

Postup pri podávaní a vybavovaní sťažností klientov

K dosiahnutiu plnej spokojnosti klientov vydáva Asset Management Slovenskej sporiteľne, správ. spol., a.s. (ďalej „AM SLSP“) tento postup pri podávaní sťažností v zmysle zákona č. 203/2011 Z. z. o kolektívnom investovaní (ďalej „ZKI“), zákona č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej „ZCP“) a Metodického usmernenia NBS č. 2/2014 k vybavovaniu sťažností pre obchodníkov s cennými papiermi a správcovské spoločnosti podľa požiadaviek Európskeho orgánu dohľadu.

Definícia sťažnosti

Sťažnosťou sa rozumie podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej „sťažovateľ“), v ktorej:

- sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou AM SLSP;
- poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti AM SLSP.

Spôsob podávania sťažností

Sťažnosť môže sťažovateľ podať:

- osobne u pracovníka predajného miesta (akékoľvek predajné miesto Slovenskej sporiteľne, a. s.);
- e-mailom na adresu amsfsp@slsp.sk;
- písomne na adresu sídla spoločnosti: Asset Management Slovenskej sporiteľne, správ. spol., a.s., Tomášikova 48, 832 65 Bratislava.

Sťažovateľ v sťažnosti uvedie všetky potrebné náležitosti, najmä:

- osobné údaje sťažovateľa: meno, priezvisko, bydlisko a kontaktné údaje,
- predmet sťažnosti,
- práva, ktorých sa klient voči AM SLSP domáha.

Skutočnosti, ktoré sťažovateľ v sťažnosti namieta, uvedie dostatočne určito, zrozumiteľne a presne, pričom svoje tvrdenia vierohodným spôsobom preukáže, najmä predložením právne relevantných dokladov.

Ak bude mať sťažnosť nedostatky, AM SLSP vyzve sťažovateľa na ich odstránenie. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť odo dňa, keď spĺňa sťažnosť náležitosti sťažnosti a je dostatočne určitá, zrozumiteľná a presná.

Vybavovanie sťažností

AM SLSP prešetrí a vybaví sťažnosť do 30 dní odo dňa, keď jej bola kompletná sťažnosť doručená. Ak sťažnosť nie je možné vybaviť v lehote do 30 dní z dôvodu mimoriadnej situácie, AM SLSP bezodkladne sťažovateľa písomne informuje o príčinách omeškania a uvedie, kedy bude pravdepodobne vybavovanie sťažnosti ukončené. Platí zásada, že sťažnosti sa riešia bez zbytočných prieťahov.

Ak na vybavenie sťažnosti sú potrebné informácie, ktoré neboli v nej zahrnuté, AM SLSP požiada sťažovateľa o poskytnutie doplňujúcich informácií. Pokiaľ sťažovateľ neposkytne doplňujúce údaje, AM SLSP bude pokračovať pri vybavení sťažnosti s len dostupnými informáciami.

Ak vzhľadom na predmet sťažnosti je na jej vybavenie príslušná Slovenská sporiteľňa, a. s., (najmä sťažnosti týkajúce sa samostatnej evidencie podielových listov alebo poskytovania investičných služieb a produktov), AM SLSP jej sťažnosť postúpi na vybavenie, o čom nebude sťažovateľa osobitne informovať. AM SLSP však zabezpečí, aby sťažovateľovi v takomto prípade odpovedala priamo Slovenská sporiteľňa, a. s.

Výsledkom sťažnosti je odpoveď sťažovateľovi, a to formou komunikácie, akou bola predmetná sťažnosť od sťažovateľa prijatá (email, pošta, osobne na predajnom mieste), alebo formou, akú si sťažovateľ pri podávaní podania zvolí.

Ak zaslaná odpoveď AM SLSP neuspokojila požiadavky sťažovateľa, je oprávnený obrátiť sa na príslušný orgán riešenia sporov podľa Metodického usmernenia NBS č. 2/2014 k vybavovaniu sťažností pre obchodníkov s cennými papiermi a správcovské spoločnosti podľa požiadaviek Európskeho orgánu dohľadu.