

Reklamační řád

1. Úvodní ustanovení

Investiční společnost České spořitelny, a.s. (dále jen „**ISČS**“) tímto v souladu s ustanoveními zákona č. 189/2004 Sb., o kolektivním investování, ve znění pozdějších předpisů (dále též jen „**Zákon**“) upravuje způsob komunikace investora a ISČS v případech, kdy se investor domnívá, že ISČS nedodržela podmínky nebo nesplnila povinnosti plynoucí z příslušných právních předpisů.

Jde zejména o sdělení námitek či připomínek k činnosti zajišťované ISČS jakožto obhospodařovatelem fondů kolektivního investování jako jsou zejména realizace úpisů podílového listu, realizace zpětného odkupu podílového listu, údaje vedené v evidenci podílníků, pravidla obhospodařování fondů kolektivního investování vyplývající ze statutu apod.

Vzhledem k tomu, že ISČS pověřila společnost Česká spořitelna a.s. (dále též „**Banka**“) zajištěním vydávání a odkupování podílových listů, jsou reklamace přednostně vyřizovány prostřednictvím Banky. ISČS na Banku delegovala a pověřila jí též k přijímání a vyřizování reklamací investorů.

2. Způsob podávání reklamace, forma reklamace, potvrzení o převzetí

- Reklamace jsou přijímány v ústní i písemné formě primárně na obchodních místech Banky a dále případně v sídle ISČS.
- Každá reklamace je zaznamenána v elektronické formě.
- Pokud to situace u reklamace podané osobně vyžaduje, stvrzuje investor svým podpisem úplnost a pravdivost záznamu o reklamaci v tištěné podobě. Pro investora je vyhotovena Vás kopie záznamu o reklamaci.
- Přijetí reklamace podané písemně je investorovi potvrzována nejpozději 1 pracovní den po přijetí.
- Investor je vždy informován o tom, který útvar resp. pracovník se reklamací zabývá, v jakém termínu reklamaci vyřídí a jakým způsobem předá odpověď.
- Nesprávnou či neúplnou reklamaci může investor opravit či doplnit do 7 dnů od doručení výzvy k doplnění.

3. Náležitosti reklamace

- V reklamaci musí být uvedeno jméno a příjmení, rodné číslo nebo datum narození a adresa. Podnikatelé uvádí obchodní firmu resp. název, IČ, adresu a jméno a příjmení jednající osoby. Pro operativní řešení reklamace je třeba uvést telefonické, popř. e-mailové spojení.
- Pro prošetření reklamace je dále třeba zejména popis případu s uvedenými daty, čísly, částkami a vyjádřením požadavku na řešení.
- Dokumentaci je třeba doložit ve formě příloh k reklamaci. Kopie zásadních dokumentů je nutno dodat úředně ověřené, případně je ověří pracovník Banky (případně ISČS).

4. Výjimky z přijetí reklamace

Reklamace nemůže být přijata, jestliže:

- není dodržen způsob, forma nebo nejsou splněny náležitosti reklamace, a to ani v dodatečně lhůtě poskytnuté pro doplnění či opravu,
- již probíhá vyřizování té samé reklamace v ISČS nebo v Bance,
- ve věci rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo již před soudem zahájeno,
- uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentu,
- nejedná se o reklamaci investora do fondů obhospodařovaných ISČS.

5. Lhůty k vyřízení reklamace

- Reklamace jsou vyřizovány co nejdříve. Maximální lhůta pro vyřízení reklamace je 30 kalendářních dnů od doručení reklamace do banky (resp. ISČS). Lhůta pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává.
- Pokud není možné reklamaci v této lhůtě vyřídit, je investor informován o důvodu a odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení reklamace.

6. Možnost odvolání

- Pokud není investor s vyřízením reklamace spokojen, může se obrátit na nadřízeného zaměstnance Banky (vedoucího zaměstnance pobočky, ředitele oblastní pobočky nebo ombudsmana Finanční skupiny České spořitelny, a.s.) nebo ISČS.

7. Závěrečná ustanovení

- Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 1.12.2011
- ISČS zveřejňuje Reklamační řád na webových stránkách ISČS a bude k dispozici k nahlédnutí v sídle ISČS.