



Centrálny depozitár cenných papierov SR, a. s.

SYSTÉM NA VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ

Centrálny depozitár cenných papierov SR, a.s.
Ul. 29. augusta 1/A, 814 80 Bratislava I
zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I
oddiel: Sa, vložka č. 493/B
Tel.: 00421/2/59395110
Fax: 00421/2/5296 8755

IČO: 31 338 976
DIČ: 2020312833
IČ DPH: SK2020312833
www.cdcp.sk

Bankové spojenie:
Slovenská sporiteľňa, a.s.
IBAN: SK26 0900 0000 0051 5999 9701
BIC: GIBASKBX

OBSAH

VYMEDZENIE POJMOV PRE ÚČELY PREDPISU	3
POUŽITÉ SKRATKY	4
ZOZNAM PRÍLOH	4
Článok I. Úvodné ustanovenia	5
Článok II. Rozsah pôsobnosti.....	5
Článok III. Spôsob a forma podania sťažnosti.....	5
Článok IV. Lehoty na vybavovanie sťažností.....	6
Článok V. Spôsob vybavovania sťažnosti.....	6
Článok VI. Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti	7
Článok VII. Poskytovanie informácií.....	7
Článok VIII. Náklady v súvislosti s vybavovaním sťažnosti.....	8
Článok IX. Záverečné ustanovenia	8

VYMEDZENIE POJMOV PRE ÚČELY PREDPISU

Anonym	Podanie osoby, ktorá neuviedla žiadne identifikačné údaje o svojej osobe.
Klient	Fyzická alebo právnická osoba, ktorej CDCP poskytol alebo poskytuje služby súvisiace s výkonom činností centrálného depozitára v zmysle príslušných všeobecne záväzných predpisov, vrátane osoby, ktorá o výkon takejto služby požiadala. Pojem klient zahŕňa taktiež osoby, ktoré sú v záväzkovom vzťahu s CDCP v súvislosti s výkonom činností centrálného depozitára v zmysle zákona o cenných papieroch alebo Nariadenia CSDR (napr. člen centrálného depozitára) a ktoré sa zúčastňujú konania, na základe ktorého sa majú stať zmluvnou stranou záväzkového vzťahu spojeného so službami poskytovanými CDCP (potenciálny klient).
Konanie o sťažnosti	Konanie, ktoré CDCP vedie na základe podanej sťažnosti a v rozsahu a spôsobom v zmysle Systému na vybavovanie sťažností.
Opodstatnená sťažnosť	Sťažnosť, ktorej šetrením boli preukázateľne zistené porušenia povinností na strane CDCP.
Podanie	Sťažnosť, ktorú CDCP posudzuje podľa jej obsahu.
Sťažnosť	Za sťažnosť sa považuje podanie klienta adresované CDCP, <ul style="list-style-type: none">- z obsahu ktorého vyplýva, že sa klient domáha ochrany svojich práv a právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou CDCP v rozsahu, za ktorý CDCP zodpovedá a ktorý podlieha dohľadu Národnej banky Slovenska najmä v zmysle Nariadenia CSDR a/alebo zákona o cenných papieroch.- z obsahu ktorého vyplýva, že sa klient domáha preverenia správnosti a kvality poskytovania služieb, resp. výkonu činností, za ktoré CDCP zodpovedá a ktoré podliehajú dohľadu Národnej banky Slovenska najmä v zmysle Nariadenia CSDR a/alebo zákona o cenných papieroch. Za sťažnosť sa nepovažuje <ul style="list-style-type: none">- vyjadrenie nespokojnosti nad činnosťou CDCP, predmetom ktorého nie je žiadosť o preverenie správnosti a kvality služieb poskytovaných CDCP.- žiadosť nesporného informačného charakteru, ktorej predmetom nie je žiadosť o preverenie správnosti a kvality služieb poskytovaných CDCP,- dožiadania rôznych potvrdení a kópií,- podnet na zlepšenie služieb CDCP či na úpravu dokumentov/predpisov vydávaných CDCP,

podnet na preverenie činnosti, resp. nečinnosti, iného klienta CDCP alebo tretej osoby.

Sťažovateľ

Klient, u ktorého sa predpokladá, že má nárok na to, aby CDCP posúdil jeho podanie a vyhodnotil ho ako sťažnosť.

POUŽITÉ SKRATKY

CDCP	-	Centrálny depozitár cenných papierov SR, a.s.
Nariadenie CSDR	-	Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 909/2014 o zlepšení vyrovnaní transakcií s cennými papiermi v Európskej únii, centrálnych depozitároch cenných papierov a o zmene smerníc 98/26/ES a 2014/65/EÚ a nariadenia (EÚ) č. 236/2012
OSAN	-	Odbor Sťažností a námietok
Zákon o cenných papieroch	-	Zákon č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o cenných papieroch) v znení neskorších predpisov

ZOZNAM PRÍLOH

Príloha č. 1 - Formulár - Sťažnosť

Článok I. Úvodné ustanovenia

1. Centrálny depozitár cenných papierov SR, a.s., IČO: 31 338 976, so sídlom ul. 29. augusta 1/A 814 80 Bratislava, zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 493/B vydáva tento Systém na vybavovanie sťažností za účelom úpravy postupu pri riešení sťažností klientov v súvislosti s výkonom činnosti centrálného depozitára, úpravy vzájomných práv a povinností CDCP a klienta v rámci konania o sťažnosti a poskytovanie informácií sťažovateľom a verejnosti.

Článok II. Rozsah pôsobnosti

1. Ustanovenia Systému na vybavovanie sťažností sa uplatňujú v prípade sťažností na poskytovanie služieb alebo vykonávanie činností, ktoré podliehajú dohľadu Národnej banky Slovenska v zmysle zákona o cenných papieroch a Nariadenia CSDR a na poskytovanie služieb alebo vykonávanie činností CDCP, za ktoré CDCP nesie zodpovednosť.
2. Systém na vybavovanie sťažností sa neuplatňuje v prípade sťažností na poskytovanie služieb alebo vykonávanie činností, ktoré nepodliehajú dohľadu Národnej banky Slovenska v zmysle zákona o cenných papieroch a Nariadenia CSDR alebo na poskytovanie služieb alebo vykonávanie činností iného subjektu, za ktorý CDCP nenesie žiadnu zodpovednosť. V uvedených prípadoch spravídla poskytne CDCP sťažovateľovi svoje vyjadrenie, prípadne poskytne údaje o subjekte, ktorý je zodpovedný za vybavenie sťažnosti alebo postúpi vec príslušnému subjektu na vybavenie.
3. CDCP nie je povinný viesť konanie o sťažnosti v prípade, ak podnet nie je sťažnosťou podľa tohto Systému na vybavovanie sťažností.

Článok III. Spôsob a forma podania sťažnosti

1. Klient môže sťažnosť podať na formulári - Sťažnosť alebo formou iného písomného podania obsahujúceho všetky predpísané náležitosti podľa ods. 2 tohto Článku
 - a) poštou na adresu sídla CDCP (ul. 29. augusta 1/A, 814 80 Bratislava),
 - b) osobne do podateľne CDCP alebo formou ústneho podania v CDCP, ku ktorému musí byť vyhotovený písomný záznam podpísaný sťažovateľom a zamestnancom CDCP,
 - c) e-mailom na adresu *podanie@cdcp.sk*
2. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Z obsahu sťažnosti musí byť zrejmé,
 - a) kto ju podáva

fyzická osoba: meno, priezvisko, rodné číslo, adresa trvalého bydliska,

právnická osoba: obchodné meno, IČO, sídlo spoločnosti),

- b) akej veci sa týka (uvedenie konkrétnej skutočnosti/činnosti nečinnosti CDCP, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou CDCP porušil všeobecne záväzné právne predpisy alebo neoprávnene zasiahol do práv či právom chránených záujmov sťažovateľa),
- c) čo klient požaduje, aby CDCP na základe jeho sťažnosti vykonal, pokiaľ to nie je jednoznačne zrejmé zo samotného predmetu sťažnosti.

Klient je povinný predložiť k sťažnosti všetky relevantné doklady preukazujúce správnosť jeho tvrdenia. Sťažnosť musí byť datovaná a podpísaná. V sťažnosti môže klient uviesť kontaktné telefónne číslo alebo e-mailovú adresu.

3. V prípade, že klient neuvedie v sťažnosti požadované náležitosti a/alebo nepredloží nevyhnutné doklady preukazujúce jeho tvrdenia, alebo ich uvedie nesprávne CDCP bezodkladne písomne vyzve klienta na doplnenie požadovaných náležitostí a/alebo dokladov s poučením o následkoch v prípade, ak klient nedoplní sťažnosť spôsobom a v lehote uvedeným vo výzve.
4. V prípade, že požadované náležitosti a/alebo dokumentácia nebudú riadne v stanovenom termíne ani na základe výzvy CDCP doručené, CDCP je oprávnený ukončiť prešetrovanie sťažnosti a založiť ju *ad acta*.

Článok IV.

Lehoty na vybavovanie sťažností

1. Lehota na vybavenie sťažností začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti do CDCP. Odo dňa zaslania výzvy CDCP na doplnenie sťažnosti sťažovateľovi sa plynutie lehoty na vybavenie sťažnosti zastavuje. Doručením doplnenia k sťažnosti do CDCP začína plynúť lehota na vybavenie sťažnosti od začiatku.
2. CDCP vybaví sťažnosť v primeranej lehote v závislosti od jej zložitosti, najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia sťažnosti do CDCP.
3. V zložitých prípadoch je CDCP oprávnený lehotu primerane predĺžiť na 60 kalendárnych dní odo dňa doručenia sťažnosti, pričom o priebehu vybavovania a predĺžení lehoty informuje klienta najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia sťažnosti.

Článok V.

Spôsob vybavovania sťažnosti

1. Sťažnosti klientov vybavuje OSAN.
2. V prípade podania opakovanej sťažnosti toho istého sťažovateľa v rovnakej veci, ktorá neobsahuje nové skutočnosti, CDCP klienta iba opätovne informuje o spôsobe

vybavenia pôvodnej sťažnosti. Opätovne doručenú opakovanú sťažnosť toho istého sťažovateľa v rovnakej veci, ktorá neobsahuje nové skutočnosti, OSAN neprešetruje ani na ňu sťažovateľovi neodpovedá.

3. Za účelom objektívneho vybavenia sťažnosti a vylúčenia možného konfliktu záujmov platí, zásada, že sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje.
4. Klient je povinný CDCP poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie a preskúmanie sťažnosti. Pokiaľ klient odmietne túto súčinnosť poskytnúť, CDCP nie je povinný vykonať ďalšie preverenie sťažnosti a ďalej skúmať jej opodstatnenosť. Ak sťažnosť nemožno bez súčinnosti klienta náležite prešetriť, CDCP je oprávnený ukončiť prešetrovanie sťažnosti a založiť ju *ad acta*.

Článok VI.

Oznámenie o výsledku prešetrovania sťažnosti

1. CDCP bezodkladne písomne poštou informuje klienta o vybavení sťažnosti, pričom v Oznámení o výsledku prešetrovania sťažnosti uvedie, či sťažnosť považuje za opodstatnenú, čiastočne opodstatnenú alebo neopodstatnenú, a odôvodnenie obsahujúce relevantné skutočnosti, z ktorých sa pri posudzovaní sťažnosti vychádzalo a podstatné informácie o postupe pri vybavovaní sťažnosti.
2. V prípade sťažnosti podanej emailom, ak si Oznámenie o výsledku prešetrovania sťažnosti nevyžaduje uviesť konkrétne osobné údaje alebo iné údaje chránené v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov, môže OSAN poslať Oznámenie o výsledku prešetrovania sťažnosti sťažovateľovi emailom.
3. Sťažnosť sa považuje za vybavenú odoslaním Oznámenia o výsledku prešetrovania sťažnosti sťažovateľovi.
4. V prípade, ak je z obsahu sťažnosti zrejmé, že ide o námietku v zmysle § 108 zákona o cenných papieroch, alebo ak CDCP pri vybavovaní sťažností zistí, že je potrebné vykonať doplnenie alebo opravu v evidencii CDCP, CDCP postupuje spôsobom ustanoveným v Systéme na vybavovanie námietok.
5. CDCP nie je povinný riešiť podnet, ktorý nie je sťažnosťou podľa tohto Systému na vybavovanie sťažností. Klient bude o uvedenom informovaný písomne.
6. Anonymné sťažnosti CDCP nevybavuje.

Článok VII.

Poskytovanie informácií

1. CDCP zabezpečuje poskytovanie informácií o sťažnostiach a námietkach príslušným štátnym orgánom alebo iným subjektom, ktoré sú oprávnené ich požadovať v zmysle všeobecne záväzných predpisov, a to najmä počet prijatých sťažností alebo námietok členených podľa požadovaných kritérií alebo kritérií určených CDCP. Uvedeným nie je dotknutá povinnosť CDCP chrániť zákonom stanovené údaje v zmysle zákona

o cenných papieroch a ďalších všeobecne záväzných predpisov (napr. v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov).

2. CDCP na požiadanie poskytne sťažovateľovi podrobnosti o postupe pri vybavovaní sťažnosti a popis tohto postupu, vrátane všetkých dôležitých skutočností súvisiacich s vybavovaním jeho sťažnosti.
3. Ak klient podal sťažnosť v súlade s týmto Systémom na vybavovanie sťažností alebo sa domáhal v CDCP inej nápravy neúspešne, má právo obrátiť sa na Národnú banku Slovenska, ktorá je v zmysle zákona č.747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a v zmysle ďalších všeobecne záväzných predpisov vykonáva činnosti spojené s dohľadom nad finančným trhom, vrátane dohľadu na ochranu práv finančného spotrebiteľa.
4. V prípade odmietnutia:
 - a) žiadosti o prístup v zmysle čl. 33 Nariadenia CSDR
 - b) žiadosti emitenta prístup k službám v zmysle čl. 49 Nariadenia CSDR,
 - c) žiadosti o prepojenie v zmysle čl. 52 Nariadenia CSDR,
 - d) žiadosti o prístup medzi centrálnymi depozitármi a inými trhovými infraštruktúrami v zmysle čl. 53 Nariadenia CSDR

sú žiadatelia oprávnení podať Národnej banke Slovenska sťažnosť v súlade s Nariadením CSDR a príslušnými vykonávacími predpismi.

Článok VIII.

Náklady v súvislosti s vybavovaním sťažnosti

1. Náklady, ktoré vznikli sťažovateľovi v súvislosti s podaním, prešetrením a vybavením sťažnosti znáša sťažovateľ.
2. Náklady, ktoré vznikli CDCP v súvislosti s prešetrením a vybavením sťažnosti znáša CDCP.

Článok IX.

Záverečné ustanovenia

1. Systém na vybavovanie sťažností tvorí neoddeliteľnú súčasť Politiky vybavovania sťažností a námietok a vykonávania opráv a doplnení v evidencii podľa § 108 zákona o cenných papieroch a nadobúda platnosť dňom schválenia predstavenstvom CDCP a účinnosť dňa 01.10.2022.

PRÍLOHA Č. 1 K POLITIKE VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ, NÁMIETOK A VYKONÁVANIA OPRÁV A
DOPLNENÍ V EVIDENCII PODĽA § 108 ZÁKONA O CENNÝCH PAPIEROCH - SYSTÉM NA
VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ

2. Systém na vybavovanie sťažností je verejne dostupný v sídle CDCP a na webovej stránke *www.cdcp.sk* a obsahuje presné, jasné a aktuálne informácie o postupe pri vybavovaní sťažností.

V Bratislave, dňa 21. 09. 2022



Ing. Martin Wiedermann
predseda predstavenstva



Ing. Lukáš Bonko
člen predstavenstva