

## 1. ČO JE SŤAŽNOSŤ

**Sťažnosť** je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len sťažovateľ), ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou spoločnosti Amico Finance (ďalej len AF), poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov alebo zmluvných povinností.

**Sťažnosťou nie je** podanie, ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha.

Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu/názov a sídlo, je **anonymná sťažnosť** a vybavuje sa, len ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol porušený právny predpis, zmluvné podmienky alebo interný predpis spoločnosti.

## 2. SPÔSOB PODÁVANIA SŤAŽNOSTÍ

Sťažnosť sa podáva písomne a doručuje na adresu sídla spoločnosti Amico Finance a.s., Hurbanovo námestie 1, 811 06 Bratislava alebo elektronickou poštou na adresu [staznosti@amico.sk](mailto:staznosti@amico.sk).

Zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto sťažnosť podáva. Musí obsahovať meno, priezvisko, adresu fyzickej osoby a predmet sťažnosti a čoho sa sťažovateľ domáha. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná a podpísaná sťažovateľom. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha.

Sťažnosť je anonymná, ak o to sťažovateľ požiadal, aby sa jeho totožnosť utajila, alebo ak je utajenie totožnosti sťažovateľa v záujme náležitého vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, alebo ak je to možné jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Ak predmet takejto sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, AF sťažovateľa o tejto skutočnosti upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údaja o svojej osobe.

## 3. LEHOTA A POSTUP PREVEROVANIA SŤAŽNOSTÍ

AF je povinná preveriť a vybaviť každú sťažnosť, ktorá bola podaná. Sťažnosti sa vybavujú do 30 dní od ich doručenia. V opodstatnených prípadoch, ak nie je možné sťažnosť vybaviť do 30 dní, sa predlžuje lehota na vybavenie sťažnosti na 60 dní od jej doručenia. V takom prípade AF sťažovateľa písomne informuje o dôvodoch nemožnosti vybavenia sťažnosti do 30 dní.

Pri prešetrovaní sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými predpismi a/alebo s vnútornými predpismi a/alebo podmienkami zmluvy.

Spoločnosť AF je povinná získať všetky potrebné informácie pre riadne preverenie sťažnosti.

Ak sťažovateľ nespolupracuje počas vybavovania sťažnosti a bez vážneho dôvodu neposkytuje doplňujúce údaje potrebné na riadne prešetrenie, takáto sťažnosť sa nevybavuje a sťažovateľ je o tom informovaný.

## 4. INFORMÁCIA O VYBAVENÍ SŤAŽNOSTI

Na písomné sťažnosti, vrátane sťažností elektronickou poštou, AF odpovedá vždy písomne listom zaslaným doporučené. V prípade sťažnosti zaslanej elektronickou poštou, kedy AF nie je známa adresa sťažovateľa (napríklad sa jedná o potenciálneho klienta) je AF povinná si od sťažovateľa vyžiadať adresu pre doručenie odpovede na sťažnosť. V prípade, že sťažovateľ odmietne uviesť svoju adresu, odpoveď na sťažnosť mu je zaslaná elektronickou poštou.

Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrovania sťažnosti.

## 5. OPAKOVANÁ SŤAŽNOSŤ

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

Opakovanú sťažnosť AF vybaví do 30 dní od ich doručenia. V opodstatnených prípadoch, ak nie je možné sťažnosť vybaviť do 30 dní, sa predlžuje lehota na vybavenie sťažnosti na 60 dní od jej doručenia. V takom prípade AF sťažovateľa písomne informuje o dôvodoch nemožnosti vybavenia sťažnosti do 30 dní.