

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

Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, v ktorom:

- 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;
- si osoba uplatňuje voči AM SLSP zodpovednosť za služby, ktoré boli podľa jej názoru poskytnuté nesprávne a v rozpore s tým, k čomu sa spoločnosť AM SLSP v zmluve zaviazala.

Sťažnosťou nie je podanie, ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha.

Spôsob podávania sťažností

Sťažovateľ môže doručiť do AM SLSP sťažnosť:

- e-mailom na adresu amslsp@slsp.sk;
- písomne na adresu sídla spoločnosti: Asset Management Slovenskej sporiteľne, správ. spol., a.s., Tomášikova 48, 832 37 Bratislava;
- osobne u pracovníka predajného miesta AM SLSP (akékoľvek predajné miesto Slovenskej sporiteľne, a. s.).

Náležitosti sťažnosti

Sťažovateľ v sťažnosti uvedie všetky potrebné náležitosti, najmä:

- svoje meno, priezvisko a kontaktné údaje;
- ak je sťažovateľ zastúpený inou osobou, aj meno, priezvisko a kontaktné údaje osoby, ktorá koná za sťažovateľa a doklad preukazujúci jej oprávnenie konať za sťažovateľa;
- predmet sťažnosti (opis skutočností, ktorých sa sťažnosť týka);
- práva, ktorých sa sťažovateľ 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.

Pokiaľ bude sťažnosť neúplná alebo bude mať nedostatky, AM SLSP vyzve sťažovateľa na doplnenie alebo odstránenie nedostatkov. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť odo dňa, keď spĺňa sťažnosť všetky náležitosti a je dostatočne určitá, zrozumiteľná a presná.

Vybavovanie sťažností

AM SLSP prešetrí a vybaví sťažnosť čo najskôr, najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa, keď jej bola kompletná sťažnosť doručená. V prípade, že sťažnosť nie je možné vybaviť v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia z dôvodu mimoriadnej situácie, AM SLSP bezodkladne písomne

informuje sťažovateľa o tejto skutočnosti, pričom sťažovateľovi oznámi dôvody omeškania a pravdepodobný čas potrebný na ukončenie vybavovania sťažnosti.

AM SLSP môže požiadať sťažovateľa o poskytnutie súčinnosti potrebnej na objasnenie sťažnosti. Ak sťažovateľ neposkytne súčinnosť, AM SLSP rozhodne na základe dostupných podkladov.

Ak AM SLSP nie je vecne príslušný riešiť predmet sťažnosti a na jeho vybavenie je 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 bude sťažovateľa osobitne informovať.

O výsledku vyriešenia sťažnosti informuje AM SLSP sťažovateľa spôsobom, akým bola sťažnosť od sťažovateľa prijatá (email, pošta), alebo spôsobom, aký si si sťažovateľ pri podávaní sťažnosti zvolí.

Sťažovateľ bude písomne informovaný aj o tom, že v prípade, 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.