

---

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

---

**IAD Investments, správ. spol., a.s.**  
**01.09.2019**

## OBSAH

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

## 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 správцovskej spoločnosti schválilo tento reklamačný poriadok (ďalej len „reklamačný poriadok“).
- 1.3 Reklamačný poriadok upravuje podávanie, prijímanie, evidenciu a vybavovanie:
  - reklamácií *investora*, týkajúcich sa správnosti a kvality služieb poskytovaných investorovi správcovskou spoločnosťou pri vykonávaní činnosti správцovskej spoločnosti podľa zákona 203/2011 Z.z. o kolektívnom investovaní v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „zákon o kolektívnom investovaní“)
  - reklamácií *klienta*, týkajúcich sa správnosti a kvality služieb poskytovaných klientovi správcovskou spoločnosťou pri vykonávaní činnosti správцovskej 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)
  - reklamácií *ostatných osôb* (okrem investorov), 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 investora alebo klienta alebo ostatnej osoby (ďalej aj „reklamujúca osoba“ alebo „podávateľ reklamácie“):
  - na preverenie správnosti a kvality úkonov pri vykonávaní poskytovaných služieb v zmysle bodu 1.3 tohto reklamačného poriadku
  - na odstránenie nesprávnosti alebo chýb kvality poskytovaných služieb v zmysle bodu 1.3. tohto reklamačného poriadku.
- 2.2 Za neoprávnenú sa považuje reklamácia:
  - ktorou reklamujúca osoba reklamuje chyby kvality alebo správnosti služieb, ktoré nevyplyvajú zo zmluvného vzťahu medzi reklamujúcou osobou a správcovskou spoločnosťou, alebo
  - ktorou reklamujúca osoba uvádza v reklamacii skutočnosti, ktoré sa nezakladajú na pravde alebo
  - ktorá je podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie.
- 2.3 Reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje o reklamujúcej osobe v rozsahu meno; priezvisko; rodné číslo a adresa; resp. názov alebo obchodné meno; IČO a sídlo, ak sa reklamácia týka právnickej osoby; predmet reklamácie; označenie (popis), 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 Reklamácia sa podáva správcovskej spoločnosti ústne alebo písomne. Reklamáciu je možné podať aj elektronicky prostredníctvom e-mailu doručeného na e-mailovú adresu správcovskej spoločnosti: podnety@iad.sk, alebo prostredníctvom formulára zverejneného na webovej stránke webového sídla správcovskej spoločnosti s adresou <https://www.iad.sk/kontakty/podnety>. O ústne podanej reklamácií investora alebo klienta alebo ostatnej osoby, ktorú nie je možné vybaviť hneď pri jej podaní, správcovská spoločnosť vyhotoví záznam, ktorý podávateľovi reklamácie predloží na prečítanie a na podpis. Správcovská spoločnosť zaeviduje prijatie reklamácie.
- 3.2 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 reklamáciú nedoplní alebo nepodá požadované vysvetlenia k podanej reklamácií, táto reklamácia sa bude považovať za neoprávnenú.

### **4 EVIDENCIA REKLAMÁCIÍ**

- 4.1 Správcovská spoločnosť je povinná zabezpečiť vedenie evidencie reklamácií. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje :
- a) dátum doručenia reklamácie
  - 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 reklamácie
  - d) predmet reklamácie a doklady s ním súvisiace
  - e) kedy a komu sa reklamácia pridělila 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 Investor alebo klient alebo ostatná osoba je oprávnená 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 investor alebo klient alebo ostatná osoba v tejto lehote nepodá reklamáciú, 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 správcovská spoločnosť reklamáciú zaevidovala, v prípade neúplnej reklamácie alebo potreby podaní vysvetlení k podanej reklamácií do 30 dní odo dňa zaevidovania doplnenia

reklamácie alebo zaevidovania vysvetlení k podanej reklamácií 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 reklamácií do 30 dní odo dňa zaevidovania doplnenia reklamácie alebo zaevidovania vysvetlení k podanej reklamácií správcovskou spoločnosťou.

## 7 NÁKLADY

- 7.1 Náklady spojené s reklamáciou uhrádza správcovská spoločnosť.

## 8 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 8.1 Funkciu riadenia reklamácií a sťažností, ktorá zodpovedá za prešetrovanie reklamácií a sťažností v správcovskej spoločnosti vykonáva: Jana Murková, IAD Investments, správ. spol., a.s., Malý trh 2/A, 811 08 Bratislava, tel. 0800 601 601, +421 2 335 269 53, e-mail: murkova@iad.sk.

- 8.2 Dohľad nad trhom cenných papierov (oblasťou kolektívneho investovania) vykonáva Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

### 8.3 Možnosti mimosúdneho riešenia sporov

- 1.1.1 Ak investor alebo klient alebo ostatná osoba, ktorá je finančným spotrebiteľom, nie je spokojná so spôsobom vybavenia jeho reklamácie alebo sťažnosti zo strany správcovskej spoločnosti, môže podať Národnej banke Slovenska sťažnosť v písomnej forme na adresu: Národná banka Slovenska, Odbor ochrany finančných spotrebiteľov, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava alebo elektronicky prostredníctvom formulára na webovom sídle NBS <https://www.nbs.sk/sk/spotrebitel>.

- 1.1.2 V prípade záujmu investora alebo klienta alebo ostatnej osoby o mimosúdne riešenie sporu so správcovskou spoločnosťou sa môže pokúsiť riešiť spor so správcovskou spoločnosťou mediáciou pomocou mediátora zapísaného v zozname mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky zverejnenom na jeho webovom sídle: <https://www.justice.gov.sk/Stranky/Nase-služby/Civilne-pravo/Mediatori/Uvod.aspx>. Mediáciu upravuje Zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

- 1.1.3 Ďalšou z možností mimosúdneho riešenia sporu v prípade, ak investor alebo klient alebo ostatná osoba, ktorá je finančným spotrebiteľom, nie je spokojná so spôsobom vybavenia jeho reklamácie alebo sťažnosti zo strany správcovskej spoločnosti alebo sa domnieva, že správcovská spoločnosť porušila jeho práva ako finančného spotrebiteľa alebo správcovská spoločnosť investorovi alebo klientovi alebo ostatnej osobe včas nedoručila oznámenie o spôsobe vybavenia jeho reklamácie alebo sťažnosti, je právo investora alebo klienta alebo ostatnej osoby podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Informácie o alternatívnom riešení sporov a subjekty alternatívneho riešenia sporov, ktoré sú zapísané v Zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, sú zverejnené na webovom sídle [IAD Investments, správ. spol., a.s.](https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-</a></p></div><div data-bbox=)

spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1. Investor alebo klient alebo ostatná osoba môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť aj on-line platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.html](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.html).

- 8.4 Predstavenstvo správcovskej spoločnosti je oprávnené zmeniť tento reklamačný poriadok.
- 8.5 Správcovská spoločnosť sprístupni 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).
- 8.6 Reklamačný poriadok platí na dobu neurčitú.
- 8.7 Reklamačný poriadok schválený dňa 19.8.2019 s účinnosťou od 1.9.2019.

Ing. Vladimír Bencz  
predseda predstavenstva  
IAD Investments, správ. spol., a.s.

Mgr. Vladimír Bolek  
člen predstavenstva  
IAD Investments, správ. spol., a.s.