

PORIADOK PRE VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ

- Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len sťažovateľ), ktorým:
 - sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu alebo k ohrozeniu činnosťou alebo nečinnosťou zamestnancov UniCredit Leasing Slovakia, a.s. (ďalej „UCL“)
 - upozorňuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah niektorého organizačného útvaru (ďalej „UCL“)
- Za sťažnosť sa nepovažuje podanie:
 - fyzickej alebo právnickej osoby, ktoré má charakter dopytu alebo informácie a ktorým sa táto osoba nedomáha ochrany svojich práv
 - dané (ďalej „UCL“) len na vedomie
- Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvádza svoje meno, priezvisko, adresu/názov a sídlo je anonymná sťažnosť a vybavuje sa len ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol porušený právny predpis, resp. podmienky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu UCL so sťažovateľom.
- Formy prijímania sťažností sú nasledovné:
 - prostredníctvom pošty
 - prostredníctvom e-mailov/faxu
 - osobne
- Sťažnosť je oprávnený prijať každý zamestnanec UCL a je povinný vyhotoviť „Záznam o podaní sťažnosti“ (ďalej iba „Záznam“).
- Skrátené prešetrenie sťažnosti je možné ešte pred začatím procesu riadneho prešetrenia sťažnosti za účelom vyriešenia sťažnosti priateľskou cestou. Ak na základe skráteného prešetrenia dôjde k dohode so sťažovateľom, poverený zamestnanec UCL zašle sťažovateľovi písomnú odpoveď a/alebo získa sťažovateľom podpísaný list, ktorý zbavuje príslušnú spoločnosť všetkej zodpovednosti.
- Oznámenie o spôsobe vybavenia sťažnosti (ďalej len „Oznámenie“) doručí UCL sťažovateľovi doporučené. Oznámenie obsahuje spôsob vybavenia s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená. Ak je sťažnosť opodstatnená, uvedú sa aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov.
- Ak sťažovateľ nespolupracuje počas vybavovania sťažnosti a bez vážneho dôvodu neposkytuje doplňujúce potrebné údaje na riadne prešetrenie, takáto sťažnosť sa nevybavuje, o čom je sťažovateľ písomne informovaný.
- Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bolo sťažovateľovi v zákonnej lehote (t.j. do 30, resp. 60 dní) odoslané Oznámenie a ak sa prijali opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.

V prípade akýchkoľvek otázok sme Vám k dispozícii na telefónnych číslach:

+421/2/592 71 111
+421/2/592 71 222
+421/2/592 71 200

alebo na e-mailovej adrese info@unicreditleasing.sk