

Koncepcia vybavovania sťažností klientov

Článok 1

1. Koncepcia vybavovania sťažností klientov (ďalej len „KVSK“) spoločnosti M Securities o.c.p., a.s., so sídlom Panenská 23, 811 03 Bratislava, IČO 35 931 949, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 3577/B (ďalej len „obchodník s cennými papiermi“) kreuje a udržiava funkčný systém na vybavovanie sťažností, ktorý umožňuje ich spravodlivé vybavovanie ako aj identifikáciu a zmiernenie možných konfliktov záujmov. Taktiež upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi klientom (resp. sťažovateľom) a obchodníkom na základe a v súvislosti s uplatňovaním sťažností klientov, ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou poskytovania investičných služieb, ktoré obchodník vykonáva pre klientov na základe zmlúv uzavretých medzi obchodníkom a klientom, najmä postupy a lehoty vybavovania týchto sťažností, spôsob úhrady nákladov spojených s týmito sťažnosťami a všetky ostatné súvisiace právne vzťahy.
2. Za sťažnosť sa považuje také ústne, písomné, elektronické alebo telefonické podanie, v ktorom klient uvádza nespokojnosť so spôsobom a výsledkom zabezpečenia konkrétnej služby, ktorú klientovi poskytuje spoločnosť na základe rámcovej zmluvy o investovaní, resp. zmluvy o riadení portfólia alebo prostredníctvom ktorého sa klient domáha ochrany svojich práv alebo upozorňuje na konkrétne nedostatky spoločnosti.
3. Právo podať sťažnosť má každý klient spoločnosti, resp. jeho splnomocnený zástupca. Sťažnosť môže byť podaná ústne, písomne, elektronicky alebo telefonicky. K ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť hneď pri jej podaní, vyhotoví písomný záznam osoba, ktorá takúto sťažnosť prijala. V prípade podania telefonickej sťažnosti, osoba, ktorá takúto sťažnosť prijíma, požiada volajúceho, aby svoju sťažnosť adresoval písomne alebo e-mailom. V danom prípade vyhotoví aj písomný záznam o obsahu prijatej telefonickej sťažnosti, pričom sa použije Formulár Záznamu o podaní ústnej sťažnosti. Pokiaľ do 5 pracovných dní nedôjde od klienta aj písomná sťažnosť, táto sťažnosť sa vybaví štandardne podľa tejto smernice, s tým, že aj v spôsobe vybavenia sa uvedie, že telefonická sťažnosť nebola písomne klientom potvrdená.
4. Klient je povinný obchodníkovi poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie a preskúmanie uplatnenej sťažnosti. Pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, obchodník nie je povinný vykonať ďalšie preverenie sťažnosti a nie je povinný ďalej skúmať jej oprávnenosť.

Článok 2

1. Obchodník vedie a udržiava prostredníctvom zabezpečeného elektronického registra registra riadnu vnútornú evidenciu a v súlade s lehotami viazucimi sa na evidenciu sťažností.

Článok 3

1. Obchodník poskytuje na požiadanie informácie o sťažnostiach a o vybavovaní sťažností príslušným vnútroštátnym orgánom.
2. Tieto údaje môžu obsahovať počet prijatých sťažností členených podľa vnútroštátnych kritérií, kritérií požadovaných príslušným vnútroštátnym orgánom, prípadne podľa vlastných kritérií, ak vnútroštátne kritériá nie sú určené alebo kritéria neurčil príslušný vnútroštátny orgán.

Článok 4

1. Zamestnanci spoločnosti zodpovední za vnútorné sledovanie a vyhodnocovanie sťažností obchodníka priebežne analyzujú údaje získané v rámci vybavovania sťažností s cieľom zabezpečiť identifikáciu a riešenia všetkých opakujúcich sa sťažností alebo systémových problémov a potenciálnych právnych a operačných rizík, prípadne odstrániť hlavné príčiny, ktoré vedú k vzniku neželaného stavu.

Článok 5

1. Obchodník na požiadanie sťažovateľa poskytne sťažovateľovi informácie o postupe obchodníka pri vybavovaní sťažností písomnou formou.
2. Informácie o postupe pri vybavovaní sťažností zverejňuje obchodník vo forme KVSK, ktorá sa nachádza na prevádzkach a tiež aj na webovom sídle obchodníka.
3. Obchodník poskytne sťažovateľom jasné, presné a aktuálne informácie o postupe pri vybavovaní sťažností vrátane:
 - podrobností o postupe pri podávaní sťažnosti
 - popisu postupu pri vybavovaní sťažnosti.
4. Obchodník informuje sťažovateľa o všetkých dôležitých skutočnostiach súvisiacich s vybavovaním jeho sťažnosti.

Článok 6

1. Obchodník zhromažďuje a preveruje všetky relevantné dôkazy a informácie týkajúce sa sťažnosti .

2. Obchodník komunikuje jasne, jednoducho a zrozumiteľným spôsobom (netechnickým jazykom).
3. Obchodník poskytuje sťažovateľovi písomnú odpoveď na jeho sťažnosť bez zbytočného odkladu do 30 dní odo dňa jej doručenia spoločnosti a v tejto lehote je povinný písomne upovedomiť klienta o spôsobe vybavenia sťažnosti.
4. V odôvodnených prípadoch môže byť 30-dňová lehota predĺžená najviac na 60 dní odo dňa jej doručenia, pričom obchodník musí sťažovateľovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na 60 dní, a to do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti.
5. Ak obchodník v priebehu vyhodnocovania sťažnosti klienta dospeje k názoru, ktorý neuspokojuje požiadavky sťažovateľa, komplexne vysvetlí sťažovateľovi svoj názor, resp. zistenie a informuje ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažností, napr. o dostupnosti mechanizmu alternatívneho riešenia sporov, alebo príslušných vnútroštátnych orgánov a pod.
6. Náklady spojené s vybavovaním sťažnosti znáša obchodník, ak nie je stanovené inak predpisom.
7. Ostatné právne vzťahy medzi obchodníkom a klientom neupravené v tejto KVSK sa spravujú príslušnými zmluvami uzavretými medzi obchodníkom a klientom, zákonom č. 566/2001 Z.z. o cenných papieroch a investičných službách a ozmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov a ostatnými súvisiacimi právnymi predpismi slovenského a európskeho právneho poriadku.
8. Za riadne, správne a včasné vybavenie sťažnosti klienta zodpovedá v spoločnosti príslušný útvar poverený vybavovaním sťažností klientov v spoločnosti. V prípade nejasností zodpovedá za riešenie a vybavenie sťažnosti klienta samotné predstavenstvo obchodníka, ktoré môže v prípade potreby písomne poveriť na vybavenie sťažnosti pracovníka obchodníka.

Článok 7

1. Konceptia vybavovania sťažností klientov tvorí neoddeliteľnú súčasť vnútornej smernice obchodníka MSEC XIII Vnútorná smernica o postupe pri vybavovaní sťažností klientov.
2. Vnútorná smernica obchodníka MSEC XIII Vnútorná smernica o postupe pri vybavovaní sťažností klientov nadobudla platnosť a účinnosť dňa 10.12.2014, kedy bola schválená predstavenstvom spoločnosti M Securities o.c.p., a.s..
3. Za implementáciu a sledovanie dodržiavania tejto koncepcie zodpovedá predstavenstvo obchodníka.

V Prahe, dňa 10.12.2014

Predstavenstvo spoločnosti M Securities o.c.p., a.s.