

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Reklamačný poriadok PARTNERS ASSET MANAGEMENT, správ. spol., a. s. (ďalej ako „PAM“ alebo „spoločnosť“) stanovuje postup pri podávaní a vybavovaní sťažností investorov v súvislosti so spravovaním alternatívnych investičných fondov alebo zahraničných alternatívnych investičných fondov spoločnosťou PAM.
- 1.2 Sťažnosť môže podať každý investor, ako aj zástupca investora. Sťažnosťou sa rozumie vyjadrenie nespokojnosti, ktorú PAM adresovala fyzická osoba alebo právnická osoba vo vzťahu k spravovaniu alternatívnych investičných fondov alebo k vykonávaniu činností podliehajúcich dohľadu NBS.
- 1.3 Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na prípady, kedy PAM dostane sťažnosť, ktorá sa v skutočnosti týka iného subjektu než PAM. V takom prípade PAM odpovie sťažovateľovi a odkáže ho na príslušný subjekt, ktorého sa sťažnosť týka.
- 1.4 Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na prípady, kedy PAM dostane sťažnosť na poskytované služby a vykonávané činnosti iné ako tie, ktoré podliehajú dohľadu NBS. V takom prípade PAM odpovie sťažovateľovi, že jeho sťažnosť sa netýka služieb resp. činností, ktoré poskytuje PAM a prípadne ho odkáže s jeho sťažnosťou na príslušný subjekt (pokiaľ je tento príslušný subjekt PAM známy).

2. Spôsob uplatnenia sťažnosti

- 2.1 Investor môže svoju sťažnosť uplatniť písomne (listom, e-mailom) alebo ústne. Písomnú sťažnosť môže investor podať na vzorovom tlačive (jej aktuálne znenie sa nachádza na webovom sídle PAM), pričom PAM akceptuje aj sťažnosti, ktoré nebudú podané na vzorovom tlačive. O ústne uplatnenej sťažnosti musí byť vyhotovený zápis podpísaný sťažovateľom a oprávneným zástupcom spoločnosti. Sťažovateľ môže uplatniť sťažnosť ústne výlučne osobne, na pracovisku spoločnosti (t.j. nie prostredníctvom prostriedkov telekomunikačnej techniky) alebo prostredníctvom finančného agenta.
- 2.2 Každá sťažnosť musí obsahovať identifikačné údaje Investora, prípadne aj údaje zástupcu investora, ktoré sú uvedené na vzorovom tlačive sťažnosti. Investor je ďalej povinný v sťažnosti určiť, zrozumiteľne, správne a presne uviesť skutočnosti, ktoré namieta, spolu s uvedenými dátami, číslami, a čiastkami a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je povinný obstaráť na svoje vlastné náklady. Investor je zároveň v sťažnosti povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči PAM uplatňuje.
- 2.3 Pokiaľ sťažnosť investora nemá náležitosti uvedené v ods. 2.2 tohto článku, PAM vyzve investora na doplnenie údajov v lehote do 30 dní odo dňa doručenia výzvy. Ak investor v lehote podľa predchádzajúcej vety vady sťažnosti, na odstránenie ktorých bol vyzvaný neodstráni, PAM nie je povinný sa jeho sťažnosťou zaoberať a skúmať jej oprávnenosť (na uvedenú skutočnosť PAM investora vo svojej výzve upozorní). Ak investor odstráni

nedostatky svojej sťažnosti, od tohto momentu začína plynúť lehota na vybavenie sťažnosti podľa článku 3. tohto Reklamačného poriadku.

- 2.4 Investor je povinný PAM poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie a preskúmanie uplatnenej sťažnosti. Pokiaľ napriek výzve PAM odmietne túto súčinnosť poskytnúť, PAM nie je povinný vykonať ďalšie preverenie sťažnosti a nie je povinný ďalej skúmať jej oprávnenosť (na uvedenú skutočnosť ho PAM vo svojej výzve upozorní).

3. Lehoty na vybavovanie sťažnosti

- 3.1 Sťažnosť investora je PAM povinný vybaviť v lehote 30 (tridsať) dní odo dňa jej uplatnenia investorom. V prípade, ak sťažnosť investora nespĺňa náležitosti podľa článku 2. ods. 2.2 tohto Reklamačného poriadku, lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť odo dňa odstránenia nedostatkov sťažnosti zo strany investora. Vo zvlášť zložitých prípadoch je PAM povinný vybaviť sťažnosť investora v lehote 60 (šesťdesiat) dní odo dňa jej uplatnenia investorom, pričom o tejto skutočnosti je PAM povinný informovať investora najneskôr do uplynutia lehoty na vybavenie sťažnosti podľa prvej vety.
- 3.2 Ak je na vybavenie sťažnosti potrebná súčinnosť alebo vyjadrenie iného subjektu, lehota na vybavenie sťažnosti neplynie po dobu, počas ktorej sa sťažnosťou zaoberá iný subjekt.

4. Spôsob vybavovania sťažnosti

- 4.1 Sťažnosti investorov vybavuje právne oddelenie, ktoré pri vybavení sťažnosti spolupracuje s organizačným útvarom PAM, do ktorého pôsobnosti sťažnosť investora prislúcha z obsahového a vecného hľadiska. Zamestnanci príslušného útvaru sú povinní poskytnúť právnomu oddeleniu pri vybavovaní sťažností všetku potrebnú súčinnosť.
- 4.2 PAM podľa obsahového alebo vecného hľadiska sťažnosti určí, do pôsobnosti ktorého organizačného útvaru sťažnosť prislúcha za účelom poskytnutia všetkej potrebnej súčinnosti právnomu oddeleniu pri vybavovaní sťažnosti podľa ods. 4.1 tohto článku.
- 4.3 PAM 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 určenej v článku 3. tohto Reklamačného poriadku;
 - d) v prípade, že úplne alebo čiastočne zamietol sťažnosť, komplexne vysvetlí sťažovateľovi svoje stanovisko a informuje ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažnosti.

5. Výsledok vybavenia sťažnosti

- 5.1 Výsledok vybavenia sťažnosti musí mať písomnú formu, pričom môže byť investorovi doručené formou listu alebo e-mailom. Výsledok vybavenia sťažnosti obsahuje vyjadrenie o tom, či spoločnosť sťažnosti vyhovel alebo nevyhovela. V prípade, ak spoločnosť

sťažnosti investora vyhovie, bude vo výsledku vybavenia sťažnosti uvedené odôvodnenie a spôsob, akým bude realizovaná požiadavka investora na nápravu, ktorá je obsiahnutá v sťažnosti. V prípade, ak spoločnosť sťažnosti investora nevyhovie, bude výsledok vybavenia sťažnosti obsahovať odôvodnenie, prečo sťažnosti nie je vyhovené.

- 5.2 V prípade, ak spoločnosť vo vzťahu k sťažovateľovi zaujme stanovisko, ktoré úplne neuspokojuje požiadavky sťažovateľa, spoločnosť sa zaväzuje sťažovateľovi komplexne vysvetliť svoje stanovisko a informovať ho o možnosti podať opakovanú sťažnosť, ako aj o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažnosti, napr. o dostupnosti mechanizmu alternatívneho riešenia sporov alebo príslušných vnútroštátnych orgánov a pod.

6. Opakovaná sťažnosť.

- 6.1 V prípade, ak sťažnosti investora nebolo vo výsledku vybavenia sťažnosti vyhovené, môže sa investor obrátiť s opakovanou sťažnosťou na spoločnosť. Za preskúmanie opakovanej sťažnosti je zodpovedný generálny riaditeľ spoločnosti, ktorý súčasne preskúma aj pôvodnú sťažnosť a rozhodne o opakovanej sťažnosti. V prípade, ak generálny riaditeľ opakovanej sťažnosti investora vyhovie, výsledok vybavenia sťažnosti sa zrušuje, pričom generálny riaditeľ vo svojom rozhodnutí uvedie spôsob, akým bude realizovaná požiadavka investora na nápravu. V prípade, ak generálny riaditeľ opakovanej sťažnosti investora nevyhovie, je rozhodnutie generálneho riaditeľa v rámci spoločnosti konečné.
- 6.2 Postup podľa bodu 6.1 je zachovaný, pokiaľ o opakovanej sťažnosti rozhoduje namiesto generálneho riaditeľa predstavenstvo spoločnosti.

7. Poskytovanie informácií sťažovateľom a verejnosti.

- 7.1 PAM poskytne na požiadanie sťažovateľa informácie o postupe dohliadaného subjektu pri vybavovaní sťažností.
- 7.2 PAM zverejňuje na svojom webovom sídle aktuálne znenie tohto Reklamačného poriadku, ako aj presné, jasné a aktuálne informácie o postupe pri vybavovaní sťažností, ku ktorým má prístup nielen ktorýkoľvek sťažovateľ, ale aj ktorýkoľvek užívateľ internetu.

8. Mimosúdne riešenie sporov

- 8.1 Investori, ktorí sú zaradení v rámci kategorizácie investorov do kategórie neprofesionálni investori, sú oprávnení použiť platformu riešenia sporov online (ďalej len ako „RSO“) na riešenie svojich sporov, v jazyku, ktorý si zvolia. Títo investori môžu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu RSO, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Neprofesionálni investori pri predkladaní podania platforme RSO vyplnia elektronický formulár sťažnosti. Informácie, ktoré predložia, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Neprofesionálni investori môžu priložiť dokumenty na podporu svojej sťažnosti.

- 8.2 Ďalším spôsobom mimosúdneho riešenia sporu je alternatívne riešenie sporu medzi neprofesionálnym investorom 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. Investor má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak spoločnosť sťažnosť zamietla, alebo sťažnosť nevybavila v lehote podľa článku 3. tohto Reklamačného poriadku. Cieľom je uzatvorenie písomnej dohody o riešení sporu medzi investorom a spoločnosťou.
- 8.3 Tretím spôsobom mimosúdneho riešenia sporu je za asistencie tretej nestrannej osoby - mediátora. Prostredníctvom mediátora bude investor 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 spravodlivosti Slovenskej 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 v znení neskorších predpisov.

9. Záverečné ustanovenia

- 9.1 PAM je oprávnený z dôvodu zmien právnych predpisov alebo z dôvodu potreby efektívnejšieho procesu riešenia reklamácií, kedykoľvek jednostranne zmeniť alebo doplniť tento Reklamačný poriadok.
- 9.2 PAM zverejní zmenu reklamačného poriadku na webovom sídle www.partnersasset.sk v písomnej forme pred nadobudnutím účinnosti týchto zmien, najneskôr však v deň nadobudnutia ich účinnosti.