

REKLAMAČNÍ ŘÁD

verze 2, platnost od 1. 7. 2021

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

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 stížnost¹ (dále společně jen „Reklamace“).

Společnost patří do finanční skupiny KBC a jako její člen chce nabízet Klientům služby nejvyšší kvality. Proto nastavila proces vyřizování Reklamací jako jednoduchou, pro-klientskou, snadno dostupnou bezplatnou službu. Proces nekončí vyřízením Reklamace vůči Klientovi, protože každou Reklamaci Společnost vnímá jako možnost vylepšit své služby Klientům.

Tento Reklamační řád se použije všude tam, kde smlouva, obchodní podmínky nebo další dokumenty upravující vztah mezi Klientem a Společností neurčují jiná pravidla.

2. REKLAMACE

Jako Reklamace je vnímáno jakékoli upozornění, prohlášení a/nebo vyjádření nespokojenosti adresované Společnosti nebo jakékoli entitě KBC Skupiny, ať už důvodné nebo ne, ve vztahu k jejím produktům, službám, transakcím, procesům nebo jiným aktivitám, nebo jejím zaměstnancům a prostorům, nebo k procesu vyřizování Reklamací samotnému, při nichž se odpověď nebo řešení výslovně nebo implicitně předpokládá.

Reklamaci lze podat jakoukoli formou.

Řešení Reklamace urychlí, pokud je písemná a obsahuje:

- označení Klienta, kterého se týká, např.:
 - jméno, příjmení, datum narození (u fyzické osoby),
 - IČ, název a sídlo (u fyzické osoby podnikatele, právnické osoby)
 - IČ, označení (u svěřenského fondu)
- kontaktní spojení, např.:
 - e-mail
 - poštovní adresu
- jaké služby se Reklamace týká
- přesný popis, co je reklamováno, vč. podkladů, dokumentů a dalších podstatných údajů, kterými je Reklamace odůvodněna.

Anonymní Reklamace, které nesouvisí s žádnou osobou v oficiálním vztahu se Společností nebo jakoukoli entitou KBC Skupiny, ale zároveň přímo zasahují Společnost nebo jakoukoli entitu KBC Skupiny nebo jejich představitele, nebo kohokoli, kdo za ně přímo jedná, budou vyřízeny. Ostatní anonymní Reklamace Společnost nevyřizuje, pouze je eviduje.

¹ **Reklamace** je podání o tom, že Společnost nedodržela smluvní ujednání nebo jednala v rozporu s právními předpisy. **Stížnost** je podání směřující vůči formě a obsahu informací poskytnutých Společností nebo vůči jednání a vystupování zaměstnanců Společnosti.

3. PODÁNÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Společnost vyřizuje všechny Reklamace stejným postupem, bez ohledu na způsob, kterým je přijala. Reklamaci lze vždy podat i prostřednictvím distributora produktu Společnosti, kterého se Reklamace týká.

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

Vyřízení Reklamace urychlí, pokud je podána písemně jedním z následujících způsobů:

- **elektronicky:**
 - e-mailem na adresu investice@csob.cz
 - datovou schránkou a4hdmts
- **dopisem** na adresu ČSOB Asset Management, a.s., investiční společnosti, v
- **osobně** na adrese sídla Společnosti Radlická 333/150, 150 57 Praha 5.

A v případě, že je Klient klientem ČSOB, tak také

- **elektronickým formulářem**
- **osobně** na kterékoli [pobočce ČSOB](#)
- **telefonicky** na čísle [800 300 300](tel:800300300).

Společnost může vyzvat Klienta k doplnění. Pokud Klient Reklamaci ve stanovené lhůtě nedoplní, vyřídí ji Společnost podle dodaných informací.

O přijetí Reklamace je Klient informován e-mailem, elektronickou zprávou, případně dopisem nebo jinou dohodnutou formou. Společnost začíná ve vyřizování Reklamace **ihned** po jejím přijetí.

Reklamaci Společnost neuznává, pokud:

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

V informaci je uveden způsob vyřízení a jeho důvody. O vyřízení Reklamace je Klient informován e-mailem, elektronickou zprávou, případně dopisem nebo jinou dohodnutou formou, a to **do 30 dnů** od jejího doručení Společnosti. Pokud není možné tuto dobu dodržet (např. kvůli vyžádání dalších informací), je Klient informován o důvodech a novém termínu vyřízení Reklamace.

Náklady spojené s vyřízením Reklamace nese Společnost.

4. DALŠÍ MOŽNOSI ŘEŠENÍ

Klient se také může obrátit v případě sporů v působnosti zákona č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrování, v platném znění, na finančního arbitra na adrese Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, či prostřednictvím www.finarbitr.cz, nebo na orgán dohledu nad činností Společnosti, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, www.cnb.cz.

Právo obrátit se na soud tím není dotčeno.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách Společnosti (www.csobam.cz/dokumenty) a je Klientům k dispozici v tištěné podobě v sídle Společnosti na adrese Radlická 333/150, 150 57 Praha 5.

Tento dokument byl aktualizován k 1. 7. 2021 a plně nahrazuje předchozí verzi z 1. 1. 2014.