

Údaje sprostredkovateľa (PFA)

Meno, priezvisko, titul / obch. názov T.E.M. Production s.r.o.

Interné číslo P3777

Trvalý pobyt / sídlo Tulsá 5304/1 Banská Bystrica 97404

Registračné č. NBS 231265

☒ Fyzická osoba-podnikateľ ☐ Právnická osoba e-mail filadelfiova@universal.sk

Telefónne číslo +421 903 856 032

Zapísaný v podregistroch NBS

☒ Poistenia, alebo zaistenia ☒ Kapitálového trhu ☐ Starobného dôchodkového sporenia
☒ Poskytovania úverov ☐ Prijímania vkladov ☐ Doplnkového dôchodkového sporenia

Sprostredkovateľ vykonáva finančné sprostredkovanie ako podriadený finančný agent výhradne na základe zmluvy s UNIVERSAL makléřský dom, a. s. (ďalej len UMD), Čerňová 18, 811 03 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel Sa, vložka 2831/B, IČO: 35822091. V registri finančných agentov NBS má UMD registračné číslo 3389 a je zapísaný v podregistroch poistenia alebo zaistenia, kapitálového trhu, prijímania vkladov, poskytovania úverov, doplnkového dôchodkového sporenia a starobného dôchodkového sporenia ako samostatný finančný agent. Registračné číslo sprostredkovateľa aj UMD je možné overiť na adrese <http://regfap.nbs.sk>. UMD vykonáva finančné sprostredkovanie na základe zmlúv nevýhradnej povahy s finančnými inštitúciami. UMD ani sprostredkovateľ nemajú kvalifikovanú účasť na základnom imaní, ani na hlasovacích právach vo finančných inštitúciách. Rovnako finančné inštitúcie alebo osoby ovládajúce tieto inštitúcie, nemajú kvalifikovanú účasť na základnom imaní či na rozhodovaní UMD ani sprostredkovateľa.

Sprostredkovateľ ☐ má ☒ nemá kvalifikovanú účasť na základnom imaní UMD a ☐ má ☒ nemá kvalifikovanú účasť na hlasovacích právach v UMD.

Údaje klienta

☒ Fyzická osoba (FO) ☐ Fyzická osoba - podnikateľ (FO - P) ☐ Právnická osoba (PO)

☒ Profesionálny klient ☐ Neprofesionálny klient

Meno, priezvisko, titul/ obch. názov Bratislavské informačné a kultúrne stredisko

RČ / IČO 30794544

Meno, priezvisko, titul štatutára Vladimír GREŽO, Ing.

RČ štatutára (Zákonného zástupcu)

Trvalý pobyt / sídlo Židovská 1 81515 Bratislava

Telefón 02/59103101

Korešpondenčná adresa Židovská 1, 81515 Bratislava

E-mail v.grezo@bkiis-sk

Preukaz totožnosti klienta / štatutára ☒ OP ☐ Pas Číslo dokladu

Dátum narodenia klienta / štatutára

PO, FO - P zapísaná v

Oddiel

Vložka č.

Profesionálny klient žiada, aby sa s ním zaobchádzalo ako s neprofesionálnym klientom ☐ Áno ☒ Nie

štátna príslušnosť SR

Na účely vykonávania finančného sprostredkovania, identifikácie klienta, potenciálneho klienta, alebo zástupcu klienta (ďalej len „dotknutá osoba“), podľa Zákona 186/2009 Z.z. (ďalej len „Zákona o FS“) je UMD prostredníctvom PFA aj bez súhlasu dotknutej osoby oprávnený kopírovať, skenovať, zaznamenávať, uchovávať, využívať a inak spracúvať osobné údaje a iné údaje v rozsahu a spôsobom v súlade so Zákonom o FS.

V prípade neposkytnutia údajov na zistenie identifikácie, požiadaviek a potrieb dotknutej osoby podľa Zákona o FS nie je PFA oprávnený finančné sprostredkovanie vykonať. Poskytnutie informácií v časti posudzovania klienta môžete odmietnuť tak, že v poznámkach uvediete doslovne: „Odmietam poskytnúť informácie v časti posudzovania klienta a trvám na uzavretí zmluvy o poskytnutí finančnej služby.“ Osobné údaje dotknutej osoby budú spracúvané UMD v informačnom systéme UMD "INTRANET". Uvedené osobné údaje sú spracúvané v mene finančnej inštitúcie uvedenej v časti "Špecifikácia Vami zvoleného produktu", na základe Zákona o FS a pre potreby uzavretia zmluvy o finančnej službe uvedenej finančnej inštitúcie

Dátum podpis sprostredkovateľa

podpis klienta

Bratislavské kultúrne a informačné stredisko Židovská 1, 81515 BRATISLAVA	
Dátum dňa: 30-05-2019	
Podacia číslo: 1195	Reg. značka: AF
Vybavuje: TCH	Znak bodn. o tlaču 5

Interné záznamy SFA

	Kód UMD 1	Kód UMD 2	Kód UMD 3
Interné číslo	P3777		
Pomer v %	100		
Interné číslo	P3777		
Produkčný pomer v %	100		
Podpis PFA			

Klient

Obchodný názov

Bratislavské informačné a kultúrne stredisko

IČO

30794544

Posudzovanie klienta - východisková situácia

Koľko ste mali v minulosti poistných udalostí: 0

Koľko poistných udalostí bolo likvidovaných inak ako ste očakávali: 0

Bol dôvodom neplnenia nesprávny rozsah poistenia? ☐ áno ☐ nie

Bola Vám v minulosti zrušená akákoľvek poistná zmluva pre neplatenie? ☐ áno ☐ nie

Ak preferujete niektorú poisťovňu, uveďte ju:

Ak odmieta niektorú poisťovňu, uveďte ju:

Pri návrhu poistného riešenia uprednostňujete ☐ nižšiu spoluúčasť

☐ nižšie poistné ☐ vyššie poistné krytie

Uveďte, poistenie ktorých rizík považujete za dôležité
Poškodenie alebo zničenie vecí živelnou udalosťou:

- ☐ požiar, výbuch, úder blesku, pád lietadla (FLEXA)
- ☐ víchrica, krupobitie
- ☐ povodeň, záplava
- ☐ ľadovec, tiaž snehu a námrazy
- ☐ zosuv pôdy, zrútenie skál, lavín
- ☐ pád stromov, stožiarov
- ☐ zemetrasenie
- ☐ voda unikajúca z vodovodných zariadení
- ☐ prerušenie prevádzky v dôsledku požiaru, prípadne inej živelné udalosti (šomáž)

Poistenie strojov:

- ☐ chyba konštrukcie, materiálu
- ☐ výrobná vada, pád, náraz, lom
- ☐ pretlak pary, plynu, kvapaliny alebo podtlak
- ☐ nedostatok média v kotloch, parných generátoroch
- ☐ vniknutie cudzieho predmetu
- ☐ roztrhnutie v dôsledku odstredivej sily
- ☐ zlyhanie meracej, regulačnej alebo zabezpečovacej techniky
- ☐ nesprávna obsluha, nešikovnosť, nepozornosť,
- ☐ úmyselné poškodenie
- ☐ skrat, prepätie, indukcia
- ☐ prerušenie prevádzky v dôsledku poruchy, požiaru, prípadne inej živelné udalosti (šomáž)

Poistenie krádeží, lúpeží, vandalizmus:

- ☐ krádež vĺmaním je odcudzenie vecí prekonaním prekážky, lúpež je zmocnenie sa vecí tak, že páchateľ použil násilie, alebo hrozbu bezprostredného násillia
- vandalizmus je úmyselné zničenie vecí

Poistenie elektronických zariadení:

- ☐ živé
- ☐ pád, náraz
- ☐ voda vytekajúca z vodovodných zariadení
- ☐ nesprávna obsluha, nešikovnosť, nepozornosť, úmysel
- ☐ chyba konštrukcie, materiálu, výrobná vada
- ☐ skrat, prepätie, indukcia

Stavebno-montážne poistenie CAR+EAR:

- ☐ živé, plávajúci ľad, sopečná činnosť
- ☐ zrútenie cesty, tunelu, nábrežia a mostu
- ☐ zrážka dopravných prostriedkov
- ☐ vykoľajenie vagónov
- ☐ vyloženie zásielky v mieste núdze
- ☐ zachraňovacie náklady
- ☐ náklady na prediadenie, vyšetrovanie poistnej udalosti
- ☐ pád pri nakládke, vykládke, prekládke
- ☐ zrútenie skladovacích budov
- ☐ náklady na odstránenie zvyškov poistenej zásielky

Poistenie profesnej zodpovednosti:

- ☐ autodopravcu – vnútroštátna
- ☐ autodopravcu – medzinárodná (CMR)
- ☐ projektantov, geodetov, kartografov
- ☐ účtovníkov, daňových poradcov, audítorov
- ☐ správcov konkurznej podstaty
- ☐ veterinárov
- ☐ právnikov, notárov
- ☐ reklamných agentúr
- ☐ IT a internetových spoločností
- ☐ zdravotníckych zariadení, lekární

Poistenie iných rizík:

- ☐ colný dlh
- ☐ kybernetické riziká
- ☐ exponáty na výstavách
- ☐ živé zvieratá:
- ☐ plodiny:
- ☐ cestovné poistenie
- ☐ hromadné úrazové poistenie zamestnancov
- Prípadne uveďte v poznámkach, ak máte ešte iné požiadavky

Poistenie všeobecnej (prevádzkovej) zodpovednosti:

- ☐ všeobecná, vrátane ušlého zisku
- ☐ manažérov, riaditeľov a členov predstavenstiev - D&O
- ☐ za vadu výrobku
- ☐ na životnom prostredí (nielen náhle, ale aj postupné) - ENVIRO
- ☐ na prenajatých priestoroch (obojsťne)
- ☐ z vlastníctva nehnuteľnosti
- ☐ na cudzích veciach prevzatých, vnesených (aj exponáty a stánky na výstavách)
- ☐ na veciach zamestnancov
- ☐ regresy sociálnej a zdravotných poisťovní
- ☐ právne náklady
- ☐ zamestnanca voči zamestnávateľovi

Poistenie krízových situácií:

- ☐ poistenie kontaminovaných výrobkov (náhodná a úmyselná kontaminácia)
- ☐ poistenie nákladov stiahnutia výrobkov z trhu (spotrebné výrobky určené konečnému spotrebiteľovi)
- ☐ poistenie právnej ochrany
- ☐ poistenie pohľadávok
- ☐ poistenie únosu a výkupného
- ☐ poistenie terorizmu a sabotáže

Poznámky - priestor pre klientove a sprostredkovateľove doplňujúce informácie

Poistené činnosti

poistenie podľa tejto časti zmluvy sa vzťahuje na činnosti poisteného uvedené v Zriaďovacej listine organizácie okrem nižšie uvedených činností:

- Vydávanie periodickej a neperiodickej tlače

- Prekladateľské a tlmočnícke služby

Dátum _____ podpis sprostredkovateľa _____

_____ podpis klienta

Klient

Meno, priezvisko, titul / obch. názov Bratislavské informačné a kultúrne stredisko

Špecifikácia Klientom zvoleného produktu
Sektor úvery

Finančná inštitúcia	Produkt	Číslo úverovej zmluvy	Výška úveru

Sektor poistenie

Finančná inštitúcia	Druh poistenia/ Názov produktu	Poistné [Eur]	Číslo zmluvy/ náruhu
UNION a.s.	Poistenie všeobecnej zodpovednosti za škodu	716,66	11-315446

Sektor kapitálový trh

Finančná inštitúcia	Portfolio / produkt/ plán	Výška investície/Dĺžka investície/ cieľová suma	Číslo účtu / zmluvy / PID

Sektor vklady

Finančná inštitúcia	Produkt	Výška vkladu / mesačná suma sporenia	Dĺžka vkladu	Číslo zmluvy

Sektor starobné dôchodkové sporenie (II. pilier) a sektor doplnkové dôchodkové sporenie (III. pilier)

Finančná inštitúcia	Produkt	mesačná suma sporenia ak (III. pilier)	Číslo zmluvy

Doplňujúce informácie a klientové vyhlásenia

Klient týmto vyhlasuje, že:

- bol jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom, bezplatne s časovým predstihom pred poskytnutím finančnej služby, ktorý považuje za dostatočný, písomne oboznámený s:
 - osobitnými informáciami k finančnému sprostredkovaniu (verzia 2018 07)
 - výškou poplatkov a akýchkoľvek platieb iných ako bežných platieb za finančnú službu spolu s informáciou o každej takejto platbe
 - dôležitými zmluvnými podmienkami uzatvárajúcej zmluvy, ktoré s dostatočným časovým predstihom obdržal spolu so všetkými podmienkami a dokumentami prislúchajúcimi k predmetnej zmluve,

2.) všetky údaje poskytnuté klientom za účelom finančného sprostredkovania sú správne a v prípade ich zmeny bude klient o tejto skutočnosti informovať sprostredkovateľa.

3.) finančné prostriedky použité pri tomto obchode sú ☐ klientovým vlastníctvom ☐ pochádzajú z iných zdrojov (vyplňte formulár „Zdroje finančných prostriedkov“).

4.) ☐ je ☐ nie je tzv. "politicky exponovanou osobou".

5.) ☐ je ☐ nie je končným užívateľom výhod. Končným užívateľom výhod je: _____
(Nepoužíte sa pri neživotnom poistení)

6.) ☐ udeľuje ☐ neudeľuje UMD súhlas na spracovanie biometrického podpisu podľa čl. 9 ods. 2, písm. a) nariadenia 2016/679, za účelom prípravy, evidencie a archivácie zmluvy o poskytnutí finančnej služby po nevyhnutnú dobu potrebnú na splnenie účelu prípravy, evidencie a archivácie zmluvy o poskytnutí finančnej služby.

7.) ☐ udeľuje ☐ neudeľuje UMD súhlas, aby na účely marketingu spracúval osobné údaje klienta v rozsahu, v akom sú uvedené v tomto protokole, a tiež v akom ich poskytne UMD na účely marketingu ústne, písomne, elektronicky, prostredníctvom služby išanón alebo inak. Súhlas so spracúvaním osobných údajov na účely marketingu

8.) berie na vedomie, že súhlas udelený v bode 6.) a 7.) môže kedykoľvek odvolať zaslaním žiadosti v listinnej forme na adresu sídla UMD uvedenú v záhlaví Protokolu alebo elektronickou poštou na e-mailovú adresu: ustredie@universal.sk
Prílohy:
☐ Poistenie vozidla ☐ Poistenie majetku fyzických osôb ☐ Iné poistenia FO ☐ Životné poistenie ☐ Poistenie majetku právnických osôb

☐ Samostatné ponuky poistenia (názvy produktov): _____

☐ Úverová ponuka ☐ Ponuka na jednorazovú investíciu ☐ Ponuka investičného sporenia ☐ Ponuka sporenia cez vkladové produkty

Dátum _____ podpis sprostredkovateľa _____ podpis klienta _____

Podpis dohliadajúceho sprostredkovateľa v sektore kapitálový trh _____

PFA je odmeňovaný za finančné sprostredkovanie od finančných inštitúcií peňažne, alebo nepeňažne v súlade s platnými podmienkami odmeňovania v spoločnosti UMD. V sektore poistenia a zaistenia závisí peňažné plnenie najmä od výšky poistného, poistnej doby, frekvencie platenia; v sektore kapitálový trh od výšky investície, vstupného poplatku, prípadne výšky cieľovej sumy sporenia; v sektore úvery od výšky úveru, doby splácania úveru a jeho typu; v sektore vklady od výšky vkladu, jeho dĺžky, frekvencie platenia, prípadne cieľovej umy; v sektore starobné doplnkové sporenie od výšky objemu finančného plnenia uvedeného v zmluve, od dĺžky trvania uzatvorenej zmluvy, frekvencie platenia príspevkov uvedených v zmluve; v sektore doplnkové dôchodkové peňažné vklady a záväzok finančnej inštitúcie uvedeného v zmluve, od dĺžky trvania uzatvorenej zmluvy, frekvencie platenia príspevkov uvedených v zmluve. Nepeňažné plnenie súvisí s bonusmi a sŕažami, ktoré SFA pripravuje PFA. Klient môže podať sťažnosť na vykonávanie finančného sprostredkovania PFA na adresu: UNIVERSAL makléřský dom, a.s. Červehova 18, 811 03 Bratislava. UMD je povinný vybaviť sťažnosť a prijať opatrenia na vybavenie sťažnosti do 30 dní odo dňa jej doručenia a v tejto lehote je povinný písomne upovedomiť klienta o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti. V odôvodnených prípadoch môže UMD lehotu 30 dní predĺžiť najviac na 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti, pričom o dôvodoch predĺženia lehoty musí klienta informovať najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti. V prípade nespokojnosti s riešením sťažnosti môže klient podať sťažnosť NBS (písomne, osobne), na adrese Národná Banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava. Právnym následkom uzatvorenia zmluvy o finančnej službe je počas dohodnutej doby: v sektore poistenia a zaistenia záväzok klienta platiť poistné a záväzok finančnej inštitúcie poskytnúť klientovi po splnení zmluvných podmienok poistné plnenie; v sektore kapitálového trhu právo klienta zadávať dohodnutým spôsobom pokyny na kúpu, alebo predaj cenných papierov a záväzok finančnej inštitúcie tieto pokyny vykonať, evidovať ich históriu a viesť majetkový účet klienta v súlade s obchodnými podmienkami; v sektore úverov možnosť finančnej inštitúcie poskytnúť klientovi úver a záväzok klienta vrátiť finančnej inštitúcii poskytnutý úver a zaplatiť úroky; v sektore vklady záväzok klienta poskytnúť finančnej inštitúcii peňažný vklad/vklady a záväzok finančnej inštitúcie tento vklad v dohodnutom termíne vrátiť a zaplatiť úroky; v sektore starobné dôchodkové sporenie povinnosť klienta zúčastňovať sa na starobnom dôchodkovom sporení, a záväzok finančnej inštitúcie vyplácať vo výplatnej fáze dôchodkov podľa zvolenej formy výplaty dôchodku; v sektore doplnkového dôchodkového sporenia je záväzok klienta platiť finančnej inštitúcii po dohodnutí dobu dohodnutú peňažnú sumu a záväzok finančnej inštitúcie poskytnúť klientovi po dovŕšení určitého veku dávky doplnkového dôchodkového sporenia.

Porušenie zmluvy ako aj nesplnenie si záväzkov má zvyčajne za následok zaplatenie sankcií, prípadne zánik zmluvy. Akékoľvek výnosy za poskytované služby sú predmetom daňového režimu platného v čase vyplácania výnosov, daňový režim závisí od individuálnej situácie klienta a v budúcnosti sa môže zmeniť. PFA iba sprostredkováva uzatvorenie zmluvy o finančnej službe, nemôže inkasovať peňažné plnenie od klienta.

Činnosť finančnej inštitúcie podlieha dohľadu zo strany Národnej banky Slovenska. Ochrana klienta pred zlyhaním finančnej inštitúcie je zabezpečená: v sektore poistenia a zaistenia tvorbou technických rezerv poisťovní a systémom zaistenia, pričom technické rezervy musia byť vo výške dostatočnej na to, aby bola v každom okamihu zabezpečená jej schopnosť uhradiť včas a v plnej miere všetky záväzky vyplývajúce z poistných zmlúv; v sektore kapitálového trhu zákonom o cenných papieroch a garančným fondom investícií, ktorý poskytuje náhrady v prípade nedostupnosti klientskeho majetku po zlyhaní finančnej inštitúcie. Pred stratami z investovania na finančných trhoch nie je klient chránený. S každou investíciou je spojené riziko a doterajšie výnosy nie sú zárukou budúcich výnosov; v sektore úvery pri zlyhaní úverovej inštitúcie ostávajú záväzky klienta platné a účinné až do lehoty uplynutia 3 ročnej premieľacej lehoty. Záväzky dlžníka voči veriteľovi môžu byť postúpené inej úverovej inštitúcii alebo inému postupníkovi, voči ktorému bude dlžník povinný naďalej plniť svoje záväzky zo zmluvy; v sektore vkladov existuje systém ochrany vkladov stanovený zákonom č. 118/1996 Z.z., ktorý poskytuje náhrady za nedostupné vklady uložené v bankách a v pobočkách zahraničných bánk v súlade s týmto zákonom; v sektore starobné dôchodkové sporenie a doplnkové dôchodkové sporenie je okrem inštitútu ozdravného plánu alebo nútenej správy, zabezpečený aj prevod klientskeho kmeňa na inú príslušnú finančnú inštitúciu, ktorá vstúpi do všetkých práv a povinností spoločnosti voči sporiteľovi zo zmluvy o starobnom dôchodkovom sporení, alebo doplnkovom dôchodkovom sporení

Obchodné mená finančných inštitúcií s ktorými má UMD podpísanú zmluvu o finančnom sprostredkovaní

- Aegon životná poisťovňa a.s.
- AEON Hungary Closed Company Ltd., pobočka poisťovne z iného členského štátu
- Österreichische Hagelversicherung - versicherungsverein auf Gegenseitigkeit, pobočka poisťovne z iného členského štátu
- AIG Europe Limited, pobočka poisťovne z iného členského štátu
- Allianz - Slovenská poisťovňa, a.s.
- Atradius Credit Insurance N.V., pobočka poisťovne z iného členského štátu
- AXA životní pojišťovna a.s., pobočka poisťovne z iného členského štátu
- AXA pojišťovna a.s., pobočka poisťovne z iného členského štátu
- Inter Partner Assistance (AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., organizačná zložka BRATISLAVA)
- Basler Sachversicherungs - Aktiengesellschaft, pobočka poisťovne z iného členského štátu
- Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur, pobočka poisťovne z iného členského štátu
- Colonnade Insurance S.A., pobočka poisťovne z iného členského štátu
- ČSOB Poisťovňa, a.s.
- D.A.S. Rechtsschutz AG, pobočka poisťovne z iného členského štátu
- ERGO Poisťovňa, a.s.
- EULER HERMES Europe S.A., pobočka poisťovne z iného členského štátu
- Generali Slovensko poisťovňa, a.s.
- Groupama Garancia poisťovňa a.s., pobočka poisťovne z iného členského štátu
- HDI Versicherung AG, pobočka poisťovne z iného členského štátu
- NN Životná poisťovňa, a.s.
- KOMUNÁLNA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group
- KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group
- MetLife Europe d.a.c., pobočka poisťovne z iného členského štátu
- MetLife Europe Insurance d.a.c., pobočka poisťovne z iného členského štátu
- Union poisťovňa, a.s.
- UNIQA poisťovňa, a.s.
- Wüstenrot poisťovňa, a.s.
- European Investment Centre, o.c.p., a.s.
- IAD Investments, správ. spol., a.s.
- Pioneer Global Investment Limite
- AXA investiční společnost a.s.d
- Conseq Investment Management a.s.
- Consumer Finance Holding, a.s.
- Československá obchodná banka, a. s.
- ČSOB Leasing, a.s.
- BRE Bank SA, pobočka zahraničnej banky mBank v Slovenskej republike
- OTP Banka Slovensko, a. s.
- Poštová banka, a.s.
- Prima banka Slovensko, a. s.
- Prvá stavebná sporiteľňa, a. s.
- Sberbank Slovensko, a. s.
- Slovenská sporiteľňa, a. s.
- Tatra banka, a. s.
- Tatra-Leasing, s.r.o.
- UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., pobočka zahraničnej banky
- Všeobecná úverová banka, a. s.
- Wüstenrot stavebná sporiteľňa, a. s.
- Wüstenrot stavebná sporiteľňa, a. s.
- Prvá stavebná sporiteľňa, a. s.
- Tatra banka, a. s.
- Diners Club CS, s.r.o.
- Privatbanka, a.s.
- ČSOB stavebná sporiteľňa, a. s.
- OTP Banka Slovensko, a. s.
- Poštová banka, a.s.
- AXA d.s.s., a.s.
- NN dôchodková správcovská spoločnosť, a.s.
- VÚB Generali dôchodková správcovská spoločnosť, a.s.
- AEON, d.s.s., a.s.
- Allianz - Slovenská dôchodková správcovská spoločnosť, a.s.
- AXA d.d.s., a.s.
- NN Tatra - Sympatia, d.d.s., a. s.
- STABILITA, d.d.s., a.s.
- Doplnková dôchodková spoločnosť Tatra banky, a.s.

Postup pri podávaní sťažností na vykonávanie finančného sprostredkovania

- Sťažnosť môže klient podať písomne alebo e-mailom.
- Písomne podaná sťažnosť musí byť doručená na adresu sídla spoločnosti.
- Sťažnosť podaná formou e-mailu musí byť doručená na mailovú adresu: reklamacia@universal.sk.
- V ojedinelých prípadoch, o ústne podanej sťažnosti, ktorú nie je možné vybaviť hneď pri jej podaní, poverený zamestnanec spoločnosti, ktorý takúto sťažnosť prijíma, vyhotoví záznam, ktorý sťažovateľovi predloží na prečítanie a na podpis.
- Sťažnosť klientom, podaná písomne, mailom alebo v ojedinelých prípadoch aj ústne, musí obsahovať tieto náležitosti:
 - meno, priezvisko a adresa bydliska sťažovateľa, ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno a sídlo sťažovateľa, ak ide o právnickú osobu,
 - predmet sťažnosti,
 - dátum doručenia sťažnosti,
 - identifikácia osôb, na ktoré bola sťažnosť podaná,

Osobitné predpisy upravujúce mimosúdne vyrovnanie sporov vyplývajúcich z finančného sprostredkovania,

- Spor medzi klientom a finančným sprostredkovateľom je možné riešiť taktiež mimosúdne, a to postupom v zmysle nasledovných všeobecne záväzných právnych predpisov:
 - alternatívnym riešením spotrebiteľských sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
 - mediáciou v zmysle zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov,
 - rozhodcovským konaním v zmysle zákona č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní,
 - spotrebiteľským rozhodcovským konaním v zmysle zákona č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- Postupy v zmysle bodu 2 tohto článku nezbavujú klienta práva obrátiť sa s riešením sporu na príslušný súd v systéme všeobecných súdov Slovenskej republiky.