
**VYKONÁVACÍ PŘEDPIS Č. 4/2015
KONCEPCE VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

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

OBSAH

1.	Úvodní ustanovení	3
2.	Podávání stížností	3
3.	Přijímání stížností	4
4.	Evidence stížností	4
5.	Vyřizování stížností	5
6.	Prošetřování stížností	5
7.	Lhůty pro vyřízení	5
8.	Oznámení o vyřizování stížností	6
9.	Vnitřní sledování a vyhodnocování vyřizovaných stížností	6
10.	Závěrečná ustanovení	6

I.

Úvodní ustanovení

1. Společnost QuantOn Solutions, a.s., o.c.p. se sídlem Rajská 7, 811 08 Bratislava, /dále společnost/ vydává tuto koncepci vyřizování stížností, která určuje postup při vyřizování stížností (Dále koncepce nebo i řád / v souladu s ust. § 71e zákona č. 566/2001 Z.z. o cenných papírech a investičních službách a o změně a doplnění některých zákonů ve znění pozdějších předpisů /dále zákon o cenných papírech/, s použitím § 26 zákona č. 186/2009 Z.z. o finančním zprostředkování a finančním poradenství a o změně a doplnění některých zákonů /dále jen zákon o finančním zprostředkování a finančním poradenství / a ve smyslu Metodické směrnice Útvaru dohledu nad finančním trhem NBS č. 2/2014 z 30. 9. 2014/
2. Koncepce upravuje zásady související s postupem při podávání, přijímání, evidování, vyřizování a kontrole vyřizování stížností tak, aby byl vytvořený a zabezpečený funkční systém na vyřizování stížností.
3. Stížnost je podání klienta, kterým klient vyjadřuje nespokojenost ve vztahu k poskytování služeb anebo činností společnosti, protože má za to, že a/ došlo
 - k porušení nebo ohrožení jeho práv a právem chráněných zájmů v rámci poskytování služeb, a to činností nebo nečinností společnosti
 - došlo k porušení nebo ohrožení jeho práv a právem chráněných zájmů v rámci poskytování služeb, a to činností nebo nečinností finančního agenta, se kterým společnost uzavřela smlouvu o finančním zprostředkování,
 b/ Upozorňuje na konkrétní nedostatky, zejména na porušení právních předpisů, nebo vnitřních předpisů společnosti, jejichž odstranění vyžaduje zásah společnosti.
4. Stěžovatel je klient / fyzická nebo právnická osoba /, který stížnost podává, a u kterého se předpokládá, že má nárok na to, aby společnost jeho stížnost posoudila.

II.

Podání stížnosti

1. Stížnost se podává písemně anebo ústně.
2. Písemně podaná stížnost musí být doručena do sídla společnosti. Písemnost obsahující stížnost po jejím zaevidování /útvár backoffice/ je předložena úseku Sales, který vede evidenci stížností a zajišťuje její vyřízení. O ústně podané stížnosti, kterou není možné vyřídit hned při jejím podání, pověřený zaměstnanec úseku Sales, který takovou stížnost přijímá, vyhotoví záznam, který stěžovateli předloží na přečtení a k podpisu. Záznam předloží i útvaru back Office na zaevidování písemnosti.
3. Stížnost nebo záznam o ústní podané žádosti musí obsahovat zejména: -

- jméno, příjmení, rodné číslo a adresu stěžovatele jde-li o fyzickou osobu, název nebo obchodní firmu, sídlo, IČO / příp. jiné číslo registrace / stěžovatele jde-li o právnickou osobu, telefonický kontakt (pokud je k dispozici).
 - předmět stížnosti,
 - označení, čeho se stěžovatel domáhá, - datum podání stížnosti,
 - podpis stěžovatele
4. V případě, že podaná stížnost nemá potřebné náležitosti, společnost vyzve stěžovatele na její doplnění.
 5. Pokud klient neodstraní nedostatky své stížnosti, resp. stížnost nedoplní, společnost není povinna se jeho stížností zabývat. Stejně jako společnost nemá povinnost provést další prověřování podané stížnosti, pokud klient odmítne poskytnout požadovanou součinnost.

III.

Přijímání stížnosti

1. Společnost je povinna přijímat všechny podané stížnosti. Přijaté stížnosti, na jejichž vyřízení anebo prošetření není společnost oprávněná, je společnost povinna předat příslušnému orgánu k jejímu vyřízení nebo prošetření a zároveň o tom vyrozumět stěžovatele.
2. Přijetí stížností je v kompetenci úseku Sales.

IV.

Evidence stížností

1. Společnost je povinna zajistit vedení evidence podaných stížností. Společnost vede o všech obdržných stížnostech řádnou vnitřní evidenci / V souladu s lhůtami vázajícími se na evidenci stížností/.
2. Evidence musí obsahovat zejména tyto údaje:
 - přidělené interní evidenční číslo,
 - datum doručení,
 - jméno, příjmení, rodné číslo a adresa stěžovatele jde-li o fyzickou osobu, název nebo obchodní firmu, sídlo, IČO / příp. jiné číslo registrace /
 - předmět stížnosti,
 - kdy a komu se stížnost přidělila nebo předložila na prošetření,
 - výsledek šetření,
 - přijatá opatření a termíny jejich splnění,
 - datum odeslání oznámení stěžovateli o výsledku prošetření, pokud se takové oznámení stěžovateli odesílá.
3. Pokud je stížnost podána na činnost finančního agenta, povinnou obsahovou náležitostí evidence stížnosti je i identifikace osoby, na kterou byla stížnost podána a způsob vyřízení stížnosti.

4. Každý finanční agent je povinen vést vlastní evidenci podle tohoto článku o každé stížnosti podané na jeho osobu.

V.

Vyřizování stížnosti

1. Stížnost vyřizuje a prošetřuje úsek Sales, který stížnost vyřídí sám, popřípadě předá příslušnému úseku. Všichni zaměstnanci jsou povinni při šetření stížnosti poskytnout potřebnou součinnost.
2. Stížnost nesmí vyřizovat ani prošetřovat, osoba, proti níž tato stížnost směřuje, nebo v souvislosti s řízením, jejímž jednáním byla tato stížnost podána a ani osoba, která je podřízená této osobě.
3. O průběhu vyřizování a šetření stížnosti je osoba odpovědná za prošetření povinna průběžně informovat člena představenstva / statutární orgán / a úsek compliance officer.
4. Úsek Compliance officer analyzuje údaje získané v rámci vyřizování stížností, s cílem zajistit identifikaci a řešení opakujících se nebo systémových problémů, a potenciálních právních či operačních rizik.

VI.

Prošetřování stížnosti

1. Prošetření stížnosti je činnost, při které společnost postupuje tak, aby zjistila skutečný stav věci, soulad nebo rozpor s obecnými právními předpisy, nebo vnitřními předpisy společnosti.
2. Při prošetřování stížností se vychází z jejího obsahu bez ohledu na to, kdo ji podal.
3. Společnost je povinna v rámci vnitřní organizační struktury zajistit hospodárné a účelné prošetření a vyřizování stížnosti.
4. V případě zjištění nedostatků se zjišťuje příčina jejich vzniku, jejich škodlivé následky a současné také osoba, která odpovídá za zjištěné nedostatky.

VII.

Lhůty pro vyřízení stížnosti

1. Společnost je povinna prošetřit a vyřídít stížnost neprodleně, zpravidla do 30 dnů ode dne jejího doručení.
2. V případech náročných na prošetření a vyřízení je společnost povinna stížnost prošetřit a vyřídít nejpozději do 60 dnů ode dne doručení stížnosti. O této skutečnosti informuje stěžovatele. Pokud není možné z objektivních důvodů stížnost vyřídít ve výše uvedené lhůtě, společnost je povinna klienta písemně informovat o provedených úkonech a o pravděpodobném termínu vyřízení jeho stížnosti.

3. Písemná stížnost je doručena v den, kdy byla společností zaevidována. Ústně podaná stížnost je doručena v den vyhotovení záznamu, který splňuje všechny náležitosti podle čl. II. odst. 3 tohoto dokumentu.

VIII.

Oznámení informací o vyřizování stížností

1. Společnost na žádost stěžovatele písemně poskytne stěžovateli informace o postupu při vyřizování stížnosti. V oznámení informuje stěžovatele o všech důležitých skutečnostech souvisejících s vyřizováním jeho stížnosti
2. Společnost oznamuje stěžovateli výsledek šetření písemně s odůvodněním, zda je stížnost opodstatněná nebo neopodstatněná do 30 dnů ode dne jejího obdržení.
3. V případě, že společnost zjistila opodstatněnost stížnosti, uvede v oznámení i přijatá opatření anebo vykonaná k odstranění zjištěných nedostatků, příp. lhůtu, do kdy budou nejpozději nedostatky odstraněny.
4. Opodstatněná stížnost se považuje za vyřízenou, pokud byla přijata opatření k odstranění zjištěných nedostatků a příčin jejich vzniku.
5. Vyřízená stížnost se zakládá do jeho klientské složky.
6. Společnost na požádání poskytne informace o stížnostech a o vyřizování stížností příslušným orgánům. Tyto informace mohou obsahovat údaje o počtu obdržných stížností podle požadovaných kritérií, případně podle vlastních kritérií, pokud tyto nejsou určeny vnitrostátním předpisem, resp. příslušným orgánem.

IX.

Vnitřní sledování a vyhodnocování přijatých stížností

1. Společnost průběžně analyzuje údaje získané v rámci vyřizování stížností s cílem identifikace a řešení opakujících se systémových problémů a potenciálně právních a provozních rizik
2. Za tímto účelem
 - a) analyzuje příčiny jednotlivých stížností s cílem definovat hlavní příčiny, společné pro daný typ stížností.
 - b) posuzuje, zda takové příčiny mohou mít vliv na jiné procesy nebo produkty a to i těch, na které se stížnost přímo nevztahuje
 - c) v opodstatněných případech tyto hlavní příčiny odstraňuje.

X.

Závěrečné ustanovení

1. Tato koncepce platí na dobu neurčitou s tím, že představenstvo společnosti je oprávněno ji změnit.
2. Tento dokument byl schválen rozhodnutím představenstva ze dne 26.11. 2015

3. Tento dokument nabývá účinnosti dnem právního rozhodnutí Národní banky Slovenska o udělení povolení na poskytování investičních služeb společnosti.

Ing. Tomáš Bagin

jediný člen představenstva