



Infinity Capital, o.c.p., a.s.

KONCEPCIA VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

Článok I

Základné ustanovenia

I/1. Konceptia vybavovania sťažností (ďalej tiež len „Konceptia“) spoločnosti Infinity Capital, o.c.p., a.s., so sídlom Štúrova 11, Bratislava 811 02, IČO: 47 232 498, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 5194/B (ďalej len „Spoločnosť“) vytvára a udržiava funkčný systém na vybavovanie sťažností, ktorý umožňuje ich spravodlivé vybavovanie ako aj identifikáciu a zmiernenie možných konfliktov záujmov.

I/2. Sťažnosťou je podanie fyzickej alebo právnickej osoby obsahujúce tvrdenie, že Spoločnosť vo vzťahu k sťažovateľovi neposkytla plnenie alebo nedodržala postup, ktoré je podľa uzatvorenej zmluvy alebo kogentných ustanovení právnych predpisov povinná pri poskytovaní investičných a vedľajších služieb poskytnúť alebo dodržať.

I/3. Sťažovateľom sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá ako (potenciálny) klient doručila Spoločnosti sťažnosť v zmysle bodu I/2.

I/4. Pojem „**právne predpisy**“ v zmysle bodu I/2. zahŕňa najmä, avšak nielen, zákon č. 566/2001 Z.z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o cenných papieroch), zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a iné, všetko v znení neskorších zmien a doplnkov.

I/5. Ak nie ďalej ustanovené alebo ak zo zmyslu jednotlivých ustanovení tejto Konceptie nevyplýva niečo iné, vybavovanie sťažností znamená ich podávanie, prešetrovanie opodstatnenosti v sťažnostiach uvedených tvrdení ako aj odpovedanie na sťažnosti. Ak to okolnosti nevyklučujú, vybavovanie dôvodne podaných sťažností zahŕňa vždy dodatočnú nápravu zistených nedostatkov.

Článok II

Prístup k informáciám o postupoch vybavovania sťažností

II/1. O zaslanie Konceptie vybavovania sťažností môže požiadať ktokoľvek, a to buď osobne, telefonicky, písomne alebo e-mailom.

II/2. Spoločnosť zabezpečí bezodkladné odoslanie elektronickej podoby (PDF dokument) tejto Konceptie na žiadateľom uvedenú e-mailovú adresu.

II/3. Informácie o postupoch vybavovania sťažností zverejňuje Spoločnosť vo forme Konceptie na svojom webovom sídle. Jej tlačенá verzia je každému prístupná v priestoroch sídla Spoločnosti.

Článok III

Podávanie sťažností

III/1. V sídle Spoločnosti môže byť sťažnosť podaná ústne. V takom prípade zamestnanec Spoločnosti vyplní so sťažovateľom reklamačný list, ktorý musí sťažovateľ podpísať. Ďalej je možné sťažnosť podať v písomnej forme, na listine podpísanej sťažovateľom. Klient, ktorý súhlasil so vzájomnou komunikáciou v elektronickej forme, môže podať sťažnosť aj elektronicke. Sťažnosť podávanú elektronicke treba odoslať z e-mailovej adresy klienta, ktorá je na základe skoršieho oznámenia už Spoločnosti známa, alebo podpísať zaručeným elektronickeým podpisom klienta.



III/2. Zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto ju podáva, čoho sa týka a čo sa ňou sleduje. Každá sťažnosť, bez ohľadu na spôsob jej podania, by mala ďalej obsahovať číslo zmluvy, ktorej sa týka a informáciu o vecných, časových a miestnych okolnostiach, významných pre jej včasné vybavenie.

III/3. Sťažnosť nespĺňajúca náležitosti bodu III/1. alebo bodu III/2. veta prvá sa považuje za neriešiteľnú. Ak je z nej zrejmá aspoň identita odosielateľa, Spoločnosť vyzve sťažovateľa na doplnenie chýbajúcich údajov, resp. na odstránenie neurčitých alebo nezrozumiteľných formulácií. Spoločnosť vyzve sťažovateľa, ktorý podal sťažnosť elektronicky, avšak nepodpísanú svojim zaručeným elektronickým podpisom alebo odoslanú z inej než Spoločnosti známej e-mailovej adresy klienta, o potvrdení podania sťažnosti určitého obsahu alebo o opakované podanie sťažnosti niektorým iným v bode III/1. uvedeným spôsobom. Lehota na vyzvanie sťažovateľa Spoločnosťou na odstránenie nedostatkov uvedených v tomto bode je 14 dní. V prípade neuskutočnenia výzvy zo strany Spoločnosti v uvedenej lehote platí sťažnosť za riadne podanú. V prípade neodstránenia nedostatkov zo strany sťažovateľa v lehote 14 dní odo dňa doručenia výzvy, sa na podanú sťažnosť neprihliada; o tomto následku musí byť sťažovateľ informovaný.

III/4. Ak ide o iné, než v bode III/3. vymenované nedostatky sťažnosti, Spoločnosť môže vyzvať sťažovateľa na ich odstránenie, prípadne na doplnenie chýbajúcich, prípadne aj akýchkoľvek ďalších údajov alebo dokladov, ktoré považuje na účely vybavenia sťažnosti za potrebné. Na takéto doplnenie môže Spoločnosť vyzvať sťažovateľa aj opakovane, avšak plynutie lehoty na vybavenie sťažnosti sa z tohto dôvodu prerušuje len raz (po prvej výzve), a to o 14 dní. Nerešpektovanie výzvy podľa tohto bodu zo strany sťažovateľa nemôže mať za následok nevybavenie sťažnosti. Neposkytnutie alebo poskytnutie iných než v danej súvislosti relevantných údajov však môže ovplyvniť spôsob jej vybavenia.

Článok IV **Postupy odpovedania na sťažnosti**

IV/1. Spoločnosť zhromažďuje a preveruje všetky relevantné dôkazy a informácie týkajúce sa sťažností. Komunikuje jasným, jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom.

IV/2. Lehota na vybavenie sťažnosti je 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti spĺňajúcej požiadavky uvedené v článku III. Ak bol sťažovateľ vyzvaný na odstránenie nedostatkov sťažnosti, lehota uvedená v predchádzajúcej vete plynie odo dňa, keď boli nedostatky odstránené.

IV/3. V prípade, ak včasnému vybaveniu sťažnosti bránia objektívne skutočnosti nezávislé na vôli Spoločnosti, lehota na vybavenie sťažnosti sa predlžuje o nevyhnutne potrebný čas. O predĺžení lehoty na vybavenie sťažnosti ako aj o dôvodoch, ktoré k tomu viedli, musí byť sťažovateľ bez zbytočného odkladu informovaný.

IV/4. O spôsobe vybavenia sťažnosti musí byť sťažovateľ informovaný v lehote podľa bodu IV/2., resp. IV/3. Obsahom tohto oznámenia sú zistené skutočnosti, záver o opodstatnenosti sťažnosti a informácia o opatreniach prijatých alebo navrhovaných za účelom dodatočnej nápravy zistených nedostatkov.

IV/5. Spoločnosť v prípade, že vo vzťahu k predmetu sťažnosti zaujme stanovisko, ktoré úplne neuspokojuje požiadavky sťažovateľa, komplexne vysvetlí sťažovateľovi svoje stanovisko a informuje ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažností, napr. o dostupnosti mechanizmu alternatívneho riešenia sporov, o príslušných vnútroštátnych orgánoch a podobne.

IV/6. Na opakovanú sťažnosť v tej istej veci Spoločnosť okrem prípadov hodných osobitného zreteľa neprihliada. Na túto skutočnosť musí byť sťažovateľ upozornený.

Článok V **Náklady spojené s vybavovaním sťažností**

V/1. Náklady spojené s vybavovaním sťažností znáša spol. Infinity Capital, o.c.p., a.s..



Článok VI

Vnútorne sledovanie a vyhodnocovanie sťažností

VI/1. Spoločnosť priebežne analyzuje údaje získané v rámci vybavovania sťažností s cieľom zabezpečiť identifikáciu a riešenie opakujúcich sa systémových problémov a potenciálnych operačných a právnych rizík, a to najmä:

i/ analýzou príčin jednotlivých sťažností s cieľom identifikovať hlavné príčiny, ktoré sú spoločné pre daný typ sťažností;

ii/ posúdením, či takéto hlavné príčiny môžu mať vplyv aj na iné procesy alebo produkty vrátane tých, na ktoré sa sťažnosť nepriamo vzťahuje;

iii/ v opodstatnených prípadoch odstránením týchto hlavných príčin.

Článok VII

Evidencia sťažností

VII/1. Evidenciu sťažností vedie Spoločnosť vo forme spisovej dokumentácie, kde sa pri jednotlivých prípadoch eviduje: i/ poradové číslo sťažnosti, ii/ dátum doručenia sťažnosti, príp. odstránenia jej nedostatkov, iii/ identifikácia sťažovateľa, iv/ predmet sťažnosti a v/ vyhodnotenie opodstatnenosti sťažnosti, vi/ opatrenia prijaté za účelom dodatočnej nápravy zistených nedostatkov, vii/ dátum vybavenia sťažnosti, viii/ iné dôležité skutočnosti.

Článok VIII

Súčinnosť s orgánmi verejnej moci

VIII/1. Spoločnosť na požiadanie poskytne informácie o sťažnostiach a o vybavovaní sťažností príslušným vnútroštátnym orgánom.

VIII/2. Tieto informácie môžu obsahovať údaje o počte prijatých sťažností členených podľa vnútroštátnych kritérií, kritérií požadovaných príslušným vnútroštátnym orgánom, prípadne podľa vlastných kritérií, ak vnútroštátne kritériá nie sú určené alebo kritériá neurčil príslušný vnútroštátny orgán.

Článok IX

Záverečné ustanovenia

IX/1. Vzťah Spoločnosti a (potenciálneho) klienta sa okrem tejto Konceptie vybavovania sťažností spravuje príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv o poskytovaní investičných alebo vedľajších služieb a právnymi predpismi uvedenými v bode I/4.

IX/2. Prešetrovanie sťažností vykonáva zamestnanec zodpovedný za výkon funkcie dodržiavania (Compliance officer). Styk s (potenciálnym) klientom zabezpečuje aj v prípade vybavovania sťažností Úsek Styk s investormi a Marketing (Business Development), t.j. klientsky pracovník. Ostatné podrobnosti upravuje interný predpis Spoločnosti, ktorým sú tzv. Pravidlá činnosti spol. Infinity Capital, o.c.p., a.s..

IX/3. Táto Konceptia vybavovania sťažností nadobúda platnosť a účinnosť dňom schválenia predstavenstvom: **4.3.2015**.

za predstavenstvo spol. **Infinity Capital, o.c.p., a.s.:**

Ing. Cyril Matejkin, predseda predstavenstva
Ing. Peter Bálint, člen predstavenstva
Mark E. Cachia, člen predstavenstva