
PORIADOK O POSTUPE PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

IAD Investments, správ. spol., a.s.
03.01.2018

OBSAH

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

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 týkajúcich sa klientov, ktorí sú investormi alebo podielníkmi (ďalej len „podielnik“) a klientov, ktorým správcovská spoločnosť poskytuje služby riadenia portfólia, investičného poradenstva a prijatia a postúpenia pokynov týkajúcich sa jedného alebo viacerých finančných nástrojov, a týkajúcich sa ostatných osôb (okrem podielnikov), ktorým správcovská spoločnosť poskytuje služby v súvislosti s vedením samostatnej evidencie zaknihovaných podielových listov podľa § 10 zákona č. 203/2011 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 „ostatných osôb“).
- 1.2 Predstavenstvo správcovskej spoločnosti schválilo tento poriadok o postupe pri vybavovaní sťažností (ďalej len „poriadok“).
- 1.3 Poriadok upravuje zásady súvisiace s postupom pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností. Správcovská spoločnosť je v zmysle tohto poriadku pri vybavovaní sťažností investorov povinná postupovať primerane, rýchlo a bezplatne a je povinná viesť záznam o každej sťažnosti a opatreniach prijatých na jej riešenie. Správcovská spoločnosť bezplatne sprístupní tento poriadok v sídle správcovskej spoločnosti a na svojom webovom sídle www.iad.sk.
- 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 podielníka a klienta a 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 klient uplatňuje škody plynúce z nesprávne poskytnutej služby nie je sťažnosťou, ale reklamáciou a riadi sa reklamačným poriadkom správcovskej spoločnosti.
- 1.6 Sťažovateľom je podielnik alebo klient alebo ostatná osoba, ktorý sťažnosť podáva.

2. **PODÁVANIE SŤAŽNOSTÍ**

2.1 Sťažnosť sa podáva písomne alebo ústne.

2.2 Písomne podaná sťažnosť musí byť doručená do správcovskej spoločnosti. O ústne podanej sťažnosti zamestnanec oddelenia klientov, ktorý takúto sťažnosť prijíma, 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, 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 prešetrovanie 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 veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecnými právnymi predpismi, základnými dokumentmi podielových fondov, zmluvami alebo inými vnútornými predpismi správцovskej 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 sťažnosti.

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 prešetrovanie 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 doručenú v deň vyhotovenia záznamu, ktorý spĺňa všetky náležitosti podľa ods. 2.3 tohto poriadku.

8. **OZNÁMENIE O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ**

- 8.1 Správcovská spoločnosť oznamuje sťažovateľovi výsledok prešetrovania písomne s odôvodnením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V prípade, ak správcovská spoločnosť zistila opodstatnenosť sťažnosti, uvedie v oznámení aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov a lehotu, do kedy budú najneskôr zistené nedostatky odstránené.
- 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 prešetrovanie a vybavenie veci môže sťažovateľ požiadať správcovskú spoločnosť o prešetrovanie stavu veci 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 správцovskej spoločnosti, aby o žiadosti o opakované prešetrenie a vybavenie vecí rozhodoval a vykonal následné prešetrenie vždy zamestnanec správцovskej spoločnosti nadriadený zamestnancovi, ktorý prešetroval pôvodnú sťažnosť.

10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 10.1 Predstavenstvo správцovskej spoločnosti je oprávnené zmeniť tento poriadok.
- 10.2 Správcovská spoločnosť sprístupní podielnikom a klientom a ostatným osobám tento poriadok ako aj jeho znenie po každej aktualizácii v sídle správцovskej spoločnosti a na webovom sídle správцovskej spoločnosti www.iad.sk.
- 10.3 Funkciu riadenia reklamácií a sťažností, ktorá zodpovedá za prešetrovanie reklamácií a sťažností v správцovskej 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 murkova@iad.sk.
- 10.4 Dohľad nad trhom cenných papierov (oblasťou kolektívneho investovania) vykonáva Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.
- 10.5 V prípade, ak sa sťažovateľ domnieva, že pri konaní správцovskej spoločnosti v súvislosti s podávaním, prijímaním, evidovaním, vybavovaním jeho sťažnosti podľa tohto poriadku, boli porušené jeho základné práva a slobody, môže sa obrátiť na verejného ochrancu práv Slovenskej republiky – ombudsmana, ktorým je Prof. JUDr. Mária Patakyová PhD, Kancelária verejného ochrancu práv, P. O. Box 1, 820 04 Bratislava 24, <http://www.vop.gov.sk>.
- 10.6 Poriadok platí na dobu neurčitú.
- 10.7 Poriadok schválený dňa 28.12.2017 s účinnosťou od 3.1.2018.

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

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