
REKLAMAČNÍ ŘÁD

IAD Investments, správ. spol., a.s.

3.11.2014

OBSAH

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ	3
2. REKLAMACE	3
3. ZÁSADY PŘIJÍMÁNÍ REKLAMACÍ	4
4. EVIDENCE REKLAMACÍ	5
5. LHŮTA PRO PODÁNÍ REKLAMACE	5
6. LHŮTA NA VYBAVENÍ REKLAMACE	5
7. NÁKLADY	6
8. 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 reklamační řád.

1.2 Představenstvo správcovské společnosti schválilo tento reklamační řád (dále jen "reklamační řád").

1.3 Reklamační řád upravuje právní vztahy vzniklé mezi:

- správcovskou společností a podílníky při vyřizování reklamací správnosti a kvality služeb poskytovaných podílníkovi správcovskou společností při provádění činnosti správcovské společnosti podle zákona 203/2011 Sb o kolektivním investování ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon o kolektivním investování")
- správcovskou společností a klientem při vyřizování reklamací správnosti a kvality služeb poskytovaných klientovi správcovskou společností při provádění činnosti správcovské společnosti podle § 27 odst. 3 a odst. 6 písm. d) zákona o kolektivním investování ve znění pozdějších předpisů (služby řízení portfolia, investičního poradenství a přijímání a předávání příkazů klientů týkajících se jednoho nebo více finančních nástrojů)
- správcovskou společností a dalšími osobami (kromě podílníků), jimž 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 správcovské společnosti (dále "ostatními osobami")

2. **REKLAMACE**

2.1 Reklamací se rozumí uplatnění nároku podílníka nebo klienta nebo ostatní osoby (dále také "reklamující osoba"):

- na prověření správnosti a kvality úkonů při provádění poskytovaných služeb ve smyslu odstavce 1.3 tohoto řádu

- k odstranění nesprávnosti nebo chyb kvality poskytovaných služeb ve smyslu odstavce 1.3. tohoto řádu.

2.2 Za neoprávněnou se považuje reklamáce,

- kterou reklamující osoba reklamuje vady kvality nebo správnosti služeb, které nevyplývají ze smluvního vztahu mezi reklamující osobou a správcovskou společností, nebo
- kterou reklamující osoba uvádí v reklamaci skutečnosti, které se nezakládají na pravdě nebo
- která je podána po uplynutí lhůty pro podání reklamace.

2.3 Reklamace musí mít písemnou formu. Reklamace musí obsahovat identifikační údaje o reklamující osobě v rozsahu jméno, příjmení, rodné číslo a adresa, předmět reklamace, označení, čeho se reklamující osoba domáhá, datum, podpis reklamující osoby.

2.4 Reklamující osoba přiloží k reklamaci všechny doklady související s reklamovaným úkonem správcovské společnosti.

3. **ZÁSADY PŘIJÍMÁNÍ REKLAMACÍ**

3.1 Správcovská společnost přijímá reklamace ve svém sídle během provozních hodin. Reklamující osoba je oprávněna reklamaci doručit osobně do sídla správcovské společnosti nebo zaslat poštou doporučenou zásilkou na adresu sídla správcovské společnosti.

3.2 Správcovská společnost zaeviduje přijetí reklamace.

3.3 V případě, že správcovská společnost zjistí, že reklamace neobsahuje požadované náležitosti nebo je nejasná, písemně vyzve reklamující osobu na doplnění respektive na podání vysvětlení v souvislosti s podanou reklamací. Reklamující osoba je povinna ve stanovené lhůtě doplnit reklamaci nebo podat správcovské společnosti požadovaná vysvětlení. Pokud reklamující osoba ve stanovené lhůtě reklamaci nedoplní nebo nepodá požadovaná vysvětlení k podané reklamaci, tato reklamace bude považována za neoprávněnou.

4. **EVIDENCE REKLAMACÍ**

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

a) datum doručení reklamace

b) jméno, příjmení, rodné číslo a adresa reklamující osoby

c) způsob přijetí reklamace

d) předmět reklamace a doklady s ním související

e) kdy a komu se reklamace přidělila nebo postoupila k prošetření

f) výsledek šetření

g) přijatá opatření a termíny jejich splnění

h) datum odeslání oznámení reklamující osobě o výsledku šetření, pokud se takové oznámení odesílá.

5. **LHŮTA PRO PODÁNÍ REKLAMACE**

5.1 Podílník nebo klient je oprávněn podat reklamaci na jakýkoliv úkon v souvislosti s jemu poskytovanými službami a uplatnit nárok na odstranění nesprávnosti nebo chyby kvality poskytovaných služeb okamžitě po zjištění nesprávnosti nebo chyby kvality služeb, nejpozději však do šesti měsíců ode dne provedení tohoto úkonu, resp. od vzniku nesprávnosti nebo chyby kvality. Pokud podílník nebo klient v této lhůtě nepodá reklamaci, zaniká mu právo na uplatnění nároku na odstranění nesprávnosti nebo chyby kvality poskytovaných služeb.

6. **LHŮTA NA VYBAVENÍ REKLAMACE**

6.1 Správcovská společnost je povinna vyřídit reklamaci do 30 dnů ode dne, kdy společnost reklamaci zaevidovala, v případě neúplné reklamace nebo potřeby podání vysvětlení k podané reklamaci do 30 dnů ode dne zaevidování doplnění reklamace nebo zápisu vysvětlení k podané reklamaci správcovskou společností.

6.2 Správcovská spoločnosť je oprávnená v odôvodnených prípadoch vyřídit podanou reklamaci nejpozději do 60 dnů ode dne, kdy správcovská spoločnosť reklamaci zaevidovala, v případě neúplné reklamáce nebo potřeby podání vysvětlení k podané reklamaci do 30 dnů ode dne zaevidování doplnění reklamáce nebo zápisu vysvětlení k podané reklamaci správcovskou spoločností.

7. **NÁKLADY**

7.1 Náklady spojené s reklamací hradí správcovská spoločnosť.

8. **ZÁVEREČNÁ USTANOVENÍ**

8.1 Představenstvo správcovské spoločnosti je oprávněno změnit tento reklamační řád.

8.2 Správcovská spoločnosť zpřístupní podílníkům a klientem a ostatním osobám tento reklamační řád jakož i jeho znění po každé aktualizaci v sídle správcovské spoločnosti a na internetové stránce správcovské spoločnosti www.iad.sk.

8.3 Dohled nad trhem cenných papírů (oblastí kolektivního investování) provádí Národní banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

8.4 V případě, že se reklamující osoba domnívá, že při řízení správcovské spoločnosti v souvislosti s podáváním, přijímáním, evidováním, vyřizováním jeho reklamáce podle tohoto Reklamačního 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>.

8.5 Směrnice platí na dobu neurčitou.

8.6 Směrnice schválena dne 27.3.2015 s účinností od 1.4.2015.

.....

Ing. Vladimír Bencz

predseda predstavenstva

.....

Borut Gorjup

člen predstavenstva