

Informácie o postupe pri vybavovaní sťažností VÚB Asset Management, správ. spol., a.s.



Vypracoval:
Odbor Compliance & AML
VÚB Asset Management, správ. spol., a.s.
Všetky práva vyhradené
1.7.2018

1. Úvod

VÚB Asset Management správ. spol., a.s. (ďalej aj "VÚBAM") sa usiluje o udržanie povesti správcovskej spoločnosti poskytujúcej vysoko kvalitné odborné služby. VÚBAM sa zaväzuje riešiť problémy, potreby a obavy svojich klientov, investorov a podielnikov s najvyššou možnou starostlivosťou, transparentnosťou a objektivitou.

Pri vybavovaní sťažností VÚBAM postupuje v súlade s relevantnými legislatívnymi požiadavkami a aktuálnou najlepšou trhovou praxou. Konkrétne postupy vybavovania sťažností boli zo strany VÚBAM navrhnuté tak, aby, okrem iného, splnili požiadavky podľa § 38 zákona č. 203/2011 Z.z. o kolektívnom investovaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZKI“) a metodického usmernenia Útvaru dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska (ďalej len „NBS“) č. 2/2014 z 30. septembra 2014 k vybavovaniu sťažností pre obchodníkov s cennými papiermi a správcovské spoločnosti podľa požiadaviek Európskeho orgánu dohľadu (Európsky orgán pre cenné papiere a trhy).

2. Definícia a podávanie sťažnosti

Sťažnosťou sa rozumie písomné podanie klienta, investora alebo podielníka (ďalej len „sťažovateľ“), ktoré obsahuje vyjadrenie nespokojnosti s VÚBAM, jeho produktmi, službami alebo procesmi, pričom sťažovateľ vyslovene alebo bez jednoznačného vyjadrenia očakáva odpoveď, príp. aj opatrenie na nápravu. Pod sťažnosť je možné podradiť aj reklamáciu, žiadosť, resp. iný typ podania, ak vykazujú znaky podľa predchádzajúcej vety.

Požaduje sa, aby sťažovateľ uviedol svoje meno, priezvisko a adresu, ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu, predmet sťažnosti (t.z. čo namieta, alebo požaduje, vrátane pravdivého opísania rozhodujúcich skutočností), dátum a vlastnoručný podpis. Ak chýba niektorá z uvedených náležitostí, VÚBAM sťažnosť prijme, ak možno identifikovať sťažovateľa a predmet sťažnosti.

Za sťažnosť sa považuje sťažnosť podaná v listinnej forme, ktorá je doručená do sídla VÚBAM na adresu VÚB Asset Management, správ. spol., a.s., Mlynské Nivy 1, 820 04 Bratislava. Za sťažnosť sa považuje aj sťažnosť podaná v elektronickej forme, pričom sťažovateľ využije kontaktný formulár na webe www.vubam.sk, konkrétne <http://www.vubam.sk/kontakt>.

Z prevádzkových dôvodov a s ohľadom na kapacitné možnosti si VÚBAM vyhradzuje právo neodpovedať na sťažnosti, ktoré nie sú podané tu uvedenými spôsobmi pre listinné a elektronické doručovanie, ani na podania, ktoré nespĺňajú tu uvedené definičné znaky, najmä ak podanie nemá žiadny súvis s VÚBAM, jeho produktmi, službami alebo procesmi.

Osobitne platí, že podnety týkajúce sa Všeobecnej úverovej banky, a.s., vrátane jej produktov (bankové účty, úvery, karty a pod.) a služieb na obchodnom mieste, je potrebné riešiť prostredníctvom kontaktov na banku <https://www.vub.sk/sk/kontakt/>.

3. Riešenie a eskalovanie sťažnosti

VÚBAM zašle sťažovateľovi odpoveď bez zbytočného odkladu, v každom prípade v lehote 10 (desať) pracovných dní od prijatia sťažnosti do VÚBAM. Ak VÚBAM nemôže odpoveď v uvedenej lehote pripraviť, zašle v rovnakej lehote iba potvrdenie prijatia sťažnosti s poučením o ďalšom postupe. Následne odpoveď VÚBAM zašle v lehote 1 (jeden) mesiac od prijatia sťažnosti do VÚBAM. V prípadoch hodných osobitného zreteľa je možné lehotu podľa predchádzajúcej vety predĺžiť celkovo

na 2 (dva) mesiace, pričom sťažovateľ bude o tejto skutočnosti informovaný ešte pred uplynutím lehoty podľa predchádzajúcej vety.

Odpoveď alebo potvrdenie VÚBAM zasiela vo forme, ktorú sťažovateľ, resp. odosielateľ vyslovene požaduje, alebo objektívne očakáva, napr. na sťažnosť v elektronickej forme (mailom) sa odpoveď rovnakou formou. Odpoveď sťažovateľovi mailom však VÚBAM vyhotovuje len vo všeobecnej rovine bez uvedenia osobných údajov a informácií podliehajúcich povinnosti mlčanlivosti podľa ZKI.

Odpoveď alebo potvrdenie v listinnej podobe sa sťažovateľovi, ktorý je v internom systéme VÚBAM vedený ako klient, investor alebo podielnik, zasiela na adresu, ktorá je v tomto systéme evidovaná na účel doručovania písomností.

Sťažovateľ je oprávnený požadovať prehodnotenie odpovede, vrátane opatrenia na nápravu, a to iným zamestnancom alebo útvaram ako ten, ktorý odpoveď pôvodne poskytol (riešiteľ sťažnosti je v liste uvedený v časti „vybavuje“, v prípade mailu je ním obvykle odosielateľ). Takáto požiadavka však musí byť sťažovateľom jednoznačne formulovaná. Prehodnotenie odpovede primerane podľa postupov, akými bola sťažnosť prvotne riešená, zabezpečí zamestnanec alebo útvar určený generálnym riaditeľom (Chief Executive Officer - CEO) VÚBAM.

Spravidla po tom, čo riešenie sťažnosti podľa názoru sťažovateľa nevedlo k uspokojujúcej odpovedi, sťažovateľ má právo obrátiť sa na príslušný orgán dohľadu, ktorým je v rámci Slovenskej republiky NBS, alebo môže využiť alternatívne riešenie sporov (Alternative Dispute Resolution – ADR), ako je mediácia alebo arbitráž.
