
PORIADOK O POSTUPE PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

IAD Investments, správ. spol., a.s.
01.09.2019

OBSAH

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA	3
2. PODÁVANIE SŤAŽNOSTÍ.....	3
3. PRIJÍMANIE SŤAŽNOSTI.....	4
4. EVIDENCIA SŤAŽNOSTI.....	4
5. VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTI	4
6. PREŠETROVANIE SŤAŽNOSTI.....	4
7. LEHOTY NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTI.....	5
8. OZNÁMENIE O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ	5
9. OPRAVNÝ PROSTRIEDOK	5
10. NÁKLADY	5
11. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA.....	5

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Spoločnosť IAD Investments, správ. spol., a.s. so sídlom Malý trh 2/A, 811 08 Bratislava, IČO 17 330 254, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 182/B (ďalej len „správcovská spoločnosť“) vydáva tento poriadok o postupe pri vybavovaní sťažností.
- 1.2 Predstavenstvo správcovskej spoločnosti schválilo tento poriadok o postupe pri vybavovaní sťažností.
- 1.3 Poriadok o postupe pri vybavovaní sťažností upravuje podávanie, prijímanie, evidenciu a vybavovanie:
- sťažností *investora* (súvisiacich s činnosťou správcovskej spoločnosti podľa zákona 203/2011 Z.z. o kolektívnom investovaní v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „zákon o kolektívnom investovaní“))
 - sťažností *klienta* (ktorému poskytuje správcovská spoločnosť služby podľa § 27 ods. 3 a ods. 6 písm. d) zákona o kolektívnom investovaní v znení neskorších právnych predpisov - služby riadenia portfólia, investičného poradenstva a prijatia a postúpenia pokynov klientov týkajúcich sa jedného alebo viacerých finančných nástrojov)
 - sťažností *ostatných osôb* (okrem investorov), ktorým správcovská spoločnosť poskytuje služby v súvislosti s vedením samostatnej evidencie zaknihovaných podielových listov podľa §10 zákona o kolektívnom investovaní v znení neskorších predpisov a v súlade so Spoločným prevádzkovým poriadkom vedenia samostatnej evidencie zaknihovaných podielových listov vydaným správcovskou spoločnosťou a depozitárom Československá obchodná banka, a.s. (ďalej „ostatnými osobami“).
- 1.4 V prípade, ak ide o sťažnosť klienta viazaného agenta správcovskej spoločnosti, zásady súvisiace s postupom pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností klientov alebo potenciálnych klientov viazaného finančného agenta správcovskej spoločnosti upravuje Poriadok o postupe pri vybavovaní sťažností klientov viazaného finančného agenta.
- 1.5 Sťažnosť je podanie investora alebo klienta alebo ostatnej osoby, ktorým
- sa domáha svojich práv a právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu alebo k ich ohrozeniu činnosťou alebo nečinnosťou správcovskej spoločnosti,
 - upozorňuje na konkrétne nedostatky najmä na porušenie právnych predpisov, základných dokumentov podielových fondov, zmlúv alebo vnútorných predpisov správcovskej spoločnosti, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah správcovskej spoločnosti.

Podanie, v ktorom si investor alebo klient alebo ostatná osoba uplatňuje škody plynúce z nesprávne poskytnutej služby nie je sťažnosťou, ale reklamáciou a riadi sa reklamačným poriadkom správcovskej spoločnosti.

- 1.6 Sťažovateľom je investor alebo klient alebo ostatná osoba, ktorá sťažnosť podáva.

2. PODÁVANIE SŤAŽNOSTÍ

- 2.1 Sťažnosť sa podáva správcovskej spoločnosti ústne alebo písomne.
- 2.2 Sťažnosť je možné podať aj elektronicky prostredníctvom e-mailu doručeného na e-mailovú adresu správcovskej spoločnosti: podnety@iad.sk, alebo prostredníctvom formulára zverejneného na webovej stránke webového sídla správcovskej spoločnosti s adresou <https://www.iad.sk/kontakty/podnety>. O ústne podanej sťažnosti sťažovateľa, ktorú nie je možné vybaviť hneď pri jej podaní, správcovská spoločnosť vyhotoví záznam, ktorý sťažovateľovi predloží na prečítanie a na podpis.
- 2.3 Sťažnosť alebo záznam o ústne podanej žiadosti musí obsahovať najmä:
- identifikačné údaje sťažovateľa: meno, priezvisko, rodné číslo a adresa bydliska resp. názov alebo obchodné meno, IČO a sídlo, ak sa sťažnosť týka právnickej osoby
 - predmet sťažnosti
 - označenie (popis), čoho sa sťažovateľ domáha
 - dátum
 - podpis sťažovateľa.
- 2.4 V prípade, ak podaná sťažnosť nemá potrebné náležitosti, správcovská spoločnosť vyzve sťažovateľa na doplnenie sťažnosti.

3. PRIJÍMANIE SŤAŽNOSTI

- 3.1 Správcovská spoločnosť je povinná prijímať všetky podané sťažnosti. Prijaté sťažnosti, na ktorých vybavenie alebo prešetrenie nie je správcovská spoločnosť príslušná, je správcovská spoločnosť povinná postúpiť orgánu príslušnému na jej vybavenie alebo prešetrenie a zároveň o tom upovedomiť sťažovateľa.

4. EVIDENCIA SŤAŽNOSTI

- 4.1 Správcovská spoločnosť je povinná zabezpečiť vedenie evidencie podaných sťažností. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje :
- dátum doručenia sťažnosti
 - identifikačné údaje sťažovateľa: meno, priezvisko, rodné číslo a adresa bydliska, resp. názov alebo obchodné meno, IČO a sídlo, ak sa sťažnosť týka právnickej osoby
 - predmet sťažnosti
 - kedy a komu sa sťažnosť pridělila alebo postúpila na prešetrenie
 - výsledok prešetrenia
 - prijaté opatrenia a termíny ich splnenia
 - dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi o výsledku prešetrenia, ak sa takéto oznámenie sťažovateľovi odosiela.

5. VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTI

- 5.1 Sťažnosť prijíma zamestnanec oddelenia klientov a prešetruje príslušný zamestnanec, ktorému bolo prešetrenie sťažnosti pridelené a postúpené v závislosti od predmetu sťažnosti.
- 5.2 Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej táto sťažnosť smeruje alebo v súvislosti, s ktorej konaním bola táto sťažnosť podaná, a ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.

6. PREŠETROVANIE SŤAŽNOSTI

- 6.1 Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, pri ktorej správcovská spoločnosť postupuje tak, aby zistila skutočný stav vecí a jej súlad alebo rozpor so všeobecnými právnymi predpismi,

základnými dokumentmi podielových fondov, zmluvami alebo inými vnútornými predpismi správcovskej spoločnosti a osobu, ktorá zodpovedá za zistené nedostatky, ako aj príčiny ich vzniku a škodlivé následky.

- 6.2 Pri prešetrovaní sťažností sa vychádza z jej obsahu, bez zreteľa na to, kto ju podal.
- 6.3 Správcovská spoločnosť je povinná v rámci vnútornej organizačnej štruktúry zabezpečiť hospodárne a účelné prešetrovanie a vybavovanie sťažností.

7. LEHOTY NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTI

- 7.1 Správcovská spoločnosť je povinná prešetriť a vybaviť sťažnosť najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti. V prípadoch náročných na prešetrenie a vybavenie je správcovská spoločnosť povinná sťažnosť prešetriť a vybaviť najneskôr do 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti.
- 7.2 Písomná sťažnosť je doručená v deň, kedy bola správcovskou spoločnosťou zaevidovaná. Ústne podaná sťažnosť sa považuje za doručeníu v deň vyhotovenia záznamu, ktorý spĺňa všetky náležitosti podľa bodu 2.3 tohto poriadku.

8. OZNÁMENIE O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

- 8.1 Správcovská spoločnosť oznamuje sťažovateľovi výsledok prešetrenia písomne s odôvodnením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V prípade, ak správcovská spoločnosť zistila opodstatnenosť sťažnosti, uvedie v oznámení aj prijaté opatrenia a lehotu, počas ktorej budú zistené nedostatky odstránené resp. vykonané opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov.
- 8.2 Opodstatnená sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak sa prijali opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.

9. OPRAVNÝ PROSTRIEDOK

- 9.1 Žiadosťou o opätovné prešetrenie a vybavenie sťažnosti môže sťažovateľ požiadať správcovskú spoločnosť v prípade, ak na základe pôvodnej sťažnosti neboli odstránené všetky nedostatky a prijaté dostatočné opatrenia, ktoré zabránia vzniku budúcich nedostatkov.
- 9.2 Správcovská spoločnosť je povinná zabezpečiť v rámci vnútornej organizačnej štruktúry správcovskej spoločnosti, aby o žiadosti o opakované prešetrenie a vybavenie sťažnosti rozhodoval a vykonal následné prešetrenie vždy zamestnanec správcovskej spoločnosti nadriadený zamestnancovi, ktorý prešetroval pôvodnú sťažnosť.

10. NÁKLADY

- 10.1 Náklady spojené so sťažnosťou uhrádza správcovská spoločnosť.

11. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 11.1 Funkciu riadenia reklamácií a sťažností, ktorá zodpovedá za prešetrovanie reklamácií a sťažností v správcovskej spoločnosti vykonáva: Jana Murková, IAD Investments, správ. spol., a.s., Malý trh 2/A, 811 08 Bratislava, tel. 0800 601 601, +421 2 335 269 53, e-mail: murkova@iad.sk.
- 11.2 Dohľad nad trhom cenných papierov (oblasťou kolektívneho investovania) vykonáva Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

11.3 Možnosti mimosúdneho riešenia sporov

- 11.3.1 Ak investor alebo klient alebo ostatná osoba, ktorá je finančným spotrebiteľom, nie je spokojná so spôsobom vybavenia jeho reklamácie alebo sťažnosti zo strany správcovskej spoločnosti, môže podať Národnej banke Slovenska sťažnosť v písomnej forme na adresu: Národná banka Slovenska, Odbor ochrany finančných spotrebiteľov, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava alebo elektronicky prostredníctvom formulára na webovom sídle NBS <https://www.nbs.sk/sk/spotrebitel>.
- 11.3.2 V prípade záujmu investora alebo klienta alebo ostatnej osoby o mimosúdne riešenie sporu so správcovskou spoločnosťou sa môže pokúsiť riešiť spor so správcovskou spoločnosťou mediáciou pomocou mediátora zapísaného v zozname mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky zverejnenom na jeho webovom sídle: <https://www.justice.gov.sk/Stranky/Nase-služby/Civilne-pravo/Mediatori/Uvod.aspx>. Mediáciu upravuje Zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 11.3.3 Ďalšou z možností mimosúdneho riešenia sporu v prípade, ak investor alebo klient alebo ostatná osoba, ktorá je finančným spotrebiteľom, nie je spokojná so spôsobom vybavenia jeho reklamácie alebo sťažnosti zo strany správcovskej spoločnosti alebo sa domnieva, že správcovská spoločnosť porušila jeho práva ako finančného spotrebiteľa alebo správcovská spoločnosť investorovi alebo klientovi alebo ostatnej osobe včas nedoručila oznámenie o spôsobe vybavenia jeho reklamácie alebo sťažnosti, je právo investora alebo klienta alebo ostatnej osoby podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Informácie o alternatívnom riešení sporov a subjekty alternatívneho riešenia sporov, ktoré sú zapísané v Zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, sú zverejnené na webovom sídle <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1>. Investor alebo klient alebo ostatná osoba môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť aj on-line platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.html.
- 11.4 Predstavenstvo správcovskej spoločnosti je oprávnené zmeniť tento poriadok o postupe pri vybavovaní sťažností.
- 11.5 Správcovská spoločnosť sprístupni tento poriadok o postupe pri vybavovaní sťažností ako aj jeho znenie po každej aktualizácii v sídle správcovskej spoločnosti a na webovom sídle správcovskej spoločnosti www.iad.sk.
- 11.6 Poriadok o postupe pri vybavovaní sťažností platí na dobu neurčitú.
- 11.7 Poriadok o postupe pri vybavovaní sťažností schválený dňa 19.8.2019 s účinnosťou od 1.9.2019.

Ing. Vladimír Bencz
predseda predstavenstva
IAD Investments, správ. spol., a.s.

Mgr. Vladimír Bolek
člen predstavenstva
IAD Investments, správ. spol., a.s.