


KONCEPCIA VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

Označenie spracovateľa	Compliance manager
Dátum vydania a schválenia	24.03.2020
Dátum účinnosti	01.07.2020
Podpis štatutárneho orgánu Sympatia Financie, o.c.p., a.s.	

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1 Účel vydania

Dňa 30. septembra 2014 bolo zverejnené Metodické usmernenie Útvaru dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska č. 2/2014 k vybavovaniu sťažností pre obchodníkov s cennými papiermi a správcovské spoločnosti podľa požiadaviek Európskeho orgánu dohľadu. V zmysle článku 4 Metodického usmernenia:

- 1.1.1 dohliadaný subjekt by mal zaviesť koncepciu vybavovania sťažností, pričom túto Koncepciu by mal určiť a schváliť štatutárny orgán dohliadaného subjektu; štatutárny orgán by mal byť zároveň zodpovedný aj za implementáciu koncepcie a sledovanie jej dodržiavania.
 - 1.1.2 Koncepcia by mala mať písomnú formu, napríklad ako súčasť politiky (spravodlivého) zaobchádzania dohliadaného subjektu v rámci vnútorných predpisov.
 - 1.1.3 Koncepcia by mala byť k dispozícii všetkým zainteresovaným zamestnancom dohliadaného subjektu.
- Táto koncepcia vybavovania sťažností definuje základné postupy a zásady spoločnosti pri vybavovaní sťažností.

1.2 Pojmy a skratky:

- 1.5.1 **Koncepcia** – Koncepcia vybavovania sťažností.
- 1.5.2 **Metodické usmernenie** – [Metodické usmernenie Útvaru dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska č. 2/2014 z 30.09.2014.](#)
- 1.5.3 **Smernica o sťažnostiach klientov** – smernica o postupe pri vybavovaní sťažností klientov.
- 1.5.4 **Smernica** – táto koncepcia vybavovania sťažností.
- 1.5.5 **Sympatia Financie** - Sympatia Financie, o.c.p., a.s., IČO: 35 842 369.

2. SYSTÉM NA VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ

- 2.1 Sympatia má vytvorený funkčný systém na vybavovanie sťažností. Zasadou pri vybavovaní sťažností je spravodlivé vybavovanie sťažností ako aj identifikácia a zmiernenie možných konfliktov záujmov.
- 2.2 Systém na vybavovanie sťažností spoločnosti Sympatia je definovaný Smernicou o sťažnostiach klientov.

3. EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ

- 3.1 Sympatia má v zmysle Smernice vytvorený systém riadnej vnútornej evidencie o všetkých doručených sťažnostiach klientov. Vnútorná evidencia je vedená nasledovne:
 - 3.1.1 Fyzická. Evidenciu v materializovanej (fyzickej) podobe vedie Compliance manager Sympatie. Evidencia sa realizuje v zmysle Smernice.
 - 3.1.2 Elektronická. Spoločnosť vedie aj tzv. elektronickú vnútornú evidenciu prostredníctvom zabezpečeného elektronického registra. Zabezpečenie registra a lehoty viažuce sa na evidenciu sťažností definuje Smernica.

4. OZNAMOVANIE INFORMÁCIÍ O SŤAŽNOSTIACH A O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

- 4.1 Zamestnanci Sympatia Financie sú povinní na požiadanie poskytovať informácie o sťažnostiach a o vybavovaní sťažností príslušným vnútroštátnym orgánom. Osobou zodpovednou za poskytovanie predmetných informácií je Compliance manager. Žiadané informácie sa poskytujú pre účely príslušných vnútroštátnych orgánov v rozsahu

a štruktúre definovaných oficiálnymi vnútroštátnymi kritériami požadovanými príslušným vnútroštátnym orgánom. V prípade, ak vnútroštátne kritériá nie sú určené alebo kritériá neurčil príslušný vnútroštátny orgán postupuje Compliance manager v zmysle platných právnych predpisov.

5. VNÚTORNÉ SLEDOVANIE A VYHODNOCOVANIE VYBAVENÝCH SŤAŽNOSTÍ

- 5.1** Sympatia Financie priebežne analyzuje údaje získané v rámci vybavovania sťažností s cieľom zabezpečiť, aby spoločnosť identifikovala a riešila všetky opakujúce sa alebo systémové problémy a potenciálne právne a operačné riziká. Osobou zodpovednou za priebežné analyzovanie údajov je Compliance manager.
- 5.2** Compliance manager je povinný sa pri výkone analýzy zaoberať najmä, nie však len:
 - 5.2.1 analyzovaním príčin jednotlivých sťažností s cieľom identifikovať hlavné príčiny, ktoré sú spoločné pre daný typ sťažnosti,
 - 5.2.2 posúdením, či takéto hlavné príčiny môžu mať vplyv na iné procesy alebo produkty vrátane tých, na ktoré sa sťažnosť priamo nevzťahuje a
 - 5.2.3 odstránením týchto hlavných príčin v prípadoch, v ktorých je to opodstatnené.

6. POSKYTOVANIE INFORMÁCIÍ SŤAŽOVATEĽOM A VEREJNOSTI

- 6.1** Zamestnanci Sympatia Financie sú povinní:
 - 6.1.1 na požiadanie alebo po potvrdení doručenia sťažnosti písomne poskytnúť sťažovateľovi informácie o postupe dohliadaného subjektu pri vybavovaní sťažností,
 - 6.1.2 zverejniť informácie o postupe dohliadaného subjektu pri vybavovaní sťažností tak, aby boli ľahko dostupné, napríklad vo forme brožúr, letákov, zmluvnej dokumentácie alebo na svojom webovom sídle,
 - 6.1.3 sťažovateľom poskytovať jasné, presné a aktuálne informácie o postupe pri vybavovaní sťažností vrátane
 - a) podrobností o postupe pri podávaní sťažnosti (napr. typ informácií, ktoré musí sťažovateľ uviesť, kontaktné údaje a totožnosť osoby alebo názov oddelenia dohliadaného subjektu, ktorému je sťažnosť adresovaná),
 - b) popisu postupu pri vybavovaní sťažnosti (napr. kedy bude písomne potvrdené doručenie sťažnosti, orientačný časový harmonogram vybavovania sťažností, dostupnosť príslušného vnútroštátneho orgánu alebo mechanizmu alternatívneho riešenia sporov (ARS) a pod.),
 - 6.1.4 informovať sťažovateľa o všetkých dôležitých skutočnostiach súvisiacich s vybavovaním jeho sťažnosti.

7. POSTUPY ODPOVEDANIA NA SŤAŽNOSTI

- 7.1** Zamestnanci Sympatia Financie sú povinní:
 - 7.1.1 zhromažďovať a preverovať všetky relevantné dôkazy a informácie týkajúce sa sťažnosti,
 - 7.1.2 komunikovať jasným, jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom,
 - 7.1.3 poskytovať sťažovateľovi odpoveď bez zbytočného odkladu alebo najneskôr do lehoty stanovenej na vnútroštátnej úrovni, resp. stanovenej dohliadaným subjektom; ak do uplynutia očakávanej lehoty nie je

možné odpoveď poskytnúť, dohliadaný subjekt by mal sťažovateľa informovať o príčinách omeškania a uviesť, kedy bude pravdepodobne vybavovanie sťažnosti ukončené,

- 7.1.4 v prípade, že vo vzťahu k predmetu sťažnosti zaujal stanovisko, ktoré úplne neuspokojuje požiadavky sťažovateľa, komplexne vysvetliť sťažovateľovi svoje stanovisko a informovať ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažnosti, napr. o dostupnosti mechanizmu alternatívneho riešenia sporov, alebo o príslušných vnútroštátnych orgánoch a pod.

8. AKTUALIZÁCIA KONCEPCIE

- 8.1** Koncepcia vybavovania sťažností sa aktualizuje:
- 8.1.1 vždy, ak sa zmenia právne a legislatívne normy upravujúcu predmetnú oblasť;
 - 8.1.2 priebežne v ročných intervaloch.
- 8.2** Aktualizáciou Koncepcie vybavovania sťažností je poverený Compliance manager, ktorý z predkladá závery a zistenia vždy na nasledujúcom zasadnutí predstavenstva spoločnosti.
- 8.3** Schválenie aktualizácie Koncepcie vybavovania sťažností je kompetenciou predstavenstva spoločnosti.

9. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 9.1 Záväznosť**
- Smernica je záväzná pre Sympatia Financie a všetkých zamestnancov Sympatia Financie. Smernicou sú povinní riadiť sa všetci zamestnanci Sympatia Financie pri plnení svojich pracovných povinností alebo pri výkone funkcie. Sympatia Financie v prípade porušenia Smernice vyvodí voči zamestnancom postih podľa pracovnoprávných predpisov.
- 9.2 Platnosť a účinnosť**
- Smernica nadobúda platnosť dňom vydania a účinnosť 1.7.2020.
- 9.3 Zodpovednosť za kontrolu**
- Kontrolou dodržiavania tejto Smernice sú poverení vedúci zamestnanci a compliance manager.
- 9.4 Sankcie**
- Nedodržiavanie pokynov uvedených v Smernici sa môže klasifikovať ako porušenie pracovnej disciplíny.
- 9.5 Derogačná klauzula**
- Týmto vnútorným predpisom sa v plnom rozsahu zrušuje Koncepcia vybavovania sťažností dňa 28.04.2015.