
REKLAMAČNÍ ŘÁD

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

OBSAH

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ	3
2. REKLAMACE	3
3. ZÁSADY PŘIJÍMÁNÍ REKLAMACÍ	4
4. EVIDENCE REKLAMACÍ	4
5. LHŮTA PRO PODÁNÍ REKLAMACE	4
6. LHŮTA NA VYBAVENÍ REKLAMACE	5
7. NÁKLADY	5
8. 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 reklamační řád.
- 1.2 Představenstvo správcovské společnosti schválilo tento reklamační řád (dále jen „reklamační řád“).
- 1.3 Reklamační řád upravuje podávání, přijímání, evidenci a vyřizování:
 - reklamací investora, týkajících se správnosti a kvality služeb poskytovaných investorovi 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“),
 - reklamací klienta investora týkajících se 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),
 - reklamací ostatních osob (kromě investorů), 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 vedení samostatné evidence zaknihovaných podílových listů vydaným správcovskou společností a depozitářem Československá obchodná banka, a.s. (dále „ostatními osobami“).

2. REKLAMACE

- 2.1 Reklamací se rozumí uplatnění nároku investora nebo klienta nebo ostatní osoby (dále také „reklamující osoba“ nebo „předkladatel reklamace“):
 - na prověření správnosti a kvality úkonů při provádění poskytovaných služeb ve smyslu bodu 1.3 tohoto reklamačního řádu
 - k odstranění nesprávnosti nebo chyb kvality poskytovaných služeb ve smyslu bodu 1.3. tohoto reklamačního řádu.
- 2.2 Za neoprávněnou se považuje reklamace,
 - 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 obsahovat identifikační údaje o reklamující osobě v rozsahu jméno; příjmení; rodné číslo a adresa; resp. název nebo obchodní jméno; IČO a sídlo; pokud se

reklamace týká právnické osoby; předmět reklamace; označení (popis); 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 Reklamace se podává správcovské společnosti ústně nebo písemně. Reklamaci lze podat i elektronicky prostřednictvím e-mailu doručeného na e-mailovou adresu správcovské společnosti: podnety@iad.sk, nebo prostřednictvím formuláře zveřejněného na webové stránce webového sídla správcovské společnosti s adresou <https://www.iad.sk/kontakty/podnety>. O ústně podané reklamaci investora nebo klienta nebo ostatní osoby, kterou nelze vybavit hned při jejím podání, správcovská společnost vyhotoví záznam, který podavateli reklamace předloží na přečtení a na podpis. Správcovská společnost zaeviduje přijetí reklamace.

- 3.2 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) identifikační údaje reklamující osoby: jméno, příjmení, rodné číslo a adresa bydliště, resp. název nebo obchodní jméno, IČO a sídlo, pokud se reklamace týká právnické 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 Investor nebo klient nebo jiná osoba je oprávněna 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 investor nebo klient nebo jiná osoba v této

Ihůtě 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 vyřídít reklamaci do 30 dnů ode dne, kdy správcovská 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 společnost je oprávněna v odůvodněných případech vyřídít podanou reklamaci nejpozději do 60 dnů ode dne, kdy správcovská 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.

7. NÁKLADY

- 7.1 Náklady spojené s reklamací hradí správcovská společnost.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1 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.
- 8.2 Dohled nad trhem cenných papírů (oblastí kolektivního investování) provádí Národní banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.
- 8.3 Možnosti mimosoudního řešení sporů
 - 8.3.1 Pokud investor nebo klient nebe jiná osoba, která je finančním spotřebitelem, není spokojená se způsobem vyřízení jeho reklamace nebe 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 nebe elektronicky prostřednictvím formuláře na webovém sídle NBS <https://www.nbs.sk/sk/spotrebitel>.
 - 8.3.2 V případě zájmu investora nebe klienta nebe 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 spravdnosti Slovenské republiky zveřejněném na jeho webovém sídle: <https://www.justice.gov.sk/Stranky/Nase-sluzby/Civilne-pravo/mediator/Uvod.aspx>. Mediaci upravuje Zákon č. 420/2004 Sb. o mediaci a o doplnění některých zákonů ve znění pozdějších předpisů. Směrnice platí na dobu neurčitou.
 - 8.3.3 Další z možností mimosoudního řešení sporu v případě, že investor nebe klient nebe jiná osoba, která je finančním spotřebitelem, není spokojená se způsobem vyřízení jeho reklamace nebe stížnosti ze strany správcovské společnosti nebe 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 - spotrebiteľských-sporů-1](https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporů-1). Investor nebo klient nebo jiné 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.

- 8.4 Představenstvo správcovské společnosti je oprávněno změnit tento reklamační řád.
- 8.5 Správcovská společnost zpřístupnit tento reklamační řád jakož i jeho znění po každé aktualizaci v sídle správcovské společnosti a na webovém sídle správcovské společnosti www.iad.sk.
- 8.6 Reklamační řád platí na dobu neurčitou.
- 8.7 Reklamační řád 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.