

Vypracoval:  
Compliance & AML  
Eurizon Asset Management Slovakia, správ. spol., a.s.  
Všetky práva vyhradené  
28.3.2020 (ostatná aktualizácia)

## 1. Úvod

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

Pri vybavovaní sťažností Eurizon SK postupuje v súlade s relevantnými legislatívnymi požiadavkami a aktuálnou najlepšou trhovou praxou. Konkrétne postupy vybavovania sťažností boli zo strany Eurizon SK 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 Eurizon SK, 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 vykazuje 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, Eurizon SK sťažnosť prijme, ak možno identifikovať sťažovateľa a predmet sťažnosti.

Za sťažnosť sa považuje sťažnosť podaná v listinnej forme, ktorá je doručená do sídla Eurizon SK na adresu Eurizon Asset Management Slovakia, 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.eurizoncapital.com/sk](http://www.eurizoncapital.com/sk) v sekcii „Kontakty“.

Z prevádzkových dôvodov a s ohľadom na kapacitné možnosti si Eurizon SK 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 Eurizon SK, 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

Eurizon SK zašle sťažovateľovi odpoveď bez zbytočného odkladu, v každom prípade v lehote 10 (desať) pracovných dní od prijatia sťažnosti do Eurizon SK. Ak Eurizon SK nemôže odpoveď v uvedenej lehote pripraviť, zašle v rovnakej lehote

iba potvrdenie prijatia sťažnosti s poučením o ďalšom postupe. Následne odpoveď Eurizon SK zašle v lehote 1 (jeden) mesiac od prijatia sťažnosti do Eurizon SK. 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 Eurizon SK zasiela vo forme, ktorú sťažovateľ, resp. odosielateľ vyslovene požaduje, alebo objektívne očakáva, napr. na sťažnosť v elektronickej forme (mailom) sa odpovedá rovnakou formou. Odpoveď sťažovateľovi mailom však Eurizon SK vyhotovuje len vo všeobecnej rovine bez uvedenia osobných údajov a informácií podliehajúcich povinnosti mlčanlivosti podľa ZKl.

Odpoveď alebo potvrdenie v listinnej podobe sa sťažovateľovi, ktorý je v internom systéme Eurizon SK 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) Eurizon SK.

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 mechanizmy pre alternatívne riešenie sporov (Alternative Dispute Resolution – ADR), ako sú mediácia alebo arbitráž.

\*\*\*