
VYKONÁVACÍ PREDPIS Č. 4/2015
KONCEPCIA VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

QuantOn Solutions, o.c.p., a.s.
Bratislava, 2015

OBSAH

1.	Úvodné ustanovenia	3
2.	Podávanie sťažností	3
3.	Prijímanie sťažnosti	4
4.	Evidencia sťažnosti	4
5.	Vybavovanie sťažnosti	5
6.	Prešetrovanie sťažností	5
7.	Lehoty na vybavenie sťažnosti	5
8.	Oznámenie o vybavovaní sťažností	6
9.	Vnútorné sledovanie a vyhodnocovanie vybavených sťažnosti	6
10.	Záverečné ustanovenia	6

I.

Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť QuantOn Solutions, a.s., o.c.p. so sídlom Rajská 7, 811 08 Bratislava, /ďalej spoločnosť/ vydáva túto koncepciu vybavovania sťažností, ktorou určuje postup pri vybavovaní sťažností (ďalej koncepcia alebo aj poriadok/ v súlade s ust. § 71e zákona č. 566/2001 Z.z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov/ďalej zákon o cenných papieroch/, s použitím § 26 zákona č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov /ďalej len zákon o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve/ a v zmysle Metodického usmernenia Útvary dohľadu nad finančným trhom NBS č. 2/2014 z 30. 9. 2014/
2. Koncepcia upravuje zásady súvisiace s postupom pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností tak, aby bol vytvorený a zabezpečený funkčný systém na vybavovanie sťažností.
3. Sťažnosť je podanie klienta, ktorým klient vyjadruje nespokojnosť vo vzťahu k poskytovaniu služieb alebo činností spoločnosti, pretože má za to, že
 - a/ došlo
 - k porušeniu alebo k ohrozeniu jeho práv a právom chránených záujmov v rámci poskytovania služieb, a to činnosťou alebo nečinnosťou spoločnosti
 - došlo k porušeniu alebo k ohrozeniu jeho práv a právom chránených záujmov v rámci poskytovania služieb, a to činnosťou alebo nečinnosťou finančného agenta, s ktorým spoločnosť uzavrela zmluvu o finančnom sprostredkovaní,
 - b/ upozorňuje na konkrétne nedostatky najmä na porušenie právnych predpisov, alebo vnútorných predpisov spoločnosti, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah spoločnosti.
4. Sťažovateľom je klient /fyzická alebo právnická osoba/, ktorý sťažnosť podáva a u ktorého sa predpokladá, že má nárok na to aby spoločnosť jeho sťažnosť posúdila.

II.

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť sa podáva písomne alebo ústne.
2. Písomne podaná sťažnosť musí byť doručená do sídla spoločnosti. Písomnosť obsahujúca sťažnosť po jej zaevidovaní /útvary backoffice/ je postúpená úseku Sales, ktorý vedie evidenciu sťažností a zabezpečuje jej vybavenie. O ústne podanej sťažnosti, ktorú nie je možné vybaviť hneď pri jej podaní, poverený zamestnanec úseku Sales, ktorý takúto sťažnosť prijíma, vyhotoví záznam, ktorý sťažovateľovi predloží na prečítanie a na podpis. Záznam postúpi aj útvaru back Office na zaevidovanie písomnosti.

3. Sťažnosť alebo záznam o ústne podanej žiadosti musí obsahovať najmä: -
 - meno, priezvisko, rodné číslo a adresu sťažovateľa ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno, sídlo , IČO /príp. iné číslo registrácie/ sťažovateľa ak ide o právnickú osobu, telefonický kontakt (ak je k dispozícii)
 - predmet sťažnosti,
 - označenie, čoho sa sťažovateľ domáha,
 - dátum podania sťažnosti,
 - podpis sťažovateľa.
4. V prípade, ak podaná sťažnosť nemá potrebné náležitosti, spoločnosť vyzve sťažovateľa na jej doplnenie.
5. Pokiaľ klient neodstráni nedostatky svojej sťažnosti, resp. sťažnosť nedoplní, spoločnosť nie je povinná sa jeho sťažnosťou zaoberať. Rovnako spoločnosť nemá povinnosť vykonať ďalšie preverovanie podanej sťažnosti, ak klient odmietne poskytnúť požadovanú súčinnosť.

III.

Prijímanie sťažnosti

1. Spoločnosť je povinná prijímať všetky podané sťažnosti. Prijaté sťažnosti, na ktorých vybavenie alebo prešetrenie nie je spoločnosť príslušná, je spoločnosť povinná postúpiť orgánu príslušnému na jej vybavenie alebo prešetrenie a zároveň o tom upovedomiť sťažovateľa.
2. Prijatie sťažností je v kompetencii úsek Sales.

IV.

Evidencia sťažnosti

1. Spoločnosť je povinná zabezpečiť vedenie evidencie podaných sťažností. Spoločnosť vedie o všetkých doručených sťažnostiach riadnu vnútornú evidenciu /v súlade s lehotami viažúcimi sa na evidenciu sťažností/.
2. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje :
 - pridelené interné evidenčné číslo
 - dátum doručenia
 - meno, priezvisko, rodné číslo a adresa sťažovateľa ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno, sídlo , IČO /príp. iné číslo registrácie/
 - 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.
- 3. Ak je sťažnosť podaná na činnosť finančného agenta, povinnou obsahovou náležitosťou evidencie sťažnosti je aj identifikácia osoby, na ktorú bola sťažnosť podaná a spôsob vybavenia sťažnosti.
- 4. Každý finančný agent je povinný viesť vlastnú evidenciu podľa tohto článku o každej sťažnosti podanej na jeho osobu.

V.

Vybavovanie sťažnosti

1. Sťažnosť vybavuje a prešetruje úsek Sales, ktorý sťažnosť vybaví sám, prípadne postúpi príslušnému úseku. Všetci zamestnanci sú povinní pri prešetrovaní sťažnosti poskytnúť potrebnú súčinnosť.
2. Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať, osoba, proti ktorej táto sťažnosť smeruje, alebo v súvislosti s konaním ktorej konaním bola táto sťažnosť podaná a ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.
3. Opriebehu vybavovania a prešetrovania sťažnosti je osoba zodpovedná za prešetrovanie povinná priebežne informovať člena predstavenstva /štatutárny orgán/a úsek compliance officer.
4. Úsek Compliance officer analyzuje údaje získané v rámci vybavovania sťažností, s cieľom zabezpečiť identifikácie a riešenia opakujúcich sa alebo systémových problémov, a potenciálnych právnych či operačných rizík.

VI.

Prešetrovanie sťažností

1. Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, pri ktorej spoločnosť postupuje tak, aby zistila skutočný stav vec, súlad alebo rozpor s všeobecnými právnymi predpismi, alebo vnútornými predpismi spoločnosti.
2. Pri prešetrovaní sťažností sa vychádza z jej obsahu bez zreteľa na to, kto ju podal.
3. Spoločnosť je povinná v rámci vnútornej organizačnej štruktúry zabezpečiť hospodárne a účelne prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti.
4. V prípade zistenia nedostatkov zisťuje aj príčiny ich vzniku a škodlivé následky a súčasne aj osobu, ktorá zodpovedá za zistené nedostatky.

VII.

Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. Spoločnosť je povinná prešetriť a vybaviť sťažnosť bezodkladne, spravidla do 30 dní odo dňa jej doručenia.
2. V prípadoch náročných na prešetrenie a vybavenie je spoločnosť povinná sťažnosť prešetriť a vybaviť najneskôr do 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti. O tejto skutočnosti informuje sťažovateľa. Pokiaľ nie je možné z objektívnych dôvodov sťažnosť vybaviť vo vyššie uvedenej lehote, spoločnosť je povinná klienta písomne informovať o uskutočnených úkonoch a o pravdepodobnom termíne vybavenia jeho sťažnosti.
3. Písomná sťažnosť je doručená v deň, kedy bola spoločnosťou zaevidovaná. Ústne podaná sťažnosť je doručená v deň vyhotovenia záznamu, ktorý spĺňa všetky náležitosti podľa čl. II. ods. 3 tohto dokumentu.

VIII.

Oznámenie informácií o vybavovaní sťažností

1. Spoločnosť na požiadanie sťažovateľa písomne poskytne sťažovateľovi informácie o postupe pri vybavovaní sťažnosti. V oznámení informuje sťažovateľa o všetkých dôležitých skutočnostiach súvisiacich s vybavovaním jeho sťažnosti
2. Spoločnosť oznamuje sťažovateľovi výsledok prešetrenia písomne s odôvodnením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená do 30 dní odo dňa jej doručenia.
3. V prípade, ak spoločnosť zistila opodstatnenosť sťažnosti, uvedie v oznámení aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov, príp. lehotu, dokedy budú najneskôr nedostatky odstránené.
4. Opodstatnená sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak sa prijali opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.
5. Vybavená sťažnosť sa zakladá do jeho klientskej zložky.
6. Spoločnosť na požiadanie poskytne informácie o sťažnostiach a o vybavovaní sťažností príslušným orgánom. Tieto informácie môžu obsahovať údaje o počte prijatých sťažností podľa požadovaných kritérií, prípadne podľa vlastných kritérií, ak tieto nie sú určené vnútroštátnym predpisom, resp. príslušným orgánom.

IX.

Vnútročné sledovanie a vyhodnocovanie vybavených sťažností

1. Spoločnosť priebežne analyzuje údaje získané v rámci vybavovania sťažností s cieľom identifikácie a riešenia opakujúcich sa lebo systémových problémov a potenciálne právnych a operačných rizík

2. Za tým účelom
 - a) analyzuje príčiny jednotlivých sťažností s cieľom definovať hlavné príčiny, spoločné pre daný typ sťažností.
 - b) posudzuje či takéto príčiny môžu mať vplyv na iné procesy alebo produkty aj to aj tých, na ktoré sa sťažnosť priamo nevzťahuje
 - c) v opodstatnených prípadoch tieto hlavné príčiny odstraňuje.

X.

Záverečné ustanovenia

1. Táto koncepcia platí na dobu neurčitú s tým, že predstavenstvo spoločnosti je oprávnené ju zmeniť.
2. Tento dokument bol schválený rozhodnutím predstavenstva zo dňa 26.11.2015.
3. Tento dokument nadobúda účinnosť dňom právoplatnosti rozhodnutia Národnej banky Slovenska o udelení povolenia na poskytovanie investičných služieb spoločnosti.

Ing. Tomáš Bagin
jediný člen predstavenstva