Family Ace

INVESTIČNÍ SPOLEČNOST

Reklamační řád

VP06 Směrnice pro vyřizování stížností (Reklamační řád)

1. Úvodní ustanovení

1.1. Není-li uvedeno jinak, mají pojmy uvedené v tomto VP význam definovaný VP00 Systém vnitřních norem.

1.2. Společnost je povinna postupovat při plnění povinností, jež pro ni vyplývají z obecně závazných právních předpisů, resp. ze smlouvy nebo dokumentace analogické smlouvě uzavřené s Investorem (dále jen „**Smlouva**"), s veškerou odbornou péčí, za podmínek stanovených ve Smlouvě a v obecně závazných právních předpisech.

1.3. Pokud Společnost vyřizováním reklamací a stížností investorů ve vztahu k určitému Fondu pověří jiného, řídí se postupy pro vyřizování reklamací a stížností přijatých od investorů těchto Fondů reklamačním řádem takto pověřené osoby.

1.4. Stížností se rozumí upozornění na nedostatek, nesprávné jednání nebo nečinnost Společnosti nebo jejího Pracovníka vůči Investorovi. Reklamací se rozumí vyjádření nespokojenosti s kvalitou plnění smluvních podmínek ze strany Společnosti vyplývajících ze Smlouvy. Postup pro vyřizování jak reklamací, tak stížností Investorů je analogický.

1.5. Investor, který se domnívá, že Společnost nepostupovala v souladu s odst. 1.2. tohoto VP, má právo uplatnit reklamaci nebo stížnost podle tohoto VP a příslušných obecně závazných právních předpisů. Právním předpokladem podání reklamace nebo stížnosti je řádně uzavřená Smlouva.

1.6. Reklamačním řízením se rozumí soubor pracovních činností zahrnující zjištění vad, rozhodnutí o oprávněnosti reklamace či stížnosti, vyřízení nároků vyplývajících z reklamace či stížnosti a provedení potřebných účetních operací spojených s danou reklamací či stížností.

1.7. Vyřizování stížností a reklamací je vždy bezúplatné.

2. Podání reklamace

2.1. V případě zjištění vady Investor uplatní reklamaci:

- u Společnosti, resp. u osoby, kterou Společnost pověřila vyřizováním reklamací a stížností investorů, uvedené v KID,
- písemně, přičemž za písemné podání se považuje též e-mail podepsaný zaručeným elektronickým podpisem,
- ve lhůtě dle odst. 3.1. tohoto VP.

2.2. Reklamace podaná Investorem musí obsahovat údaje a dokumenty, na základě kterých Společnost prošetří odůvodněnost reklamace a rozhodne, zda je reklamace oprávněná, zejm. pak:

- jméno a příjmení/název a kontaktní osobu Investora,
- bydliště/sídlo Investora, případně jinou kontaktní adresu,
- datum narození/IČO Investora,
- důvod reklamace,
- seznam příloh, jakož i veškeré přílohy potvrzující oprávněnost reklamace,
- datum a vlastnoruční podpis, resp. zaručený elektronický podpis.

2.3. V případě, že reklamace nebude obsahovat údaje a dokumenty, z nichž je možno prošetřit její odůvodněnost, vyzve Společnost Investora k jejímu doplnění. Nedoplní-li Investor požadované údaje či dokumenty ve stanovené lhůtě (ne kratší než 7 dnů), odmítne Společnost takovou reklamaci jako neodůvodněnou.

3. Reklamační lhůty

3.1. Investor je povinen podat reklamaci bez zbytečného odkladu poté, kdy zjistil nedostatky nebo nesprávnosti, nejpozději však do 3 měsíců od vzniku nedostatku či nesprávnosti, pokud není ve Smlouvě reklamační lhůta vymezena jinak.

3.2. Společnost je povinna ke stížnosti nebo reklamaci zaujmout stanovisko a vyřídit ji, tj. oznámit Investorovi, zda stížnost nebo reklamaci uznává nebo z jakých důvodů ji odmítá uznat, a odeslat Investorovi písemné vyjádření, ve lhůtě do 30 dnů od doručení reklamace, resp. od data jejího doplnění podle odst. 2.3. tohoto VP.

3.3. Pokud Společnost z objektivních důvodů nemůže stížnost nebo reklamaci vyřídit ve lhůtě do 30 dnů, sdělí Investorovi důvod vzniklého stavu a případně též, jakým způsobem reklamaci bude řešit nebo již řeší, včetně nového termínu jejího vyřízení. Společnost přitom postupuje v souladu s následujícími ustanoveními tohoto VP.

4. Vyřizování reklamací

4.1. Osobou odpovědnou za řádné vyřízení reklamace zaslané Investorem Společnosti, včetně kontroly jejího postupu, je Compliance officer. V případě, že se reklamace či stížnost týká oddělení compliance, zabezpečuje řádné vyřízení reklamace člen představenstva Společnosti, popřípadě jím pověřená osoba k vyřízení reklamace nebo stížnosti.

4.2. V případě reklamace doručené Společnosti poštou přijímá reklamace kancelář Společnosti. V případě osobního předání přijímá reklamace ředitel správy majetku. Přebírající osoba případně reklamaci s Investorem projedná a průběh jednání zaznamená do formuláře „Stížnost / reklamace Investora“, který je přílohou č. 2 tohoto VP, který je v případě osobního doručení podepsán Investorem a přebírajícím Pracovníkem ve dvou vyhotoveních, přičemž jedno vyhotovení obdrží Investor. V případě písemného doručení je formulář vyplněn Pracovníkem, jemuž byla reklamace doručena, a přiložen k podkladům od Investora.

4.3. Přebírající osoba o reklamaci informuje Compliance officera, coby osobu odpovědnou za kvalitní a úplné vyřízení reklamací a vystavení dokladů k vyřízení reklamace, a předá mu veškeré podklady a písemnosti spojené s vyřízením konkrétní reklamace. Každá přijatá reklamace či stížnost Investora je Compliance officerem zaznamenána v příslušné evidenci. Pracovníci zúčastnění na vyřízení reklamace poskytují Compliance officerovi veškerou nezbytnou součinnost pro vedení příslušné evidence.

4.4. Veškeré písemnosti spojené s vyřízením konkrétní reklamace jsou Společností uchovány nejméně po dobu 5 let, nestanoví-li obecně závazné právní předpisy dobu delší.

4.5. Z titulu své funkce má do evidence stížností a reklamací Investorů přístup Compliance officer a Vnitřní auditor. Compliance officer je v návaznosti na stížnosti podané na činnost Společnosti a na výsledky jejich vyřízení povinen koordinovat tvorbu opatření k nápravě a kontrolovat soulad navržených opatření s právními předpisy.

5. Vyřízení reklamace zamítnutím

5.1. Reklamace bude zamítnuta, jestliže se šetřením zjistilo, že stížnost je neopodstatněná nebo jsou reklamační údaje nesprávné a k dispozici jsou věrohodné doklady podporující zamítnutí reklamace.

6. Vyřízení reklamace uznáním

6.1. Při uznání stížnosti nebo reklamace ze strany Společnosti Compliance officer podle obsahu reklamace určí konkrétního Pracovníka, který s Investorem reklamaci vyřídí, jehož jméno je Investorovi následně sděleno. Náprava reklamovaného stavu je provedena bez zbytečného odkladu.

6.2. Investor je povinen Společnosti poskytnout nezbytnou součinnost při řešení reklamace.

6.3. Osoba, jejíž činnosti se reklamace týká, připraví písemnou reakci. Návrh řešení reklamace nebo stížnosti konzultuje se svým nadřízeným. Reakci po jejím odsouhlasení předá k archivaci Compliance officerovi.

6.4. V případě stížnosti na Pracovníka pověřeného vyřízením reklamace jedná Investor přímo s Compliance officerem, který reklamaci vyřídí osobně.

7. Změny reklamačního řádu

7.1. Reklamační řád upravuje pravidla, jimiž se Pracovníci řídí při vyřizování stížností a reklamací a tvoří přílohu č. 1 tohoto VP.

7.2. V případě změny reklamačního řádu Společnosti je Společnost povinna Investory o změně včas písemně vyrozumět s tím, že každá změna reklamačního řádu je uveřejněna v sídle Společnosti a na internetových stránkách Společnosti. Způsob oznámení nového znění reklamačního řádu Investorovi, jakož i kvalifikovaný způsob vyjádření souhlasu Investora s příslušnými změnami, se přiměřeně řídí dotčenými ustanoveními Smlouvy.

8. Závěrečná ustanovení

8.1. Pravidla stanovená vnitřními normami vydanými Společností v souladu s ustanoveními ZISIF a všeobecně závazných právních předpisů ZISIF provádějících je Společnost, resp. všichni její Pracovníci, povinna dodržovat při své činnosti spočívající v obhospodařování investičních fondů ve smyslu § 5 ZISIF. Pravidla se vztahují na všechny Pracovníky, tj. jak na zaměstnance Společnosti v pracovním poměru a na základě dohod o pracích konaných mimo pracovní poměr, tak na osoby, vč. jejich zaměstnanců, vykonávající pro Společnost práci na základě jiného smluvního ujednání, v rámci outsourcingu ve smyslu § 23 a násl. a § 52 a násl. ZISIF apod.

8.2. Tento VP je uložen v sídle Společnosti a podléhá aktualizaci dle potřeb Společnosti a v návaznosti na změny všeobecně závazných právních předpisů.

Reklamační řád

1. Tento reklamační řád specifikuje pravidla a postupy pro bezplatné vyřizování stížností a reklamací podílníků nebo akcionářů fondů, jimž společnost FAMILY ACE investiční společnost, a.s. (dále jen „Společnost“), poskytuje služby obhospodařování (dále souhrnně jen „Investor“).
2. Právním předpokladem pro podání stížnosti nebo reklamace je řádně uzavřená smlouva nebo smluvní dokumentace analogická smlouvě, na základě které Společnost poskytuje Investorovi služby (dále jen „Smlouva“).
3. Stížnost nebo reklamaci musí uplatnit Investor výhradně písemnou formou, přičemž za podání písemnou formou se považuje též email podepsaný zaručeným elektronickým podpisem.
4. Investor je povinen předložit stížnost nebo reklamaci bez zbytečného odkladu poté, kdy zjistil nedostatky nebo nesprávnosti, nejpozději však do 3 měsíců od vzniku nedostatku či nesprávnosti, pokud není ve Smlouvě reklamační lhůta vymezena jinak.

5. Reklamace podaná Investorem musí obsahovat údaje a dokumenty, na základě kterých Společnost prošetří odůvodněnost reklamace a rozhodne, zda je oprávněná, zejm. pak:

    - jméno a příjmení/název a kontaktní osobu Investora,
    - bydliště/sídlo Investora, případně jinou kontaktní adresu,
    - datum narození/IČO Investora,
    - důvod reklamace,
    - seznam příloh, jakož i veškeré přílohy potvrzující oprávněnost reklamace,
    - datum a vlastnoruční podpis, resp. zaručený elektronický podpis.

6. V případě, že reklamace nebude obsahovat údaje a dokumenty, z nichž je možno prošetřit její odůvodněnost, vyzve Společnost Investora k jejímu doplnění. Nedoplní-li Investor požadované údaje či dokumenty ve Společností stanovené lhůtě (ne kratší než 7 dnů), odmítne Společnost takovou reklamaci jako neodůvodněnou.

7. Společnost je povinna ke stížnosti nebo reklamaci zaujmout stanovisko a vyřídit ji, tj. oznámit Investorovi, zda stížnost nebo reklamaci uznává nebo z jakých důvodů ji odmítá uznat, ve lhůtě do 30 dnů od doručení reklamace, resp. od data jejího doplnění podle předchozího bodu. Pokud Společnost z objektivních důvodů nemůže stížnost nebo reklamaci vyřídit ve lhůtě do 30 dnů, sdělí Investorovi důvod vzniklého stavu a případně též, jakým způsobem reklamaci bude řešit nebo již řeší, včetně nového termínu jejího vyřízení.

8. Investor je povinen Společnosti poskytnout nezbytnou součinnost při řešení reklamace.

9. Stížnost nebo reklamace je ze strany Společnosti vyřízena jejím uznáním nebo zamítnutím, a to odpovídajícím písemným sdělením Investorovi.

10. Stížnost nebo reklamace bude Společností zamítnuta, jestliže Společnost šetřením zjistila, že stížnost je neopodstatněná nebo reklamované údaje jsou nesprávné a k dispozici jsou hodnověrné doklady podporující tento závěr.

11. V případě uznání stížnosti nebo reklamace ze strany Společnosti je bez zbytečného odkladu provedena náprava reklamovaného stavu a Investorovi je sděleno jméno pracovníka Společnosti, který s ním reklamaci vyřídí.

12. V případě stížnosti na pracovníka Společnosti pověřeného vyřízením reklamace projedná vyřízení reklamace se Investorem osobně přímo Compliance officer jako osoba odpovědná za kvalitní a úplné vyřízení reklamací a vystavení dokladů k vyřízení reklamace.