

**Obchodní společnost NWD investiční společnost, a.s., IČ: 07366809**

(dále jen „Společnost“)

**ve smyslu ustanovení zák. č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech (dále jen „ZISIF“) a prováděcích právních předpisů, ve spojení s přímo použitelnými předpisy Evropské unie vydává tento vnitřní předpis:**

<b>Název vnitřního předpisu:</b>	<b>Reklamační řád</b>
<b>Číslo vnitřního předpisu:</b>	<b>15</b>
<b>Číslo verze vnitřního předpisu:</b>	<b>2</b>
<b>Datum vydání této verze:</b>	<b>3. 5. 2021</b>
<b>Datum účinnosti této verze:</b>	<b>3. 5. 2021</b>

## **1. Úvodní ustanovení**

- 1.1. Společnost je jako investiční společnost povinna postupovat při plnění povinností, které vyplývají z obecně závazných právních předpisů a ze smluv uzavřených s investory s veškerou odbornou péčí, za podmínek stanovených v dané smlouvě a v obecně závazných právních předpisech.
- 1.2. Investor, který se domnívá, že Společnost nepostupovala v souladu s bodem 1.1., má právo uplatnit stížnost podle tohoto Reklamačního řádu a příslušných obecně závazných právních předpisů.
- 1.3. Právním předpokladem reklamace je řádně uzavřená smlouva o vydávání a odkupu cenného papíru/zaknihovaného cenného papíru či jiné podílové jednotky vydávané obhospodařovaným fondem („podílové jednotky“), resp. podfondem, na základě které investor nabude podílovou jednotku na Společnosti obhospodařovaném fondu. (dále jen „smlouva“).
- 1.4. Reklamačním řízením se rozumí soubor pracovních činností zahrnující zjištění pochybení, rozhodnutí o oprávněnosti reklamace či stížnosti, vyřízení nároků vyplývajících z reklamace či stížnosti a provedení potřebných účetních operací spojených s danou reklamací či stížností.
- 1.5. Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách Společnosti. Jakékoli změny reklamačního řádu se uveřejňují tamtéž bez zbytečného odkladu po jejich provedení.

## **2. Podání reklamace či stížnosti**

- 2.1. Zjistí-li investor jakoukoli vadu či pochybení týkající se vydávání či odkupování podílových jednotek obhospodařovaných fondů, je oprávněn uplatnit reklamaci. Reklamaci je investor povinen uplatit písemně (alespoň formou e-mailu), a to zasláním na adresu sídla Společnosti nebo na e-mailovou adresu zveřejněnou za tímto účelem na webových stránkách Společnosti. V nezbytném případě a za fyzické přítomnosti investora je Společnost oprávněna přijmout také ústní reklamaci, o níž oprávněný pracovník Společnosti sepiše s investorem písemný záznam, který oba podepíší.
- 2.2. V případě potřeby vytčení jakýchkoli jiných pochybení či nedostatků je investor oprávněn podat Společnosti stížnost. Stížnost je investor povinen uplatit písemně (alespoň formou e-mailu) a to zasláním na adresu sídla Společnosti nebo na e-mailovou adresu zveřejněnou za tímto účelem na webových stránkách Společnosti. V nezbytném případě je Společnost oprávněna přijmout také ústní stížnost (i telefonickou), jejíž obsah oprávněný pracovník Společnosti písemně zachytí a předá investorovi.
- 2.3. Investor je povinen uplatnit reklamaci či stížnost bez zbytečného odkladu poté, kdy pochybení zjistil, pokud ve smlouvě není reklamační lhůta vymezena jinak.

- 2.4. Skutečnost, zda investor označí své vytčení vad, pochybení či nedostatků jako reklamaci či stížnost, není rozhodné. Společnost posoudí investorovo podání podle jeho obsahu.
- 2.5. Reklamace či stížnost podaná investorem musí obsahovat údaje a dokumenty, ze kterých Společnost přešetří odůvodněnost reklamace či stížnosti (tj. zejména jméno a příjmení/obchodní firmu, bydliště/sídlo, rodné číslo/IČO, kontaktní adresu, důvod reklamace či stížnosti, vylíčení podstatných okolností, datum a vlastnoruční podpis investora, veškeré přílohy mající doložit oprávněnost reklamace či stížnosti) a na základě kterých je možno rozhodnout o oprávněnosti reklamace.
- 2.6. V případě, že reklamace či stížnost nebude obsahovat údaje a dokumenty, z nichž je možno přešetřit její odůvodněnost, vyzve Společnost bez zbytečného odkladu investora k jejímu doplnění. Nedoplní-li investor požadované údaje či dokumenty ve stanovené lhůtě (ne kratší než 7 dnů), odmítne Společnost takovou reklamaci či stížnost coby neodůvodněnou.

### **3. Vyřizování reklamací a stížností**

- 3.1. Osobou odpovědnou za řádné vyřízení reklamací a stížností je pracovník compliance.
- 3.2. Pracovník compliance vede evidenci reklamací a stížností, v níž zaznamenává druh podání (tj. reklamaci či stížnost), datum doručení, identifikaci stěžovatele, stručný obsah reklamace či stížnosti, způsob jejího vyřízení a datum odeslání písemného stanoviska Společnosti stěžovateli.
- 3.3. V případě reklamace či stížnosti doručené Společnosti poštou předá administrativní pracovník podání bez zbytečného odkladu pracovníku compliance. V případě osobního předání přijímá reklamace a stížnosti především pracovník oddělení administrace, příp. pracovník oddělení obhospodařování či oddělení compliance.
- 3.4. Společnost je povinna bez zbytečného odkladu nejdéle však do 30 dnů po obdržení reklamace podle bodu 2.1. buď vyzvat investora k doplnění reklamace (viz čl. 2.6.), nebo rozhodnout o reklamaci, tj. oznámit investorovi, zda reklamaci uznává a jakým způsobem ji bude řešit, anebo z jakých důvodů reklamaci odmítá uznat.
- 3.5. V případě, že byl investor vyzván k doplnění své reklamace, běží lhůta pro rozhodnutí o reklamaci, uvedená v předchozím odstavci, od obdržení doplnění reklamace.
- 3.6. Stížnost podle bodu 2.2. je Společnost povinna vyřídit do 30 dnů od jejího obdržení, pokud se s investorem nedohodne na delší lhůtě. V uvedené lhůtě Společnost písemně informuje investora o stanovisku Společnosti ke stížnosti, příp. o přijatých opatřeních k nápravě vytčených pochybení.
- 3.7. Pracovník compliance požádá všechny dotčené pracovníky Společnosti, jejichž činnosti se stížnost či reklamace týká, o stanovisko k obdržené stížnosti či reklamaci. Na základě jejich stanoviska a po případném prošetření jejich činnosti pracovník compliance ve spolupráci s dotčenými pracovníky Společnosti formuluje konečné stanovisko ke stížnosti či reklamaci. Neshodnou-li se všichni dotčení pracovníci a pracovník compliance na konečném stanovisku, předloží pracovník compliance všechny návrhy konečného stanoviska správní radě k rozhodnutí.
- 3.8. Společnost reklamaci zamítne, jestliže se šetřením zjistilo, že investorem tvrzené skutečnosti jsou nesprávné a k dispozici jsou hodnověrné doklady podporující zamítnutí reklamace.
- 3.9. Pokud Společnost reklamaci uzná, sdělí ve svém stanovisku investorovi, v jakém rozsahu reklamaci uznává, jakým způsobem ji bude řešit, a v jaké lhůtě budou vytčené vady či pochybení napraveny. Je-li to možné, Společnost vytčené vady a pochybení napraví ve lhůtě pro rozhodnutí o reklamaci.
- 3.10. Veškeré písemnosti spojené s vyřízením konkrétní reklamace či stížnosti jsou Společností uchovány

nejméně po dobu 10 let, nestanoví-li obecně závazné právní předpisy dobu delší.