

Koncepcia vybavovania sťažností
Spoločnosti European Investment Centre, o.c.p., a.s. (EIC)

v zmysle Metodického usmernenia
Útvaru dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska
č. 2/2014 z 30. septembra 2014

Článok 1

Základné ustanovenia

1. Koncepcia vybavovania sťažností (ďalej len "KVS") spoločnosti European Investment Centre, o.c.p., a.s. so sídlom Mlynské nivy 43, 821 09 Bratislava, IČO 36864633, zapísanej v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I., oddiel. Sa, vložka č. 4851/B (ďalej len „obchodník“) vytvára a udržiava funkčný systém na vybavovanie sťažností, ktorý umožňuje ich spravodlivé vybavovanie ako aj identifikáciu a zmiernenie možných konfliktov záujmov. Taktiež upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi klientom (resp. sťažovateľom) a obchodníkom na základe a v súvislosti s uplatňovaním sťažností klientov, ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou poskytovania investičných služieb, ktoré obchodník vykonáva pre klientov na základe zmlúv uzavretých medzi obchodníkom a klientom, najmä postupy a lehoty vybavovania týchto sťažností, spôsob úhrady nákladov spojených s týmito sťažnosťami a všetky ostatné súvisiace právne vzťahy.
2. Za sťažnosť sa považuje písomné podanie klienta alebo potenciálneho klienta, v ktorom klient alebo potenciálny klient vyjadruje svoj nesúhlas so spôsobom vykonávania a výsledkom konkrétnej služby poskytovanej spoločnosťou podľa zákona o cenných papieroch. Sťažnosť môže podať každý klient ako aj potenciálny klient.

Článok 2

Evidencia sťažností

1. Obchodník vedie o všetkých doručených sťažnostiach riadnu vnútornú evidenciu pridelením interného evidenčného čísla zo zabezpečeného elektronického registra a v súlade s lehotami viažucimi sa na evidenciu sťažností.

Článok 3

Oznamovanie informácií o sťažnostiach a o vybavovaní sťažností

1. Obchodník na požiadanie poskytne informácie o sťažnostiach a o vybavovaní sťažností príslušným vnútroštátnym orgánom.
2. Tieto informácie môžu obsahovať údaje o počte prijatých sťažností členených podľa vnútroštátnych kritérií, kritériách požadovaných príslušným vnútroštátnym orgánom, prípadne podľa vlastných kritérií, ak vnútroštátne kritériá nie sú určené alebo kritériá neurčil príslušný vnútroštátny orgán.

Článok 4

Vnútorné sledovanie a vyhodnocovanie vybavených sťažností

1. Pracovník poverený vnútorným sledovaním a vyhodnocovaním sťažností obchodníka priebežne analyzuje údaje získané v rámci vybavovania sťažností s cieľom zabezpečiť identifikáciu a riešenie všetkých opakujúcich sa alebo systémových problémov a potenciálnych právnych a operačných rizík.

Článok 5

Poskytovanie informácií sťažovateľom a verejnosti

1. Obchodník na požiadanie sťažovateľa poskytne sťažovateľovi informácie o postupe obchodníka pri vybavovaní sťažností písomnou formou.
2. Informácie o postupe pri vybavovaní sťažností zverejňuje obchodník vo forme KVS, ktorá sa nachádza na prevádzkach a tiež aj na webovom sídle obchodníka.
3. Obchodník poskytne sťažovateľom jasné, presné a aktuálne informácie o postupe pri vybavovaní sťažností a taktiež bude informovať sťažovateľa o všetkých dôležitých skutočnostiach súvisiacich s vybavovaním jeho sťažnosti v zmysle článku 6 postupu obchodníka pri vybavovaní sťažností.

Článok 6

Postup obchodníka pri vybavovaní sťažností

1. Klient je oprávnený uplatniť sťažnosť u obchodníka.
2. Klient je povinný sťažnosť uplatniť voči obchodníkovi spôsobom uvedeným v bode 6.3 tejto KVS.
3. Klient je povinný uplatniť sťažnosť písomne (listom alebo emailom) a sťažnosť musí obsahovať identifikačné údaje klienta: meno (názov), rodné číslo (IČO), adresu (sídlo spoločnosti), číslo klientskeho účtu a kontaktné údaje na klienta (telefón) a dátum. Klient je ďalej povinný v sťažnosti určiť, 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 obchodníkovi uplatňuje.
4. Pokiaľ si klient nesplní povinnosti uvedené v bode 6.3 tejto KVS, obchodník nie je povinný sa jeho sťažnosťou zaoberať a skúmať jej oprávnenosť, pokiaľ klient neodstráni nedostatky príp. nedoplní podstatné náležitosti svojej sťažnosti. Ak klient odstráni nedostatky svojej sťažnosti, od tohto momentu začína plynúť lehota na vybavenie sťažnosti podľa tejto KVS.
5. Klient je povinný obchodníkovi poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie a preskúmanie uplatnenej sťažnosti. Pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, obchodník nie je povinný vykonať ďalšie preverenie sťažnosti a nie je povinný ďalej skúmať jej oprávnenosť.

Článok 7

Postupy odpovedania na sťažnosti

1. Obchodník zhromažďuje a preveruje všetky relevantné dôkazy a informácie týkajúce sa sťažností. Komunikuje jasným, jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom.

2. Sťažnosť vybavuje obchodník spravidla do 30 dní odo dňa jej doručenia, resp. v zložitejšom prípade do 60 dní po uplatnení sťažnosti klientom. Rozhodnúť o oprávnenosti sťažnosti je oprávnený obchodník, ktorý v rámci svojej právomoci môže vykonať ďalšie preverenie sťažnosti a odborné posúdenie podstatných vecí, pričom celkové vybavenie sťažnosti by nemalo trvať dlhšie ako 60 kalendárnych dní. Čas potrebný na odborné posúdenie reklamovanej skutočnosti sa nezapočítava do lehoty potrebnej na rozhodnutie o oprávnenosti sťažnosti uvedenej v úvodnej vete tohto bodu KVS.
3. Pokiaľ nie je možné sťažnosť z objektívnych dôvodov vybaviť ani vo vyššie uvedenej lehote 30 dní, resp. 60 dní je obchodník povinný klienta písomne informovať o uskutočnených úkonoch a o termíne, kedy bude pravdepodobne vybavovanie sťažnosti ukončené.
4. O spôsobe vybavenia sťažnosti vydá obchodník klientovi písomnú odpoveď v lehotách uvedených v bode 7.2 tejto KVS. Písomnú odpoveď vydá obchodník klientovi aj vtedy, ak nevyhoví sťažnosti v celom rozsahu.
5. Obchodník v prípade, že vo vzťahu k predmetu sťažnosti zaujme stanovisko, ktoré úplne neuspokojuje požiadavky sťažovateľa, komplexne vysvetlí sťažovateľovi svoje stanovisko a informuje ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažností, napr. o dostupnosti mechanizmu alternatívneho riešenia sporov, alebo príslušných vnútroštátnych orgánov a pod.

Článok 8

Náklady spojené s vybavovaním sťažností

1. Pokiaľ nie je v tejto KVS uvedené inak, náklady spojené s vybavovaním sťažnosti bez ohľadu na to, či je oprávnená alebo nie je oprávnená, uhrádza obchodník.

Článok 9

Záverečné ustanovenia

1. Obchodník a klient sa dohodli, že ostatné právne vzťahy medzi obchodníkom a klientom výslovne neupravené touto KVS, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých Zmlúv uzavretými medzi obchodníkom a klientom, Zákonom o cenných papieroch,

Obchodným zákonníkom a ostatnými súvisiacimi právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky, a to v tomto poradí.

2. Zodpovedným za včasné vybavenie sťažnosti a opatrenia prijaté na riešenie sťažnosti je príslušný úsek, do ktorého kompetencie spadá podľa reklamovaného obsahu vybavenie sťažnosti. Pokiaľ nie je z obsahu sťažnosti jednoznačné v koho kompetencii je jej vybavenie zodpovedá za jej vybavenie predstavenstvo spoločnosti, ktoré príp. písomne poverí na vybavenie sťažnosti konkrétneho pracovníka obchodníka.
3. Obchodník je oprávnený z dôvodu zmien v obchodnej politike obchodníka alebo zmien právnych predpisov alebo na základe vývoja na finančnom trhu alebo vývoja právneho alebo podnikateľského prostredia alebo v záujme bezpečného fungovania systému finančného trhu alebo minimalizácie rizika túto KVS kedykoľvek meniť alebo dopĺňať. Obchodník určí zverejnením na svojom webovom sídle aktuálne znenie KVS. Ak sa tak nestane, zmeny a doplnky nadobúdajú účinnosť v deň ktorý je v zmenenej KVS uvedený. Ak klient po zverejnení zmenenej KVS vykoná akýkoľvek úkon voči obchodníkovi alebo pokračuje v prijímaní investičných služieb obchodníka tak, že z danej situácie je zrejmé, že má vôľu v danom zmluvnom vzťahu s obchodníkom pokračovať alebo svojím konaním potvrdí, že sa so znením zmenenej alebo doplnenej KVS oboznámil. Ak klient v uvedenej lehote vyjadrí svoj nesúhlas so zmenou KVS a nedôjde k dohode, je klient oprávnený svoj zmluvný vzťah s obchodníkom ukončiť výpoveďou s okamžitou účinnosťou. Rovnako obchodník je oprávnený v takomto prípade svoj zmluvný vzťah s klientom vypovedať s okamžitou účinnosťou a vyhlásiť svoje pohľadávky voči klientovi za okamžite splatné. Ak je podľa KVS obchodník oprávnený meniť akékoľvek podmienky KVS jednostranne, zmena príslušnej podmienky je účinná zverejnením, ak nie je v zverejnení určené inak.
4. Všetky zmluvné vzťahy uzatvorené medzi klientom a obchodníkom odo dňa účinnosti tejto KVS sa riadia touto KVS, pokiaľ v nej nie je uvedené inak.

V Bratislave, 1.12.2014

Ing. Roman Scherhauser
Predseda predstavenstva