

REKLAMAČNÝ PORIADOK

PARTNERS INVESTIČNÍ SPOLEČNOST, A.S.

MÁJ 2024

Reklamačný poriadok spoločnosti Partners investičná spoločnosť, a.s., so sídlom Turkova 2319/5b, Praha 4 – Chodov, PSČ 149 00, IČO: 24716006, zapísanej v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel B, vložka 16374 (ďalej aj ako „Spoločnosť“), stanovuje postup pri podávaní, vybavovaní a evidovaní sťažností a podnetov klientov Spoločnosti.

ČLÁNOK I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Tento Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s príslušnými právnymi predpismi s cieľom stanoviť hlavné zásady a postupy pri uplatňovaní a vybavovaní sťažností a podnetov klientov Spoločnosti. Reklamačný poriadok upravuje nasledovné oblasti:
 - postup podávania a vybavovania reklamácií a sťažností klientov;
 - formu, spôsob, miesta a osoby príslušné na prijatie sťažností alebo reklamácie;
 - informovanie klienta o vyriešení reklamácie alebo sťažnosti.
2. V súvislosti s činnosťami týkajúcimi sa distribúcie podielových listov (správanie alebo jednanie viazaného zástupcu investičného agenta, informačná povinnosť investičného agenta a spôsob vyžadovania a vyhodnocovania informácií od investorov a pod.) Spoločnosť týmto odkazuje na Reklamačný poriadok spoločnosti SIMPLEA FINANCIAL SERVICES, s.r.o. (https://www.simplea.sk/userfiles/reklamacny-poriadok-simplea-financial-services-final_16340243941155.pdf), ktorá je jediným investičným sprostredkovateľom distribuujúcim podielové fondy spoločnosti.
3. Tento reklamačný poriadok upravuje sťažnosti klientov týkajúce sa činnosti Spoločnosti ako správcu a administrátora fondov kolektívneho investovania, ako aj sťažnosti klientov (zákazníkov) týkajúce sa činnosti Spoločnosti ako správcu majetku zákazníkov, ktorý zahŕňa investičné nástroje, ako sú:
 - výkonnosť podielových fondov;
 - realizácia úpisov na podielový list;
 - realizácia spätného odkúpenia podielového listu;
 - údaje zaznamenané v evidencii podielových listov;
 - údaje uvedené v zozname akcionárov;
 - realizácia transakcie so spravovanými aktívami klienta;
 - činnosti súvisiace so správou majetku zákazníkov.

V prípade, že Spoločnosť obdrží sťažnosť alebo podnet týkajúci sa činnosti poskytovaných spoločnosťou SIMPLEA FINANCIAL SERVICES, s.r.o. v rámci distribúcie podielových fondov, bezodkladne ho postúpi spoločnosti SIMPLEA FINANCIAL SERVICES, s.r.o. na vybavenie. Spoločnosť túto skutočnosť písomne oznámi klientovi.

Spoločnosti si vzájomne poskytujú potrebnú súčinnosť pri riešení reklamácií a spoločnosť SIMPLEA FINANCIAL SERVICES, s.r.o. poskytuje Spoločnosti zoznam všetkých vyriešených reklamácií týkajúcich sa podielových fondov spravovaných Spoločnosťou.

4. Ustanovenia, ktoré výslovne upravujú len sťažnosti, sa vzťahujú aj na reklamácie a naopak, a to buď v plnom rozsahu, alebo v primeranom rozsahu v závislosti od významu daného ustanovenia.

ČLÁNOK II. POŽIADAVKY A SPÔSOB PODANIA REKLAMÁCIE, LEHOTY NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. Sťažnosťou alebo reklamáciou sa rozumie najmä oznámenie námietok alebo pripomienok k činnostiam poskytovaným Spoločnosťou ako obhospodarovateľom a administrátorom fondov kolektívneho investovania a obhospodarovateľom majetku zákazníkov, ktorých súčasťou je investičný nástroj, ako je najmä

vykonávanie upisovania podielových listov, vykonávanie vyplatenia podielových listov, údaje vedené v evidencii podielových listov, údaje vedené v zozname akcionárov, vykonávanie obchodov so spravovaným majetkom zákazníka, zloženie portfólia spravovaného majetku a pod, ak sú predložené spôsobom a vo forme ustanovenej v tomto reklamačnom poriadku.

2. Reklamácia sa musí podať bez zbytočného odkladu, keď klient zistí dôvody na jej podanie, najmä s ohľadom na možnosť včasného prešetrenia a posúdenia okolností, ktoré sú predmetom reklamácie.
3. Reklamácie sa Spoločnosti podávajú týmito spôsobmi:
 - a) e-mailom na adresu: info@simpleainvest.sk;
 - b) telefonicky na bezplatnej zákazníckej linke na telefónnom čísle 800 023 040. Spoločnosť si vyhradzuje právo každý telefonický hovor nahráť na nahrávacie zariadenie, o čom je klient vopred informovaný v súlade s legislatívnymi predpismi;
 - c) poštou na adresu Agent: SIMPLEA FINANCIAL SERVICES, s.r.o., Mierová 3, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 05
 - d) osobne v sídle Agent. O reklamácii podanej osobne musí byť vyhotovený zápis, ktorý klient vlastnoručne podpíše. Na vyžiadanie je klientovi vyhotovená kópia takto podpísaného podania.
4. Klient je v reklamácii povinný uviesť svoje identifikačné údaje v takom rozsahu, aby bolo možné ho identifikovať. Musí uviesť najmä svoje meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo kontaktnú adresu. Ak je klient právnická osoba, uvedie najmä svoj názov, sídlo a registračné číslo. Klient je tiež povinný v čo najúplnejšej a najzrozumiteľnejšej forme uviesť dôvody reklamácie alebo požiadavky, ako sa má reklamácia vybaviť a čo sa požaduje. Klient je povinný preukázať uvedené skutočnosti, ak je to možné, najmä kópiami dokumentov, ktoré tieto skutočnosti potvrdzujú. V reklamácii je vhodné uviesť kontaktné údaje klienta (vrátane telefónneho čísla), aby bolo možné klienta kontaktovať v rámci flexibilného procesu vybavovania reklamácie. Okrem toho je potrebné uviesť adresu, na ktorú má Spoločnosť zaslať klientovi vyjadrenie k vybaveniu sťažnosti.
5. Klient je povinný na požiadanie doplniť svoje podanie, predložiť dôkazy o ním uvedených skutočnostiach alebo odstrániť prípadné nedostatky reklamácie. Výzva podľa tohto odseku nesmie byť samozrejماً a nesmie úmyselne sťažovať klientom podanie reklamácie. Lehota na vyplnenie podania sa nezapočítava do lehoty na vybavenie reklamácie.
6. Prijatie a ďalšie spracovanie reklamácie môže byť odmietnuté, ak:
 - a) reklamáciu podala osoba, ktorá nie je klientom a nebola oprávnená konať za klienta alebo nekoná v jeho mene, alebo nie je oprávnená z iného titulu. To isté platí pre prípady, keď nie je možné určiť, kto reklamáciu podal;
 - b) reklamácia nemá náležitosti stanovené v odseku 4 tohto článku a jej nedostatky neboli odstránené ani v primeranej lehote;
 - c) vybavenie reklamácie už prebieha. V takom prípade bude podanie posudzované ako doplnenie reklamácie;
 - d) o veci rozhodol súd alebo sa začalo súdne konanie;
 - e) uplynula lehota na skartáciu dokumentov súvisiacich s jej spracovaním.

ČLÁNOK III. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Ak klient súhlasí so stanoviskom Spoločnosti k reklamácii, Spoločnosť môže požadovať písomné potvrdenie o jej dohodnutom riešení. Toto potvrdenie podpisuje spoločne Spoločnosť a klient a považuje sa za dohodu o urovaní ohľadne reklamovanej záležitosti.

V Prahe dňa 1. 5. 2024