

RSJ

Investments

Reklamační řád

Vnitřní předpis

RSJ Investments investiční společnost a.s.

Účinný ke dni 9. 11. 2020

Článek 1.

Základní ustanovení

1. 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.
2. Pojmy psané s počátečním velkým písmenem mají význam, který jim byl přiřazen v příloze.
3. Reklamační řád se vztahuje na služby a produkty poskytované Společností.

Článek 2.

Uplatnění reklamace

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Každou přijatou reklamaci Společnost zaeviduje.
5. 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.

Článek 3.

Posouzení reklamace

1. 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.

2. V případě, že přijatá reklamační věc přísluší jiné společnosti v rámci Společností RSJ, Společnost předá daný případ k vyřízení dotčené společnosti. O tomto postupu je Investor informován.

Článek 4.

Vyřízení reklamace

1. 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.
2. Pokud není možné reklamaci v této lhůtě vyřídit, je Investor informován o důvodu a odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení reklamace.
3. Pokud není Investor s vyřízením reklamace spokojen, může se obrátit na dozorčí radu.
4. 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.

Článek 5.

Závěrečná ustanovení

1. Vedením evidence přijatých reklamací a jejich vyřízením 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.
2. Ustanoveními Reklamačního řádu nejsou dotčena oprávnění Investora uplatňovat své nároky u příslušných státních orgánů (zejména ČNB či soudu).
3. 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.
4. Reklamační řád byl schválen a vydán představenstvem, které též schvaluje veškeré jeho změny a případné doplňky.
5. 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 zanesne uplatněnou reklamaci Investora a údaj o jejím vyřízení do evidence (Reklamační knihy).
6. 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.

Příloha 1 Vymezení pojmů vnitřního předpisu

ČNB

Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03, telefon: 800 160 170, e-mailová adresa: podatelna@cnb.cz, internetová adresa (webové stránky): <http://www.cnb.cz>

Fond

Fond kvalifikovaných investorů obhospodařovaný Společností (otevřený podílový fond nebo SICAV). Kde se ve vnitřních předpisech hovoří o Fondu, mají se tím na mysli i jednotlivé Podfondy vytvořené Fondem, nevyplývá-li z povahy věci jinak.

Investor

Vlastník investiční akcie Podfondu nebo podílového listu Fondu

Nařízení EK č. 231/2013

Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) č. 231/2013, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/61/EU, pokud jde o výjimky, obecné podmínky provozování činnosti, depozitáře, pákový efekt, transparentnost a dohled

Podfond

Účetně a majetkově oddělená část jmění Fondu vytvořená na základě rozhodnutí Společnosti

Poskytovatel outsourcingu

Externí dodavatel, jenž se přímo podílí na činnostech, které zahrnuje obhospodařování Fondu, a jejichž výkonem jej Společnost pověřila v souladu se ZISIF a Nařízením

Pracovník

Zaměstnanec či osoba, která je se Společností v pracovněprávním nebo obdobném vztahu; osoba, která je členem voleného orgánu Společnosti; a Poskytovatel outsourcingu, včetně jeho pracovníků

Pracovník compliance

Pracovník útvaru compliance

RSJ Custody s.r.o.

RSJ Custody s.r.o., IČO: 026 03 900, se sídlem Na Florenci 2116/15, Nové Město, 110 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 220809

RSJ Securities a.s.

RSJ Securities a.s., IČO: 008 84 855, se sídlem Na Florenci 2116/15, Nové Město, 110 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 14743

RSJ Services s.r.o.

RSJ Services s.r.o., IČO: 018 25 259, se sídlem Na Florenci 2116/15, Nové Město, 110 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 267169

RSJ společnosti

RSJ Investments investiční společnost a.s., RSJ Custody s.r.o., RSJ Securities a.s. a RSJ Services s.r.o.

Společnost nebo RSJ Investments investiční společnost a.s.

RSJ Investments investiční společnost a.s., IČO: 053 57 225, se sídlem Na Florenci 2116/15, Nové Město, 110 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 21826, telefon: +420 226 200 104, e-mail: info@rsj.com, internetové stránky: <http://www.rsj.com/>