

# Reklamační řád ČSOB Asset Management, a.s., investiční společnost

verze 1, platnost od 1. 1. 2014

Reklamační řád společnosti ČSOB Asset Management, a.s., investiční společnost (dále jen „Společnost“), upravuje způsob komunikace klienta, potenciálního klienta nebo jiné osoby (dále jen „Klient“) a Společnosti v případech, kdy Klient podává Společnosti reklamaci či stížnost. Účelem Reklamačního řádu je stanovit obsahové náležitosti reklamace a stížnosti, postupy související s podáváním reklamací a stížností Klientem a podmínky řešení reklamací a stížností Společností ČSOB AM.

## I. NÁLEŽITOSTI REKLAMACE ČI STÍŽNOSTI

Reklamace je podání Klienta v případě, že se domnívá, že Společnost nedodržela smluvní ujednání, případně jednala v rozporu s právními předpisy.

Stížnost je podání Klienta, směřující vůči formě a obsahu Klientovi poskytnutých informací nebo vůči jednání a vystupování zaměstnanců Společnosti apod.

Podaná reklamace či stížnost musí obsahovat:

- jméno, příjmení a datum narození u fyzické osoby, u fyzické osoby – podnikatele dále IČ, příp. obchodní firmu,
- název/obchodní firmu, IČ a sídlo u právnické osoby,
- kontaktní adresu, popř. telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy k reklamaci nebo stížnosti,
- přesný popis obsahu reklamovaného případu či stížnosti s doložením veškeré dostupné dokumentace a dalších podstatných údajů (např. výpis z portfolia, kopie pokynu k zúžení/ukončení portfolia či potvrzení o rozšíření portfolia a další informace),
- datum podání reklamace nebo stížnosti,
- případné další náležitosti upravené v obchodních podmínkách. Společnost je oprávněna vyzvat Klienta k dodání další dokumentace vztahující se k reklamaci nebo stížnosti. Klient je povinen poskytnout nezbytnou součinnost v rámci řádného průběhu a vyřízení. Neúplnou reklamaci může Klient doplnit do 10 kalendářních dní od doručení výzvy k doplnění. Pokud Klient reklamaci na výzvu Společnosti nedoplní, Společnost reklamaci vyřídí podle neúplných údajů, bude-li to možné, a v opačném případě reklamaci odloží.

## **II. ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACÍ ČI STÍŽNOSTÍ A ZPŮSOB INFORMOVÁNÍ O JEJICH VYŘÍZENÍ**

Klient může reklamaci či stížnost podat jedním z následujících způsobů:

- osobně nebo písemně do sídla Společnosti na adresu ČSOB Asset Management, a. s., investiční společnost, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5,
- e-mailem na adresu [investice@csob.cz](mailto:investice@csob.cz).
- osobně nebo písemně na pobočkách označených logem ČSOB, v níž má Klient veden účet,
- telefonicky každý pracovní den od 9,00 do 17,00 na telefonním čísle 224 116 702.

Při ústním podání reklamace či stížnosti je pracovníky Společnosti vyhotoven záznam o reklamaci nebo stížnosti. Klient je oprávněn se s obsahem záznamu seznámit. Při telefonickém podání reklamace či stížnosti je Společnost oprávněna hovory nahrávat.

Anonymní reklamace či stížnosti Společnost nevyřizuje, pouze eviduje.

O přijetí reklamace nebo stížnosti je Klient informován písemně, příp. e-mailem, pokud nebude s Klientem individuálně dohodnuta jiná forma. Lhůta pro vyřízení reklamace nebo stížnosti je 30 dnů od doručení do Společnosti. Lhůta pro opravu nebo doplnění se do této lhůty nezapočítává. Není-li možné reklamaci či stížnost v této lhůtě vyřídit, Společnost Klienta doporučeným dopisem informuje, že prošetřování dále probíhá včetně předpokládaného termínu vyřízení.

O vyřízení reklamace nebo stížnosti je Klient informován písemně, příp. e-mailem, pokud nebude s Klientem individuálně dohodnuta jiná forma. Náklady spojené s vyřizováním reklamací či stížností uplatněných Klienty nese Společnost.

## **III. MOŽNOST PODÁNÍ NÁMITEK**

- Pokud Klient není spokojen s vyřízením reklamace nebo stížnosti, může podat stížnost nebo uplatnit své námítky proti rozhodnutí Společnosti u České národní banky.

Právo Klienta obrátit se na soud tím není dotčeno.

## **IV. LHŮTY PRO PODÁNÍ REKLAMACE A NEUZNÁNÍ REKLAMACE SPOLEČNOSTÍ**

Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvody pro reklamaci, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními či právními předpisy.

Reklamací Společnost neuznává, pokud:

- doloží, že v dané věci postupovala v souladu s příslušnými smluvními ujednáními anebo s právními předpisy,
- uplynula promlčecí doba nebo uplynula skartační doba pro skartaci relevantních dokumentů,
- stejná stížnost je již v řešení Společností,
- ve věci již rozhodl soud.

Klient je informován o vyřízení reklamací doporučeným dopisem s uvedením uznání a řešení, resp. důvody neuznání reklamací.

## **V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách Společnosti ([www.csobam.cz/dokumenty](http://www.csobam.cz/dokumenty)) a rovněž je Klientům k dispozici v prostorách Společnosti na adrese: ČSOB Asset Management, a.s, investiční společnost, Radlická 333/150, 150 57, Praha 5.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2014.