

Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací

INVESTIKA, investiční společnost, a.s.

Evidenční číslo	1_5_20250617
Vlastník	Ředitel útvaru compliance
Zpracovatel	Ředitel útvaru compliance
Datum schválení	16.06.2025
Datum publikace	17.06.2025
Schválil	Představenstvo
Příloha	

Seznam verzí:

Nový předpis schválený představenstvem dne 02.07.2020, účinný od 02.07.2020

Změna č. 1 schválená představenstvem dne 16.06.2025, účinná od 17.06.2025

- I. Účelem tohoto vnitřního předpisu je stanovit postupy pro náležitě, bezplatně a rychle vyřizování stížností a reklamací investorů.
- II. Každý investor je oprávněn podat stížnost anebo reklamaci vůči společnosti (dále společně též jen „reklamace“). Právním předpokladem reklamace je řádně uzavřená smlouva, na základě které společnost poskytuje investorovi služby podle § 11 odst. 1 písm. c) – f) ZISIF¹ nebo na základě které investor nabyl cenné papíry vydávané investičním fondem obhospodařovaným společností (dále jen „smlouva“).
- III. Reklamačním řízením se rozumí soubor pracovních činností zahrnující zjištění pochybení, rozhodnutí o oprávněnosti reklamace, vyřízení nároků vyplývajících z reklamace a provedení potřebných účetních operací spojených s danou reklamací.
- IV. Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách společnosti. Jakékoli změny reklamačního řádu se uveřejňují tamtéž bez zbytečného odkladu po jejich provedení.
- V. Investor je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, kdy pochybení zjistil, pokud ve smlouvě není reklamační lhůta vymezena jinak.
- VI. Reklamace jsou přijímány v ústní² i písemně³ formě, a to na adrese sídla společnosti.
- VII. Reklamaci lze podat v českém jazyce nebo v jazyce, ve kterém je uzavřena smlouva. Společnost vyřizuje reklamaci v jazyce, ve kterém byla reklamace podána podle věty první.
- VIII. Pokud to situace u reklamace podané ústně vyžaduje, stvrzuje investor svým podpisem úplnost a pravdivost záznamu o reklamaci v tištěné podobě, pro investora je vyhotovena kopie záznamu o reklamaci.
- IX. Každou přijatou reklamaci společnost zaeviduje.
- X. Reklamace podaná investorem musí obsahovat údaje a dokumenty, ze kterých společnost přešetří odůvodněnost reklamace (tj. zejména jméno a příjmení/obchodní firmu, bydliště/sídlo, rodné číslo/IČ, kontaktní adresu, důvod reklamace, datum a vlastnoruční podpis investora, seznam příloh, jakož i veškeré přílohy potvrzující oprávněnost reklamace) a rozhodne, zda je oprávněná.
- XI. V případě, že reklamace nebude obsahovat údaje a dokumenty, z nichž je možno přešetřit její odůvodněnost, vyzve společnost investora k jejímu doplnění. Nedoplní-li investor požadované údaje či dokumenty ve stanovené lhůtě, přičemž lhůta nesmí být kratší než 7 dnů, odmítne společnost takovou reklamaci coby neodůvodněnou.
- XII. Společnost si vyhrazuje právo nepřijmout reklamaci, jestliže:
 - A. není dodržen způsob, forma nebo nejsou splněny náležitosti reklamace, a to ani v dodatečně lhůtě poskytnuté pro doplnění či opravu;
 - B. již probíhá vyřizování reklamace v té samé věci;
 - C. ve věci rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo již před soudem zahájeno;
 - D. uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentu⁴, který slouží jako podklad reklamace;
 - E. nejedná se o reklamaci investora.
- XIII. Osobou odpovědnou za řádné vyřízení reklamace, vč. kontroly jejího postupu, je pracovník útvaru compliance.
- XIV. V případě reklamace doručené společnosti poštou předá pracovník na recepci reklamaci bez zbytečného odkladu pracovníku útvaru compliance, který ji zaznamená do evidence reklamací, vedené v rámci informačního systému společnosti. V případě osobního předání přijímá reklamaci zpravidla investiční zprostředkovatel, pracovník útvaru obhospodařování, útvaru administrace či investiční poradce. Osoba přebírající reklamaci převzetí reklamace investorovi písemně potvrdí.
- XV. Osoba, která reklamaci převzala, ji řádně s investorem projedná a průběh jednání

¹ Zákon č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech, ve znění pozdějších předpisů.

² Požadavek ústní formy je zachován i při použití telefonického hovoru.

³ Požadavek písemné formy je zachován při použití elektronické pošty.

⁴ Skartační lhůty stanoveny ve vnitřním předpisu pravidla pro spisovou službu, archivační a skartační řád.

zaznamená. Poté reklamaci se všemi podklady bez zbytečného odkladu předá pracovníku útvaru compliance, který reklamaci pod příslušným pořadovým číslem zaznamená do evidence reklamací.

- XVI. Společnost je povinna reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 30 dní od doručení reklamace, pokud se společnost s investorem nedohodne na delší lhůtě, a odeslat investorovi písemné vyjádření. Ve vyjádření společnost rovněž zákazníka informuje, že může podat stížnost k subjektu mimosoudního řešení sporů, kterým je v České republice Finanční arbitráž, nebo že má možnost podat občanskoprávní žalobu.
- XVII. Veškeré písemnosti spojené s vyřízením konkrétní reklamace jsou společností uchovány nejméně po dobu 10 let, nestanoví-li obecně závazné právní předpisy dobu delší.
- XVIII. Pracovník útvaru compliance alespoň 1x ročně provede analýzu přijatých reklamací a údajů o jejich vyřizování s cílem zjistit, zda jsou zjišťována a řešena veškerá rizika nebo problémy.
- XIX. Reklamace bude zamítnuta, jestliže se šetřením zjistilo, že uvedené údaje jsou nesprávné a k dispozici jsou hodnověrné doklady podporující zamítnutí reklamace.
- XX. Veškeré písemnosti spojené s vyřízením konkrétní reklamace jsou postoupeny pracovníku útvaru compliance coby osobě odpovědné za kvalitní a úplné vyřízení reklamace a vystavení dokladů k vyřízení reklamace. Pracovník útvaru compliance rovněž určí podle obsahu reklamace konkrétní osobu k vyřízení reklamace.
- XXI. V případě stížnosti na pracovníka pověřeného vyřízením reklamace jedná investor přímo s pracovníkem útvaru compliance, který reklamaci vyřídí osobně.
- XXII. Působnost: tento předpis je závazný v rámci společnosti a použije se v celém rozsahu.
- XXIII. Zrušuje se v plném rozsahu vnitřní předpis pravidla pro vyřizování stížností a reklamací, ze dne 02.07.2020, který nabyl účinnosti dne 02.07.2020
- XXIV. Tento vnitřní předpis v platnost dnem schválení představenstvem a nabývá účinnosti dnem publikace v systému DMS.

Pravidlá pre vybavovanie sťažností a reklamácií

INVESTIKA, investiční společnost, a.s.

Evidenčné číslo	1_5_20250617
Vlastník	Riaditeľ útvaru compliance
Spracovateľ	Riaditeľ útvaru compliance
Dátum schválenia	16. 06. 2025
Dátum zverejnenia	17. 06. 2025
Schválil	Predstavenstvo
Príloha	

Zoznam verzií:

Nový predpis schválený predstavenstvom dňa 02.07.2020, účinný od 02.07.2020

Zmena č. 1 schválená predstavenstvom dňa 16.06.2025, účinná od 17.06.2025

- I. Účelom tohto vnútorného predpisu je stanoviť postupy pre riadne, bezplatné a rýchle vybavovanie sťažností a reklamácií investorov.
- II. Každý investor je oprávnený podať sťažnosť alebo reklamáciu voči spoločnosti (ďalej spoločne len „reklamácia“). Právnym predpokladom reklamácie je riadne uzavretá zmluva, na základe ktorej spoločnosť poskytuje investorovi služby podľa § 11 ods. 1 písm. c) – f) zákona o investičných spoločnostiach a investičných fondoch (ZISIF), alebo na základe ktorej investor nadobudol cenné papiere vydané investičným fondom spravovaným spoločnosťou (ďalej len „zmluva“).
- III. Reklamačné konanie je súbor činností zahŕňajúci zistenie pochybenia, rozhodnutie o oprávnenosti reklamácie, vybavenie nárokov z reklamácie a vykonanie potrebných účtovných operácií súvisiacich s danou reklamáciou.
- IV. Reklamčný poriadok je uverejnený na internetových stránkach spoločnosti. Akékoľvek zmeny reklamčného poriadku sa uverejňujú tamtiež bez zbytočného odkladu po ich vykonaní.
- V. Investor je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu potom, keď zistil pochybenie, ak v zmluve nie je reklamčná lehota vymedzená inak.
- VI. Reklamácie sa prijímajú v ústnej¹ aj písomnej² forme na adrese sídla spoločnosti.
- VII. Reklamácia môže byť podaná v českom jazyku alebo v jazyku, v ktorom je uzavretá zmluva. Spoločnosť vybavuje reklamáciu v jazyku, v ktorom bola reklamácia podaná podľa prvej vety.
- VIII. Ak to situácia vyžaduje v prípade reklamácie podanej ústne, investor potvrdí svojím podpisom úplnosť a pravdivosť záznamu o reklamácii v tlačenej forme, pre investora sa vyhotoví kópia záznamu o reklamácii.
- IX. Spoločnosť zaregistruje každú prijatú reklamáciu.
- X. Reklamácia podaná investorom musí obsahovať údaje a dokumenty, na základe ktorých spoločnosť prešetrí oprávnenosť reklamácie (t. j. najmä meno a priezvisko/obchodný názov, bydlisko/sídlo, rodné číslo/IČ, kontaktnú adresu, dôvod reklamácie, dátum a vlastnoručný podpis investora, zoznam príloh, ako aj všetky prílohy potvrdzujúce oprávnenosť reklamácie) a rozhodne, či je oprávnená.
- XI. V prípade, že reklamácia nebude obsahovať údaje a dokumenty, z ktorých je možné preskúmať jej oprávnenosť, spoločnosť vyzve investora na jej doplnenie. Ak investor nedoplní požadované údaje alebo dokumenty v stanovenej lehote, pričom lehota nesmie byť kratšia ako 7 dní, spoločnosť takúto reklamáciu odmietne ako neoprávnenú.
- XII. Spoločnosť si vyhradzuje právo reklamáciu neprijatť, ak:
 - A. nie je dodržaný spôsob, forma alebo nie sú splnené náležitosti reklamácie, a to ani v dodatočnej lehote poskytnutej na doplnenie alebo opravu;
 - B. už prebieha vybavovanie reklamácie v tej istej veci;
 - C. vo veci rozhodol súd alebo konanie vo veci samej už bolo začaté pred súdom;
 - D. uplynuli lehoty na likvidáciu príslušného typu dokumentu³, ktorý slúži ako podklad reklamácie;
 - E. nejde o reklamáciu investora.
- XIII. Osobou zodpovednou za riadne vybavenie reklamácie, vrátane kontroly jej priebehu, je pracovník útvaru compliance.
- XIV. V prípade reklamácie doručenej spoločnosti poštou pracovník na recepcii reklamáciu bez zbytočného odkladu odovzdá pracovníkovi útvaru compliance, ktorý ju zaznamená do evidence reklamací, vedené v rámci informačného systému spoločnosti. ktorý ju zaznamená do evidence reklamácií vedené v rámci informačného systému spoločnosti. V prípade osobného doručenia reklamáciu spravidla prijíma investičný sprostredkovateľ, pracovník útvaru obhospodrovania, útvaru administratívy alebo investičný poradca. Osoba,

¹ Požiadavka ústnej formy je zachovaná aj pri použití telefonického hovoru.

² Požiadavka písomnej formy je zachovaná pri použití elektronickej pošty.

³ Skartácia lehoty stanovenej vo vnútornom predpise pravidiel pre spisovú službu, archivačný a skartácia poriadok..

- ktorá reklamáciu preberá, potvrdí investorovi prevzatie reklamácie písomne.
- XV. Osoba, ktorá reklamáciu prevzala, ju riadne prerokuje s investorom a priebeh kontroly zaznamená. Následne reklamáciu spolu so všetkými podkladmi bez zbytočného odkladu odovzdá pracovníkovi útvaru compliance, ktorý reklamáciu pod príslušným poradovým číslom zaznamená do evidencie reklamácií.
 - XVI. Spoločnosť je povinná reklamáciu vybaviť bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní od doručenia reklamácie, ak sa spoločnosť s investorom nedohodne na dlhšej lehote, a zaslať investorovi písomné stanovisko. V stanovisku spoločnosť tiež informuje zákazníka, že môže podať sťažnosť subjektu mimosúdneho riešenia sporov, ktorým je v Českej republike Finančný arbitér, alebo že má možnosť podať občianskoprávnu žalobu.
 - XVII. Všetky písomnosti súvisiace s vybavovaním konkrétnej reklamácie sú spoločnosťou uchovávané minimálne po dobu 10 rokov, pokiaľ všeobecne záväzné právne predpisy nestanovujú dlhšiu lehotu.
 - XVIII. Pracovník útvaru compliance aspoň raz ročne vykoná analýzu prijatých reklamácií a údajov o ich vybavovaní s cieľom zistiť, či sú zisťované a riešené všetky riziká alebo problémy.
 - XIX. Reklamácia bude zamietnutá, ak sa pri vyšetrovaní zistí, že uvedené údaje sú nesprávne a sú k dispozícii dôveryhodné doklady podporujúce zamietnutie reklamácie.
 - XX. Všetky písomnosti súvisiace s vybavovaním konkrétnej reklamácie sa postúpia pracovníkovi útvaru compliance ako osobe zodpovednej za kvalitné a úplné vybavenie reklamácie a vystavenie dokladov o vybavení reklamácie. Pracovník útvaru compliance tiež určí podľa obsahu reklamácie konkrétnu osobu na vybavenie reklamácie.
 - XXI. V prípade sťažnosti na pracovníka povereného vybavovaním reklamácie investor komunikuje priamo s pracovníkom útvaru compliance, ktorý reklamáciu vybaví osobne.
 - XXII. Pôsobnosť: tento predpis je záväzný v rámci spoločnosti a uplatňuje sa v celom rozsahu.
 - XXIII. V plnom rozsahu sa ruší vnútorný predpis pravidiel pre vybavovanie sťažností a reklamácií z 2. 7. 2020, ktorý nadobudol účinnosť 2. 7. 2020.
 - XXIV. Tento vnútorný predpis nadobúda platnosť dňom schválenia predstavenstvom a účinnosť dňom uverejnenia v systéme DMS.

disclaimer: This is a machine translation. The Company is not responsible for the accuracy of the translation. In case of any discrepancies between the Czech and English versions, the Czech version shall prevail.

Rules for handling complaints and claims

INVESTIKA, investiční společnost, a.s.

Registration number	1_5_20250617
Owner	Board of Directors
Processor	Director of Compliance unit
Date of approval	16. 06. 2025
Date of publication	17. 06. 2025
Approved by	Board of Directors
Annex	

List of versions:

New regulation approved by the Board of Directors on 02.07.2020, effective from 02.07.2020

Amendment No. 1 approved by the Board of Directors on 16. 06. 2025, effective from 17. 06. 2025

- I. The purpose of this internal regulation is to establish procedures for the proper, free of charge, and prompt handling of complaints and claims submitted by investors.
- II. Every investor is entitled to file a complaint or claim against the company (hereinafter collectively referred to as “claims”). The legal prerequisite for a claim is a duly concluded contract on the basis of which the company provides services to the investor pursuant to Section 11(1)(c) to (f) of the Act on Investment Companies and Investment Funds (ZISIF) or on the basis of which the investor acquired securities issued by an investment fund managed by the company (hereinafter referred to as the “contract”)
- III. The complaint procedure refers to a set of work activities that include identifying an error, deciding on the justification of the claim, settling the claim, and performing the necessary accounting operations related to the claim.
- IV. The complaint procedure is published on the company's website. Any changes to the complaint procedure shall be published there without undue delay after they have been made.
- V. The investor is obliged to file a complaint without undue delay after discovering the error, unless the contract specifies a different complaint period.
- VI. Complaints are accepted in oral¹ and written² form at the company's registered office.
- VII. Complaints may be submitted in Czech or in the language in which the contract was concluded. The company handles complaints in the language in which the complaint was submitted in accordance with the first sentence.
- VIII. If required by the situation in the case of a complaint submitted verbally, the investor shall confirm with their signature the completeness and accuracy of the complaint record in printed form, and a copy of the complaint record shall be made for the investor.
- IX. The company shall register every complaint received.
- X. A complaint submitted by the investor must contain information and documents from which the company will assess the validity of the complaint (i.e., in particular, the name and surname/business name, place of residence/registered office, birth number/ID number, contact address, reason for the complaint, date and handwritten signature of the investor, list of attachments, as well as all attachments confirming the validity of the complaint) and shall decide whether it is justified.
- XI. If the complaint does not contain the information and documents necessary to assess its validity, the company will ask the investor to supplement it. If the investor does not supplement the required information or documents within the specified period, which must not be less than 7 days, the company will reject the complaint as unjustified.
- XII. The company reserves the right not to accept a complaint if:
 - A. the method, form, or requirements of the complaint are not met, even within the additional period provided for supplementation or correction;
 - B. a complaint on the same matter is already being processed;
 - C. a court has already ruled on the matter or proceedings on the matter have already been initiated before a court;
 - D. the retention periods for the relevant type of document³, serving as the basis for the complaint have expired;
 - E. the complaint is not from an investor.
- XIII. The person responsible for the proper handling of complaints, including monitoring their progress, is a Compliance unit employee.
- XIV. In the case of a complaint delivered to the company by post, the receptionist shall forward the complaint without undue delay to the Compliance unit employee, who shall record it in the complaint register maintained within the company's information system. In the case of personal delivery, the complaint is usually accepted by an investment intermediary, an

¹ The requirement for oral form is retained even when using a telephone call.

² The requirement for written form is retained when using electronic mail.

³ The retention periods are set out in the internal regulation on rules for file management, archiving, and disposal.

employee of the Management unit, the Administration unit, or an investment advisor. The person accepting the complaint shall confirm the acceptance of the complaint to the investor in writing.

- XV. The person who accepted the complaint shall discuss it with the investor and record the course of the discussion. The complaint shall then be forwarded without undue delay, together with all supporting documents, to a Compliance unit employee, who shall record the complaint in the complaint register under the relevant serial number.
- XVI. The company is obliged to handle the complaint without undue delay, but no later than within 30 days of receipt of the complaint, unless the company agrees with the investor on a longer period, and to send a written statement to the investor. In its statement, the company shall also inform the customer that they may file a complaint with an out-of-court dispute resolution body, which in the Czech Republic is the Financial Arbitrator, or that they have the option of filing a civil lawsuit.
- XVII. All documents related to the handling of a specific complaint shall be retained by the company for at least 10 years, unless generally binding legal regulations stipulate a longer period.
- XVIII. At least once a year, a Compliance unit employee shall analyze the complaints received and the data on their handling in order to determine whether all risks or problems are being identified and addressed.
- XIX. A complaint will be rejected if the investigation finds that the information provided is incorrect and there is credible evidence to support the rejection of the complaint.
- XX. All documents related to the handling of a specific complaint shall be forwarded to a Compliance unit employee as the person responsible for the quality and complete handling of the complaint and for issuing documents related to the handling of the complaint. The Compliance unit employee shall also designate a specific person to handle the complaint based on its content.
- XXI. In the event of a complaint against the employee responsible for handling the complaint, the investor shall deal directly with the Compliance unit employee, who shall handle the complaint personally.
- XXII. Scope: this regulation is binding within the company and shall be applied in its entirety.
- XXIII. The internal regulation on the rules for handling complaints and claims dated July 2, 2020, which came into effect on July 2, 2020, is hereby repealed in its entirety.
- XXIV. This internal regulation shall come into force on the date of its approval by the Board of Directors and shall take effect on the date of its publication in the DMS system.