

---

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

---

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

**3.4.2017**

## OBSAH

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA .....	3
2. REKLAMÁCIA.....	3
3. ZÁSADY PRIJÍMANIA REKLAMÁCIÍ .....	4
4. EVIDENCIA REKLAMÁCIÍ .....	5
5. LEHOTA NA PODANIE REKLAMÁCIE .....	5
6. LEHOTA NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE .....	6
7. NÁKLADY.....	6
8. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA .....	6

## 1. **ÚVODNÉ USTANOVENIA**

- 1.1 Spoločnosť IAD Investments, správ. spol., a.s. so sídlom Malý trh 2/A, 811 08 Bratislava, IČO 17 330 254, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 182/B (ďalej len „správcovská spoločnosť“) vydáva tento reklamačný poriadok.
- 1.2 Predstavenstvo správcovskej spoločnosti schválilo tento reklamačný poriadok (ďalej len „reklamačný poriadok“).
- 1.3 Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy vzniknuté medzi:
  - správcovskou spoločnosťou a podielnikom pri vybavovaní reklamácií správnosti a kvality služieb poskytovaných podielnikovi správcovskou spoločnosťou pri vykonávaní činnosti správcovskej spoločnosti podľa zákona 203/2011 Z.z. o kolektívnom investovaní v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „zákon o kolektívnom investovaní“)
  - správcovskou spoločnosťou a klientom pri vybavovaní reklamácií správnosti a kvality služieb poskytovaných klientovi správcovskou spoločnosťou pri vykonávaní činnosti správcovskej spoločnosti podľa § 27 ods. 3 a ods. 6 písm. d) zákona o kolektívnom investovaní v znení neskorších právnych predpisov (služby riadenia portfólia, investičného poradenstva a prijatia a postúpenia pokynov klientov týkajúcich sa jedného alebo viacerých finančných nástrojov)
  - správcovskou spoločnosťou a ostatnými osobami (okrem podielnikov), ktorým správcovská spoločnosť poskytuje služby v súvislosti s vedením samostatnej evidencie zaknihovaných podielových listov podľa §10 zákona o kolektívnom investovaní v znení neskorších predpisov a v súlade so Spoločným prevádzkovým poriadkom vedenia samostatnej evidencie zaknihovaných podielových listov vydaným správcovskou spoločnosťou a depozitárom Československá obchodná banka, a.s. (ďalej „ostatnými osobami“).

## 2. **REKLAMÁCIA**

- 2.1 Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku podielníka alebo klienta alebo ostatnej osoby (ďalej aj „reklamujúca osoba“):

- na preverenie správnosti a kvality úkonov pri vykonávaní poskytovaných služieb v zmysle odseku 1.3 tohto reklamačného poriadku
- na odstránenie nesprávnosti alebo chýb kvality poskytovaných služieb v zmysle odseku 1.3. tohto reklamačného poriadku.

2.2 Za neoprávnenú sa považuje reklamácia,

- ktorou reklamujúca osoba reklamuje chyby kvality alebo správnosti služieb, ktoré nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi reklamujúcou osobou a správcovskou spoločnosťou, alebo
- ktorou reklamujúca osoba uvádza v reklamácií skutočnosti, ktoré sa nezakladajú na pravde alebo
- ktorá je podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie.

2.3 Reklamácia musí mať písomnú formu. Reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje o reklamujúcej osobe v rozsahu meno, priezvisko, rodné číslo a adresa, resp. resp. názov alebo obchodné meno, IČO a sídlo, ak sa reklamácia týka právnickej osoby, predmet reklamácie, označenie, čoho sa reklamujúca osoba domáha, dátum, podpis reklamujúcej osoby.

2.4 Reklamujúca osoba priloží k reklamácií všetky doklady súvisiace s reklamovaným úkonom správcovskej spoločnosti.

### 3. **ZÁSADY PRIJÍMANIA REKLAMÁCIÍ**

3.1 Správcovská spoločnosť prijíma reklamácie vo svojom sídle počas prevádzkových hodín. Reklamujúca osoba je oprávnená reklamáciu doručiť osobne do sídla správcovskej spoločnosti alebo zaslať poštou doporučenou zásielkou na adresu sídla správcovskej spoločnosti.

3.2 Správcovská spoločnosť zaeviduje prijatie reklamácie.

3.3 V prípade, ak správcovská spoločnosť zistí, že reklamácia neobsahuje požadované náležitosti alebo je nejasná, písomne vyzve reklamujúcu osobu na doplnenie respektíve

na podanie vysvetlení v súvislosti s podanou reklamáciou. Reklamujúca osoba je povinná v stanovenej lehote doplniť reklamáciu alebo podať správcovskej spoločnosti požadované vysvetlenia. Ak reklamujúca osoba v stanovenej lehote reklamáciu nedoplní alebo nepodá požadované vysvetlenia k podanej reklamacii, táto reklamácia sa bude považovať za neoprávnenú.

#### 4. **EVIDENCIA REKLAMÁCIÍ**

4.1 Správcovská spoločnosť je povinná zabezpečiť vedenie evidencie reklamacii. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje :

- a) dátum doručenia reklamacie
- b) identifikačné údaje reklamujúcej osoby: meno, priezvisko, rodné číslo a adresa bydliska resp. názov alebo obchodné meno, IČO a sídlo, ak sa reklamácia týka právnickej osoby
- c) spôsob prijatia reklamacie
- d) predmet reklamacie a doklady s ním súvisiace
- e) kedy a komu sa reklamácia pridelila alebo postúpila na prešetrenie
- f) výsledok prešetrenia
- g) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia
- h) dátum odoslania oznámenia reklamujúcej osobe o výsledku prešetrenia, ak sa takéto oznámenie odosiela.

#### 5. **LEHOTA NA PODANIE REKLAMÁCIE**

5.1 Podielnik alebo klient je oprávnený podať reklamáciu na akýkoľvek úkon v súvislosti s jemu poskytovanými službami a uplatniť nárok na odstránenie nesprávnosti alebo chyby kvality poskytovaných služieb okamžite po zistení nesprávností alebo chyby kvality služieb, najneskôr však do šiestich mesiacov odo dňa vykonania tohto úkonu, resp. od

vzniku nesprávnosti alebo chyby kvality. Ak podielnik alebo klient v tejto lehote nepodá reklamáciu, zaniká mu právo na uplatnenie nároku na odstránenie nesprávnosti alebo chyby kvality poskytovaných služieb.

## **6. LEHOTA NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE**

- 6.1 Správcovská spoločnosť je povinná vybaviť reklamáciu do 30 dní odo dňa, kedy spoločnosť reklamáciu zaevidovala, v prípade neúplnej reklamácie alebo potreby podaní vysvetlení k podanej reklamáci do 30 dní odo dňa zaevidovania doplnenia reklamácie alebo zaevidovania vysvetlení k podanej reklamáci správcovskou spoločnosťou.
- 6.2 Správcovská spoločnosť je oprávnená v odôvodnených prípadoch vybaviť podanú reklamáciu najneskôr do 60 dní odo dňa, kedy správcovská spoločnosť reklamáciu zaevidovala, v prípade neúplnej reklamácie alebo potreby podaní vysvetlení k podanej reklamáci do 30 dní odo dňa zaevidovania doplnenia reklamácie alebo zaevidovania vysvetlení k podanej reklamáci správcovskou spoločnosťou.

## **7. NÁKLADY**

- 7.1 Náklady spojené s reklamáciou uhrádza správcovská spoločnosť.

## **8. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- 8.1 Predstavenstvo správcovskej spoločnosti je oprávnené zmeniť tento reklamačný poriadok.
- 8.2 Správcovská spoločnosť sprístupní podielnikom a klientom a ostatným osobám tento reklamačný poriadok ako aj jeho znenie po každej aktualizácii v sídle správcovskej spoločnosti a na webovom sídle správcovskej spoločnosti [www.iad.sk](http://www.iad.sk).
- 8.3 Dohľad nad trhom cenných papierov (oblasťou kolektívneho investovania) vykonáva Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

- 8.4 V prípade, ak sa reklamujúca osoba domnieva, že pri konaní správcovskej spoločnosti v súvislosti s podávaním, prijímaním, evidovaním, vybavovaním jeho reklamácie podľa tohto reklamačného poriadku, boli porušené jeho základné práva a slobody, môže sa obrátiť na verejného ochrancu práv Slovenskej republiky – ombudsmana, ktorým je Prof. JUDr. Mária Patakyová PhD, Kancelária verejného ochrancu práv, P. O. Box 1, 820 04 Bratislava 24, <http://www.vop.gov.sk>.
- 8.5 Smernica platí na dobu neurčitú.
- 8.6 Smernica schválená dňa 31.3.2017 s účinnosťou od 3.4.2017.

.....

Ing. Vladimír Bencz

predseda predstavenstva

.....

Mgr. Vladimír Bolek

člen predstavenstva