



Nám. SNP 14, 811 06 Bratislava, IČO : 35 799 072
Obchodný register OS Bratislava I., deň zápisu 7.11. 2000, vložka číslo : 2586/B, oddiel : Sa

Vnútorý predpis RMS_05/07

Postup pri vybavovaní a evidencii sťažností neprofesionálnych klientov

I.

Úvodné ustanovenia

1. Tento vnútorný predpis stanovuje postup pri riešení sťažností neprofesionálnych klientov (ďalej len „klienti“) v súvislosti s poskytovaním investičných služieb.
2. Spoločnosť prijíma tento vnútorný predpis v súlade s ustanovením § 71e zákona č. 566/2000 Z.z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

II.

Spôsob uplatnenia sťažnosti

1. Klient môže svoju sťažnosť uplatniť písomne (listom, faxom, e-mailom) alebo ústne. Sťažnosť klienta uplatnenú e-mailom je spoločnosť povinná vytlačiť v listinnej forme. O ústne uplatnenej sťažnosti musí byť vyhotovený zápis podpísaný sťažovateľom a oprávneným zástupcom spoločnosti. Sťažovateľ môže uplatniť sťažnosť ústne výlučne osobne, na pracovisku spoločnosti (t.j. nie prostredníctvom prostriedkov telekomunikačnej techniky).

III.

Lehoty na vybavovanie sťažnosti

1. Sťažnosť klienta je spoločnosť povinná vybaviť v lehote 30 (tridsať) dní odo dňa jej uplatnenia klientom. Vo zvlášť zložitých prípadoch je spoločnosť povinná vybaviť sťažnosť klienta v lehote 60 (šesťdesiat) dní odo dňa jej uplatnenia klientom, ak nemožno sťažnosť vybaviť ani v tejto lehote, môže ju primerane predĺžiť generálny riaditeľ alebo predstavenstvo spoločnosti. Vybavenie sťažnosti klienta však nesmie trvať dlhšie ako 12 (dvanásť) mesiacov odo dňa jej uplatnenia klientom.

IV.

Spôsob vybavovania sťažnosti

1. Sťažnosti klientov spoločnosti vybavuje organizačná zložka spoločnosti, do ktorej pôsobnosti sťažnosť klienta prislúcha z obsahového a vecného hľadiska. Zamestnanci

- organizačnej zložky spoločnosti, ktorá je príslušná na vybavenie sťažnosti klienta, sú oprávnení pri vybavovaní sťažnosti požiadať o potrebnú súčinnosť a pomoc iné organizačné zložky spoločnosti.
2. Rozhodnutie o sťažnosti v prvom stupni podpisuje vždy vedúci príslušnej organizačnej zložky spoločnosti, do ktorej pôsobnosti vybavenie sťažnosti prislúcha. Rozhodnutie o sťažnosti v prvom stupni parafuje vždy právnik spoločnosti.
 3. Rozhodnutie o sťažnosti v druhom stupni podpisuje generálny riaditeľ (v prípade ak o sťažnosti v druhom stupni rozhoduje generálny riaditeľ) alebo členovia predstavenstva v súlade so spôsobom konania za spoločnosť zapísaným v obchodnom registri (v prípade ak o sťažnosti v druhom stupni rozhoduje predstavenstvo).

V.

Rozhodnutie o sťažnosti v prvom stupni

1. Rozhodnutie o sťažnosti musí mať písomnú formu, pričom môže byť klientovi doručené formou listu, faxom alebo e-mailom. Rozhodnutie o sťažnosti obsahuje vyjadrenie o tom, či spoločnosť sťažnosti vyhovuje alebo nevyhovuje. V prípade, ak spoločnosť sťažnosti klienta vyhovie, bude v rozhodnutí uvedené odôvodnenie a spôsob, akým bude realizovaná klientova požiadavka na nápravu, ktorá je obsiahnutá v sťažnosti. V prípade, ak spoločnosť sťažnosti klienta nevyhoví, bude rozhodnutie obsahovať odôvodnenie, prečo sťažnosti nie je vyhovené.
2. V prípade, ak klient v sťažnosti žiada spoločnosť o poskytnutie informácií resp. sťažnosť klienta má takú povahu, že nie je možné rozhodnúť o jej vyhovení resp. nevyhovení, za rozhodnutie podľa odseku 1 tohto bodu sa považuje aj odpoveď spoločnosti na sťažnosť klienta, ktorou spoločnosť poskytuje klientovi príslušné informácie požadované klientom resp. akákoľvek iná odpoveď spoločnosti na sťažnosť klienta.

VI.

Druhostupňové preskúmanie rozhodnutia o sťažnosti. Opakovaná sťažnosť.

1. V prípade, ak sťažnosti klienta nebolo v prvostupňovom rozhodnutí spoločnosti vyhovené, môže sa klient obrátiť s opakovanou sťažnosťou na spoločnosť. Na preskúmanie opakovanej sťažnosti je príslušný generálny riaditeľ spoločnosti, ktorý súčasne preskúma aj pôvodnú sťažnosť a rozhodne o opakovanej sťažnosti. V prípade, ak generálny riaditeľ opakovanej sťažnosti klienta vyhovie, prvostupňové rozhodnutie sa zrušuje, pričom generálny riaditeľ vo svojom rozhodnutí uvedie spôsob, akým bude realizovaná klientova požiadavka na nápravu. V prípade, ak generálny riaditeľ opakovanej sťažnosti klienta nevyhoví, je rozhodnutie generálneho riaditeľa konečné.
2. Pre rozhodovanie generálneho riaditeľa o opakovanej žiadosti platí primerane článok V. ods. 2.
3. Postup podľa odsekov 1 a 2 tohto bodu je zachovaný, pokiaľ o opakovanej sťažnosti rozhoduje namiesto generálneho riaditeľa predstavenstvo spoločnosti.

VII.

Evidencia sťažností

1. Spoločnosť je povinná evidovať všetky uplatnené sťažnosti klientov. Spoločnosť eviduje v elektronickej forme zoznam všetkých sťažností klientov s uvedením poradového čísla sťažnosti, dátumu uplatnenia sťažnosti, mena a priezviska sťažovateľa, stručného popisu predmetu sťažnosti a dátumu rozhodnutia o sťažnosti.

2. Spoločnosť eviduje v listinnej forme všetky sťažnosti klientov (listy, faxy, e-maily, zápisy o ústne podaných sťažnostiach), rozhodnutia o sťažnostiach, ako aj ostatnú dokumentáciu súvisiacu so sťažnosťami.

VIII. Záverčné ustanovenia

1. Tento vnútorný predpis nadobúda účinnosť dňa 1.3.2011. Tento vnútorný predpis zrušuje pôvodné znenie zo dňa 9.1.2007.
2. Tento vnútorný predpis je prílohou zápisnice predstavenstva č.sp.: 319-2/103/2011 zo dňa 1.3.2011.

V Bratislave, dňa : 1.3.2011

Ing. Elena Osuská
Predseda predstavenstva

Mgr. Martin Vrzgula
Člen predstavenstva