

---

**VYKONÁVACÍ PŘEDPIS Č. 4/2022**  
**KONCEPCIA VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ**  
**/REKLAMAČNÝ PORIADOK/**

---

**QuantOn Solutions, o.c.p., a.s.**  
**2022**

## **Obsah**

<b>1. Úvodné ustanovenia</b>	<b>3</b>
<b>2. Podávanie sťažností</b>	<b>3</b>
<b>3. Evidencia sťažností</b>	<b>4</b>
<b>4. Vybavovanie sťažností</b>	<b>4</b>
<b>5. Lehoty na vybavenie sťažností</b>	<b>5</b>
<b>6. Oznámenie o vybavení sťažnosti</b>	<b>5</b>
<b>7. Interné sledovanie a vyhodnocovanie sťažností</b>	<b>6</b>
<b>8. Záverečné ustanovenia</b>	<b>6</b>

## 1.

### Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť QuantOn Solutions, a.s., o.c.p. so sídlom Rajska 7, 811 08 Bratislava, /ďalej spoločnosť/ vydáva túto koncepciu vybavovania sťažností, ktorou určuje postup pri vybavovaní sťažností (ďalej koncepcia alebo aj poriadok), na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií klientov voči spoločnosti, ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou poskytovania investičných služieb alebo vedľajších služieb, ktoré spoločnosť poskytuje Klientom na základe a v súvislosti s uzavretými záväzkovými vzťahmi, najmä postupy a lehoty vybavovania reklamácií, spôsob úhrady nákladov spojených s týmito reklamáciami a všetky ostatné súvisiace právne vzťahy.
2. Koncepcia upravuje zásady súvisiace s postupom pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností (ale aj reklamácií) tak aby bol vytvorený a zabezpečený funkčný systém na vybavovanie sťažností/reklamácií.
3. Reklamácia je sťažnosť klienta a klientom uplatnené právo zo zodpovednosti za vady spôsobené pri poskytovaní služieb a činnosti voči spoločnosti, a to spôsobom a v lehotách podľa tohto poriadku.
4. Sťažovateľom je klient /fyzická alebo právnická osoba/, ktorý sťažnosť podáva a u ktorého sa predpokladá, že má nárok na to aby spoločnosť jeho sťažnosť posúdila.

## 2.

### Podávanie sťažností

1. Sťažnosť sa podáva spravidla písomne.
2. Písomne podaná sťažnosť musí byť doručená do sídla spoločnosti. Písomnosť obsahujúca sťažnosť po jej zaevidovaní /útvár back office/ je postúpená úseku Sales, ktorý vedie evidenciu sťažností a zabezpečuje jej vybavenie. Sťažnosť alebo záznam o ústne podanej žiadosti musí obsahovať najmä:
  - svoje identifikačné údaje, ktoré zabezpečia jeho nezameniteľnosť, t.j. meno,
  - priezvisko, rodné číslo a adresu sťažovateľa ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno, sídlo, IČO sťažovateľa, ak ide o právnickú osobu, telefonický kontakt
  - reklamované skutočnosti, pričom klient je povinný určito, zrozumiteľne správne a presne uviesť reklamované skutočnosti spolu s uvedenými dátami, číslami a čiastkami a svoje tvrdenia musí aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je povinný obstaráť na vlastné náklady okrem prípadov, kedy osobitný právny predpis ukladá dôkazné bremeno obchodníkovi,
  - práva, ktoré voči spoločnosti uplatňuje,
  - dátum a vlastnoručný podpis klienta.
3. V prípade, ak podaná sťažnosť nemá potrebné náležitosti, spoločnosť vyzve sťažovateľa na jej doplnenie.

4. Pokiaľ klient neodstráni nedostatky svojej sťažnosti, resp. sťažnosť nedoplní, spoločnosť nie je povinná sa jeho sťažnosťou zaoberať. Rovnako spoločnosť nemá povinnosť vykonať ďalšie preverovanie podanej sťažnosti, ak klient odmietne poskytnúť požadovanú súčinnosť. Pokiaľ klient odmietne spoluprácu, bez ktorej nie je preverenie a vybavenie sťažnosti možné, spoločnosť nie je povinná reklamáciu vybaviť.
5. Ak klient odstráni nedostatky svojej reklamácie, od tohto momentu začínajú plynúť lehoty uvedené v čl. VI. tohto poriadku určené na vybavenie reklamácie.
6. Spoločnosť je povinná prijímať všetky podané sťažnosti. Prijaté sťažnosti, na ktorých vybavenie alebo prešetrenie nie je spoločnosť príslušná, je spoločnosť povinná postúpiť orgánu príslušnému na jej vybavenie alebo prešetrenie a zároveň o tom upovedomiť sťažovateľa.

### **3.**

#### **Evidencia sťažnosti**

1. Spoločnosť vedie o všetkých doručených sťažnostiach riadnu vnútornú evidenciu /v súlade s lehotami viažúcimi sa na evidenciu sťažností/.
2. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje :
  - pridelené interné číslo sťažnosti
  - dátum prijatia
  - identifikačné údaje klienta /meno, priezvisko, rodné číslo a adresa sťažovateľa ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno, sídlo , IČO /príp. iné číslo registrácie/ , ak ide o právnickú osobu
  - predmet sťažnosti,
  - kedy a komu sa sťažnosť pridělila alebo postúpila na prešetrenie,
  - rozhodnutie o vybavení.

### **4.**

#### **Vybavovanie sťažnosti**

1. Sťažnosť vybavuje a prešetruje úsek Sales, ktorý sťažnosť vybaví sám, prípadne postúpi príslušnému úseku. Všetci zamestnanci sú povinní pri prešetrovaní sťažnosti poskytnúť potrebnú súčinnosť.
2. Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať, osoba, proti ktorej táto sťažnosť smeruje, alebo v súvislosti s konaním ktorej konaním bola táto sťažnosť podaná a ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.
3. O vybavenie reklamácie sa spíše záznam, ktorý obsahuje tieto údaje
  - meno, priezvisko a adresa sťažovateľa ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno, sídlo , IČO, ak ide o právnickú osobu
  - predmet reklamácie
  - dátum doručenia reklamácie

- uvedenie osôb, ktorých sa sťažnosť týka
  - vyhodnotenie, či bola reklamácia oprávnená
  - opatrenia prijaté na vybavenie reklamácie
  - dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi o výsledku prešetrenia, ak sa takéto oznámenie sťažovateľovi odosiela.
4. O priebehu vybavovania a prešetrovania sťažnosti je osoba zodpovedná za prešetrenie povinná priebežne informovať člena predstavenstva /štatutárny orgán/a úsek compliance officer.
  5. Úsek Compliance officer analyzuje údaje získané v rámci vybavovania sťažností, s cieľom zabezpečiť identifikácie a riešenia opakujúcich sa alebo systémových problémov, a potenciálnych právnych či operačných rizík.

## 5.

### **Lehoty na vybavenie sťažnosti**

1. Spoločnosť je povinná prešetriť a vybaviť sťažnosť bezodkladne, spravidla do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.
2. V prípadoch náročných na prešetrenie a vybavenie je spoločnosť povinná sťažnosť prešetriť a vybaviť najneskôr do 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti. O tejto skutočnosti informuje sťažovateľa. Pokiaľ nie je možné z objektívnych dôvodov sťažnosť vybaviť vo vyššie uvedenej lehote, spoločnosť je povinná klienta písomne informovať o uskutočnených úkonoch a o pravdepodobnom termíne vybavenia jeho sťažnosti.
3. Písomná sťažnosť je uplatnená v deň, kedy bola spoločnosťou zaevidovaná. Ústne podaná sťažnosť je uplatnená v deň vyhotovenia záznamu, ktorý spĺňa všetky náležitosti podľa čl. II. ods. 2 tohto dokumentu.

## 6.

### **Oznámenie o vybavení sťažností**

1. Spoločnosť na požiadanie sťažovateľa písomne poskytne sťažovateľovi informácie o postupe pri vybavovaní sťažnosti. V oznámení informuje sťažovateľa o všetkých dôležitých skutočnostiach súvisiacich s vybavovaním jeho sťažnosti
2. Spoločnosť oznamuje sťažovateľovi výsledok prešetrenia písomne s odôvodnením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.
3. V prípade, ak spoločnosť zistila opodstatnenosť sťažnosti, uvedie v oznámení aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov, príp. lehotu, dokedy budú najneskôr nedostatky odstránené.
4. Opodstatnená sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak sa prijali opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.
5. Vybavená sťažnosť sa zakladá do jeho klientskej zložky.

6. Spoločnosť na požiadanie poskytne informácie o sťažnostiach a o vybavovaní sťažností príslušným orgánom. Tieto informácie môžu obsahovať údaje o počte prijatých sťažností podľa požadovaných kritérií, prípadne podľa vlastných kritérií, ak tieto nie sú určené vnútroštátnym predpisom, resp. príslušným orgánom.

## **7.**

### **Interné sledovanie a vyhodnocovanie sťažností**

1. Spoločnosť priebežne analyzuje údaje získané v rámci vybavovania sťažností s cieľom identifikácie a riešenia opakujúcich sa lebo systémových problémov a potenciálne právnych a operačných rizík
2. Za tým účelom
  - a) analyzuje príčiny jednotlivých sťažností s cieľom definovať hlavné príčiny, spoločné pre daný typ sťažností.
  - b) posudzuje či takéto príčiny môžu mať vplyv na iné procesy alebo produkty aj to aj tých, na ktoré sa sťažnosť priamo nevzťahuje
  - c) v opodstatnených prípadoch tieto hlavné príčiny odstraňuje.

## **8.**

### **Záverečné ustanovenia**

1. Táto koncepcia platí na dobu neurčitú s tým, že predstavenstvo spoločnosti je oprávnené ju zmeniť.
2. Tento dokument bol schválený rozhodnutím predstavenstva zo dňa 23.09.2022

Bratislava 23. 09. 2022

Ing. Tomáš Bagin  
Člen predstavenstva

Ing. Ľubomír Kačmarik  
Člen predstavenstva