

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti Patria investiční společnost, a.s.

Společnost **Patria investiční společnost, a.s.** se sídlem Výmolova 353/3, Radlice, 150 00 Praha 5, IČ 05154197, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 21648 (dále také „Společnost“) tímto stanoví a zavádí postupy pro vyřizování stížností a reklamací podílníků nebo akcionářů obhospodařovaných fondů (dále jen „investor“).

ČLÁNEK I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád je vydáván v souladu s požadavky zákona č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech, a vyhlášky č. 244/2013 Sb., o bližší úpravě některých pravidel zákona o investičních společnostech a investičních fondech, ke stanovení zásad a postupů pro vyřizování reklamací a stížností (dále společně jen „stížnost“) investorů týkajících se činnosti Společnosti jakožto obhospodařovatele a administrátora fondů kvalifikovaných investorů.

Každý investor je oprávněn podat stížnost. Stížností se rozumí zejména sdělení námitek či připomínek k činnosti zajišťované Společností jakožto obhospodařovatelem a administrátorem fondů kvalifikovaných investorů. Stížnosti jsou vyřizovány bezplatně.

Stížnosti týkající se distribuce podílových listů nebo akcií obhospodařovaných fondů (chování nebo jednání distributora, informační povinnost distributora, vyžadování a vyhodnocování informací od investorů, investiční poradenství, přijetí a provedení pokynu k úpisu apod.) a **vedení evidence zaknihovaných podílových listů či akcií vydávaných fondy** (vypořádání pokynů k úpisu či zpětnému odkupu, údaje a záznamy vedené v evidenci investičních nástrojů) **jsou primárně vyřizovány** distributorem, který současně vede evidenci investičních nástrojů vydávaných obhospodařovanými fondy, tedy **společností Československá obchodní banka, a.s.**, se sídlem Praha 5, Radlická 333/150, 15057, IČ 00001350, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl BXXXVI, vložka 46 (dále jen „ČSOB“). V případě těchto stížností odkazujeme investory na reklamační řád ČSOB (<https://www.csob.cz/portal/documents/10710/474148/csob-reklamacni-rad.pdf>).

V případě doručení stížnosti týkající se činností zajišťovaných ČSOB Společnosti bude tato neprodleně předána k vyřízení ČSOB. Společnost a ČSOB si v rámci řešení stížností poskytují nezbytnou součinnost, přičemž ČSOB předává Společnosti přehled veškerých řešených stížností, které se vztahují k fondům obhospodařovaným Společností, včetně způsobu a lhůty jejich řešení. Společnost zůstává odpovědnou za náležité vyřízení všech stížností týkajících se její činnosti dle příslušných právních předpisů.

ČLÁNEK II. NÁLEŽITOSTI A ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI A LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ

Stížnost je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu poté, kdy investor shledal důvody pro její uplatnění, a to zejména s ohledem na možnost včasného prošetření.

Stížnosti mohou být Společnosti předkládány následujícími způsoby:

- e-mailem na adresu: reklamace@patria-is.cz
- poštou na adresu Výmolova 353/3, Radlice, 150 00 Praha 5
- osobně v sídle Společnosti - o stížnosti podané osobně je vyhotoven zápis.

Investor je povinen ve stížnosti uvést své identifikační údaje v takovém rozsahu, aby bylo možné jeho určení. Zejména je povinen uvést v případě fyzické osoby své jméno, příjmení, datum narození a adresu trvalého bydliště, v případě fyzické osoby podnikající rovněž IČ, popř. obchodní firmu. V případě právnické osoby uvede zejména svůj název, sídlo a IČ.

Investor je dále povinen co nejúplněji a srozumitelnou formou uvést důvody stížnosti, případně požadavek, jakým způsobem má být vyřízena a čeho se dožaduje. Tvrzené skutečnosti je investor povinen doložit, je-li to možné, zejména formou kopií dokumentů tyto skutečnosti osvědčujících. Ve stížnosti je vhodné použít kontaktní údaj (telefonického nebo e-mailové spojení), aby bylo možno investora kontaktovat v rámci flexibilního vyřizování stížnosti. Dále je třeba uvést adresu, na kterou má Společnost investorovi zaslat stanovisko, týkající se vyřízení stížnosti.

Přijetí a další zpracování stížnosti může být odmítnuto, jestliže:

- a) stížnost podala osoba, která není investorem a nebyla ani prokazatelně zmocněna k jednání za investora, případně není možné zjistit, kdo stížnost podal;
- b) stížnost nemá náležitosti stanovené v tomto Reklamačním řádu a její nedostatky nebyly odstraněny ani v přiměřené lhůtě k tomu určené;
- c) vyřizování stížnosti již probíhá; v takovém případě bude podání posuzováno jako doplnění stížnosti;
- d) ve věci rozhodl soud nebo řízení ve věci bylo před soudem zahájeno;
- e) uplynula zákonná lhůta pro skartaci dokumentů relevantních k vyřízení stížnosti.

Každou přijatou stížnost Společnost zaeviduje. Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 kalendářních dní a počíná běžet dnem obdržení stížnosti. V případě, že stížnost nelze vyřídit z vážného důvodu v uvedené lhůtě, Společnost je povinna investora informovat o důvodu a předpokládané lhůtě k vyřízení stížnosti.

Po shromáždění všech potřebných podkladů pro vyřízení stížnosti a posouzení veškerých skutečností, které jsou předmětem stížnosti, a jejich oprávněnosti podá Společnost písemně investorovi na adresu uvedenou v reklamaci své stanovisko.

Při souhlasu investora se stanoviskem Společnosti a způsobem vyřízení stížnosti může Společnost požadovat souhlasné vyřízení stížnosti písemně potvrdit. Toto potvrzení podepisuje společně Společnost a investor a je považováno za dohodu o narovnání.

Pokud investor není spokojen s vyřízením stížnosti, může poté u Ombudsmana skupiny ČSOB uplatnit odvolání, a to:

- ♦ písemně na adresu Československá obchodní banka, a. s., Ombudsman skupiny ČSOB, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, nebo
- ♦ prostřednictvím webového formuláře dostupného na www.csob.cz a www.postovnisporitelna.cz nebo e-mailem na adresu ombudsman@csob.cz.

ČLÁNEK III. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád je přístupný všem investorům bezplatně na internetových stránkách Společnosti a obhospodařovaných fondů. Dále je mohou Investoři obdržet v papírové formě v sídle Společnosti. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.3.2020