

Reklamační řád

Vnitřní předpis

RSJ Asset Management investiční společnost a.s.

Část I.

Údaje o vnitřním předpise

Název vnitřního předpisu:	Reklamační řád
Úroveň vnitřního předpisu:	1
Zkratka vnitřního předpisu:	1_22_P_Reklamační řád
Schválen dne:	19.4.2022
Účinnost dne a datum zrušení předchozí verze:	30.4.2022
Důvod a základní popis aktualizace:	První verze po zahájení činnosti.
Základní popis:	Tento vnitřní předpis upravuje základní zásady a postupy při vyřizování stížností Investorů.
Komu je vnitřní předpis určen:	Všichni Pracovníci
Správce vnitřního předpisu:	Představenstvo

Část II. Obsah

Část I.	Údaje o vnitřním předpise	2
Část II.	Obsah	3
Část III.	Vnitřní předpis	4
Článek 1.	Úvod	4
Část IV.	Přehled aktualizací	5
Část V.	Přehled regulatorního souladu	6
Část VI.	Přílohy	7
Příloha 1	Reklamační řád	7

Část III. Vnitřní předpis

Článek 1. Úvod

1. Společnost tímto vydává reklamační řád, který stanoví hlavní zásady a postupy uplatňování a vyřizování reklamací a stížností Investorů (dále jen „Reklamační řád“).
2. Znění Reklamačního řádu je uvedeno v příloze tohoto vnitřního předpisu.
3. Pojmy používané ve vnitřním předpise s velkým písmenem mají význam uvedený ve vnitřním předpise – 1_07_P_Systém vymezení pojmů vnitřních předpisů.
4. Tento vnitřní předpis je provázán s vnitřním předpisem i) 1_09_P_Systém vnitřní a vnější komunikace, ii) 1_16_P_Politika provádění pokynů a obchodů a iii) 1_25_C_Zásady pravidel jednání.

Část IV. Přehled aktualizací

Účinnost dne (a datum zrušení předchozí verze)

30.4.2022

První verze po zahájení činnosti.

Část V.

Přehled regulatorního souladu

Právní předpis

ZISIF

Vyhláška č. 244/2013

Ustanovení právního předpisu

§ 47 odst. 2 písm. d)

§ 21

Část VI.

Přílohy

Příloha 1 Reklamační řád

1. Základní ustanovení
 - a. Reklamační řád je vydáván ke stanovení hlavních zásad a postupů uplatňování a vyřizování reklamací a stížností Investorů. Reklamační řád současně slouží jako vnitřní předpis Společnosti a je závazný pro všechny Pracovníky.
 - b. Reklamační řád se vztahuje na služby a produkty poskytované Společností.
2. Uplatnění reklamace
 - a. Každý Investor je oprávněn podat stížnost anebo reklamaci vůči Společnosti (dále společně též jen „reklamace“). V případě, kdy Investorovo oznámení Společnosti nemá mít charakter reklamace, ale spíše dotazu či žádosti o vysvětlení, je vhodné, aby bylo takto formulováno.
 - b. Reklamace jsou přijímány v ústní i písemné formě, a to na adrese sídla Společnosti. Reklamaci je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, kdy Investor shledal důvody pro její uplatnění, a to zejména s ohledem na možnost včasného prošetření a posouzení okolností, které jsou předmětem reklamace.
 - c. 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.
 - d. Každou přijatou reklamaci Společnost zaeviduje.
 - e. V reklamaci je třeba uvést údaje o osobě Investora. 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. K reklamaci by měly být přiloženy dokumentaci dokládající tvrzení, je-li to možné. Kopie zásadních dokumentů je vhodné dodat úředně ověřené.
3. Posouzení reklamace
 - a. Společnost si vyhrazuje právo nepřijmout reklamaci, 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;
 - ve věci rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo již před soudem zahájeno;
 - uplynuly právními předpisy předepsané skartační lhůty pro relevantní typ dokumentu;
 - nejedná se o reklamaci Investora.
 - b. V případě, že přijatá reklamace věcně přísluší jiné společnosti v rámci Společností RSJ, Společnost předá daný případ k vyřízení dotčené společnosti. O tomto postupu je Investor informován.
4. Vyřízení reklamace
 - a. Reklamace jsou vyřizovány co nejdříve. Maximální lhůta pro vyřízení reklamace je 30 kalendářních dnů od doručení reklamace Společnosti. Lhůta pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává.
 - b. Pokud není možné reklamaci v této lhůtě vyřídit, je Investor informován o důvodu a odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení reklamace.
 - c. Pokud není Investor s vyřízením reklamace spokojen, může se obrátit na dozorčí radu Společnosti.
 - d. Při prošetřování reklamace je třeba šetřit práv a důstojnost Investora, neopomenout prošetřit veškeré skutečnosti, doklady a důkazní prostředky, kterými Společnost disponuje, a dávat přednost oprávněným zájmům Investora před zájmy Společnosti.
5. Závěrečná ustanovení

- a. Vedením evidence přijatých reklamací a jejich vyřízení je pověřen Pracovník compliance. Pracovník compliance vyřizuje reklamaci ve spolupráci s Pracovníky dotčených útvarů Společnosti. K projednání a vyřízení reklamace může Pracovník compliance požadovat součinnost (vyjádření, podklady a dokumenty) všech dotčených Pracovníků. Tito Pracovníci jsou povinni poskytnout veškerou součinnost, pravdivě podat veškeré informace a nic nezamlčovat.
- b. Ustanoveními Reklamačního řádu nejsou dotčena oprávnění Investora uplatňovat své nároky u příslušných státních orgánů (zejména ČNB či soudu).
- c. Reklamační řád je přístupný všem Investorům bezplatně způsobem umožňujícím dálkový přístup, a to prostřednictvím webových stránek Společnosti. Dále ho mohou Investoři obdržet v papírové formě v sídle Společnosti.
- d. Reklamační řád byl schválen a vydán představenstvem, které též schvaluje veškeré jeho změny a případné doplňky.
- e. Společnost tímto informuje Investora, že v souladu s právními předpisy je povinna evidovat a archivovat doklady reklamace a reklamačního řízení (včetně souvisejících údajů). Společnost v souladu s právními předpisy zanesе uplatněnou reklamaci Investora a údaj o jejím vyřízení do evidence (Reklamační knihy).
- f. Při souhlasu Investora se stanoviskem Společnosti k reklamaci Investora, může Společnost požadovat souhlasné vyřízení reklamace písemně potvrdit. Toto potvrzení podepisuje společně Společnost a Investor a je považováno za sjednání smíru ohledně reklamované skutečnosti.