

**RIADENIE A POSTUP RIEŠENIA**  
**SŤAŽNOSTÍ KLIENTOV**

**spoločnosti**

**ZENIT kapital o.c.p., a.s.**

**Panenská 5, 811 03 Bratislava, IČO: 35 931 949**

**Obchodný register Okresného súdu Bratislava I,**

**oddiel: Sro, vložka č.: 3577/B**

## **ČLÁNOK I.**

### **PODÁVANIE SŤAŽNOSTI**

1. Sťažnosť klienta alebo potenciálneho klienta je podanie, ktorého obsahom sú nasledujúce skutočnosti:
  - a) nespokojnosť so spôsobom a/alebo výsledkom poskytnutia, zabezpečenia alebo vykonania konkrétnej služby, ktorá bola klientovi poskytnutá na základe zmluvy uzavretej medzi Spoločnosťou a klientom, týkajúca sa poskytnutia niektorej zo Spoločnosťou poskytovaných investičných služieb, vedľajších služieb, transakcií alebo finančných nástrojov,
  - b) nespokojnosť potenciálneho klienta so spôsobom a výsledkom odporúčania služieb alebo poskytnutými informáciami alebo službami pred uzavretím zmluvy alebo poskytnutím niektorej zo služieb Spoločnosti,
  - c) domáhanie sa ochrany svojich práv, súvisiacich s poskytovanými službami Spoločnosťou,
  - d) upozornenie na konkrétne nedostatky Spoločnosti.
2. Za sťažnosť sa v zmysle vyššie uvedeného bodu 1 tohto článku nepovažuje bežná žiadosť klienta, prípadne potenciálneho klienta o poskytnutie informácií týkajúcich sa samotnej Spoločnosti alebo ňou poskytovaných službách.
3. Rovnako sa za sťažnosť na účely tejto Smernice nepovažuje ani podozrenie alebo hlásenie týkajúce sa neobvyklých obchodných operácií alebo podozrenia z prípravy alebo spáchania trestného činu. Ak bude Spoločnosti doručené podanie obsahujúce uvedené skutočnosti, vo vzťahu k tomuto podaniu sa bude postupovať v súlade s osobitnou internou smernicou – „Smernica zameraná na ochranu pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a ochranu pred financovaním terorizmu“.
4. Sťažnosti sú klientmi alebo potenciálnymi klienti oznamované, podávané a Spoločnosťou prijímané ústne, písomne a elektronicky.
5. Ústne sťažnosti sa podávajú priamo v sídle Spoločnosti, kde vedúci OIS osobne s klientom alebo potenciálnym klientom spíše záznam o prijatí ústnej sťažnosti (Príloha č. 1 k tejto Smernici). Ak je to vzhľadom na povahu podanej ústnej sťažnosti, jej predmet ako aj obsah možné, bude táto sťažnosť klienta alebo potenciálneho klienta vybavená priamo na mieste. Ak takto podanú sťažnosť nie je možné vyriešiť a vybaviť priamo na mieste, spíše sa predmetný záznam o podanej ústnej sťažnosti a klient alebo potenciálny klient sa upovedomí, že predmetná sťažnosť bude postúpená na prešetrenie a riešenie v zmysle postupu riadenia a riešenia sťažností Spoločnosti a o jej vybavení bude klient alebo potenciálny klient následne informovaný prostredníctvom oznámenia o vybavení sťažnosti.

6. Elektronickou formou je možné sťažnosti podávať na e-mailovú adresu Spoločnosti zriadenú na tieto účely a to: [staznosti@zenitkapital.sk](mailto:staznosti@zenitkapital.sk), ktorá je na uvedené účely zverejnená na webovej stránke Spoločnosti [www.zenitkapital.sk](http://www.zenitkapital.sk). Po prijatí sťažnosti na tejto e-mailovej adrese bude klientovi alebo potenciálnemu klientovi podávajúcemu sťažnosť zaslaná automatická odpoveď o prijatí jeho sťažnosti a jej postúpení na vybavenie v súlade s riadením a postupom riešenia sťažnosti Spoločnosti.
7. Písomne podané sťažnosti klientov alebo potenciálnych klientov môžu títo zasielať na adresu sídla Spoločnosti alebo podať priamo v sídle Spoločnosti. V prípadne osobne podaných písomných sťažnostiach, ak to subjekt podávajúci sťažnosť vyžaduje, vyznačí sa na kópii podávanej sťažnosti potvrdenie o jej prijatí s dátumom prijatia sťažnosti. Sťažnosti doručené prostredníctvom poštového prepravcu sa spracujú v súlade s podmienkami spracovania a evidovania doručenej pošty a následne sú postúpené zamestnancovi útvaru Back Office na ich evidenciu do evidencie sťažnosti a ďalší postup týkajúci sa ich prešetrenia, riešenia a vybavenia.
8. V prípade ak klient alebo potenciálny klient oznámi sťažnosť telefonicky, príslušný zamestnanec, ktorý takúto telefonickú sťažnosť prijíma oboznámi a upovedomí klienta alebo potenciálneho klienta podávajúceho sťažnosť so skutočnosťou, že sťažnosti sa podávajú ústne, písomne alebo elektronicky a požiada ho, aby predmetnú sťažnosť podal niektorým z týchto spôsobov, ktoré sú relevantné na účely riešenia sťažnosti a upozorní ho na skutočnosť, že v prípade jej nepodania niektorým z týchto spôsobov uvedená sťažnosť nebude Spoločnosťou riešená a vybavená. O uvedenom telefonickom podaní vykoná daný zamestnanec Spoločnosti záznam (Príloha č. 1 tejto Smernice) s uvedením základných identifikačných a kontaktných údajov subjektu podávajúceho sťažnosť a uvedením predmetu jeho sťažnosti. Následne tento záznam odovzdá vedúcemu OIS. Ak tento subjekt svoju sťažnosť nepodá niektorým z uvedených prostriedkov na podávanie sťažnosti, k záznamu o telefonickom podaní sťažnosti sa uvedenie, že sťažnosť nebola potvrdená jej podaním písomnou, ústnou alebo elektronickou formou, vzhľadom na čo sa považuje za nedôvodnú a bola zamietnutá.
9. Podaná sťažnosť by mala obsahovať nasledujúce informácie:
  - označenie subjektu podávajúceho sťažnosť,
  - predmet sťažnosti,
  - dôvod jej podania,
  - popis rozhodujúcich skutočností pre jej podanie,
  - čoho sa subjekt podávajúci sťažnosť domáha,
  - prílohy preukazujúce tvrdené skutočnosti.

10. Predmetná sťažnosť musí obsahovať prinajmenšom také náležitosti, aby Spoločnosť mohla aspoň náležite identifikovať subjekt, ktorý sťažnosť podal a čoho sa predmetná sťažnosť týka.
11. Ak sťažnosť neobsahuje všetky uvedené náležitosti potrebné k jej posúdeniu a vybaveniu alebo ak je nezrozumiteľná alebo pre jej vybavenie sú potrebné ďalšie podklady a informácie, ktoré v nej nie sú uvedené vyzve Spoločnosť subjekt (klienta alebo potenciálneho klienta), ktorý sťažnosť podal na jej doplnenie s uvedením lehoty do ktorej má doplnenie vykonať. Zároveň ho upovedomení, že v prípade jej nedoplnenia najmä o podstatné náležitosti potrebné k jej riešeniu a vybaveniu nebude možné predmetnú žiadosť posúdiť a bude musieť byť odmietnutá ako nedôvodná a neoprávnená. O výzve na doplnenie spolu s upovedomením o možnosti odmietnutia príslušný zamestnanec Back Office vykoná záznam, ktorý skontroluje a podpíše vedúci OIS.
12. V prípade ak klient alebo potenciálny klient nebude môcť sťažnosť doplniť, nakoľko nedisponuje potrebnými informáciami alebo podkladmi a upovedomí o tejto skutočnosti v stanovenej lehote na jej doplnenie Spoločnosť, táto aj napriek tejto skutočnosti bude predmetnú sťažnosť riešiť, na základe dostupných informácií a podkladov, ktorými disponuje Spoločnosť.
13. Sťažnosť môže byť podaná aj anonymne. Takáto sťažnosť sa vybavuje len ak obsahuje konkrétne údaje a informácie, ktoré nasvedčujú, že bol porušený právny predpis.

## **ČLÁNOK II.**

### **PRIJATIE A EVIDENCIA SŤAŽNOSTI**

1. Všetky podané sťažnosti klientov a potenciálnych klientov Spoločnosť eviduje v rámci vytvoreného súboru evidencie sťažností, ktorý vedie útvar Back Office a taktiež o týchto sťažnostiach vyhotovuje príslušné záznamy. Pokiaľ bola sťažnosť prijatá cez víkend, dňa pracovného pokoja alebo sviatku (najmä elektronickou formou) za dátum jej doručenia sa považuje najbližší nasledujúci pracovný deň.
2. Ak sú Spoločnosti adresované sťažnosti, na ktorých vybavenie nie je príslušná, po zaevidovaní takejto sťažnosti bezodkladne postúpi túto sťažnosť príslušnému subjektu na vybavenie alebo v prípade ak to nie je možné, vráti doručенú sťažnosť adresátovi s oznámením, že Spoločnosť nie je príslušná na jej vybavenie. O týchto skutočnostiach postúpenia sťažnosti subjektu príslušnému na vybavenie upovedomí subjekt, ktorý sťažnosť podal. Zároveň Spoločnosť vyhotoví záznam o uvedených skutočnostiach.
3. Evidencia sťažnosti obsahuje najmä:
  - a) dátum doručenia, podania sťažnosti,
  - b) identifikácia klienta, vrátane kontaktných údajov,

- c) predmet, resp. dôvod sťažnosti, proti komu sťažnosť smeruje, stručný popis sťažnosti,
  - d) ak ide o opakovanú sťažnosť, označenie, že ide o opakovanú sťažnosť,
  - e) dátum pridelenia sťažnosti na vybavenie,
  - f) vyznačenie postúpenia alebo vrátenia sťažnosti, v prípade ak táto bola postúpená príslušnému subjektu uvedením údajov subjektu, ktorému bola postúpená alebo v prípade vrátenia adresátovi údaje adresáta, na ktoré bola sťažnosť,
  - g) výsledok prešetrenia sťažnosti, s uvedením jej oprávnenosti alebo neoprávnenosti,
  - h) výsledok vybavenia sťažnosti, vrátane prijatých opatrení na odstránenie nedostatkov alebo poskytnutia finančnej kompenzácie (náhrada, finančné odškodnenie),
  - i) informácie o odpovedi zaslanej klientovi (dátum odoslania, úplný text oznámenia o výsledku vybavenia sťažnosti).
4. Pri anonymných sťažnostiach sa evidencia do elektronického registra vykoná v rozsahu, ktorý umožňuje ich obsah, v prípade ak obsahom tejto sťažnosti sú konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol porušený právny predpis.
  5. V prípade obsiahlejšej sťažnosti vrátane jej príloh postačuje v rámci vedenia evidencie sťažností jednoznačný odkaz na komunikovaný materiál, resp. označenie sťažnosti – zaslanú e-mailovú správu, list alebo vykonaný záznam z ústne podanej sťažnosti.
  6. Ak je klientom alebo potenciálnym klientom podaná opakovaná sťažnosť, ktorá sa týka rovnakého dôvodu, predmetu, skutočností, poskytnutej služby alebo je svojím obsahom totožná s už raz podanou sťažnosťou toho istého klienta alebo potenciálneho klienta, táto sa rovnako zaeviduje do evidencie sťažností s vyznačením, že ide o opakovanú sťažnosť. Následnej sa k takejto opakovanej sťažnosti pripojí predchádzajúca sťažnosť.

### **ČLÁNOK III.**

#### **RIEŠENIE SŤAŽNOSTI**

1. Po zaevidovaní prijatej sťažnosti zamestnanec útvaru Back Office túto skontroluje z hľadiska, či spĺňa aspoň minimálne obsahové náležitosti týkajúce sa označenia sťažovateľa a predmetu sťažnosti.
2. Ak je v rámci prešetrenia a riešenia sťažnosti potrebné komunikovať s klientom alebo potenciálnym klientom, ktorý predmetnú sťažnosť podal táto komunikácia sa uskutočňuje jasným spôsobom a jednoduchým jazykom, ktorému sa dá ľahko porozumieť.
3. Ak sťažnosť neobsahuje všetky náležitosti potrebné na jej náležité prešetrenie a vybavenie, pripraví zamestnanec Back Office výzvu pre klienta alebo potenciálneho klienta, ktorý sťažnosť podal, v ktorej ho vyzve na doplnenie tejto sťažnosti, stanoví lehotu na toto doplnenie, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní a upovedomí o ho skutočnosti, že v prípade jej nedoplnenia bude sťažnosť zamietnutá ako nedôvodná a neoprávnená.

4. Pripravenú výzvu na doplnenie sťažnosti pre klienta alebo potenciálneho klienta následne postúpi vedúcemu OIS, ktorý výzvu aj podanú sťažnosť skontroluje, výzvu prípadne doplní, podpíše a vráti zamestnancovi Back Office na zaslanie klientovi alebo potenciálnemu klientovi. Uvedené vyznačí v evidencii sťažností a vyhotoví záznam, ktorý podpíše vedúci OIS.
5. Ak sťažnosť obsahuje všetky náležitosti na jej posúdenie a vybavenie a nie je potrebné vyzývať klienta alebo potenciálneho klienta, ktorý ju podal na jej doplnenie, zamestnanec útvaru Back Office zhromaždí všetky materiály, informácie a podklady týkajúce sa predmetu sťažnosti, a to tak materiály, ktoré boli prílohou samotnej sťažnosti, ako aj materiály, ktorými disponuje Spoločnosť a ktoré sa k predmetnej sťažnosti vzťahujú.
6. Následne táto osoba preskúma samotnú sťažnosť z hľadiska skutočného stavu veci a jej súladu resp. rozporu s príslušnými právnymi predpismi, internými predpismi a postupmi Spoločnosti pri poskytovaní a vykonávaní jednotlivých služieb pre klienta alebo potenciálneho klienta. Sťažnosť sa posudzuje a prešetruje podľa jej obsahu bez zreteľa na to, kto ju podal a proti komu smeruje.
7. Po dôkladnom prešetroaní sťažnosti a zohľadnení všetkých rozhodujúcich skutočností, faktov a informácií pre jej posúdenie, zamestnanec Back Office rozhodne o tom, či podaná sťažnosť je oprávnená alebo neoprávnená, o čom vypracuje informáciu pre klienta alebo potenciálneho klienta ako oznámenie o vybavení sťažnosti.
8. Za oprávnenú sťažnosť sa považuje sťažnosť, ktorá sa týkala poskytnutia alebo vykonania služby, vedľajšej služby, finančných nástrojov alebo transakcií Spoločnosťou pre klienta, a táto nebola riadne poskytnutá a zabezpečená z dôvodu nedodržania zmluvných podmienok na strane Spoločnosti, Všeobecných obchodných podmienok Spoločnosti, všeobecne záväzných právnych predpisov alebo aj nedodržaním alebo nekonaním Spoločnosti v súlade s jej internými predpismi.
9. Spracovaná informácia pre klienta alebo potenciálneho klienta o vybavení jeho sťažnosti je následne zamestnancom Back Office spolu so sťažnosťou a potrebnou dokumentáciou odovzdaná vedúcemu OIS na posúdenie. Vedúci OIS preskúma odovzdanú dokumentáciu, výsledok ako aj spôsob vybavenia sťažnosti zamestnancom Back Office, ktorý potvrdí alebo zamietne.
10. Ak vedúci OIS sťažnosť a výsledok jej prešetrovania a vybavenia potvrdí, podpíše oznámenie o vybavení sťažnosti adresované klientovi alebo potenciálnemu klientovi a odovzdá ho späť zamestnancovi Back Office na zaslanie klientovi alebo potenciálnemu klientovi. V prípade ak prešetrovanie a výsledok zamietne vrátiť sťažnosť aj s príslušnou dokumentáciou zamestnancovi Back Office na opätovné prešetrovanie.
11. Ak formou nápravy oprávnenej sťažnosti, ako výsledku riešenia je finančná náhrada alebo finančné odškodnenie klienta, ktoré má finančný dopad pre klienta alebo Spoločnosť,

vedúci OIS postúpi takúto sťažnosť aj so všetkou príslušiacou dokumentáciou na prerokovanie Compliance officer a Risk management, ktorí uvedené riešenie a formu vybavenia sťažnosti potvrdia alebo vrátia na ďalšie prešetrenie. Pravidlá pre rozhodovanie o finančnej kompenzácii pre klientov alebo potenciálnych klientov stanoví predstavenstvo Spoločnosti.

#### **ČLÁNOK IV. VYBAVENIE SŤAŽNOSTI**

1. Spoločnosť je povinná vybaviť sťažnosti klientov alebo potenciálnych klientov čo najskôr bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti Spoločnosti niektorým z prostriedkov určených na podávanie sťažností. V odôvodnených prípadoch, ak si sťažnosť vyžaduje dlhšiu dobu na prešetrenie alebo zozbieranie väčšieho množstva podkladov a informácií k jej prešetreniu alebo v prípade sťažnosti väčšieho rozsahu môže byť lehota 30 dní na vybavenie sťažností predĺžená najviac na 60 dní odo dňa jej doručenia.
2. V uvedenom prípade musí byť o predĺžení lehoty na 60 dní upovedomený sťažovateľ – klient alebo potenciálny klient formou oznámenia o stave vybavenia sťažnosti s príslušným odôvodnením predĺženia lehoty, ktoré musí byť sťažovateľovi zaslané do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti. O zaslanom oznámení o stave vybavenia sťažnosti ako aj dôvodoch na predĺženie lehoty na jej vybavenie vyhotoví vedúci zamestnanec Back Ofice záznam, ktorý tak ako aj oznámenie o predĺžení lehoty podpíše vedúci OIS.
3. Ak vedúci OIS sťažnosť a výsledok jej prešetrenia a vybavenia, ktoré mu boli podané zamestnancom útvaru Back Office potvrdí, podpíše pripravené oznámenie o vybavení sťažnosti pre klienta alebo potenciálneho klienta a odovzdá ho späť zamestnancovi útvaru Back Office na zaslanie klientovi alebo potenciálnemu klientovi a vyznačenie v evidenciách sťažností.
4. V prípade ak po posúdení sťažnosti, jej prešetrenia a vybavenia zamestnancom Back Office vedúci OIS zistí nezrovnalosti, nesúhlasí so spôsobom vybavenia sťažnosti, jej výsledkom alebo spôsobom nápravy vo vzťahu ku klientovi alebo potenciálnemu klientovi, výsledok prešetrenia zamietne a vráti sťažnosť aj s príslušnou dokumentáciou zamestnancovi Back Office na opätovné prešetrenie.
5. Informácia o výsledku vybavenia sťažnosti klienta alebo potenciálneho klienta, ktorý podal sťažnosť obsahuje popis základných skutočností a faktov vyplývajúcich zo sťažnosti, stručný popis spôsobu vykonané prešetrenia a rozhodnutie o tejto sťažnosti s príslušným odôvodnením jej uznania alebo neuznania. Ak bola táto sťažnosť uznaná ako dôvodná a oprávnená, súčasťou tejto informácie je aj popis navrhnutého uspokojivého riešenia,

- odstránenia nedostatkov a nápravy, ktoré sú primerané spôsobenej škode zo strany Spoločnosti voči tomuto klientovi alebo potenciálnemu klientovi.
6. Osobitnú povinnosť v rámci vybavenia sťažností má Spoločnosť vo vzťahu ku klientom alebo potenciálnym klientom, ktorí sú fyzickou osobou spotrebiteľom.
- 6.1 Spotrebiteľom je v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
- 6.2 Ak klient alebo potenciálny klient je v zmysle vyššie uvedeného spotrebiteľom Spoločnosť je povinná v rámci oznámenia o vybavení sťažnosti informovať takého klienta alebo potenciálneho klienta o tom, že sťažnosť môže postúpiť subjektu pre alternatívne riešenie sporov alebo môže podať občianskoprávnu žalobu.
- 6.3 Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, môže sťažovateľ adresovať jednému zo subjektov, ktorý je príslušný na riešenie sporov týkajúcich sa služieb, ktorých sa sťažnosť týka a zároveň musí byť tento subjekt zapísaný v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, ako subjekt oprávnený na alternatívne riešenie sporov.
- 6.4 Sťažovateľ môže svoju sťažnosť adresovať na subjekt príslušný na alternatívne riešenie sporov aj v prípade, ak Spoločnosť nedodrží stanovenú lehotu 30 dní na vybavenie sťažnosti, prípadne predĺženú lehotu 60 dní alebo o predĺžení lehoty neupovedomí sťažovateľa v lehote 30 dní odo dňa podania sťažnosti.
7. Odoslaním oznámenia o vybavení sťažnosti klientovi alebo potenciálnemu klientovi, a to či už písomnou formou alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu, v prípade ak bola sťažnosť podaná elektronickými prostriedkami, sa sťažnosť považuje za vybavenú. V prípade ak bola sťažnosť podaná ústne, o čom sa vyhotovil záznam o podaní ústnej sťažnosti a táto bola priamo na mieste prešetrovaná a vyriešená vedúcim Oddelenia investičných služieb, považuje sa táto sťažnosť za vybavenú, o čom sa na mieste vyhotoví zázname o vybavení ústnej sťažnosti.

## **ČLÁNOK V.**

### **OPAKOVANÉ SŤAŽNOSTI**

1. Ak je Spoločnosťou obdržaná sťažnosť klienta alebo potenciálneho klienta týkajúca sa tej istej veci, predmetu sťažnosti alebo obsahujúca rovnaké skutočnosti ako sťažnosť, ktorá už bola takýmto subjektom podaná považuje sa táto sťažnosť za opakovanú sťažnosť.
2. Predmetná sťažnosť je zaevidovaná do evidencie sťažnosti príslušným zamestnancom Back Office, s tým že do tejto evidencie sa uvedie zápis, že sa jedná o opakovanú



sťažnosť a po zaevidovaní sa k nej pripojí predchádzajúca podaná sťažnosť v tej istej veci.

3. Následne túto opakovanú sťažnosť spolu s predchádzajúcou sťažnosťou a celou k nej prináležiacou dokumentáciou preverí vedúci OIS spolu s Compliance officer, či predchádzajúca sťažnosť bola správne vybavená.
4. Ak po takomto prešetrení dôjde k záveru, že predchádzajúca sťažnosť bola vybavená správne a v opakovanej sťažnosti klient neuvádza žiadne nové skutočnosti, ktoré by mali vplyv na jej posúdenie a vybavenie, vykoná sa o uvedenej skutočnosti záznam, ktorý podpíše vedúci OIS aj Compliance officer. Zamestnanec Back Office, ktorý túto opakovanú sťažnosť zaevidoval pripraví pre klienta oznámenie o vybavení opakovanej sťažnosti, ktoré podpíše Compliance officer aj vedúci OIS s uvedením, že nakoľko sa jedná o opakovanú sťažnosť v tej istej veci, bez uvedenia nových skutočností, Spoločnosť po preverení predchádzajúcej sťažnosti túto odmieta ako neoprávnenú.
5. Pokiaľ bude opakovaná sťažnosť toho istého klienta alebo potenciálneho klienta v tej istej veci obsahovať nové skutočnosti alebo podklady, preverí túto sťažnosť spolu s predchádzajúcou sťažnosťou vedúci OIS a Compliance officer s prihliadnutím na nové skutočnosti a ich vplyv na predchádzajúce vybavenie sťažnosti.
6. Po vykonanom preverení rozhodnú o opakovanej sťažnosti v závislosti od vplyvu nových skutočností na predchádzajúce vybavenie sťažnosti a o výsledku preverenia upovedomia klienta alebo potenciálneho klienta oznámením o vybavení opakovanej sťažnosti s uvedením rozhodnutia spolu s odôvodnením k podanej opakovanej sťažnosti, ktoré podpíše vedúci OIS a Compliance officer. Zároveň o uvedenom postupe a vybavení opakovanej sťažnosti spíšu záznam, ktorý podpíše Compliance officer spolu s vedúcim OIS.

## **ČLÁNOK VI.**

### **OSOBITNÉ SŤAŽNOSTI**

1. Ak sú Spoločnosti podané sťažnosti klientov alebo potenciálnych klientov alebo iných subjektov oprávnených na podanie takejto sťažnosti, ktorých obsah, rozsah, povaha, charakter alebo predmet / vec, ktorej sa týkajú sú oproti iným sťažnostiam závažnejšieho charakteru a majú značný vplyv na činnosť Spoločnosti alebo aj samotnú Spoločnosť, ide o tzv. high - risk sťažnosti.
2. Takýmito high – risk sťažnosťami sú najmä:
  - sťažnosti, ktoré sú adresované výkonnému riaditeľovi, predsedovi alebo členovi predstavenstva Spoločnosti;
  - od orgánov, ktorých práva, povinnosti a postavenie upravujú osobitné zákony, a ktoré z titulu svojho postavenia majú priamo oprávnenie konať v mene klienta (napr. NBS);

- sťažnosti, ktoré vykazujú znaky závažnej miery publicity (pokrytie médiami);
  - sťažnosti, ktoré môžu mať závažný dopad na finančnú situáciu Spoločnosti alebo ktorých potenciálnou hrozbou je súdny spor;
  - sťažnosti závažné z hľadiska svoju rozsahu, ak sa dotýkajú veľkého počtu klientov, sú významné pre Spoločnosť z hľadiska výkonu jej činnosti alebo pre ich prešetrenie a vybavenie je potrebná koordinácia a zainteresovanosť väčšieho počtu zamestnancov ale aj iných osôb dotknutých touto sťažnosťou.
3. Aj pri týchto sťažnostiach sa postupuje v súlade s vyššie uvedeným v rámci ich prijatia a evidencie do evidencie sťažností, preskúmania či obsahujú aspoň minimálne náležitosti pokiaľ ide o identifikáciu subjektu sťažovateľa a predmetu sťažnosti. V prípade absencie ďalších podstatných náležitosti Spoločnosť vyzve adresáta takejto sťažnosti na jej doplnenie s uvedením lehoty na doplnenie.
  4. V uvedenom prípade vzhľadom na závažnosť a dôležitosť takejto sťažnosti Spoločnosti túto sťažnosť preskúma aj keď nebude obsahovať všetky podstatné náležitosti potrebné na jej prešetrenie, riešenie a vybavenie. Pri jej prešetrení sa bude vychádzať z podkladov a informácií, ktoré má Spoločnosť k dispozícii z vlastnej činnosti.
  5. Po zaevidovaní sťažnosti zamestnanec Back Office zhromaždí a priloží k takejto sťažnosti všetky podklady a príslušné informácie a vykoná prešetrenie tejto sťažnosti vypracuje stanovisku k jej prešetreniu a sťažnosť spolu s jej prílohami, podkladmi a stanoviskom tento zamestnanec Back Office predloží vedúcemu OIS na posúdenie a vyjadrenie sa. Ten sa k predmetnej sťažnosti a jej prešetreniu vyjadrí a postúpi ju na ďalšie konanie Compliance officer alebo členovi predstavenstva, v závislosti od predmetu sťažnosti a jej obsahu.
  6. Compliance officer / člen predstavenstva uvedenú sťažnosť a k nej patriacu dokumentáciu posúdi a rozhodne o spôsobe jej vybavenia, o ktorom následne informuje vedúceho OIS. Po takomto prešetrení, posúdení a poskytnutí informácií o riešení sťažnosti Compliance officer / členom predstavenstva vedúci OIS vypracuje oznámenie pre klienta o vybavení sťažnosti, ktoré obsahuje náležitosti podľa článku V. ods. 5 tejto Smernice a zároveň o uvedenej sťažnosti a jej vybavení spíše záznam, obe listiny podpíše a oznámenie postúpi zamestnancovi Back Office na evidenciu a zaslanie adresátovi sťažnosti.

## **ČLÁNOK VII.**

### **ANALÝZA SŤAŽNOSTÍ**

1. Všetky sťažnosti, ktoré boli Spoločnosti doručené sa súčasne s ich prešetrením, riešením a vybavením priebežne analyzujú. Túto analýzu vykonáva Compliance officer na základe informácií poskytnutých vedúcim OIS a vykonaných záznamoch a evidenciách a jednotlivých sťažnostiach.

2. Analyzujú sa predovšetkým jednotlivé sťažnosti a údaje o vybavovaní sťažností. Účelom takejto analýzy je náležité zabezpečenie zisťovania a riešenia všetkých rizík, problémov alebo nedostatkov Spoločnosti pri poskytovaní a vykonávaní investičných služieb, vedľajších služieb, finančných nástrojov alebo transakcií.
3. Na základe vykonanej analýzy, ale aj samotných sťažností Spoločnosti prijíma primerané opatrenia na odstránenie jednotlivých nedostatkov, problémov alebo rizík v rámci svojej činnosti. Okrem uvedeného taktiež Spoločnosť poskytuje informácie o sťažnostiach a ich vybavovaní dotknutým príslušným orgánom a v súlade s príslušným právnym predpisom aj subjektu pre alternatívne riešenie sporov, ak boli sťažnosti adresované Spoločnosti riešené a vybavované prostredníctvom tohto subjektu.

## **ČLÁNOK VIII.**

### **ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1. Táto Smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej schválenia predstavenstvom Spoločnosti. Odo dňa účinnosti tejto Smernice sa zároveň rušia všetky doterajšie interné normy, bez ohľadu na ich formu, ktoré upravovali postup riadenia, riešenia a vybavovania sťažností klientov a potenciálnych klientov Spoločnosti, prípadne osobitné druhy sťažností.
2. V prípade ak dôjde k zmene ustanovení ZoCP a/alebo iných relevantných právnych prepisov, ktoré by sa týkali niektorého ustanovenia tejto Smernice, pri ich aplikácii sa prihliada na príslušnú zmenu a zároveň sa bezodkladne upraví táto Smernica tak, aby jej ustanovenia boli zosúladené s aktuálnym právnym stavom.
3. Táto smernica je záväzná pre všetkých členov orgánov Spoločnosti a všetkých zamestnancov Spoločnosti. Predstavenstvo je povinné zabezpečiť, aby sa s touto smernicou oboznámili a dodržiavali na nich sa vzťahujúce ustanovenia aj iné príslušné osoby, ak sa ich činnosť pre Spoločnosť dotýka oblasti upravenej touto smernicou, alebo pre riadny výkon ich činností je potrebné alebo aspoň vhodné, aby ustanovenia tejto smernice dodržiavali alebo boli s ňou aspoň oboznámené, alebo sú v tejto smernici uvedené ako osoby povinné dodržiavať jej niektoré ustanovenia.
4. Predstavenstvo Spoločnosti je povinné zabezpečiť, aby každý zamestnanec ale aj tretia osoba boli preukázateľne oboznámení s touto Smernicou, a aby každý zamestnanec mal nepretržitý prístup k tejto smernici.
5. Prílohou tejto Smernice je Záznam o ústne / telefonicky podanej sťažnosti klienta (Príloha č. 1) a Zoznam sťažností klientov alebo potenciálnych klientov (Príloha č. 2).

Dňa: 29.3.2018