažnosti v predmetnom informačnom systéme zamestnanec Back office upovedomí Odborného garanta pre príslušný sektor o Sťažnosti Klienta a pripraví Odbornému garantovi všetky potrebné podklady, ktoré sú na účely riadneho a včasného prešetrenia a vybavenia Sťažnosti nevyhnutné.

Čl. 4

PREŠETROVANIE A VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ

1. Sťažnosť, ktorá bola riadne doručená Finančnému agentovi niektorým zo spôsobom podľa ods. 2 článku 3. tohto Interného predpisu prešetruje a vybavuje odborný garant (ďalej len „Zamestnanec“).
2. Prešetrenie a vybavenie Sťažnosti nemôže byť pridelené osobe, voči ktorej Sťažnosť Klienta smeruje.
3. Prešetrovanie Sťažnosti je činnosť, pri ktorej Zamestnanec postupuje tak, aby sa zistil skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so Zákonom, inými právnymi predpismi alebo inými vnútornými predpismi a zistili sa objektívne skutočnosti, ktoré spôsobili zistené nedostatky, ako aj príčiny ich vzniku a škodlivé následky.
4. Pri prešetrovaní Sťažností vychádza Zamestnanec z jej obsahu bez zreteľa na to, kto ju podal, resp. ako je Sťažnosť označená.
5. Zamestnanec je povinný v rámci svojej činnosti zabezpečiť hospodárne a účelné prešetrovanie a vybavovanie Sťažností Klientov bez osobnej zaujatosti proti požiadavkám Klienta.
6. V prípade, ak Sťažnosť smeruje proti činnosti, nečinnosti alebo opomenutiu Finančného agenta je v závislosti od toho, voči akej osobe Sťažnosť smeruje DELUVIS, zamestnanec DELUVIS vykonávajúci finančné sprostredkovanie alebo PFA povinný podať k Sťažnosti svoje vysvetlenie a predložiť všetky potrebné doklady, podklady a informácie, ktoré sú zo strany Zamestnanca požadované a poskytnúť Zamestnancovi všetku potrebnú súčinnosť za účelom prešetrenia a vybavenia Sťažnosti, a to najneskôr v lehote stanovenej v žiadosti Zamestnanca. Nesplnenie povinností, ako aj neposkytnutie súčinnosti zamestnancom DELUVIS vykonávajúcim finančné sprostredkovanie, ako aj PFA Zamestnancovi v zmysle predchádzajúcej vety tohto ods. a článku Interného predpisu je potrebné považovať za hrubé porušenie pracovnej zmluvy, resp. zmluvy o poskytovaní finančného sprostredkovania.
7. Zamestnanec je oprávnený za účelom riadneho prešetrenia a vybavenia Sťažnosti, ako aj za účelom objasnenia skutočností vyplývajúcich zo Sťažnosti kontaktovať Klienta, ktorý podal Sťažnosť.
8. V prípade anonymnej Sťažnosti Zamestnanec uskutoční všetky opatrenia potrebné na zistenie totožnosti osoby, ktorá Sťažnosť podala. V prípade, že sa totožnosť Sťažovateľa nepodarí zistiť ani pri vynaložení primareného úsilia Zamestnanca, takúto Sťažnosť Zamestnanec odmietne z dôvodu, že nie je možné zistiť, či je Sťažovateľ Klientom DELUVIS a či sa na vybavenie jeho Sťažnosti uplyňuje postup v zmysle tohto Interného predpisu.

Čl. 5

LEHOTY NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTI

1. Zamestnanec je povinný vybaviť Sťažnosť a prijať opatrenia na vybavenie Sťažnosti najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia Sťažnosti. V tejto lehote musí byť Klient písomne informovaný o spôsobe vybavenia Sťažnosti. Lehotu 30 dní možno v odôvodnených prípadoch predĺžiť najviac na 60 dní odo dňa doručenia Sťažnosti, avšak Klientovi musia byť v lehote 30 dní odo dňa doručenia Sťažnosti oznámené dôvody predĺženia lehoty na 60 dní.
2. Písomná Sťažnosť je prijatá v deň, kedy bola doručená na adresu sídla DELUVIS alebo PFA, dňom kedy bol spísaný záznam o ústne podanej Sťažnosti alebo dňom, keď bola Sťažnosť Klienta elektronicke – e-mailom doručená DELUVIS alebo PFA v čase do 16:00 hod. príslušného dňa, alebo nasledujúci kalendárny deň v prípade, ak bola Sťažnosť Klienta doručená e-mailom po 16:00 hod..

Čl. 6

OZNÁMENIE O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

1. Zamestnanec oznamuje Klientovi výsledok prešetrenia písomne s odôvodnením, či je Sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V prípade, ak Zamestnanec zistil opodstatnenosť Sťažnosti, uvedie v oznámení aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov a lehotu, do kedy budú najneskôr zistené nedostatky odstránené.
2. Opodstatnená Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak Zamestnanec prijal opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.

Čl. 7

OPRAVNÝ PROSTRIEDOK

1. Žiadosťou o opätovné prešetrenie a vybavenie vecí môže Klient požiadať DELUVIS o prešetrenie stavu vecí v prípade, ak na základe pôvodnej Sťažnosti neboli odstránené všetky nedostatky a prijaté dostatočné opatrenia, ktoré zabránia vzniku budúcich nedostatkov.
2. DELUVIS je povinná zabezpečiť, aby sa o žiadosti o opakované prešetrenie a vybavenie vecí rozhodovalo a vykonalo následné prešetrenie vždy na základe objektívneho posúdenia argumentov Klienta.
3. Opakovanú Sťažnosť vybavuje Zamestnanec.
4. V prípade, ak opakovaná Sťažnosť Klienta smeruje proti konaniu Finančného agenta, ktoré bolo už vyhodnotené ako konanie v súlade so zákonom, Zamestnanec takúto Sťažnosť ďalej neposudzuje a Klientovi oznámi odloženie sťažnosti a jej riadne vybavenie na základe pôvodnej Sťažnosti.

Čl. 8

EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ

1. DELUVIS je povinná viesť záznam o spracovaní sťažnosti, a to o každej Sťažnosti a o opatreniach prijatých na jej vybavenie, a to v nasledujúcom rozsahu:
 - a) meno, priezvisko a adresa bydliska Klienta,
 - 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,a to podľa vzoru, ktorý tvorí prílohu č. 2 tohto Interného predpisu.
2. DELUVIS vedie záznamy o Sťažnostiach v zmysle ods. 1 tohto článku Interného predpisu v osobitnej evidencii podaných Sťažností, ktorou je IS Sťažnosti spolu s originálom Sťažnosti a všetkými podkladmi, dokladmi a vyjadreniami sa k nej vzťahujúcimi.
3. Na evidenciu Sťažností podľa tohto ods. a článku Interného predpisu sa primerane vzťahuje interná smernica DELUVIS o evidencii dokladov.
4. Zamestnanec Back office spracúva report evidovaných Sťažností Klientov mesačne, a to vždy k poslednému dňu príslušného kalendárneho mesiaca, pričom takto spracovaný report predkladá Odbornému garantovi.

Čl. 9

MLČANLIVOSŤ

1. Zamestnanec, ako aj soby, ktoré vybavujú a ktoré sa podieľajú na vybavovaní Sťažností sú povinné zachovávať mlčanlivosť o

všetkých skutočnostiach, o ktorých sa v tejto súvislosti dozvedeli, a to i po skončení ich pracovnoprávneho alebo iného vzťahu s DELUVIS. Ďalšie povinnosti týkajúce sa mlčanlivosti sa riadia ustanoveniami pracovnej zmluvy zamestnanca Deluvis resp. zmluvy o poskytovaní finančného sprostredkovania PFA.

2. Akékoľvek porušenie povinnosti mlčanlivosti sa považuje za závažné porušenie pracovnej disciplíny, resp. hrubé porušenie zmluvnej povinnosti so všetkými z toho vyplývajúcimi následkami.

Čl. 9 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Interný predpis je vydaný na dobu neurčitú a DELUVIS je oprávnená kedykoľvek zmeniť a/alebo aktualizovať tento Interný predpis, a to jednostranným rozhodnutím o jeho zmene.
2. V prípade menej závažného porušenia tohto Interného predpisu zamestnancom DELUVIS, PFA alebo Zamestnancom Odborný garant napomenie takúto osobu na dodržiavania pravidiel a postupov stanovených v tomto Internom predpise a v prípade závažného porušenia tohto Interného predpisu sa bude konanie zamestnanca DELUVIS, PFA alebo Zamestnanca považovať za závažné porušenie pracovnej disciplíny alebo hrubé porušenie zmluvy a DELUVIS bude postupovať podľa zákonných a zmluvných možností, ktoré mu takéto konanie v rozpore so zmluvou umožňuje.
3. Zodpovednosť za dodržiavanie tohto Interného predpisu a kontrolu jeho dodržiavania zabezpečuje štatutárny orgán spoločnosti.

V Bratislave, dňa

Za DELUVIS:

Mgr. Michal Šimo, konateľ

Príloha č. 1

Záznam o ústne podanej Sťažnosti

Miesto a dátum podania
sťažnosti:

Identifikačné údaje Klienta:

Meno:
Priezvisko:
Adresa trvalého pobytu:
Tel. č.:
e-mail:

Označenie osôb, proti ktorým sťažnosť smeruje:

Predmet a popis sťažnosti:

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

Definovanie nedostatkov, na ktoré sťažnosť poukazuje:

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

Označenie, čoho sa sťažovateľ domáha:

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

Priložené prílohy ku sťažnosti:

Podpis klienta: _____

Podpis zamestnanca DELUVIS alebo PFA, ktorý sťažnosť prijal: _____

Príloha č. 2

Záznam o spracovaní sťažnosti

Dátum doručenia sťažnosti:

Dátum vybavenia sťažnosti:

Prílohy ku vybaveniu sťažnosti:

Identifikačné údaje klienta – sťažovateľa:

Meno:

Priezvisko:

Adresa trvalého pobytu:

Označenie osôb, proti ktorým sťažnosť smeruje:

Predmet a popis sťažnosti:

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

Vyhodnotenie skutočnosti, či bola sťažnosť oprávnená

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

Spôsob vybavenia sťažnosti a opatrenia prijaté na odstránenie príčiny sťažnosti

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

Sťažnosť bola vybavená v súlade s Interným predpisom o prijímaní, vybavovaní a evidencii sťažností klientov.

Klient - sťažovateľ bol oboznámený s výsledkom vybavenia sťažnosti a s prijatými opatreniami v zákonom stanovenej lehote, a to dňa

Dátum: _____

Meno a priezvisko zodpovednej osoby: _____

Podpis zodpovednej osoby: _____