

Vnútorný predpis I4L_05/2017

Koncepcia vybavovania sťažností

I.

Úvodné ustanovenia

1. Táto Koncepcia vybavovania sťažností (ďalej len „Koncepcia“) stanovuje postup spoločnosti Invest4Life, o.c.p., a.s. (ďalej len „I4L“ alebo „Spoločnosť“) pri riešení sťažností klientov v súvislosti s poskytovaním investičných služieb a investičných činností. Účelom tejto Koncepcie je zabezpečiť primeranú ochranu klientov/sťažovateľov, a to najmä :
 - a) objasniť očakávania týkajúce sa organizácie dohliadaných subjektov vo vzťahu k vybavovaniu sťažností;
 - b) poskytnúť usmernenia k poskytovaniu informácií sťažovateľom;
 - c) poskytnúť usmernenia k poskytovaniu odpovedania na sťažnosti;
 - d) zosúladiť postupy I4L na vybavovanie sťažností, ktoré dostane;
 - e) zabezpečiť, aby postupy I4L pre vybavovanie sťažností podliehali minimálnej úrovni zbližovania dohľadu v Európskej únii.
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 (ďalej len „ZoCP“) a v súlade s Metodickým usmernením Útvary dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska (NBS) č. 2/2014 z 30.9.2014.
3. Sťažnosťou sa na účely tejto Koncepcie rozumie vyjadrenie nespokojnosti, ktorú Spoločnosti adresovala fyzická osoba alebo právnická osoba vo vzťahu k poskytovaniu služieb alebo k vykonávaniu činností podliehajúcich dohľadu NBS podľa ZoCP.
4. Sťažovateľom sa na účely tejto Koncepcie rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, u ktorej sa predpokladá, že má nárok na to, aby I4L posúdil sťažnosť, a ktorá sťažnosť už podala.
5. Táto Koncepcia sa nevzťahuje na prípady, kedy I4L dostane sťažnosť, ktorá sa v skutočnosti týka iného subjektu než I4L. V takom prípade I4L odpovie sťažovateľovi a odkáže ho na príslušný subjekt, ktorého sa sťažnosť týka.
6. Táto Koncepcia sa nevzťahuje na prípady, kedy I4L dostane sťažnosť na poskytované služby a vykonávané činnosti iné ako tie, ktoré podliehajú dohľadu NBS. V takom prípade I4L odpovie sťažovateľovi, že jeho sťažnosť sa netýka služieb resp. činností, ktoré poskytuje I4L a prípadne ho odkáže s jeho sťažnosťou na príslušný subjekt (pokiaľ je tento príslušný subjekt I4L známy).

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).
2. Každá sťažnosť musí obsahovať identifikačné údaje klienta:
 - a) meno (názov),

- b) rodné číslo (IČO),
- c) adresu (sídlo spoločnosti),
- d) kontaktné údaje na klienta (napr. telefón, e-mail),
- e) dátum podania sťažnosti.

Klient je ďalej povinný v sťažnosti určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta, spolu s uvedenými dátami, číslami, a čiastkami a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je povinný obstaráť na svoje vlastné náklady. Klient je zároveň v tejto sťažnosti povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči I4L uplatňuje.

- 3. Pokiaľ sťažnosť klienta nemá náležitosti uvedené v bode 2 tohto článku, I4L vyzve klienta na doplnenie údajov v lehote do 30 kalendárnych dní. Ak tak klient v lehote podľa predchádzajúcej vety neučiní, I4L nie je povinný sa jeho sťažnosťou zaoberať a skúmať jej oprávnenosť (na uvedenú skutočnosť ho I4L vo svojej výzve upozorní). Ak klient odstráni nedostatky svojej sťažnosti, od tohto momentu začína plynúť lehota na vybavenie sťažnosti podľa článku III. tejto Koncepcie.
- 4. Klient je povinný I4L poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie a preskúmanie uplatnenej sťažnosti. Pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, I4L nie je povinný vykonať ďalšie preverenie sťažnosti a nie je povinný ďalej skúmať jej oprávnenosť. I4L je povinný klienta dostatočne informovať o tom, že v záujme riadneho vybavenia sťažnosti je povinný poskytnúť I4L požadovanú súčinnosť, pričom v prípade neposkytnutia súčinnosti nebude jeho sťažnosť vybavená.

III.

Lehoty na vybavovanie sťažnosti

- 1. Sťažnosť klienta je spoločnosť povinná vybaviť v lehote 30 (tridsať) kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia klientom. V prípade, ak sťažnosť Klienta nespĺňa náležitosti podľa článku II. ods. 2 tejto Koncepcie, lehota začína plynúť odo dňa odstránenia nedostatkov sťažnosti zo strany Klienta. Vo zvlášť zložitých prípadoch je spoločnosť povinná vybaviť sťažnosť klienta v lehote 90 (deväťdesiat) kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia klientom.
- 2. Ak je na vybavenie sťažnosti potrebná súčinnosť alebo vyjadrenie iného subjektu, lehota na vybavenie sťažnosti neplynie po dobu, počas ktorej sa sťažnosťou zaoberá iný subjekt.

IV.

Spôsob vybavovania sťažnosti

- 1. Sťažnosti klientov spoločnosti vybavuje útvar spoločnosti, do ktorého pôsobnosti sťažnosť klienta prislúcha z obsahového a vecného hľadiska. Zamestnanci útvaru spoločnosti, ktorý je príslušný na vybavenie sťažnosti klienta, sú oprávnení pri vybavovaní sťažnosti požiadať o potrebnú súčinnosť a pomoc iné útvary spoločnosti.
- 2. Spoločnosť si určuje tieto základe kritériá, ktorý útvar spoločnosti je povinný vybaviť sťažnosť podľa obsahového alebo vecného hľadiska sťažnosti :
 - a) DEA – ak sa sťažnosť týka služieb poskytnutých DEA;
 - b) BOF - ak sťažnosť spadá do kompetencie BOF;
 - c) COM – všetky ostatné sťažnosti resp. sťažnosti, ktoré nespádajú do pôsobnosti DEA alebo BOF.
- 3. Rozhodnutie o sťažnosti v prvom stupni podpisuje buď vedúci príslušného útvaru spoločnosti, do ktorého pôsobnosti vybavenie sťažnosti prislúcha alebo CEO.
- 4. Rozhodnutie o sťažnosti v druhom stupni podpisuje CEO (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).

5. I4L pri vybavovaní sťažností dodržiava nasledovné postupy :
 - a) zhromažďuje a preveruje všetky relevantné dôkazy a informácie týkajúce sa sťažnosti;
 - b) komunikuje so sťažovateľom jasným, jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom;
 - c) poskytne sťažovateľovi odpoveď na jeho sťažnosť v lehote určenej v článku III. tejto Koncepcie;
 - d) v prípade, že úplne alebo čiastočne zamietol sťažnosť, komplexne vysvetlí sťažovateľovi svoje stanovisko a informuje ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažnosti.

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 vyhovie alebo nevyhovie. 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 nevyhovie, 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 nevyhovie, 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.
4. V prípade, ak I4L vo vzťahu k sťažovateľovi zaujme stanovisko, ktoré úplne neuspokojuje požiadavky sťažovateľa, I4L sa zaväzuje sťažovateľovi komplexne vysvetliť svoje stanovisko a informovať ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažnosti, napr. o dostupnosti mechanizmu alternatívneho riešenia sporov, alebo príslušných vnútroštátnych orgánoch a pod.

VII.

Vnútorne sledovanie a vyhodnocovanie vybavených sťažností

1. Spoločnosť je povinná priebežne analyzovať údaje získané v rámci vybavovania sťažností s cieľom, aby identifikovala a riešila všetky opakujúce sa alebo systémové problémy a potenciálne právne a operačné riziká, konkrétne :

- a) analyzovaním príčin jednotlivých sťažností s cieľom identifikovať hlavné príčiny, ktoré sú spoločné pre daný typ sťažností;
- b) posúdením, či takéto hlavné príčiny môžu mať vplyv na iné procesy alebo produkty vrátane tých, na ktoré sa sťažnosť priamo nevzťahuje;
- c) odstránením týchto hlavných príčin v prípadoch, v ktorých je to opodstatnené.

VIII. 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, útvar spoločnosti, ktorý je príslušný za vybavenie sťažnosti a dátumu rozhodnutia o sťažnosti.
2. Elektronická evidencia sťažností je chránená heslom, ktoré je známe výlučne členom predstavenstva a zamestnancovi zodpovednému za výkon funkcie dodržiavania.
3. 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. Oznamovanie informácií o sťažnostiach a o vybavovaní sťažností. Poskytovanie informácií sťažovateľom a verejnosti.

1. I4L poskytne na požiadanie informácie o sťažnostiach a o vybavovaní sťažností NBS a iným príslušným vnútroštátnym orgánom.
2. Údaje podľa odseku 1 obsahujú :
 - a) počet prijatých sťažností;
 - b) členenie prijatých sťažností podľa vnútroštátnych kritérií alebo podľa vlastných kritérií.
3. I4L poskytne na požiadanie sťažovateľa informácie o postupe dohliadaného subjektu pri vybavovaní sťažností.
4. I4L zverejňuje na svojej internetovej stránke aktuálne znenie tejto Konceptie, t.j. ku Konceptii, ako aj k presným, jasným a aktuálnym informáciám o postupe pri vybavovaní sťažností má prístup nielen ktorýkoľvek sťažovateľ, ale aj ktorýkoľvek užívateľ internetu (verejnosť).

IX. Záverečné ustanovenia

1. Tento vnútorný predpis, t.j. Konceptia nadobúda účinnosť dňom jej schválenia predstavenstvom.
2. Predstavenstvo I4L je zodpovedné za implementáciu tejto Konceptie a sledovanie jej dodržiavania.

V Trenčíne, dňa :

Radek Mann, MBA
Predseda predstavenstva
Invest4Life, o.c.p., a.s.