

---

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

---

**IAD Investments, správ. spol., a.s.  
1.9.2019**

## OBSAH

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

## 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.
- 1.2 Představenstvo správcovské společnosti schválilo tento řád o postupu při vyřizování stížností.
- 1.3 Řád upravuje zásady související s postupem při podávání, přijímání, evidování, vyřizování a kontrole vyřizování:
  - stížností investora (souvisejících s činností správcovské společnosti podle zákona 203/2011 Sb. o kolektivním investování, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o kolektivním investování“))
  - stížností klienta (kterému poskytuje správcovská společnost služby podle § 27 odst. 3 a odst. 6 písm. d) zákona o kolektivním investování, ve znění pozdějších právních předpisů-sloužby řízení portfolia, investičního poradenství a přijímání a předávání příkazů klientů týkajících se jednoho nebo více finančních nástrojů)
  - stížností ostatních osob (kromě investorů), kterým správcovská společnost poskytuje služby v souvislosti s vedením samostatné evidence zaknihovaných podílových listů podle §10 zákona o kolektivním investování, ve znění pozdějších předpisů a v souladu se Společným provozním řádem vedení samostatné evidence zaknihovaných podílových listů vydaným správcovskou společností a depozitářem Československá obchodní banka, a.s. (dále "ostatními osobami").
- 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 investora nebo klienta nebo 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 investor nebo klient, nebo ostatní osoba uplatňuje škody plynoucí z nesprávně poskytnuté služby není stížností, ale reklamací a řídí se reklamačním řádem správcovské společnosti.
- 1.6 Stěžovatelem je investor nebo klient nebo jiná osoba, která stížnost podává.

## 2. PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- 2.1 Stížnost se podává správcovské společnosti ústně nebo písemně.

2.2 Stížnost lze podat i elektronicky prostřednictvím e-mailu doručeného na e-mailovou adresu správcovské společnosti [podnety@iad.sk](mailto:podnety@iad.sk), nebo prostřednictvím formuláře zveřejněného na webové stránce webového sídla správcovské společnosti s adresou <https://www.iad.sk/kontakty/> / podněty. O ústně podané stížnosti stěžovatele, kterou není možné vybavit hned při jejím podání, správcovská společnost vyhotoví záznam, který stěžovateli předloží na přečtení a na podpis.

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

- identifikační údaje stěžovatele: jméno, příjmení, rodné číslo a adresa bydliště, resp. název nebo obchodní jméno, IČO a sídlo, pokud se stížnost týká právnické osoby
- předmět stížnosti
- označení (popis), 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
- identifikační údaje stěžovatele: jméno, příjmení, rodné číslo a adresa bydliště, resp. název nebo obchodní jméno, IČO a sídlo, pokud se stížnost týká právnické osoby
- 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 její 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 doručenu v den provedení záznamu, který splňuje všechny náležitosti podle bodu 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 přijatá opatření a lhůtu, během níž budou zjištěné nedostatky odstraněny, resp. provedena opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
- 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 Žádostí o opětovné prošetření a vyřízení stížnosti může stěžovatel požádat správcovskou společnost 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 stížnosti rozhodoval a provedl následné prošetření vždy zaměstnanec správcovské společnosti nadřízený zaměstnanci, který zkoumal původní stížnost.

## 10. NÁKLADY

- 10.1 Náklady spojené se stížností hradí správcovská společnost.

## 11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1 Funkci řízení reklamací a stížností, která odpovídá za šetření reklamací a stížností v správcovské společnosti provádí: Jana Murková, IAD Investments, správ. spol., a.s., Malý trh 2/A, 811 08 Bratislava, tel. 0800 601 601, +421 2 335 269 53, e-mail: murkova@iad.sk.
- 11.2 Dohled nad trhem cenných papírů (oblastí kolektivního investování) provádí Národní banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.
- 11.3 Možnosti mimosoudního řešení sporů

- 11.3.1 Pokud investor nebo klient nebo jiná osoba, která je finančním spotřebitelem, není spokojená se způsobem vyřízení jeho reklamace nebo stížnosti ze strany správcovské společnosti, může podat Národní bance Slovenska stížnost písemně na adresu: Národní banka Slovenska, Odbor ochrany finančních spotřebitelů, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava nebo elektronicky prostřednictvím formuláře na webovém sídle NBS <https://www.nbs.sk/sk/spotrebitel>.
- 11.3.2 V případě zájmu investora nebo klienta nebo ostatní osoby o mimosoudní řešení sporu se správcovskou společností se může pokusit řešit spor se správcovskou společností mediací pomocí mediátora zapsaného v seznamu mediátorů vedeném Ministerstvem spravedlnosti Slovenské republiky zveřejněném na jeho webovém sídle: <https://www.justice.gov.sk/Stranky/Nase-sluzby/Civilne-pravo/mediator/Uvod.aspx>. Mediáci upravuje Zákon č. 420/2004 Sb. o mediaci a o doplnění některých zákonů ve znění pozdějších předpisů.
- 11.3.3 Další z možností mimosoudního řešení sporu v případě, že investor nebo klient nebo jiná osoba, která je finančním spotřebitelem, není spokojená se způsobem vyřízení jeho reklamace nebo stížnosti ze strany správcovské společnosti nebo se domnívá, že správcovská společnost porušila jeho práva jako finančního spotřebitele nebo správcovská společnost investorovi nebo klientovi nebo ostatní osobě včas nedoručila oznámení o způsobu vyřízení jeho reklamace nebo stížnosti, je právo investora nebo klienta nebo ostatní osoby podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu subjektu alternativního řešení sporů podle zákona 391/2015 Sb. o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Informace o alternativním řešení sporů a subjekty alternativního řešení sporů, které jsou zapsány v Seznamu subjektů alternativního řešení sporů vedeného Ministerstvem hospodářství Slovenské republiky, jsou zveřejněny na webovém sídle <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporů-1>. Investor nebo klient nebo jiná osoba může na podání návrhu na alternativní řešení svého spotřebitelského sporu použít i on-line platformu pro alternativní řešení sporů, která je dostupná na [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.html](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.html).
- 11.4 Představenstvo správcovské společnosti je oprávněno změnit tento řád o postupu při vyřizování stížností.
- 11.5 Správcovská společnost zpřístupnit tento řád o postupu při vyřizování stížností i jeho znění po každé aktualizaci v sídle správcovské společnosti a na webovém sídle správcovské společnosti [www.iad.sk](http://www.iad.sk).
- 11.6 Řád o postupu při vyřizování stížností platí na dobu neurčitou.
- 11.7 Řád o postupu při vyřizování stížností schválen dne 19.08.2019 s účinností od 1.9.2019.

Ing. Vladimír Bencz  
predseda predstavenstva  
IAD Investments, správ. spol., a.s.

Mgr. Vladimír Bolek  
člen predstavenstva  
IAD Investments, správ. spol., a.s.