



RM-S Market

OBCHODNÍK S CENNÝMI PAPIERMI

RM - S Market o.c.p., a.s.

Nám. SNP 14, 811 06 Bratislava, IČO: 35 799 072

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 2586/B

Koncepcia vybavovania sťažností v spoločnosti RM - S Market o.c.p., a.s.

Účinnosť od 1.7.2021

Článok I

Úvodné ustanovenia

1. Táto Koncepcia vybavovania sťažností (ďalej len „Koncepcia“) stanovuje postup spoločnosti RM - S Market o.c.p., a.s., so sídlom Nám. SNP 14, 811 06 Bratislava, IČO: 35 799 072 (ďalej len „RMSM“ alebo „Spoločnosť“) pri riešení sťažností klientov v súvislosti s poskytovaním investičných služieb a investičných činností. Účelom tejto Koncepcie je zabezpečiť primeranú ochranu klientov/sťažovateľov, a to najmä:
 - a) objasniť očakávania týkajúce sa organizácie dohliadaných subjektov vo vzťahu k vybavovaniu sťažností;
 - b) poskytnúť usmernenia k poskytovaniu informácií sťažovateľom;
 - c) poskytnúť usmernenia k poskytovaniu odpovedania na sťažnosti;
 - d) zosúladiť postupy RMSM na vybavovanie sťažností, ktoré dostane;
 - e) zabezpečiť, aby postupy RMSM pre vybavovanie sťažností podliehali minimálnej úrovni zblížovania dohľadu v Európskej únii.
2. Spoločnosť prijíma túto Koncepciu v súlade s ustanovením § 71e zákona č. 566/2001 Z.z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „ZoCP“) a v súlade s Metodickým usmernením Útvary dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska (NBS) č. 2/2014 z 30.9.2014.
3. Sťažnosťou sa na účely tejto Koncepcie rozumie vyjadrenie nespokojnosti, ktorú Spoločnosť adresovala fyzická osoba alebo právnická osoba vo vzťahu k poskytovaniu služieb alebo k vykonávaniu činností podliehajúcich dohľadu NBS podľa ZoCP alebo vo vzťahu k finančnému sprostredkovaniu.
4. Sťažovateľom sa na účely tejto Koncepcie rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, o ktorej sa predpokladá, že má nárok na to, aby RMSM posúdila sťažnosť a ktorá sťažnosť už podala.
5. Táto Koncepcia sa nevzťahuje na prípady, kedy RMSM dostane sťažnosť, ktorá sa v skutočnosti týka iného subjektu než spoločnosti RMSM. V takom prípade Spoločnosť odpovie sťažovateľovi a odkáže ho na príslušný subjekt, ktorého sa sťažnosť týka.
6. Táto Koncepcia sa nevzťahuje na prípady, kedy Spoločnosť dostane sťažnosť na poskytované služby a vykonávané činnosti iné ako tie, ktoré podliehajú dohľadu NBS. V takom prípade Spoločnosť odpovie sťažovateľovi, že jeho sťažnosť sa netýka služieb resp. činností, ktoré poskytuje RMSM a prípadne ho odkáže s jeho sťažnosťou na príslušný subjekt (pokiaľ je tento príslušný subjekt Spoločnosti známy).
7. Táto koncepcia vybavovania sťažností klientov je spoločnou koncepciou RMSM a finančných agentov spolupracujúcich s RMSM, t.j. viazaných finančných agentov, viazaných investičných agentov, samostatných finančných agentov a podriadených finančných agentov.

Čl. II

Spôsob uplatnenia sťažnosti

1. Každý klient je oprávnený podať bezplatne sťažnosť na poskytnutie služby zo strany RMSM, pokiaľ služba nebola vykonaná alebo ak spôsob jej vykonania či odplata za ňu nezodpovedá uzatvorenej zmluve alebo ďalším podmienkam dohodnutými medzi Spoločnosťou a klientom. Klient je tiež oprávnený podať sťažnosť aj voči činnosti finančného agenta Spoločnosti. Ďalej je klient oprávnený podať sťažnosť, ak ktorýkoľvek zamestnanec RMSM alebo finančný agent, ktorý na základe zmluvy spolupracuje so Spoločnosťou na poskytnutí investičnej služby, koná voči klientovi nečestne, nespravodlivo alebo neúctivo.

2. Klient môže svoju sťažnosť uplatniť písomne (listom, faxom, e-mailom) alebo ústne. Sťažnosť klienta uplatnenú e-mailom je Spoločnosť povinná vytlačiť v listinnej forme. O ústne uplatnenej sťažnosti musí byť vyhotovený zápis podpísaný sťažovateľom a oprávneným zástupcom Spoločnosti. Sťažovateľ môže uplatniť sťažnosť ústne výlučne osobne na pracovisku RMSM (t.j. nie prostredníctvom prostriedkov telekomunikačnej techniky).

Článok III

Lehoty na vybavovanie sťažnosti

Sťažnosť klienta je RMSM povinná vybaviť v lehote 30 (tridsať) dní odo dňa jej uplatnenia klientom. Vo zvlášť zložitých prípadoch je spoločnosť povinná vybaviť sťažnosť klienta v lehote 60 (šesťdesiat) dní odo dňa jej uplatnenia klientom, a ak nemožno sťažnosť vybaviť ani v tejto lehote, môže ju primerane predĺžiť generálny riaditeľ alebo predstavenstvo Spoločnosti. Vybavenie sťažnosti klienta však nesmie trvať dlhšie ako 12 (dvanásť) mesiacov odo dňa jej uplatnenia klientom. V prípade potreby poskytnutia súčinnosti zo strany klienta sa doba poskytnutia súčinnosti nezapočítava do doby vybavenia sťažnosti.

Článok IV

Náležitosti sťažnosti

1. Sťažnosť musí byť podaná tak, aby bolo zrejmé, kto ju podáva a čo je predmetom sťažnosti. Ak predmetom sťažnosti je činnosť zamestnanca alebo finančného agenta, je nevyhnutné túto skutočnosť v sťažnosti výslovne uviesť. Pokiaľ klient požaduje aj náhradu majetkovej škody, musí uviesť, akým spôsobom a v akej výške má byť škoda nahradená (napr. dodať finančné nástroje za určitú cenu a pod.). Pokiaľ bude klient v rámci vybavenia sťažnosti požadovať nakladanie so svojím majetkom (napr. bude požadovať predaj chybné nakúpených finančných nástrojov), súčasťou sťažnosti musí byť aj riadne udelený súhlas klienta s takýmto postupom.
2. Spoločnosť overí totožnosť osoby, ktorá sťažnosť podáva a jej oprávnenia disponovať s účtom, ku ktorému sa sťažnosť vzťahuje, dôveryhodným spôsobom s ohľadom na formu podávania sťažnosti. Ak sa osoba podávajúca sťažnosť odmietla podrobiť identifikácii, nebola sa schopná identifikovať napriek výzve Spoločnosti či finančného agenta, alebo ak nie je oprávnená nakladať s účtom, ku ktorému sa sťažnosť vzťahuje, má sa za to, že takáto sťažnosť nebola vôbec podaná.
3. Klient je povinný vo svojom vlastnom záujme oznámiť Spoločnosti čo možno najviac podrobností o službe alebo konaní, ktoré je predmetom sťažnosti a ktoré môžu prispieť k rýchlemu vyriešeniu sťažnosti, predovšetkým je povinný oznámiť, prípadne odovzdať informácie, dokumenty alebo iné doklady o chybnom vykonaní služby, ktoré Spoločnosť nemá k dispozícii alebo by ich získanie bolo neprimerane náročné a viedlo by k zbytočnému predĺžovaniu vybavovania sťažnosti. Ak sťažnosť nebude obsahovať všetky náležitosti, Spoločnosť je povinná bez zbytočného odkladu požiadať vhodným spôsobom klienta o jej doplnenie. Pokiaľ klient žiadosti nevyhoví, Spoločnosť je oprávnená sťažnosť odmietnuť z dôvodu nedostatku súčinnosti.
4. Klient je povinný v maximálnej miere poskytnúť Spoločnosti súčinnosť pri riešení sťažnosti. Klient je povinný podať sťažnosť bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o vzniku skutočnosti, ktorá je predmetom sťažnosti, dozvedel. Ak podá klient sťažnosť s časovým odstupom napriek tomu, že o tejto skutočnosti vedel skôr, Spoločnosť môže prípadnú náhradu škody vzťahovať k hodnotám, ktoré boli platné v okamžiku, keď sa klient o vzniku predmetu sťažnosti dozvedel a mohol sťažnosť bez zbytočného odkladu podať. Spoločnosť nie je povinná nahradiť klientovi tú časť prípadnej škody, ktorá bola zapríčinená nesúčinnosťou klienta. Spoločnosť je oprávnená uviesť majetok klienta do pôvodného stavu pred vykonaním chybnéj operácie.

Článok V

Spôsob vybavovania sťažnosti

1. Sťažnosti klientov RMSM vybavuje útvar Spoločnosti, do ktorého pôsobnosti sťažnosť klienta prislúcha z obsahového a vecného hľadiska. Zamestnanci útvaru Spoločnosti, ktorý sú príslušní na vybavenie sťažnosti klienta, sú oprávnení pri vybavovaní sťažnosti požiadať o potrebnú súčinnosť a pomoc iné útvary Spoločnosti.
2. RMSM pri vybavovaní sťažností dodržiava nasledovné postupy:
 - a) zhromažďuje a preveruje všetky relevantné dôkazy a informácie týkajúce sa sťažnosti;
 - b) komunikuje so sťažovateľom jasným, jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom;
 - c) poskytne sťažovateľovi odpoveď na jeho sťažnosť v lehote podľa článku III. tejto Koncepcie;
 - d) v prípade, že RMSM úplne alebo čiastočne zamietol sťažnosť, komplexne vysvetlí sťažovateľovi svoje stanovisko a informuje ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažnosti.

Článok VI

Rozhodnutie o sťažnosti v prvom stupni

1. Rozhodnutie o sťažnosti musí mať písomnú formu, pričom môže byť klientovi doručené formou listu, faxom alebo e-mailom. Rozhodnutie o sťažnosti obsahuje vyjadrenie, či RMSM sťažnosti vyhovie alebo nevyhovuje. V prípade, ak Spoločnosť sťažnosti klienta vyhovie, v rozhodnutí uvedie odôvodnenie a spôsob, akým bude realizovaná klientova požiadavka na nápravu obsiahnutá v sťažnosti. V prípade, ak Spoločnosť sťažnosti klienta nevyhovie alebo nevyhovie v plnom rozsahu, bude rozhodnutie obsahovať komplexné odôvodnenie, prečo sťažnosti nie je vyhovené, resp. nie je vyhovené v plnom rozsahu a informuje ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažnosti.
2. V prípade, ak klient v sťažnosti žiada RMSM o poskytnutie informácií resp. sťažnosť klienta má takú povahu, že nie je možné rozhodnúť o jej vyhovení resp. nevyhovení, za rozhodnutie podľa odseku 1 tohto bodu sa považuje aj odpoveď Spoločnosti na sťažnosť klienta, ktorou Spoločnosť poskytuje klientovi príslušné informácie požadované klientom resp. akákoľvek iná odpoveď Spoločnosti na sťažnosť klienta.

Článok VII

Druhostupňové preskúmanie rozhodnutia o sťažnosti, opakovaná sťažnosť

1. Ak klient nesúhlasí so spôsobom vybavenia sťažnosti, je oprávnený obrátiť sa na Spoločnosť s opakovanou sťažnosťou. Pre podanie a vybavenie opakovanej sťažnosti platí primerane to, čo pre sťažnosť. Podaním opakovanej sťažnosti sa zakladá nová lehota 30 kalendárnych dní na jeho vybavenie, ktorú je možné predĺžiť za rovnakých podmienok, ktoré sa uplatnia pri predlžovaní lehoty na vybavenie sťažnosti.
2. Na preskúmanie opakovanej sťažnosti je príslušný pracovník na hierarchicky vyššej pracovnej pozícii, ako bol pracovník príslušný v prvostupňovom konaní o sťažnosti klienta. Tento súčasne preskúma aj pôvodnú sťažnosť a rozhodne o opakovanej sťažnosti. V prípade, ak Spoločnosť opakovanej sťažnosti klienta vyhovie, prvostupňové rozhodnutie sa zrušuje, pričom RMSM vo svojom rozhodnutí uvedie spôsob, akým bude realizovaná klientova požiadavka na nápravu. Proti spôsobu vybavenia opakovanej sťažnosti nie je žiadny opravný prostriedok a spôsob vybavenia opakovanej sťažnosti zo strany RMSM je konečný. Uvedené však klienta nijako neobmedzuje v možnosti podať návrh na súd alebo podať návrh Národnej banke Slovenska vo veciach súvisiacich s jej pôsobnosťou (o.i. ochrana finančného spotrebiteľa a dohľad nad finančným trhom) s tým, že Národná banka Slovenska ako orgán dohľadu nad finančným trhom nie je oprávnená autoritatívne rozhodnúť v sporoch medzi Spoločnosťou a klientom.
3. Pre rozhodovanie o opakovanej žiadosti platí primerane článok VI, ods. 2.

Článok VIII **Anonymná sťažnosť**

1. Anonymné sťažnosti prešetruje Spoločnosť len vtedy, ak sú dostatočne konkrétne a signalizujú porušenie právnej normy alebo Etický kódex Spoločnosti.
2. Zo sťažnosti musí byť zrejmé, akej veci sa týka, ktoré právne normy a akým spôsobom sú porušované a proti komu alebo čomu sťažnosť smeruje.
3. V prípade anonimnej sťažnosti nebude sťažovateľ informovaný o výsledku prešetrenia. Prešetrovanie skutočností uvedených v anonymnom podnete závisí najmä od posúdenia závažnosti obsahu podnetu.
4. Pokiaľ sa prešetrením anonymného podnetu preukáže sťažnosť ako oprávnená a dôvodná, Spoločnosť vykoná opatrenia na nápravu, ak je to možné. Ďalej Spoločnosť postupuje v súlade s článkom IX tejto Koncepcie.

Článok IX **Vnútorne sledovanie a vyhodnocovanie vybavených sťažností**

Spoločnosť je povinná priebežne analyzovať údaje získané v rámci vybavovania sťažností s cieľom, aby identifikovala a riešila všetky opakujúce sa alebo systémové problémy a potenciálne právne a operačné riziká, konkrétne :

- a) analyzovaním príčin jednotlivých sťažností s cieľom identifikovať hlavné príčiny, ktoré sú spoločné pre daný typ sťažností;
- b) posúdením, či takéto hlavné príčiny môžu mať vplyv na iné procesy alebo produkty vrátane tých, na ktoré sa sťažnosť priamo nevzťahuje;
- c) odstránením týchto hlavných príčin v prípadoch, v ktorých je to opodstatnené.

Článok X **Evidencia sťažností**

1. Spoločnosť je povinná evidovať všetky uplatnené sťažnosti klientov. Spoločnosť eviduje v elektronickej forme zoznam všetkých sťažností klientov s uvedením poradového čísla sťažnosti, dátumu uplatnenia sťažnosti, mena a priezviska sťažovateľa, stručného popisu predmetu sťažnosti, útvar Spoločnosti, ktorý je príslušný za vybavenie sťažnosti a dátumu rozhodnutia o sťažnosti.
2. Spoločnosť eviduje v listinnej forme všetky sťažnosti klientov (listy, faxy, e-maily, zápisy o ústne podaných sťažnostiach), rozhodnutia o sťažnostiach, ako aj ostatnú dokumentáciu súvisiacu so sťažnosťami.

Článok X **Oznamovanie informácií o sťažnostiach a o vybavovaní sťažností.** **Poskytovanie informácií sťažovateľom a verejnosti.**

1. RMSM poskytne na požiadanie informácie o sťažnostiach a o vybavovaní sťažností NBS a iným príslušným vnútroštátnym orgánom.
2. Údaje podľa odseku 1 obsahujú :
 - a) počet prijatých sťažností;
 - b) členenie prijatých sťažností podľa vnútroštátnych kritérií alebo podľa vlastných kritérií.
3. RMSM poskytne na požiadanie sťažovateľa informácie o postupe pri vybavovaní sťažnosti.
4. Spoločnosť a jej zamestnanci sú povinní o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Uvedené neplatí, pokiaľ ide o orgány dohľadu a iné príslušné vnútroštátne orgány.

Článok XI

Mimosúdne riešenie sporov

1. Klienti, ktorí sú zaradení v rámci kategorizácie klientov do kategórie neprofesionálni klienti, sú oprávnení použiť platformu riešenia sporov online (ďalej len ako „RSO“) na riešenie svojich sporov, v jazyku, ktorí si zvolia. Títo klienti môžu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu RSO, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Neprofesionálni klienti pri predkladaní podania platforme RSO vyplnia elektronický formulár sťažnosti. Informácie, ktoré predložia, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Neprofesionálni klienti môžu priložiť dokumenty na podporu svojej sťažnosti.
2. Ďalším spôsobom mimosúdneho riešenia sporu je alternatívne riešenie sporu medzi neprofesionálnym klientom ako spotrebiteľom a Spoločnosťou subjektom alternatívneho riešenia sporov. V zmysle § 24 ods. 1 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov („zákon“), Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky na svojom webovom sídle: <http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov> zverejňuje zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov. Klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak Spoločnosť sťažnosť zamietla alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Cieľom je uzatvorenie písomnej dohody o riešení sporu medzi klientom a Spoločnosťou.
3. Tretím spôsobom mimosúdneho riešenia sporu je za asistencie tretej nestrannej osoby - mediátora. Prostredníctvom mediátora bude klient so Spoločnosťou hľadať riešenia počas neformálneho a neverejného konania. Predpokladom mediácie je záujem oboch strán dohodnúť sa. Mediátorom je fyzická osoba zapísaná v zozname mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Ministerstvo republiky zverejňuje zoznam mediátorov na svojom webovom sídle: <https://www.justice.gov.sk/Stranky/Nase-sluzby/Civilne-pravo/Mediatori/Uvod.aspx>. Výkon mediácie, základné princípy, organizáciu a účinky mediácie upravuje zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov.

Článok XII

Záverečné ustanovenia

1. Táto Konceptia nadobúda účinnosť dňa 1.7.2021.
2. Spoločnosť je oprávnená kedykoľvek jednostranne meniť túto Konceptiu, pričom jej platnú verziu zverejní na svojom webovom sídle najneskôr v deň nadobudnutie jej účinnosti.
3. Za kontrolu dodržiavania tejto Konceptie je zodpovedné Predstavenstvo Spoločnosti.

V Bratislave, dňa 30.06.2021

Ing. Pavol Ondriš
predseda predstavenstva

Mgr. Zuzana Lieskovanová
členka predstavenstva