

---

## **ŘÁD O POSTUPU PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

---

**IAD Investments, správ. spol., a.s.**

**3.11.2014**

## OBSAH

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ .....	3
2. PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ .....	4
3. PŘÍJÍMÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....	4
4. EVIDENCE STÍŽNOSTÍ.....	4
5. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI.....	5
6. ŠETŘENÍ STÍŽNOSTI.....	5
7. LHŮTY NA VYBAVENÍ STÍŽNOSTI.....	5
8. OZNÁMENÍ O VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....	6
9. OPRAVNÝ PROSTŘEDEK .....	6
10. ZÁVEREČNÁ USTANOVENÍ.....	6

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Společnost IAD Investments, správ. spol., a.s. se sídlem Malý trh 2/A, 811 08 Bratislava, IČO 17 330 254, zapsaná v obchodním rejstříku Okresního soudu Bratislava I, oddíl Sa, vložka č. 182/B (dále jen "správcovská společnost") vydává tento řád o postupu při vyřizování stížností týkajících se klientů, kteří jsou podílníky a klientů, kterým správcovská společnost poskytuje služby řízení portfolia, investičního poradenství a přijímání a předávání příkazů týkajících se jednoho nebo více finančních nástrojů, a týkajících se ostatních osob (kromě podílníků), jimž správcovská společnost poskytuje služby v souvislosti s vedením samostatné evidence zaknihovaných podílových listů podle § 10 zákona č. 203/2011 o kolektivním investování ve znění pozdějších předpisů av souladu se Společným provozním řádem správcovské společnosti (dále "ostatních osob").
- 1.2 Představenstvo správcovské společnosti schválilo tento řád o postupu při vyřizování stížností (dále jen "řád").
- 1.3 Řád upravuje zásady související s postupem při podávání, přijímání, evidování, vyřizování a kontrole vyřizování stížností. Správcovská společnost je ve smyslu tohoto řádu při vyřizování stížností investorů povinna postupovat přiměřeně, rychle a bezplatně a je povinna vést záznamy o všech stížnostech a opatřeních přijatých k jejímu řešení. Správcovská společnost bezplatně zpřístupnit tento řád v sídle správcovské společnosti a na své internetové stránce [www.iad.sk](http://www.iad.sk).
- 1.4 V případě, že jde o stížnost klienta vázaného agenta správcovské společnosti, zásady související s postupem při podávání, přijímání, evidování, vyřizování a kontrole vyřizování stížností klientů nebo potenciálních klientů vázaného finančního agenta správcovské společnosti upravuje Pořádek o postupu při vyřizování stížností klientů vázaného finančního agenta .
- 1.5 Stížnost je podání podílníka a klienta a ostatní osoby, kterým
- se domáhá svých práv a právem chráněných zájmů, protože došlo k jejich porušení nebo k jejich ohrožení činností nebo nečinností správcovské společnosti,
  - upozorňuje na konkrétní nedostatky zejména na porušení právních předpisů, základních dokumentů podílových fondů, smluv nebo vnitřních předpisů správcovské společnosti, jejichž odstranění vyžaduje zásah správcovské společnosti,

- podání, ve kterém si klient uplatňuje škody plynoucí z nesprávně poskytnuté služby není stížností, ale reklamací a řídí se reklamačním řádem správcovské společnosti.

1.6 Stěžovatelem je podílník nebo klient nebo jiná osoba, která stížnost podává.

## 2. **PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

2.1 Stížnost se podává písemně nebo ústně.

2.2 Písemně podaná stížnost musí být doručena do správcovské společnosti. O ústně podané stížnosti zaměstnanec oddělení klientů, který takovou stížnost přijímá, vyhotoví záznam, který stěžovateli předloží k přečtení a na podpis.

2.3 Stížnost nebo záznam o ústně podané žádosti musí obsahovat zejména:

- jméno, příjmení, rodné číslo a adresu stěžovatele
- předmět stížnosti
- označení, čeho se stěžovatel domáhá
- datum
- podpis stěžovatele.

2.4 V případě, že podaná stížnost nemá potřebné náležitosti, správcovská společnost vyzve stěžovatele k doplnění stížnosti.

## 3. **PŘÍJÍMÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

3.1 Správcovská společnost je povinna přijímat všechny podané stížnosti. Přijaté stížnosti, na jejichž vybavení nebo šetření není správcovská společnost příslušná, je správcovská společnost povinna postoupit orgánu příslušnému k jejímu vyřízení nebo šetření a současně o tom uvědomit stěžovatele.

## 4. **EVIDENCE STÍŽNOSTÍ**

4.1 Správcovská společnost je povinna zajistit vedení evidence podaných stížností. Evidence musí obsahovat zejména tyto údaje:

- datum doručení stížnosti

- jméno, příjmení, rodné číslo a adresa stěžovatele
- předmět stížnosti
- kdy a komu se stížnost přidělila nebo postoupila k prošetření
- výsledek šetření
- přijatá opatření a termíny jejich splnění
- datum odeslání oznámení stěžovateli o výsledku šetření, pokud se takové oznámení stěžovateli odesílá.

## 5. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

- 5.1 Stížnost přijímá zaměstnanec oddělení klientů a prošetřuje příslušný zaměstnanec, kterému bylo prošetření stížnosti přiděleno a předáno v závislosti na předmětu stížnosti.
- 5.2 Stížnost nesmí vyřizovat ani prošetřovat osoba, proti níž stížnost směřuje nebo v souvislosti, s jejíž jednáním byla tato stížnost podána, a ani osoba, která je podřízena této osobě.

## 6. ŠETŘENÍ STÍŽNOSTI

- 6.1 Šetření stížnosti je činnost, při níž správcovská společnost postupuje tak, aby zjistila skutečný stav věci a jeho soulad nebo rozpor s obecnými právními předpisy, základními dokumenty podílových fondů, smlouvami nebo jinými vnitřními předpisy správcovské společnosti a osobu, která odpovídá za zjištěné nedostatky, jako i příčiny jejich vzniku a škodlivé následky.
- 6.2 Při šetření stížností se vychází z jejího obsahu, bez zřetele na to, kdo ji podal.
- 6.3 Správcovská společnost je povinna v rámci vnitřní organizační struktury zajistit hospodárné a účelné šetření a vyřizování stížností.

## 7. LHŮTY NA VYBAVENÍ STÍŽNOSTI

- 7.1 Správcovská společnost je povinna prošetřit a vyřídit stížnost nejpozději do 30 dnů ode dne doručení stížnosti. V případech náročných na prošetření a vybavení je správcovská

společnost povinna stížnost prošetřit a vyřídit nejpozději do 60 dnů ode dne doručení stížnosti.

- 7.2 Písemná stížnost je doručena v den, kdy byla správcovskou společností zaevidována. Ústní podána stížnost se považuje za doručenou v den provedení záznamu, který splňuje všechny náležitosti podle odst. 2.3 tohoto řádu.

## 8. **OZNÁMENÍ O VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

- 8.1 Správcovská společnost oznamuje stěžovateli výsledek šetření písemně s odůvodněním, zda je stížnost odůvodněná nebo neopodstatněná. V případě, že správcovská společnost zjistila opodstatněnost stížnosti, uvede v oznámení i opatření přijatá nebo k odstranění zjištěných nedostatků a lhůtu, do kdy budou nejpozději zjištěné nedostatky odstraněny.
- 8.2 Opodstatněná stížnost se považuje za vyřízenou, pokud byla přijata opatření k odstranění zjištěných nedostatků a příčin jejich vzniku.

## 9. **OPRAVNÝ PROSTŘEDEK**

- 9.1 Žadostí o opětovné prošetření a vyřízení věci může stěžovatel požádat správcovskou společnost o prošetření stavu věci v případě, kdy na základě původní stížnosti nebyly odstraněny všechny nedostatky a přijata dostatečná opatření, která zabrání vzniku budoucích nedostatků.
- 9.2 Správcovská společnost je povinna zajistit v rámci vnitřní organizační struktury správcovské společnosti, aby o žádosti o opakované prošetření a vyřízení věci rozhodoval a provedl následné prošetření vždy zaměstnanec správcovské společnosti nadřazený zaměstnanci, který zkoumal původní stížnost.

## 10. **ZÁVEREČNÁ USTANOVENÍ**

- 10.1 Představenstvo správcovské společnosti je oprávněno změnit tento řád.
- 10.2 Správcovská společnost zpřístupní podílníkům a klientem a ostatním osobám tento řád jakož i jeho znění po každé aktualizaci v sídle správcovské společnosti a na internetové stránce správcovské společnosti [www.iad.sk](http://www.iad.sk).
- 10.3 Dohled nad trhem cenných papírů (oblastí kolektivního investování) provádí Národní banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

- 10.4 V případě, že se stěžovatel domnívá, že při řízení správcovské společnosti v souvislosti s podáváním, přijímáním, evidováním, vyřizováním jeho stížnosti podle tohoto řádu, byla porušena jeho základní práva a svobody, může se obrátit na veřejného ochránce práv Slovenské republiky - ombudsmana, kterým je JUDr. Jana Dubovcová, Kancelář veřejného ochránce práv, PO Box 1, 820 04 Bratislava 24, <http://www.vop.gov.sk>.
- 10.5 Řád platí na dobu neurčitou.
- 10.6 Pořádek schválen dne 3.11.2014 s účinností od 3.11.2014.

.....

Ing. Vladimír Bencz

predseda predstavenstva

.....

Borut Gorjup

člen predstavenstva