



Postup pri podávaní a vybavovaní sťažností

1. Úvodné ustanovenia

Tento Postup pri podávaní a vybavovaní sťažností (ďalej aj „Postup“) upravuje postup pri podávaní a vybavovaní sťažností. Spoločnosť Across Asset Management, správ. spol., a.s., so sídlom Zochova 3, Bratislava - mestská časť Staré Mesto 811 03 (ďalej aj „Správca“) je pri vybavovaní sťažností povinná postupovať primerane, rýchlo a bezplatne a je povinná viesť záznam o každej sťažnosti a opatreniach prijatých na jej riešenie.

Tento Postup sa nevzťahuje na prípady, kedy Správca prijme sťažnosť týkajúcu sa iného subjektu než on sám alebo ním spravovaných fondov.

Tento Postup sa nevzťahuje na prípady, kedy Správca dostane sťažnosť týkajúcu sa iných poskytovaných služieb a vykonávaných činností než tých, ktoré podliehajú dohľadu Národnej banky Slovenska (ďalej len „NBS“). V takom prípade Správca odpovie sťažovateľovi, že jeho sťažnosť sa netýka služieb resp. činností, ktoré podliehajú dohľadu NBS.

Regulatórny rámec

Zákon č. 203/2011 Z.z. o kolektívnom investovaní v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „zákon o kolektívnom investovaní“)

Zákon č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“)

Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov

Smernica komisie 2010/43/EÚ z 1. júla 2010, ktorou sa vykonáva smernica Európskeho parlamentu a Rady 2009/65/ES, pokiaľ ide o organizačné požiadavky, konflikty záujmov, pravidlá výkonu činnosti, riadenie rizík a obsah dohody medzi depozitárom a správcovskou spoločnosťou

2. Definície pojmov

2.1 Investor - osoba, ktorá svoje peňažné prostriedky použila alebo má záujem použiť na nadobudnutie podielových listov podielových fondov spravovaných Správcom alebo bola na tento účel oslovená, a ďalej tiež osoba, ktorá je alebo má záujem stať sa klientom, alebo bola na tento účel oslovená.

2.2 **Podielnik** - investor, ktorý svoje peňažné prostriedky alebo peňažné prostriedky osoby, na účet ktorej koná, použil na nadobudnutie podielových listov. V prípade zákonného alebo zmluvného zastúpenia platí, že podielnikom je zastúpená osoba / splnomocniteľ.

2.3 **Sťažnosť** je podanie: investora, ktorým vyjadruje nespokojnosť vo vzťahu k poskytnutiu služieb podľa zákona o kolektívnom investovaní v súvislosti s podielovými fondami spravovanými Správcom alebo ostatnej osoby (okrem investora), ktorým vyjadruje nespokojnosť vo vzťahu k poskytnutiu služby v súvislosti s vedením samostatnej evidencie zaknihovaných podielových listov podľa § 10 zákona o kolektívnom investovaní a v súlade so Spoločným prevádzkovým poriadkom vedenia samostatnej evidencie podielových listov v zaknihovanej podobe vydaným Správcom a depozitárom podielových fondov spravovaných Správcom (ďalej „ostatná osoba“),

Sťažnosť je aj podanie, ktorým sa investor alebo ostatná osoba domáha svojich práv a právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu alebo k ich ohrozeniu činnosťou alebo nečinnosťou Správcu. Sťažnosť je aj podanie, ktorým investor alebo ostatná osoba upozorňuje na konkrétne nedostatky najmä na porušenie právnych predpisov, základných dokumentov podielových fondov, zmlúv alebo vnútorných predpisov Správcu, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah Správcu.

Od sťažnosti je potrebné odlíšiť reklamáciu. Reklamácia predstavuje podanie, v ktorom si investor alebo podielnik uplatňuje škody vyplývajúce z nesprávne poskytnutej služby a vzťahuje sa na ňu Reklamačný poriadok Správcu, ktorý je sprístupnený v sídle Správcu a na webovom sídle Správcu www.acrossam.sk.

2.4 Sťažovateľom je investor alebo ostatná osoba, ktorá sťažnosť podáva.

2.5 Na účely zákona o ochrane spotrebiteľa sa fyzická osoba v postavení investora alebo podielníka alebo ostatnej osoby, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, považuje za spotrebiteľa. Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára Správca v postavení dodávateľa so spotrebiteľom.

3. Uplatnenie sťažnosti

Sťažovateľ môže svoju sťažnosť uplatniť písomne, mailom na info@acrossam.sk, prípadne listom na adresu sídla Správcu: Across Asset Management, správ. spol., a.s., so sídlom Zochova 3, Bratislava - mestská časť Staré Mesto 811 03, alebo ústne. Sťažnosť uplatnenú e-mailom je Správca povinný vytlačiť v listinnej forme. O ústne uplatnenej sťažnosti musí byť vyhotovený zápis podpísaný sťažovateľom a oprávneným zástupcom Správcu, ktorým je zamestnanec oddelenia Compliance. Sťažovateľ môže uplatniť sťažnosť ústne výlučne osobne v sídle Správcu (t.j. nie prostredníctvom prostriedkov telekomunikačnej techniky).

Každá sťažnosť musí obsahovať nasledovné údaje:

- a) meno a priezvisko (názov, resp. obchodné meno),
- b) rodné číslo/dátum narodenia (IČO),
- c) adresu bydliska/miesto podnikania, resp. sídlo,
- d) kontaktné údaje na sťažovateľa (napr. telefón, e-mail),
- e) dátum podania sťažnosti,
- f) v prípade zastúpenia zástupcom, musí byť predložená aj plná moc na zastupovanie.

Podanie sťažovateľa sa posudzuje podľa obsahu. Sťažovateľ je povinný v sťažnosti určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť skutočnosti, ktoré namieta a prípadne priložiť právne relevantné doklady alebo iné doklady preukazujúce jeho tvrdenia, ak takými disponuje. Sťažovateľ je zároveň v tejto sťažnosti povinný uviesť aj práva, resp. svoje požiadavky, ktoré týmto spôsobom voči Správci uplatňuje. Pokiaľ sťažnosť nemá náležitosti uvedené vyššie a bez doplnenia nemožno sťažnosť vybaviť, Správca písomne vyzve sťažovateľa na doplnenie údajov v lehote do 30 kalendárnych dní.

Ak tak sťažovateľ v lehote podľa predchádzajúcej vety neurobí, Správca nie je povinný zaoberať sa jeho sťažnosťou a skúmať jej oprávnenosť, o čom informuje aj sťažovateľa. Ak sťažovateľ odstráni nedostatky svojej sťažnosti, od tohto okamihu začína plynúť lehota na vybavenie sťažnosti.

Ak sťažnosť obsahuje všetky náležitosti uvedené vyššie, Správca potvrdí sťažovateľovi doručenie sťažnosti a skutočnosť, že sa sťažnosťou zaoberá.

Sťažovateľ je povinný poskytnúť Správci všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie a preskúmanie uplatnenej sťažnosti. Pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, pričom bez poskytnutia tejto súčinnosti nemožno sťažnosť vybaviť, Správca nie je povinný vykonať ďalšie preverenie sťažnosti a nie je povinný ďalej skúmať jej oprávnenosť, pričom na tieto skutočnosti sťažovateľa vopred dostatočne upozorní.

4. Lehoty na vybavenie sťažnosti

Sťažnosť je Správca povinný vybaviť v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia sťažovateľom. Vo zvlášť zložitých prípadoch je Správca povinný vybaviť sťažnosť v lehote 60 kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia sťažovateľom, ak nemožno sťažnosť vybaviť ani v tejto lehote, môže ju primerane predĺžiť generálny riaditeľ alebo predstavenstvo Správcu. Vybavenie sťažnosti však nesmie trvať dlhšie ako 3 mesiace odo dňa jej uplatnenia sťažovateľom. V každom prípade bude Správca priebežne informovať sťažovateľa o tom, že sťažnosť nebude vybavená v určenej lehote a aj o príčinách tohto stavu.

5. Evidencia

5.1 Správca vedie evidenciu podaných sťažností.

5.2 Evidencia obsahuje najmä tieto údaje:

- a) Evidenčné číslo sťažnosti
- b) Meno a priezvisko/názov sťažovateľa
- c) Adresa/sídlo sťažovateľa, dátum narodenia/IČO
- d) Adresa na doručenie odpovede
- e) Spôsob prijatia sťažnosti
- f) Predmet sťažnosti - popis sťažnosti
- g) Voči komu je sťažnosť adresovaná
- h) Dátum doručenia Správcovi
- i) Osoba zodpovedná za vybavenie
- j) Oprávnená/neoprávnená sťažnosť
- k) Opatrenia prijaté na riešenie sťažnosti
- l) Dátum vybavenia sťažnosti
- m) Spôsob odoslania

6. Vybavenie sťažnosti

6.1 Správca pri prešetrovaní sťažnosti vynaloží primerané úsilie na zhromaždenie a preskúmanie všetkých relevantných dôkazov a informácií týkajúcich sa sťažnosti a komunikuje v zrozumiteľnom jazyku, ktorý je jednoznačne pochopiteľný.

6.2 Funkciu riadenia sťažností a zodpovednosť za prešetrovanie sťažností u Správcu nesie Oddelenie Compliance Správcu. E-mail: info@acrossam.sk.

6.3 Sťažnosť prešetruje zamestnanec Správcu, ktorému bolo v závislosti od predmetu sťažnosti prešetrenie sťažnosti pridelené a postúpené Oddelením Compliance Správcu podľa bodu 6.2.

6.4 Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej táto sťažnosť smeruje alebo v súvislosti, s ktorej konaním bola táto sťažnosť podaná, a ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.

6.5 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 Správca sťažnosti vyhovuje alebo nevyhovuje. V prípade, ak Správca sťažnosti vyhovie, bude vo vybavení sťažnosti uvedené odôvodnenie a spôsob, akým bude realizovaná sťažovateľova požiadavka na nápravu. V prípade, ak Správca sťažnosti nevyhoví, bude vybavenie sťažnosti obsahovať podrobné odôvodnenie, prečo sťažnosti nie je vyhovené a taktiež kroky, ktoré môže sťažovateľ ďalej podniknúť.

6.6 V prípade, ak sťažnosti nebolo vyhovené, môže sa sťažovateľ obrátiť s opakovanou sťažnosťou na Správcu. Za preskúmanie opakovanej sťažnosti je zodpovedný generálny riaditeľ, ktorý súčasne preskúma aj pôvodnú sťažnosť a rozhodne o opakovanej sťažnosti. V prípade, ak generálny riaditeľ

opakovanej sťažnosti vyhovie, pôvodné vybavenie sťažnosti sa zrušuje, pričom generálny riaditeľ vo svojom rozhodnutí uvedie spôsob, akým bude realizovaná sťažovateľova požiadavka na nápravu. V prípade, ak generálny riaditeľ opakovanej sťažnosti nevyhovie, pôvodné vybavenie sťažnosti ostáva platné a rozhodnutie predstavenstva je konečné.

6.7 V prípade, ak Správca vo vzťahu k sťažovateľovi zaujme stanovisko, ktoré úplne neuspokojuje požiadavky sťažovateľa, zaväzuje sa sťažovateľovi komplexne vysvetliť svoje stanovisko a informovať ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažnosti, napr. o dostupnosti mechanizmu alternatívneho riešenia sporov, alebo príslušných vnútroštátnych orgánov a pod.

6.8 Správca identifikuje a rieši prípadné opakujúce sa alebo systémové problémy a potenciálne právne a operačné riziká, tak, že analyzuje príčiny jednotlivých sťažností s cieľom identifikovať základné príčiny spoločné pre jednotlivé typy sťažností; zváži, či takéto základné príčiny môžu mať vplyv aj na iné procesy alebo produkty vrátane tých, ktoré nie sú priamym predmetom sťažnosti a opraví takéto základné príčiny, ak je to primerané.

6.9 Oprávnená sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak sa prijali opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.

7. NÁKLADY

7.1 Náklady spojené so sťažnosťou uhrádza Správca.

8. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

8.1 Spotrebiteľský dohľad v oblasti finančného trhu vykonáva Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava (ďalej len „NBS“). NBS vykonáva dohľad nad dodržiavaním práv spotrebiteľa pri ponuke alebo poskytovaní finančných služieb alebo obchodov subjektov, ktoré podliehajú jej dohľadu. NBS nerozhoduje spory vyplývajúce zo zmluvy medzi finančným spotrebiteľom a finančnou inštitúciou.

8.2 Možnosti mimosúdneho riešenia sporov

8.2.1 Ak investor alebo podielnik alebo ostatná osoba, nie je spokojná so spôsobom vybavenia jeho sťažnosti zo strany Správcu, môže podať NBS sťažnosť v písomnej forme na adresu: Národná banka Slovenska, Odbor ochrany finančných spotrebiteľov, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava alebo elektronicky prostredníctvom formulára na webovom sídle NBS <https://www.nbs.sk/sk/spotrebitel>.

8.2.2 V prípade záujmu investora alebo podielnika alebo ostatnej osoby o mimosúdne riešenie sporu so Správcom sa môže pokúsiť riešiť spor so Správcom mediáciou pomocou mediátora zapísaného v zozname mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky zverejnenom na jeho webovom sídle: <https://www.justice.gov.sk/sluzby/registre/>. Mediáciu upravuje Zákon č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

8.2.3 Ďalšou z možností mimosúdneho riešenia sporu v prípade, ak investor alebo ostatná osoba, ktorá je finančným spotrebiteľom, nie je spokojná so spôsobom vybavenia jeho sťažnosti zo strany Správcu alebo sa domnieva, že Správca porušil jeho práva ako finančného spotrebiteľa alebo Správca

investorovi alebo ostatnej osobe včas nedoručil oznámenie o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti, je právo investora alebo podielníka alebo ostatnej osoby podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Informácie o alternatívnom riešení sporov a subjekty alternatívneho riešenia sporov, ktoré sú zapísané v Zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, sú zverejnené na webovom sídle <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskychsporov-1> . Investor alebo ostatná osoba môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť aj online platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.

8.3 Predstavenstvo Správcu je oprávnené zmeniť tento Postup.

8.4 Správca sprístupní tento Postup, ako aj jeho nové znenie po každej aktualizácii v sídle Správcu a na webovom sídle Správcu www.acrossam.sk.

8.5 Tento Postup platí na dobu neurčitú.

8.6 Postup bol schválený dňa 10.11.2025 s účinnosťou od 10.11.2025.

Tento Postup pri podávaní a vybavovaní sťažností nadobúda platnosť a účinnosť dňa 10.11.2025.

Predstavenstvo Správcu je oprávnené zmeniť tento Postup. Správca sprístupní investorom, podielníkom a ostatným osobám tento Postup ako aj jeho znenie po každej aktualizácii v sídle Správcu a na webovom sídle www.acrossam.sk.

V Bratislave, dňa 10.11.2025

Across Asset Management, správ. spol., a.s.
Ing. Roman Janega
predseda predstavenstva

Across Asset Management, správ. spol., a.s.
Ing. Radko Semančík
podpredseda predstavenstva