

## Reklamační řád

### 1. Úvodní ustanovení

Erste Asset Management GmbH, pobočka Česká republika (dále jen „**Pobočka**“) tímto v souladu s ustanoveními zákona o investičních společnostech a investičních fondech, ve znění pozdějších předpisů (dále též jen „**Zákon**“) upravuje způsob komunikace investora a Erste Asset Management GmbH, pobočka Česká republika v případech, kdy se investor domnívá, že Erste Asset Management GmbH, pobočka Česká republika nedodržela podmínky nebo nesplnila povinnosti plynoucí z příslušných právních předpisů.

Jde zejména o sdělení námitek či připomínek k činnosti zajišťované Erste Asset Management GmbH jakožto obhospodařovatelem fondů kolektivního investování prostřednictvím Pobočky, jako jsou zejména realizace úpisů podílového listu, realizace zpětného odkupu podílového listu, údaje vedené v evidenci podílníků, pravidla obhospodařování fondů vyplývající ze statutu apod.

Vzhledem k tomu, že Erste Asset Management GmbH pověřila společnost Česká spořitelna a.s. (dále též „**Banka**“) zajištěním vydávání a odkupování podílových listů, jsou reklamace přednostně vyřizovány prostřednictvím Banky. Erste Asset Management GmbH, pobočka Česká republika na Banku delegovala a pověřila jí též k přijímání a vyřizování reklamací investorů.

### 2. Způsob podávání reklamace, forma reklamace, potvrzení o převzetí

- Reklamace jsou přijímány v ústní i písemné formě primárně na obchodních místech Banky a dále případně v sídle Erste Asset Management GmbH, pobočka Česká republika.
- Každá reklamace je zaznamenána v elektronické formě.
- Pokud to situace u reklamace podané osobně vyžaduje, stvrzuje investor svým podpisem úplnost a pravdivost záznamu o reklamaci v tištěné podobě. Pro investora je vyhotovena kopie záznamu o reklamaci.
- Přijetí reklamace podané písemně je investorovi potvrzována nejpozději 1 pracovní den po přijetí.
- Investor je vždy informován o tom, který útvar resp. pracovník se reklamací zabývá, v jakém termínu reklamaci vyřídí a jakým způsobem předá odpověď.
- Nesprávnou či neúplnou reklamaci může investor opravit či doplnit do 7 dnů od doručení výzvy k doplnění.

### 3. Náležitosti reklamace

- V reklamaci musí být uvedeno jméno a příjmení, rodné číslo nebo datum narození a adresa. Podnikatelé uvádí obchodní firmu resp. název, IČ, adresu a jméno a příjmení jednající osoby. Pro operativní řešení reklamace je třeba uvést telefonické, popř. e-mailové spojení.
- Pro prošetření reklamace je dále třeba zejména popis případu s uvedenými daty, čísly, částkami a vyjádřením požadavku na řešení.
- Dokumentaci je třeba doložit ve formě příloh k reklamaci. Kopie zásadních dokumentů je nutno dodat úředně ověřené, případně je ověří pracovník Banky .

### 4. Výjimky z přijetí reklamace

Reklamace nemůže být přijata, jestliže:

- není dodržen způsob, forma nebo nejsou splněny náležitosti reklamace, a to ani v dodatečně lhůtě poskytnuté pro doplnění či opravu,
- již probíhá vyřizování té samé reklamace v Erste Asset Management GmbH, pobočka Česká republika nebo v Bance,
- ve věci rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo již před soudem zahájeno,
- uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentu,
- nejedná se o reklamaci investora do fondů obhospodařovaných Erste Asset Management GmbH prostřednictvím pobočky Česká republika.

### 5. Lhůty k vyřízení reklamace

- Reklamace jsou vyřizovány co nejdříve. Maximální lhůta pro vyřízení reklamace je 30 kalendářních dnů od doručení reklamace do banky (resp. Erste Asset Management GmbH, pobočka Česká republika). Lhůta pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává.
- Pokud není možné reklamaci v této lhůtě vyřídit, je investor informován o důvodu a odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení reklamace.

## **6. Možnost odvolání**

- Pokud není investor s vyřízením reklamace spokojen, může se obrátit na nadřízeného zaměstnance Banky (vedoucího zaměstnance pobočky, ředitele oblastní pobočky nebo ombudsmana Finanční skupiny České spořitelny, a.s.) nebo Erste Asset Management GmbH, pobočka Česká republika.

## **7. Závěrečná ustanovení**

- Erste Asset Management GmbH, pobočka Česká republika zveřejňuje Reklamační řád na webových stránkách Erste Asset Management GmbH a bude k dispozici k nahlédnutí v sídle Erste Asset Management GmbH, pobočka Česká republika.