

INVESTIKA, investiční společnost, a.s.

Pravidla pro vyřizování stížností
a reklamací

Účinnost ke dni: **2. července 2020**

Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací

- I. INVESTIKA, investiční společnost, a.s. (dále též jen „**Společnost**“) tímto stanoví a zavádí postupy pro náležitě, bezplatné a rychlé vyřizování stížností a reklamací investorů.
- II. Každý investor je oprávněn podat stížnost anebo reklamaci vůči Společnosti (dále společně též jen „**reklamace**“). Právním předpokladem reklamace je řádně uzavřená smlouva, na základě které Společnost poskytuje investorovi služby (dále jen „smlouva“).
- III. Reklamačním řízením se rozumí soubor pracovních činností zahrnující zjištění pochybení, rozhodnutí o oprávněnosti reklamace, vyřízení nároků vyplývajících ze reklamace a provedení potřebných účetních operací spojených s danou reklamací.
- IV. Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách Společnosti. Jakékoli změny reklamačního řádu se uveřejňují tamtéž bez zbytečného odkladu po jejich provedení.
- V. Investor je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, kdy pochybení zjistil, pokud ve smlouvě není reklamační lhůta vymezena jinak.
- VI. Reklamace jsou přijímány v ústní i písemné formě, a to na adrese sídla Společnosti anebo na adrese sídla administrátora.
- VII. Pokud to situace u reklamace podané ústně vyžaduje, stvrzuje investor svým podpisem úplnost a pravdivost záznamu o reklamaci v tištěné podobě, pro investora je vyhotovena kopie záznamu o reklamaci.
- VIII. Každou přijatou reklamaci Společnost zaeviduje.
- IX. Reklamace podaná investorem musí obsahovat údaje a dokumenty, ze kterých Společnost přešetří odůvodněnost reklamace (tj. zejména jméno a příjmení/obchodní firmu, bydliště/sídlo, rodné číslo/IČ, kontaktní adresu, důvod reklamace, datum a vlastnoruční podpis investora, seznam příloh, jakož i veškeré přílohy potvrzující oprávněnost reklamace) a rozhodne, zda je oprávněná.
- X. V případě, že reklamace nebude obsahovat údaje a dokumenty, z nichž je možno přešetřit její odůvodněnost, vyzve Společnost investora k jejímu doplnění. Nedoplní-li investor požadované údaje či dokumenty ve stanovené lhůtě (ne kratší než 7 dnů), odmítne Společnost takovou reklamaci coby neodůvodněnou.
- XI. Společnost si vyhrazuje právo nepřijmout reklamaci, jestliže:
 - A. není dodržen způsob, forma nebo nejsou splněny náležitosti reklamace, a to ani v dodatečně lhůtě poskytnuté pro doplnění či opravu
 - B. již probíhá vyřizování té samé reklamace
 - C. ve věci rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo již před soudem zahájeno
 - D. uplynuly právními předpisy předepsané skartační lhůty pro relevantní typ dokumentu,
 - E. nejedná se o reklamaci investora
- XII. Osobou odpovědnou za řádné vyřízení reklamace, vč. kontroly jejího postupu, je pracovník

compliance.

XIII. V případě reklamace doručené Společnosti poštou předá administrativní pracovník (recepční) reklamaci bez zbytečného odkladu pracovníku compliance, který ji zaznamená do evidence reklamací, vedené v rámci informačního systému Společnosti. V případě osobního předání přijímá reklamaci zpravidla investiční zprostředkovatel, pracovník útvaru obhospodařování, útvaru administrace či investiční poradce. Osoba přebírající reklamaci převzetí reklamace investorovi písemně potvrdí. .

XIV. Osoba, která reklamaci převzala, ji řádně s investorem projedná a průběh jednání zaznamená. Poté reklamaci se všemi podklady bez zbytečného odkladu předá pracovníku compliance, který reklamaci pod příslušným pořadovým číslem zaznamená do evidence reklamací.

XV. Společnost je povinna reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 30 dní od doručení reklamace, pokud se Společnost s investorem nedohodne na delší lhůtě, a odeslat investorovi písemné vyjádření. Ve vyjádření Společnost rovněž zákazníka informuje, že může podat stížnost k subjektu mimosoudního řešení sporů, kterým je Finanční arbitř, nebo že má možnost podat občanskoprávní žalobu.

XVI. Veškeré písemnosti spojené s vyřízením konkrétní reklamace jsou Společností uchovány nejméně po dobu 10 let, nestanoví-li obecně závazné právní předpisy dobu delší.

XVII. Pracovník compliance alespoň 1x ročně provede analýzu přijatých reklamací a údajů o jejich vyřizování s cílem zjistit, zda jsou zjišťována a řešena veškerá rizika nebo problémy.

XVIII. Reklamace bude zamítnuta, jestliže se šetřením zjistilo, že uvedené údaje jsou nesprávné a k dispozici jsou hodnověrné doklady podporující zamítnutí reklamace.

XIX. Veškeré písemnosti spojené s vyřízením konkrétní reklamace jsou postoupeny pracovníku compliance coby osobě odpovědné za kvalitní a úplné vyřízení reklamace a vystavení dokladů k vyřízení reklamace. Pracovník compliance rovněž určí podle obsahu reklamace konkrétní osobu k vyřízení reklamace.

XX. V případě stížnosti na pracovníka pověřeného vyřízením reklamace jedná investor přímo s pracovníkem compliance, který reklamaci vyřídí osobně.

INVESTIKA, investiční společnost, a.s.

Pravidlá pre vybavovanie sťažností a reklamácií

Účinnosť od: **24. júla 2017**

Pravidlá pre vybavovanie sťažností a reklamácií

- I. INVESTIKA, investiční společnost, a.s. (ďalej tiež ako "**Spoločnosť**") týmto stanovuje a zavádza postupy pre náležité, bezplatné a rýchle vybavovanie sťažností a reklamácií investorov.
- II. Každý investor je oprávnený podať sťažnosť alebo reklamáciu voči Spoločnosti (ďalej spoločne tiež ako "**reklamácia**").
- III. Reklamácie sú prijímané v ústnej aj písomnej forme, a to na adrese sídla Spoločnosti alebo na adrese sídla administrátora.
- IV. Pokiaľ si to situácia pri reklamácií podanej ústne vyžaduje, potvrdzuje investor svojim podpisom úplnosť a pravdivosť záznamu o reklamácií v tlačenej podobe, pre investora je vyhotovená kópia záznamu o reklamácií.
- V. Každú prijatú reklamáciu Spoločnosť zaeviduje.
- VI. V reklamácií je potrebné uviesť údaje o osobe investora. Pre operatívne riešenie reklamácie je potrebné uviesť telefonické, popr. e-mailové spojenie. Pre prešetrenie reklamácie je ďalej potrebný najmä popis prípadu s uvedenými dátumami, číslami, čiastkami a vyjadrením požiadavky na riešenie. K reklamácií by mala byť priložená dokumentácia dokladajúca príslušné tvrdenia, ak je to možné. Kópie zásadných dokumentov je vhodné dodať úradne overené.
- VII. Spoločnosť si vyhradzuje právo neprijať reklamáciu, ak:
 - A. nie je dodržaný spôsob, forma alebo nie sú splnené náležitosti reklamácie, a to ani v dodatočnej lehote poskytnutej pre doplnenie či opravu,
 - B. už prebieha vybavovanie tej istej reklamácie,
 - C. vo veci rozhodol súd alebo konanie vo veci samotnej už bolo pred súdom zahájené,
 - D. uplynuli právnymi predpismi predpísané skartačné lehoty pre relevantný typ dokumentu,
 - E. nejedná sa o reklamáciu investora.
- VIII. Reklamácie sú vybavované čo najskôr. Maximálna lehota na vybavenie reklamácie je 30 kalendárnych dní od doručenia reklamácie Spoločnosti. Lehota na opravu či doplnenie reklamácie sa do tejto lehoty nezapočítava.
- IX. Ak nie je možné reklamáciu v tejto lehote vybaviť, je investor informovaný o dôvode a zodpovedajúcom predpokladanom termíne vybavenia reklamácie.
- X. Pokiaľ nie je investor s vybavením reklamácie spokojný, môže sa obrátiť na oddelenie compliance Spoločnosti.
- XI. Tieto pravidlá pre vybavovanie sťažností a reklamácií sú prístupné všetkým investorom bezplatne spôsobom umožňujúcim diaľkový prístup, a to prostredníctvom internetových stránok Spoločnosti. Ďalej ich môžu investori získať v papierovej forme v sídle Spoločnosti.