



## Postup pri podávaní a vybavovaní sťažností

Tento Postup pri podávaní a vybavovaní sťažností (ďalej len „Postup“) upravuje zásady súvisiace s postupom pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností. Spoločnosť RIB SLOVAKIA, správ. spol., a.s. (ďalej aj „Správca“) je pri vybavovaní sťažností povinná postupovať primerane, rýchlo a bezplatne a je povinný 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, avšak vzťahuje sa na činnosť viazaných finančných agentov Správca. V takom prípade Správca zašle sťažovateľovi podanie s odkazom na príslušný subjekt, ktorého sa sťažnosť týka, ak bude mať Správca vedomosť o príslušnom subjekte.

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.

### Sťažovateľ

Sťažnosťou sa v zmysle tohto Postupu rozumie vyjadrenie nespokojnosti, ktorú Správcaovi adresoval sťažovateľ vo vzťahu k poskytovaným službám alebo k vykonávaniu činností podliehajúcich dohľadu NBS.

Za sťažovateľa sa považuje investor vo fonde spravovanom Správcom, resp. osoba, u ktorej sa predpokladá, že má nárok na to, aby Správca posúdil sťažnosť, a ktorá sťažnosť už podala.

Za investora sa považuje osoba, ktorá svoje peňažné prostriedky použila alebo má záujem použiť na nadobudnutie cenných papierov alebo majetkových účastí vo fonde spravovanom Správcom, alebo bola na tento účel oslovená, alebo osoba, ktorej je na tento účel určená verejná ponuka alebo privátna ponuka.

### Uplatnenie sťažnosti

Sťažovateľ môže svoju sťažnosť uplatniť písomne, mailom na [info@goldsidefunds.sk](mailto:info@goldsidefunds.sk), prípadne listom na adresu sídla spoločnosti: RIB SLOVAKIA, správ. spol., a.s., Karadžičova 7773/2, 811 09 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, alebo ústne. Sťažnosť uplatnenú e-mailom je spoločnosť povinná vytlačiť v listinnej forme. O ústne uplatnenej sťažnosti musí byť vyhotovený zápis podpísaný sťažovateľom a oprávneným zástupcom Správca, ktorým je zamestnanec oddelenia Compliance. Sťažovateľ môže uplatniť sťažnosť ústne výlučne osobne v sídle Správca (t.j. nie prostredníctvom prostriedkov telekomunikačnej techniky).

Každá sťažnosť musí obsahovať nasledovné údaje:

- a) meno (názov) sťažovateľa,
- b) adresu (miesto podnikania resp. sídlo) sťažovateľa,
- c) kontaktné údaje (napr. telefón, e-mail) sťažovateľa,
- d) predmet sťažnosti,
- e) dátum podania sťažnosti.

Podanie sťažovateľa sa posudzuje podľa obsahu, avšak pre vylúčenie pochybností sa odporúča, aby sťažovateľ jasne označil, že ide o sťažnosť a to tak, že slovo „sťažnosť“ uvedie priamo v názve predmetu sťažnosti. Sťažovateľ je ďalej 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 Správcaovi uplatňuje. Pokiaľ sťažnosť nemá

náležitosti uvedené vyššie a bez doplnenia nemožno sťažnosť vybaviť, Správca písomne vyzve sťažovateľa na doplnenie údajov v lehote do 30 pracovných 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 momentu začína plynúť lehota na vybavenie sťažnosti.



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

Sťažovateľ je povinný poskytnúť Správcovi 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.

## Lehoty

Sťažnosť je Správca povinný vybaviť v lehote 30 pracovných dní odo dňa jej uplatnenia sťažovateľom. Vo zvlášť zložitých prípadoch je Správca povinný vybaviť sťažnosť v lehote 60 pracovných dní odo dňa jej uplatnenia sťažovateľom, ak nemožno sťažnosť vybaviť ani v tejto lehote, môže ju primerane predĺžiť predstavenstvo Správcu. Vybavenie sťažnosti však nesmie trvať dlhšie ako 4 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.

## Vybavenie

Vybavenie sťažnosti musí mať písomnú formu, pričom môže byť sťažovateľovi doručené formou listu alebo podpísané a naskenované e-mailom (výlučne v prípade, ak bola sťažnosť podaná e-mailom). Vybavenie 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.

V prípade, ak sťažnosti nebolo vyhovené, môže sa sťažovateľ obrátiť s opakovanou sťažnosťou na Správcu. Za preskúmanie opakovanej sťažnosti je zodpovedné predstavenstvo Správcu, ktoré súčasne preskúma aj pôvodnú sťažnosť a rozhodne o opakovanej sťažnosti. V prípade, ak predstavenstvo opakovanej sťažnosti vyhovie, pôvodné vybavenie sťažnosti sa zrušuje, pričom predstavenstvo vo svojom rozhodnutí uvedie spôsob, akým bude realizovaná sťažovateľova požiadavka na nápravu. V prípade, ak predstavenstvo opakovanej sťažnosti nevyhoví, pôvodné vybavenie sťažnosti ostáva platné a rozhodnutie predstavenstva je konečné.

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.

Tento Postup pri podávaní a vybavovaní sťažností nadobúda platnosť a účinnosť dňa 18.12.2020.

Predstavenstvo správcovskej spoločnosti je oprávnené zmeniť tento Postup. Správca sprístupní investorom, podielnikom a ostatným osobám tento poriadok ako aj jeho znenie po každej aktualizácii v sídle Správcu a na webovom sídle [www.goldsidefunds.sk](http://www.goldsidefunds.sk).