

## **Sťažnosti – informácia pre klientov**

Spoločnosti STABILITA d.d.s., a.s. vybavuje sťažnosti v súlade s 28b Zákona č. 650/2004 Z.z. o doplnkovom dôchodkovom sporení v znení neskorších predpisov.

Účastníci a poberatelia dávok doplnkového dôchodkového sporenia môžu uplatniť sťažnosť doručенú spoločnosti:

- v písomnej podobe, doručenej osobne na klientske centrál spoločnosti počas stránkových hodín,
- v písomnej podobe, doručenej poštou na adresu spoločnosti alebo ktoréhokoľvek klientske centrum alebo
- v elektronickej podobe (e-mailom alebo prostredníctvom kontaktného formuláru ktorý je prístupný na webovom sídle spoločnosti).

Sťažnosť musí súvisieť s predmetom činnosti spoločnosti, ktorým sa účastník alebo poberateľ dávky domáha ochrany svojich práv a právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou spoločnosti, alebo poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov resp. noriem spoločnosti, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah spoločnosti.

Zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto ju podáva. Musí obsahovať meno, priezvisko, adresu alebo názov a sídlo sťažovateľa, predmet sťažnosti a čoho sa sťažovateľ domáha.

Doplnková dôchodková spoločnosť je povinná pri uplatnení sťažnosti vydať účastníkovi a poberateľovi dávok potvrdenie o uplatnení sťažnosti. Ak je sťažnosť uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, doplnková dôchodková spoločnosť je povinná potvrdenie o uplatnení sťažnosti doručiť účastníkovi a poberateľovi dávok ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bezodkladne, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení sťažnosti. Potvrdenie o uplatnení sťažnosti sa nemusí doručovať, ak účastník a poberateľ dávok majú možnosť preukázať uplatnenie sťažnosti iným spôsobom.

Doplnková dôchodková spoločnosť je povinná sťažnosť vybaviť bezodkladne, v odôvodnených prípadoch možno sťažnosť vybaviť aj neskôr; vybavenie sťažnosti však nesmie trvať viac ako 30 dní odo dňa uplatnenia sťažnosti, v zložitých prípadoch možno sťažnosť vybaviť najneskôr v lehote 3 mesiacov odo dňa uplatnenia sťažnosti, pričom doplnková dôchodková spoločnosť je povinná informovať účastníka a poberateľa dávok o dôvodoch vybavovania sťažnosti v lehote dlhšej ako 30 dní. Vybavením sťažnosti sa rozumie ukončenie procesu vybavovania sťažnosti vyhovením sťažnosti alebo odôvodneným zamietnutím sťažnosti. Doplnková dôchodková spoločnosť je povinná o vybavení sťažnosti vydať písomný doklad bezodkladne po jej vybavení.