

Postup pri podávaní a vybavovaní sťažností (ďalej len „Postup“)

- 1) Sťažovateľ môže svoju sťažnosť v spoločnosti PARTNERS ASSET MANAGEMENT, správ. spol., a. s. (ďalej len „Spoločnosť“) uplatniť nasledovne:
 - a) osobne v sídle Spoločnosti;
 - b) písomne v listinnej podobe doručením na adresu sídla Spoločnosti;
 - c) písomne e-mailom na e-mailovú adresu: staznosti@partnersasset.sk;
 - d) telefonicky na tel. č. +421 232 002 736.
- 2) Každá sťažnosť musí obsahovať identifikačné údaje sťažovateľa a jeho príp. zástupcu (t.j. zákonného zástupcu, štatutára v prípade právnickej osoby, príp. splnomocnenca):
 - a) meno a priezvisko (názov, resp. obchodné meno),
 - b) rodné číslo/dátum narodenia (IČO),
 - c) adresu bydliska/miesto podnikania, resp. sídlo,
 - d) kontaktné údaje sťažovateľa (napr. telefón, e-mail),
 - e) dátum podania sťažnosti.

Sťažovateľ je ďalej povinný v sťažnosti určito, 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 si na svoje vlastné náklady. Sťažovateľ je zároveň v tejto sťažnosti povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči Spoločnosti uplatňuje.
- 3) Za účelom podania úplnej sťažnosti v listinnej podobe alebo e-mailom podľa bodu 1) písm. b) a c) tohto Postupu sťažovateľovi Spoločnosť odporúča použiť tlačivo „Sťažnosť“ zverejnené na webovom sídle Spoločnosti <https://www.partnersasset.sk/dokumenty>.
- 4) Pokiaľ sťažnosť sťažovateľa nemá náležitosti uvedené v bode 2) tohto Postupu príslušný zamestnanec Spoločnosti poverený vybavovaním sťažností (ďalej len „Zodpovedný zamestnanec“) vyzve sťažovateľa na doplnenie údajov v lehote do 30 dní. Ak tak sťažovateľ v lehote podľa predchádzajúcej vety tohto bodu Postupu neurobí, Zodpovedný zamestnanec informuje sťažovateľa o skutočnosti, že sťažnosť nie je možné objektívne vybaviť.
- 5) Sťažnosť sťažovateľa je Spoločnosť povinná vybaviť bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 30 (tridsať) dní odo dňa doručenia úplnej sťažnosti sťažovateľom Spoločnosti. Vo zvlášť zložitých prípadoch je Spoločnosť povinná vybaviť sťažnosť sťažovateľa v lehote 60 (šesťdesiat) dní odo dňa doručenia úplnej sťažnosti sťažovateľom Spoločnosti; ak nemožno sťažnosť vybaviť ani v tejto lehote, môže ju primerane predĺžiť generálny riaditeľ Spoločnosti alebo ním poverený zástupca. Vybavenie sťažnosti sťažovateľa však nesmie trvať dlhšie ako 3 (tri) mesiace odo dňa doručenia úplnej sťažnosti sťažovateľom Spoločnosti. O predĺžení lehoty podľa druhej vety tohto bodu Postupu je Zodpovedný zamestnanec povinný informovať sťažovateľa písomne, a to najneskôr do 30 dní od doručenia úplnej sťažnosti.
- 6) Možným výsledkom vybavenie sťažnosti je:
 - a) opodstatnená sťažnosť alebo

Postup pri podávaní a vybavovaní sťažností (ďalej len „Postup“)

- b) čiastočne opodstatnená sťažnosť alebo
- c) neopodstatnená sťažnosť.

Za opodstatnenú sťažnosť sa považuje taká sťažnosť, kde bolo preukázané nesprávne konanie Spoločnosti, jej zamestnancov a/alebo finančných agentov, resp. došlo k chybnému postupu alebo chybe, ktorá viedla k porušeniu práv sťažovateľa. Za čiastočne opodstatnenú sťažnosť sa považuje taká sťažnosť, kde bolo preukázané nesprávne konanie – podľa vyššie uvedeného v textácii opodstatnená sťažnosť – iba v časti sťažnosti. Za neopodstatnenú sťažnosť sa považuje taká sťažnosť, kde nebolo preukázané nesprávne konanie – podľa vyššie uvedeného v textácii opodstatnená sťažnosť. Výsledok vybavenia sťažnosti musí mať písomnú formu, pričom môže byť sťažovateľovi doručený formou listu alebo podpísaný a naskenovaný e-mailom (výlučne v prípade, ak bola sťažnosť podaná e-mailom). Výsledok vybavenia sťažnosti obsahuje vyjadrenie o tom, či Spoločnosť sťažnosti úplne, čiastočne vyhovuje alebo nevyhovuje a s tým súvisiace odôvodnenie daného výsledku.

- 7) V prípade, ak Spoločnosť vo vzťahu k sťažovateľovi zaujme stanovisko, ktoré úplne neuspokojuje požiadavky sťažovateľa (t.j. sťažnosti nevyhovie alebo vyhovie iba čiastočne), Spoločnosť sa zaväzuje sťažovateľovi komplexne vysvetliť svoje stanovisko a informovať ho o možnosti podať opakovanú sťažnosť podľa bodu 8) tohto Postupu, ako aj o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažnosti, napr. o dostupnosti mechanizmu alternatívneho riešenia sporov alebo príslušných vnútroštátnych orgánov podľa bodov 9) až 11) tohto Postupu.
- 8) Za opakovanú sťažnosť sa považuje druhá a akákoľvek ďalšia sťažnosť od toho istého sťažovateľa v tej istej záležitosti. Opakovanú sťažnosť vybavuje Zodpovedný zamestnanec rozdielny od Zodpovedného zamestnanca, ktorý vybavil prvú sťažnosť sťažovateľa a riaditeľ príslušného oddelenia Spoločnosti.
- 9) Sťažovatelia, ktorí sú zaradení v rámci kategorizácie investorov do kategórie neprofesionálni investori, sú oprávnení použiť platformu riešenia sporov online (ďalej len „RSO“) na riešenie svojich sporov v jazyku, ktorí si zvolia. Títo investori ako sťažovatelia môžu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu RSO, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Neprofesionálni investori ako sťažovatelia 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 ako sťažovatelia môžu priložiť dokumenty na podporu svojej sťažnosti.
- 10) Ďalším spôsobom mimosúdneho riešenia sporu je alternatívne riešenie sporu medzi neprofesionálnym investorom ako sťažovateľom v postavení spotrebiteľa a Spoločnosťou prostredníctvom subjektu 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 Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky na svojom webovom sídle: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1> zverejňuje zoznam subjektov

Postup pri podávaní a vybavovaní sťažností (ďalej len „Postup“)

alternatívneho riešenia sporov. Investor ako sťažovateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak Spoločnosť sťažnosť zamietla alebo sťažnosť nevybavila v lehote podľa bodu 5) tohto Postupu. Cieľom je uzatvorenie písomnej dohody o riešení sporu medzi investorom ako sťažovateľom a Spoločnosťou.

- 11) Tretím spôsobom mimosúdneho riešenia sporu je za asistencie tretej nestrannej osoby - mediátora. Prostredníctvom mediátora bude investor ako sťažovateľ 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://obcan.justice.sk/infosud-registre/-/isu-registre/zoznam/mediator?f.4502=4503>. 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.
- 12) Tento Postup nadobúda platnosť a účinnosť dňa 15.11.2023.