

SMĚRNICE PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ (REKLAMAČNÍ ŘÁD)

Směrnice pro vyřizování stížností a reklamací společnosti DELTA Investiční společnost, a.s., IČO: 032 32 051, se sídlem Sokolovská 675/9, Karlín, 186 00 Praha 8 (dále jen „Společnost“).

Ev. číslo:	RŘ-007-03-2014
Připomínkové řízení	Proběhlo ústní projednání
Účel:	stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací investorů

Počátek platnosti:	24. 7. 2014
Konec platnosti:	bez omezení
Nahrazuje:	Nenahrazuje žádnou směrnici
Určeno pro:	všechny interní a externí pracovníky Společnosti
Související VS:	všechny směrnice

Přehled změn směrnice		
Verze č.	Schváleno dne:	Účinnost od:
1	1.7.2017	1.7.2017
2	1.12.2020	1.12.2020
3	1.3.2022	1.3.2022

Schvalovatel: Představenstvo

OBSAH

1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ.....	3
2. OPRÁVNĚNÁ OSOBA	3
3. FORMA A NÁLEŽITOSTI REKLAMACE/STÍŽNOSTI	3
4. PŘIJETÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI	4
5. VYŘÍZENÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI.....	4
6. EVIDENCE SPOJENÁ S REKLAMACEMI A STÍŽNOSTMI	5
7. ZMĚNY REKLAMAČNÍHO ŘÁDU.....	5
8. ŘEŠENÍ SPORŮ.....	6
9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	6

1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Společnost je povinna postupovat při plnění povinností, které vyplývají z obecně závazných právních předpisů, resp. ze smlouvy uzavřené s osobami, kterým poskytuje služby, s veškerou odbornou péčí, za podmínek stanovených ve smlouvě, statutu příslušného investičního fondu a v obecně závazných právních předpisech.
- 1.2. Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací investorů. Pro účely této směrnice se investorem rozumí osoba, která uskutečnila nebo hodlá uskutečnit investici do investičního fondu obhospodařovaného a administrovaného Společností, nebo které je Společností nabízena investice do takového investičního fondu nebo jiná související služba (dohromady dále jen „služba“).
- 1.3. Investor, který se domnívá, že Společnost nepostupovala v souladu s bodem 1.1. nebo jinak pochybila při poskytování služeb investorovi má právo uplatnit reklamaci nebo podat stížnost podle tohoto reklamačního řádu a příslušných obecně závazných právních předpisů.
- 1.4. Reklamací se rozumí podání investora adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, případně nápravu vzniklého stavu. Právním předpokladem reklamace je řádně uzavřená smlouva, na základě které Společnost poskytuje investorovi službu
- 1.5. Stížností se rozumí podání investora, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost.
- 1.6. Reklamačním řízením se rozumí soubor pracovních činností zahrnující zjištění případných pochybení Společnosti, rozhodnutí o oprávněnosti reklamace nebo stížnosti, vyřízení nároků vyplývajících z reklamace nebo stížnosti a provedení potřebných dalších operací spojených s danou reklamací nebo stížností. Reklamační řízení je bezplatné.
- 1.7. Reklamační řád Společnost uveřejní na internetových stránkách obhospodařovaných a administrovaných investičních fondů a/nebo na internetových stránkách Společnosti.

2. OPRÁVNĚNÁ OSOBA

- 2.1 Reklamaci nebo stížnost je oprávněn podat investor.
- 2.2 Reklamaci nebo stížnost je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za investora. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za investora¹.

3. FORMA A NÁLEŽITOSTI REKLAMACE/STÍŽNOSTI

- 3.1 Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou podobu.
- 3.2 Reklamace nebo stížnost musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:
 - a) označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;

¹ Plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátem.

- b) identifikační údaje investora – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob;
 - c) předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
 - d) čeho se investor domáhá;
 - e) datum a podpis investora, případně zmocněnce investora.
- 3.3 Reklamace nebo stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již se reklamace nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy 3.2.

4. PŘIJETÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI

- 4.1 Reklamaci a stížnost přijímá oddělení administrace fondů Společnosti a následně ji bezodkladně předá compliance managerovi. V případě, že reklamaci či stížnost přijme jiný pracovník Společnosti, je povinen ji neprodleně předat oddělení administrace fondů.
- 4.2 Compliance manager má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamace nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 3.
- 4.3 V případě, že compliance manager zjistí rozpor s článkem 2 nebo článkem 3, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamaci nebo stížnost podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Společnosti ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje compliance manager podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.
- 4.4 V případě, že osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 2 nebo článkem 3 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.
- 4.5 V případě, že compliance manager nezjistí žádný rozpor s článkem 2 nebo článkem 3, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 4.3 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.
- 4.6 V případě, že se podaná reklamace nebo stížnost bude vztahovat k činnosti poskytovatele investičních služeb, nabízejícího investice do investičních fondů obhospodařovaných Společností, compliance manager zajistí její neprodlené předání tomuto poskytovateli a informuje investora o tom, že příslušným k vyřízení této reklamace nebo stížnosti je tento poskytovatel. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u tohoto poskytovatele stanovuje reklamační řád příslušného poskytovatele.

5. VYŘÍZENÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI

- 5.1 Compliance manager je povinen prozkoumat skutečnosti tvrzené investorem v podané reklamaci/stížnosti, a to v součinnosti s pracovníkem Společnosti, kterého se stížnost/reklamace týká.
- 5.2 V případě potřeby je compliance manager oprávněn vyžádat si vyjádření i od ostatních pracovníků Společnosti nebo od dalších osob, prostřednictvím kterých vykonává Společnost svou činnost. Tyto osoby mají povinnost své vyjádření bez zbytečného odkladu poskytnout.

- 5.3 Compliance manager je povinen o reklamaci či stížnosti rozhodnout, a to jedním z následujících způsobů:
- v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který investor tvrdí, je povinen reklamaci či stížnosti plně vyhovět a uznat vše, čeho se investor domáhá, nebo
 - v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který investor tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost z části uznat a z části zamítnout; investorovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
 - v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které investor tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.
- 5.4 Compliance manager je povinen svoje rozhodnutí řádně odůvodnit.
- 5.5 Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost investora nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat investorovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala investora k doplnění stížnosti či reklamace.

6. EVIDENCE SPOJENÁ S REKLAMACEMI A STÍŽNOSTMI

- 6.1 Compliance manager je v souvislosti s příchozími reklamacemi/stížnostmi povinen evidovat a archivovat následující dokumenty:
- originál podané reklamace nebo stížnosti spolu s případnou plnou mocí podle článku 2.2,
 - kopii výzvy podle článku 4.3, pokud se výzva vyhotovuje,
 - odpověď investora na výzvu podle článku 4.3, pokud ji poskytne,
 - vyrozumění investora podle článku 5.5, ve kterém je mu sdělováno rozhodnutí o jeho reklamaci nebo stížnosti.
- 6.2 Compliance manager vede evidenci přijatých a vyřízených reklamací/stížností v elektronické podobě.
- 6.3 Compliance manager vede evidenci opatření, přijatých Společností na základě podaných reklamací nebo stížností.
- 6.4 Dokumenty uvedené v článku 6.1 a 6.2 Společnost uchovává nejméně po dobu 5 let od jejich vzniku, nestanoví-li obecně závazné právní předpisy dobu delší.

7. ZMĚNY REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

V případě změny reklamačního řádu je Společnost povinna investory včas o změně písemně vyrozumět s tím, že každá změna reklamačního řádu je uveřejněna v sídle Společnosti a na internetových stránkách Společnosti, resp. obhospodařovaných a administrovaných investičních fondů. Způsob oznámení nového znění reklamačního řádu investorovi, jakož i kvalifikovaný způsob vyjádření souhlasu investora s příslušnými změnami, se přiměřeně řídí příslušnými ustanoveními smlouvy uzavřené mezi investorem a Společností.

8. ŘEŠENÍ SPORŮ

V případě, že investor nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Společnosti, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, www.cnb.cz, případně podat žalobu na Společnost u příslušného soudu.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.** Pravidla stanovená vnitřními normami vydanými Společností v souladu s ustanoveními ZISIF a souvisejících prováděcích předpisů je Společnost povinna dodržovat při své činnosti spočívající v obhospodařování a administraci investičního fondu.
- 10.1** Při poskytování služeb spočívajících v činnosti administrace investičního fondu, dle ustanovení § 38 ZISIF, jiné investiční společnosti nebo investičnímu fondu, je Společnost povinna dodržovat pravidla obezřetného podnikání a pravidla vnitřního provozu závazná pro investiční společnost nebo investiční fond na základě povolení k činnosti investiční společnosti nebo investičního fondu uděleného ČNB.
- 10.2** Při pověření jiného výkonem jednotlivé činnosti, kterou zahrnuje obhospodařování investičního fondu, je Společnost povinna dodržovat pravidla stanovená v § 23 a násl. ZISIF, přičemž smluvně zajistí, že se pověřená osoba bude povinna řídit vnitřními normami vydanými Společností.
- 10.3** Při pověření jiného výkonem jednotlivé činnosti, kterou zahrnuje administrace investičního fondu, je Společnost povinna dodržovat pravidla stanovená v § 50 ZISIF, přičemž smluvně zajistí, že se pověřená osoba bude povinna řídit vnitřními normami vydanými Společností.
- 10.4** Tato vnitřní směrnice je závazná pro všechny pracovníky Společnosti.
- 10.5** Tato vnitřní směrnice nabývá platnosti a účinnosti dnem oprávnění k činnosti investiční společnosti, tj. dne 24.7.2014. Novelizace nabývají účinnosti dnem uvedeným v Přehledu změn.
- 10.6** Za vydání a zpřístupnění předpisu všem pracovníkům odpovídá Výkonný ředitel.
- 10.7** Dokumentace v tištěné i elektronické verzi je evidována a archivována v sídle Společnosti.

V Praze dne 1. 3. 2022



DELTA Investiční společnost, a.s.
Peter Koždoň, Msc. MBA
předseda představenstva