

Reklamačný poriadok spoločnosti Swiss Life Select Slovensko, a.s.

I. Úvodné ustanovenia

Spoločnosť Swiss Life Select Slovensko, a.s. (ďalej iba „Spoločnosť“) vykonáva finančné sprostredkovanie ako samostatný finančný agent, a to prostredníctvom podriadených finančných agentov na základe uzatvorených zmlúv o spolupráci v súlade s ustanoveniami zákona č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „zákon o finančnom sprostredkovaní“).

Spoločnosť má, v súlade s ustanovením § 26 zákona o finančnom sprostredkovaní nastavené a upravené postupy prijímania, evidovania, preverovania a vybavovania sťažností klientov, potenciálnych klientov, podriadených finančných agentov, finančných inštitúcií, prípadne orgánu dohľadu pre všetky sektory, v ktorých má Spoločnosť oprávnenie na vykonávanie finančného sprostredkovania.

Spoločnosť vedie Register sťažností, v ktorom sú evidované všetky sťažnosti a informácie k ich vybaveniu. Reklamačný poriadok súčasne stanovuje základné zásady a princípy pri uplatňovaní práv klientov alebo potenciálnych klientov, ktorým sú tieto služby a činnosti poskytované, alebo ktorí ich inak užívajú.

II. Vymedzenie pojmov

1. **Finančné sprostredkovanie** je činnosť vymedzená v zákone o finančnom sprostredkovaní vykonávaná Spoločnosťou.
2. **Zamestnanec** je fyzická osoba, ktorá je so Spoločnosťou v pracovnom pomere alebo v obdobnom pracovnoprávnom vzťahu predovšetkým na základe pracovnej zmluvy alebo dohody o vykonaní práce.
3. **Podriadený finančný agent** je osoba vykonávajúca finančné sprostredkovanie na základe zmluvy o spolupráci uzatvorenej so Spoločnosťou.
4. **Klient** je osoba, ktorej je poskytované finančné sprostredkovanie.
5. **Potenciálny klient** je osoba, ktorej bola predložená ponuka alebo výzva na účely poskytovania finančného sprostredkovania.
6. **Sťažnosť** je podanie, ktorým sa sťažovateľ domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, pretože sa domnieva, že k ich ohrozeniu alebo poškodeniu došlo činnosťou alebo nečinnosťou Spoločnosti alebo podriadeného finančného agenta alebo upozorňuje na konkrétne nedostatky v činnosti Spoločnosti alebo v činnosti podriadeného finančného agenta pri vykonávaní

finančného sprostredkovania, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah zo strany Spoločnosti (napríklad upozorňuje na porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov, podmienok týkajúcich sa sprostredkovaných produktov, zmluvných dojednaní).

Ak sťažnosť nie je zrozumiteľná alebo ak sú na jej vybavenie potrebné údaje, ktoré v sťažnosti nie sú uvedené, je potrebné zabezpečiť ich doplnenie. Zodpovedný zamestnanec vyzve sťažovateľa na doplnenie v primeranej lehote. V čase od odoslania výzvy na doplnenie sťažnosti do jej doplnenia, lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. V prípade, ak sťažovateľ sťažnosť v stanovenej lehote nedoplní, a sťažnosť preto nie je možné prešetriť, Spoločnosť sťažnosť odloží bez vybavenia a o tejto skutočnosti sťažovateľa upovedomí rovnakým spôsobom, ako bola sťažnosť podaná.

Sťažnosť musí byť v prípade písomného oznámenia doručená na niektorý z nižšie uvedených kontaktov:

e-mail : opo@swisslife-select.sk
adresa: **Swiss Life Select Slovensko, a.s.**
Mlynské Nivy 49/II. 16920, 821 09 Bratislava

V prípade telefonického prijatia sťažnosti Spoločnosť vyhotoví záznam s uvedením skutočností, ktoré sa týkajú predmetu sťažnosti, vrátane dátumu a hodiny jej prijatia.

7. **Anonymná sťažnosť** je sťažnosť, ktorou sa zodpovedný zamestnanec zaoberá len v prípade, ak obsahuje konkrétne údaje o nedostatkoch v činnosti Spoločnosti alebo jej zamestnancov, prípadne podriadených finančných agentov.
8. **Opakovaná sťažnosť** toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ktorá neobsahuje nové skutočnosti, nie je predmetom šetrenia a z evidenčných dôvodov sa pripojí k pôvodnej sťažnosti.
9. **Sťažovateľ** je klient alebo potenciálny klient, podriadený finančný agent, finančná inštitúcia, orgán dohľadu, ktorý podal sťažnosť.
10. **Prešetrovanie sťažnosti** je činnosť, pri ktorej Spoločnosť zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi, vnútornými predpismi Spoločnosti a s odbornou starostlivosťou pri vykonávaní finančného sprostredkovania, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky. Prešetrovanie sťažnosti je súčasťou jej vybavovania.

III. Vybavovanie sťažnosti

Vybavovanie sťažnosti zahŕňa všetky úkony, ktoré nasledujú po doručení sťažnosti a končia písomným oznámením o výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi. V prípade opodstatnenej sťažnosti vybavovanie sťažnosti zahŕňa aj prijatie opatrení na odstránenie zistených nedostatkov, ako aj na odstránenie príčin ich vzniku.

1. Poverený pracovník je povinný sťažnosť úplne a podrobne prešetriť a to v čo

najkratšom čase od jej prijatia. Sťažnosť je poverený pracovník povinný vyriešiť najneskôr do 30 kalendárnych dní. Pokiaľ nemôže byť sťažnosť v tejto lehote vybavená, je poverený pracovník povinný sťažovateľa písomne informovať, z akých dôvodov nie je možné sťažnosť v lehote vyriešiť a predĺžiť lehotu na vybavenie sťažností až na 60 dní. Lehota sa začína počítať kalendárnym dňom, ktorý nasleduje po doručení sťažnosti Spoločnosti.

2. Poverený zamestnanec je povinný písomne informovať o výsledku šetrenia sťažnosti sťažovateľa a v prípade potreby aj iné zainteresované osoby (napr. zmluvný partner) spolu s odôvodnením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V prípade, že sa zistila opodstatnenosť sťažnosti, uvedú sa v oznámení aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie nedostatku.

3. Sťažnosť sa považuje za vybavenú po splnení všetkých nasledovných podmienok:

- prešetrenie sťažností je ukončené,
- sťažovateľ bol písomne informovaný o výsledku prešetrenia,
- boli prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku a to najmä v prípade opodstatnených sťažností,
- sťažnosť, príslušná dokumentácia súvisiaca s jej vybavovaním, ako aj prijaté opatrenia, sú zaevidované a uložené spôsobom ustanoveným Spoločnosťou.

IV. Zrušovacie, prechodné a záverečné ustanovenia

1. Vzájomné vzťahy medzi Spoločnosťou a sťažovateľom, ktoré nie sú výslovne upravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia ustanoveniami všeobecných podmienok pre poskytovanie jednotlivých druhov služieb a činností a všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä zákonom č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení a zákonom 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) v platnom znení.

V Bratislave, 23.09.2025



PaedDr. František Dragúň
Predseda predstavenstva
Swiss Life Select Slovensko, a.s.