

VNÚTORNÝ PREDPIS O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

1 ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Tento vnútorný predpis o vybavovaní sťažností bol vypracovaný a schválený predstavenstvom Spoločnosti, a to v súlade s § 28a ods. 2 písm. j) Zákona v spojení s § 2 ods. 9 písm. e) bod 2 Opatrenia.
- 1.2 Tento vnútorný predpis je nutné interpretovať a aplikovať s ostatnými vnútornými predpismi Spoločnosti, organizačným poriadkom Spoločnosti a príslušnými právnymi predpismi.

2 DEFINÍCIE

- 2.1 Pojmy s veľkým začiatočným písmenom použité v tomto vnútornom predpise majú nasledovný význam:

Administratívny zamestnanec	je akýkoľvek zamestnanec administratívneho oddelenia Spoločnosti alebo zamestnanec externého poskytovateľa služieb pre Spoločnosť, ktorý metodicky usmerňuje ostatných zamestnancov Spoločnosti na úseku správy registratúry a na úseku archivácie dokumentov, zodpovedá za všetky odborné činnosti súvisiace so správou registratúry a archiváciou dokumentov v Spoločnosti
Compliance Officer	je riaditeľ odboru dodržiavania
Opatrenie	je opatrenie Národnej banky Slovenska č. 2/2020 o spôsobe preukazovania splnenia podmienok na udelenie povolenia na vytváranie a spravovanie štandardných fondov a európskych štandardných fondov a na udelenie povolenia na vytváranie a spravovanie alternatívnych investičných fondov a zahraničných alternatívnych investičných fondov
Oprávnené osoby	sú ktorékoľvek z nasledovných osôb: a) členovia orgánov Spoločnosti; b) zamestnanci Spoločnosti; c) tretie osoby poskytujúce Spoločnosti služby na zmluvnom základe priamo a bezprostredne súvisiace s výkonom predmetu podnikania Spoločnosti a/alebo fyzická alebo právnická osoba, ktorá je priamo zapojená do poskytovania služieb pre Spoločnosť na základe dohody o delegovaní tretím stranám v zmysle Zákona o kolektívnom investovaní.
Poverená osoba	má význam uvedený v článku 6.7
Prijatá sťažnosť	má význam uvedený v článku 6.4
Spoločnosť	je spoločnosť VOSEM Capital, správ. spol., a. s., so sídlom Hlavné námestie 5, 811 01 Bratislava, IČO: 56 682 999, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 7761/B
Zákon	je zákon č. 203/2011 Z. z. o kolektívnom investovaní, v znení neskorších predpisov

3 PREDMET ÚPRAVY VNÚTORNÉHO PREDPISU

- 3.1 Tento vnútorný predpis sa vzťahuje na vybavovanie sťažností investorov. Tento vnútorný predpis stanovuje jednotný a účelný postup Spoločnosti pri vybavovaní sťažností investorov, ktoré sa týkajú sa činnosti, správnosti konania alebo kvality výkonu činnosti Oprávnených osôb.
- 3.2 Cieľom tohto vnútorného predpisu je zaviesť účinné a prehľadné postupy primeraného, rýchleho

a bezplatného vybavovania sťažností investorov a pravidiel pre vedenie záznamov o každej sťažnosti a opatreniach prijatých na jej riešenie, a to v súlade s požiadavkami § 38 Zákona.

4 VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV

- 4.1 Sťažnosťou sa rozumie podanie investora, potenciálneho investora alebo anonymnej osoby, ktorým sa domáha uskutočnenia nápravy z dôvodu:
- a) porušenia povinností pri kolektívnom investovaní, vyplývajúcich z príslušných právnych predpisov, porušenia vnútorných predpisov Spoločnosti alebo v dôsledku konania, ktoré je v rozpore s dobrými mravmi zo strany Oprávnených osôb; a/alebo
 - b) iných nedostatkov, nesprávností pri poskytovaní služieb z oblasti kolektívneho investovania alebo aj nedostatkov vzniknutých v dôsledku nečinnosti Oprávnenej osoby.
- 4.2 V prípade anonymného podania je sťažnosťou v zmysle tohto vnútorného predpisu také anonymné podanie, ktoré obsahuje konkrétne a dostatočne určité a overiteľné údaje poukazujúce na konanie alebo skutočnosti uvedené v článku 4.1.
- 4.3 Sťažovateľom je investor, potenciálny investor alebo anonym, ktorý podáva sťažnosť.
- 4.4 Pojem investor sa interpretuje podľa § 3 písm. d) Zákona.
- 4.5 Sťažnosťou nie je podanie sťažovateľa, ktoré sa týka služieb a činností, ktoré nepodliehajú dohľadu Národnej banky Slovenska, alebo podanie, ktoré sa týka služieb a činností subjektu odlišného od Spoločnosti a za ktorý Spoločnosť nenesie zodpovednosť. Spoločnosť sa však aj v takýchto prípadoch vynesie sťažovateľovi náležite odpovedať a poskytnúť sťažovateľovi svoje stanovisko, prípadne, ak takými informáciami bude Spoločnosť disponovať, odkáže sťažovateľa na uplatnenie jeho nárokov voči subjektu, ktorý je zodpovedný za vybavenie jeho sťažnosti a za týmto účelom poskytne sťažovateľovi potrebné identifikačné údaje tohto subjektu.

5 SPÔSOBY PODÁVANIA A NÁLEŽITOSTI SŤAŽNOSTI

- 5.1 Sťažnosť môže sťažovateľ podať nasledovnými spôsobmi:
- a) písomne zásielkou zaslanou na adresu sídla Spoločnosti: **VOSEM Capital, správ. spol., a. s.**, Hlavné námestie 5, 811 01 Bratislava;
 - b) ústne zamestnancovi alebo členovi orgánu Spoločnosti; alebo
 - c) elektronicky zaslaním e-mailu na nasledovnú e-mailovú adresu Spoločnosti určenú na podávanie sťažností: sťažnosti@vosemcapital.com.
- 5.2 V prípade ústne podanej sťažnosti je zamestnanec Spoločnosti alebo člen orgánu Spoločnosti, ktorý ústnu sťažnosť prijíma, povinný o takejto sťažnosti vypracovať písomný záznam. Týmto spôsobom je sťažnosť oprávnený prijať akýkoľvek zamestnanec Spoločnosti alebo člen orgánu Spoločnosti, ktorý takúto sťažnosť po jej prijatí bezodkladne postupuje na spracovanie Administratívne zamestnancovi, resp. priamo osobe podľa článku 6.6, ak sťažnosť smeruje proti Administratívne zamestnancovi. Písomný záznam sa vypracúva podľa vzoru uvedeného v prílohe č. 1 tohto vnútorného predpisu.
- 5.3 Z prijatia sťažnosti podľa článku 5.2 je vylúčená osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje.
- 5.4 Sťažnosť alebo písomný záznam o ústne podanej sťažnosti musí obsahovať tieto údaje:

- a) meno, priezvisko a adresa bydliska sťažovateľa, ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno, identifikačné číslo a sídlo sťažovateľa, ak ide o právnickú osobu;
- b) kontaktnú adresu sťažovateľa ak je odlišná od jeho bydliska v prípade fyzickej osoby alebo od jeho sídla v prípade právnickej osoby;
- c) telefonický a / alebo emailový kontakt na sťažovateľa;
- d) predmet a odôvodnenie sťažnosti vrátane dokladov zaslaných sťažovateľom (ak nimi disponuje);
- e) identifikácia Oprávnenej osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje, ak ide o sťažnosť smerujúcu proti konkrétnej Oprávnenej osobe (prípadne viacerým Oprávneným osobám);
- f) dátum podania sťažnosti,
- g) spôsob akým má byť sťažovateľ informovaný o výsledku vybavenia sťažnosti.

5.5 Podanie sťažnosti a jej vybavenie podľa tohto vnútorného predpisu je bezplatné.

5.6 Pokiaľ sťažovateľ spoločne so sťažnosťou predložil aj doklady a dokumenty v listinnej forme, tieto mu budú Spoločnosťou po vybavení sťažnosti vhodným spôsobom vrátené. Ak sa Spoločnosť so sťažovateľom nedohodne inak, vráti mu doklady a dokumenty na jeho adresu uvedenú v sťažnosti. Spoločnosť je oprávnená si vyhotoviť kópie takýchto dokladov a dokumentov.

5.7 Sťažovateľ môže za účelom podania sťažnosti použiť aj formulár sťažnosti priložený ako príloha č. 1 k tomuto vnútornému predpisu, ktorý bude zverejnený na webovom sídle spoločnosti.

6 SPRACOVANIE SŤAŽNOSTI

6.1 Spracovaním žiadosti podľa tohto vnútorného predpisu je poverený Administratívny zamestnanec, ktorý sťažnosť v zmysle tohto článku 6 postupuje na vybavenie príslušnej osobe. Administratívny zamestnanec je zodpovedný za výkon povinností Spoločnosti podľa tohto vnútorného predpisu, ak nie je v tomto vnútornom predpise výslovne uvedené inak.

6.2 V prípade, ak sťažnosť neobsahuje náležitosti vymedzené v článku 5.4, Administratívny zamestnanec vyzve sťažovateľa na jej doplnenie. Ak nedôjde k doplneniu sťažnosti do 10 dní odo dňa doručenia výzvy, Spoločnosť nemusí na sťažnosť prihliadať.

6.3 Článok 6.2 sa neuplatní v prípade anonymnej sťažnosti. Ak anonymná sťažnosť neobsahuje všetky náležitosti podľa článku 5.4, Spoločnosť nemusí na takú sťažnosť prihliadať.

6.4 Spoločnosť sťažovateľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do piatich pracovných dní od prijatia sťažnosti potvrdí prijatie sťažnosti a jej postúpenie na vybavenie s približnou indikáciou času na vybavenie sťažnosti v prípade:

- a) úplnej sťažnosti spĺňajúcej náležitosti podľa článku 5.4;
- b) riadne doplnenej sťažnosti po uplatnení postupu podľa článku 6.2; alebo
- c) neúplnej sťažnosti, ktorú sa Spoločnosť rozhodne akceptovať

(ďalej len „Prijatá sťažnosť“).

6.5 Postup podľa článku 6.4 sa neuplatní v prípade anonymnej sťažnosti.

6.6 Ak sťažnosť smeruje proti Administratívneho zamestnancovi, ten ju vždy po jej prijatí bezodkladne postúpi svojmu priamemu nadriadenému, ktorý postupuje podľa tohto článku 6.

6.7 Prijatú sťažnosť Administratívny zamestnanec postúpi na vybavenie podľa článku 7:

- a) Priamemu nadriadenému zamestnanca Spoločnosti, voči ktorému sťažnosť smeruje;
- b) Členovi predstavenstva Spoločnosti, ktorý zodpovedá za Oprávnenú osobu, ak nejde o zamestnanca Spoločnosti, voči ktorej sťažnosť smeruje;
- c) Compliance Officerovi, ak sťažnosť smeruje voči členovi predstavenstva alebo členovi dozornej rady Spoločnosti, alebo ak sťažnosť nesmeruje proti konkrétnej osobe

(ďalej len „Poverená osoba“).

7 VYBAVENIE SŤAŽNOSTI

7.1 Poverená osoba postupuje pri vybavení sťažnosti nasledovným spôsobom:

- a) Posúdi opodstatnenosť sťažnosti preskúmaním dokumentov a preverením informácií uvedených sťažovateľom v podanej sťažnosti, a to tak, aby objektívne došlo k zisteniu skutočného stavu veci, pričom:
 - a. skúma aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky;
 - b. pri posudzovaní sťažnosti vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil;
 - c. ak je iba časť podania sťažnosťou, posúdi ju iba v tomto rozsahu; a
 - d. ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, posúdi osobitne každý z nich.
- b) Rozhodne o sťažnosti:
 - a. a to jej odmietnutím (s uvedením dôvodov), ak je neopodstatnená; alebo
 - b. ju prijme a vyzve predstavenstvo Spoločnosti, aby prijalo opatrenia na nápravu zistených nedostatkov; v prípade, ak vybavuje sťažnosť člen predstavenstva Spoločnosti, vyzve zvyšných dvoch členov predstavenstva Spoločnosti na nápravu zistených nedostatkov, pričom aj on sám je povinný konať a vykonať nápravu.
- c) Informuje sťažovateľa, a to písomne alebo elektronicky, o výsledku vybavenia jeho sťažnosti a opatreniach uskutočnených na nápravu zistených nedostatkov, pričom odôvodní svoje rozhodnutie. Spôsob informovania sťažovateľa zvolí s prihliadnutím na spôsob, akým bola sťažnosť Spoločnosťou prijatá.

7.2 Poverená osoba musí sťažnosť vybaviť najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia, resp. prijatia Prijatej sťažnosti. V opodstatnených prípadoch možno túto lehotu predĺžiť na 60 dní, pričom konkrétny dôvod predĺženia lehoty a nemožnosť vybavenia sťažnosti je v lehote 30 dní odo dňa doručenia, resp. prijatia Prijatej sťažnosti Poverená osoba oznámiť sťažovateľovi. Poverená osoba písomne poskytne sťažovateľovi na požiadanie alebo po potvrdení doručenia sťažnosti informácie o postupe pri vybavovaní sťažnosti.

7.3 Predstavenstvo Spoločnosti je povinné prijať opatrenia nevyhnutné na odstránenie nedostatkov zistených na podklade sťažnosti a zabezpečiť odstránenie príčin ich vzniku do 30 dní od kedy ho na to Poverená osoba vyzve.

7.4 V prípade, že sťažovateľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia sťažnosti, môže v tejto veci podať sťažnosť na Poverenú osobu, a to v lehote 15 kalendárnych dní od doručenia rozhodnutia o spôsobe vybavenia sťažnosti sťažovateľovi. Na takúto sťažnosť sa prihliada ako na novú sťažnosť a pri jej spracovaní a vybavení sa postupuje podľa tohto vnútorného predpisu.

- 7.5 Sťažovateľ je povinný pri riešení sťažnosti poskytnúť súčinnosť nevyhnutne potrebnú na jej riadne vybavenie, predovšetkým je na požiadanie poskytnúť ďalšie informácie alebo nevyhnutné doklady. Za predpokladu, že sťažovateľ túto súčinnosť neposkytne, Poverená osoba preruší jej vybavovanie až do času, kým sťažovateľ súčinnosť poskytne. Počas prerušenia vybavovania sťažnosti neplynie 30 dňová, resp. 60 dňová lehota stanovená týmto vnútorným predpisom na vybavenie sťažnosti. Poverená osoba je oprávnená sťažovateľovi na poskytnutie súčinnosti určiť primeranú lehotu, najmenej v dĺžke 30 dní.
- 7.6 O vybavení sťažnosti podľa tohto článku 7 spíše Poverená osoba záznam.

8 OPAKOVANÁ SŤAŽNOSŤ

- 8.1 Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
- 8.2 V prípade opakovanej sťažnosti Poverená osoba preskúma záznam o predchádzajúcej sťažnosti a následne:
- ak zistí, že predchádzajúca sťažnosť bola vybavená správne, písomne oznámi túto skutočnosť sťažovateľovi s komplexným odôvodnením svojho stanoviska a poučením, že na ďalšiu opakovanú sťažnosť sa nebude prihliadať a zároveň poučí sťažovateľa o možnosti obrátiť sa v tejto veci na príslušné orgány verejnej moci, najmä na Národnú banku Slovenska ako orgán dohliadajúci činnosť Spoločnosti a prípadne aj iný orgán verejnej moci, ktorý podľa povahy sťažnosti, sa danou sťažnosťou môže zaoberať v zmysle svojich kompetencií udelených príslušnými právnymi predpismi; alebo
 - ak zistí, že predchádzajúca sťažnosť nebola vybavená správne, vybaví sťažnosť postupom podľa článku 7.

9 EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ

- 9.1 Evidenciu o sťažnostiach, záznamoch o vybavení sťažností a dokumentácii súvisiacej so sťažnosťami vedie Administratívny zamestnanec. Táto evidencia je vedená v elektronickej podobe. Na vedenie elektronickej evidencie sťažnosti sa primerane aplikuje článok 7 vnútorného predpisu Spoločnosti o účtovných a administratívnych postupoch. V prípade fyzických písomností (vrátane listinne podaných sťažností) Administratívny zamestnanec vykoná ich konverziu do elektronickej podoby a tieto dokumenty uchováva v elektronickej podobe spôsobom podľa predchádzajúcej vety.
- 9.2 Záznam podľa článku 7.6 obsahuje predovšetkým:
- meno, priezvisko a adresu bydliska sťažovateľa, ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno a sídlo sťažovateľa, ak ide o právnickú osobu;
 - kontaktnú adresu sťažovateľa ak je odlišná od jeho bydliska v prípade fyzickej osoby alebo od jeho sídla v prípade právnickej osoby;
 - telefonický a/alebo e-mailový kontakt na sťažovateľa;
 - identifikáciu Poverenej osoby;
 - predmet sťažnosti vrátane dokladov zaslaných sťažovateľom;
 - proti komu sťažnosť smeruje;
 - dátum doručenia resp. prijatia sťažnosti;
 - postup spracovania sťažnosti;
 - postup posúdenia sťažnosti a spôsob jej vybavenia (vrátane odpovede, ktorá bola zaslaná

- stážovateľovi);
- j) ak bola sťažnosť dôvodná, opatrenia prijaté na odstránenie zistených nedostatkov;
- k) dátum vybavenia sťažnosti;
- l) zoznam podkladov, na základe ktorých bolo rozhodnuté o sťažnosti.

9.3 Kópiu každej Prijatej sťažnosti Administratívny zamestnanec odošle Compliance Officerovi.

9.4 Spoločnosť po každom vybavení sťažnosti, bez ohľadu na spôsob jej vybavenia, priebežne analyzuje dôvody, ktoré viedli sťažovateľa k podaniu sťažnosti. V prípade, že Spoločnosť zistí opakujúci sa dôvod podania sťažnosti posúdi, či tento dôvod podania sťažnosti má vplyv aj na iné procesy v rámci Spoločnosti alebo iné produkty Spoločnosti, a to aj vtedy, keď neboli doposiaľ predmetom žiadnej sťažnosti. Spoločnosť následne vykoná potrebné kroky na zjednanie nápravy a to tak, aby bol tento dôvod podávania sťažností v čo najvyššej možnej miere eliminovaný. Zodpovednosť za zjednanie nápravy podľa predchádzajúcej vety má CEO.

10 SPRÍSTUPNENIE VNÚTORNÉHO PREDPISU

10.1 Spoločnosť v zmysle § 38 ods. 2 Zákona sprístupňuje tento vnútorný predpis investorom na svojej internetovej stránke.

11 KONTROLA

11.1 Kontrolu dodržiavania povinností stanovených týmto vnútorným predpisom, okrem povinností podľa článku 11.2, vykonáva Compliance Officer.

11.2 Kontrolu dodržiavania povinností stanovených týmto vnútorným predpisom, ktoré plní Compliance Officer, vykonáva dozorná rada.

11.3 V prípade, ak Compliance Officer v rámci svojej pôsobnosti zistí akékoľvek porušenie tohto vnútorného predpisu, bez zbytočného odkladu o tom informuje dozornú radu.

12 ZODPOVEDNOSŤ

12.1 Za plnenie povinností podľa tohto vnútorného predpisu je zodpovedný Administratívny zamestnanec, resp. Administratívni zamestnanci. Tým nie sú dotknuté prípadné ustanovenia tohto vnútorného predpisu, ktoré špecificky prisudzujú konkrétnu zodpovednosť inej funkcii v rámci Spoločnosti.

12.2 V prípade, že z akéhokoľvek dôvodu nebude podľa článku 12.1 tohto vnútorného predpisu zodpovedný za plnenie povinností podľa tohto vnútorného predpisu Administratívny zamestnanec, resp. Administratívni zamestnanci (napr. nebudú zamestnaní Spoločnosťou alebo nebudú k dispozícii), bude za dodržiavanie povinností podľa tohto vnútorného predpisu zodpovedný CEO.

12.3 O všetkých činnostiach, udalostiach a aktivitách vykonaných podľa tohto vnútorného predpisu je zodpovedná osoba uvedená v článku 12.1 povinná viesť záznamy.

13 ÚČINNOSŤ

13.1 Tento vnútorný predpis je účinný odo dňa jeho schválenia predstavenstvom a oznámením Oprávneným osobám v súlade s organizačným poriadkom Spoločnosti.

PRÍLOHA Č. 1
FORMULÁR NA PODANIE SŤAŽNOSTI

VOSEM Capital, správ. spol., a. s. Formulár na podanie sťažnosti	
Sťažovateľ:	
Meno a priezvisko / obchodné meno:	
IČO:¹	
Adresa bydliska / Sídlo:	
Kontaktná adresa:²	
Telefonický / e-mailový kontakt:	
Uveďte, akým spôsobom chcete byť informovaný o vybavení sťažnosti (elektronicky e-mailom alebo listinne poštou):	
Zastúpený:³	
Meno a priezvisko / obchodné meno zástupcu:	
Rodné číslo / IČO zástupcu:	
Predmet sťažnosti (prípadne tiež vrátane označenia konkrétnej zmluvy alebo konkrétnej služby, ktorej sa sťažnosť týka):	
Označenie oprávnenej osoby:⁴	
Odôvodnenie sťažnosti⁵	
Dátum podania sťažnosti:	

¹ Vyplniť len v prípade sťažovateľa – právnickej osoby.

² Vyplniť len ak je táto adresa odlišná od adresy bydliska / sídla.

³ Sťažovateľ vyplní tieto údaje len v prípade, že nepodáva sťažnosť vo svojom mene. V takom prípade je sťažovateľ povinný predložiť aj doklad preukazujúci zastúpenie a oprávnenie konať v mene sťažovateľa (napr. plnomocenstvo).

⁴ Vyplniť len v prípade, ak sťažnosť smeruje proti oprávnenej osobe.

⁵ Prosím predložte všetky doklady a dokumenty, ktoré preukazujú tvrdenia uvedené v odôvodnení sťažnosti a ktoré sú Vám známe.