

Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací (Reklamační řád)

INVESTIKA, investiční společnost, a.s.

Evidenční číslo	1_5_20260630
Vlastník	Ředitel útvaru compliance
Zpracovatel	Ředitel útvaru compliance
Datum schválení	29. 06. 2026
Datum publikace	30. 06. 2026
Schválil	Představenstvo
Přílohy	

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

Změna č. 2 schválena představenstvem dne 29. 06. 2026, účinná od 30. 06. 2026

ČÁST PRVNÍ OBECNÁ A ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Článek 1

Účel

Účelem tohoto vnitřního předpisu je stanovit postupy pro náležité, bezplatné a rychlé vyřizování stížností a reklamací investorů.

Článek 2

Definiční ustanovení

Pro účely tohoto vnitřního předpisu se rozumí:

- a) „reklamací“ uplatnění nároku z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb, tj. konkrétních pokynů či služeb poskytnutých společností;
- b) „stížností“ sdělení, ve kterém si podatel stěžuje na jiné skutečnosti než v případě reklamace, např. na neprofesionální chování pracovníků společnosti, nepřesně poskytnuté informace, nevhodný způsob komunikace apod., a to bez uplatnění nároku;
- c) „smlouvou“ řádně uzavřená smlouva, na základě které společnost poskytuje investorovi služby podle § 11 odst. 1 písm. c) – f) ZISIF, nebo na základě které investor nabytl cenné papíry vydávané investičním fondem obhospodařovaným společností;
- d) „reklamačním řízením“ soubor pracovních činností zahrnující zjištění pochybení, rozhodnutí o oprávněnosti reklamace, vyřízení nároků vyplývajících z reklamace a provedení potřebných účetních operací spojených s danou reklamací.

ČÁST DRUHÁ REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

Článek 3

Úvodní ustanovení

1. Společnost je povinna postupovat při plnění povinností, které vyplývají z obecně závazných právních předpisů, resp. ze smlouvy uzavřené s investory, s veškerou odbornou péčí, za podmínek stanovených ve smlouvě a v obecně závazných právních předpisech.
2. Investor, který se domnívá, že společnost nepostupovala v souladu s obecně závaznými právními předpisy či smlouvou, má právo uplatnit reklamaci nebo stížnost podle reklamačního řádu a příslušných obecně závazných právních předpisů.
3. Reklamace i stížnosti (dále společně jen „reklamace“) se řeší podle tohoto vnitřního předpisu obdobně.
4. Právním předpokladem reklamace je řádně uzavřená smlouva. Stížnost může podat kdokoli bez ohledu na smluvní vztah se společností. Společnost je zároveň povinna řešit a přijímat reklamace investorů, kteří v minulosti uzavřeli smlouvu, která je již v okamžiku reklamace ukončená, jakož i investorů, kteří jsou v předsmluvním jednání se společností.
5. Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách společnosti. Jakékoli změny reklamačního řádu se uveřejňují tamtéž bez zbytečného odkladu po jejich provedení.

Článek 4

Podání reklamace

1. V případě zjištění pochybení investor uplatní reklamaci u společnosti písemně bez zbytečného odkladu poté, kdy pochybení zjistil, pokud ve smlouvě není reklamační lhůta vymezena jinak. Za podání písemnou formou se považuje též e-mail a datová schránka.
2. Reklamace podaná investorem musí obsahovat údaje a dokumenty, ze kterých je společnost schopna prošetřit odůvodněnost reklamace a rozhodnout, zda je oprávněná (tj. zejména jméno a příjmení/obchodní firmu, bydliště/sídlo, rodné číslo/IC, kontaktní adresu, důvod reklamace, datum a vlastnoruční podpis investora, seznam příloh, jakož i veškeré přílohy potvrzující oprávněnost reklamace). V případě reklamace podané skrze e-mail postačí namísto vlastnoručního podpisu prostý elektronický podpis v e-mailu (tj. uvedení jména a příjmení, příp. obchodní firmy a jména a příjmení zástupce, investora). V případě reklamace podané datovou schránkou není třeba reklamaci podepisovat vůbec, postačí identifikační údaje datové schránky odesílatele.
3. 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.
4. Každou přijatou reklamaci společnost zaeviduje.
5. Společnost si vyhrazuje právo nepřijmout reklamaci, jestliže:
 - a) není dodržen způsob, forma nebo nejsou splněny náležitosti reklamace, a to ani v dodatečné 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 dokumentu, který slouží jako podklad reklamace; a
 - e) nejedná se o reklamaci investora.

Článek 5

Reklamační lhůty

1. Investor je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, kdy pochybení zjistil, pokud ve smlouvě není reklamační lhůta vymezena jinak.
2. Společnost je povinna bez zbytečného odkladu, ve složitých případech do tří pracovních dnů (do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení pochybení), oznámit investorovi, zda reklamaci uznává, jakým způsobem ji bude řešit, popřípadě již řeší, anebo z jakých důvodů reklamaci odmítá uznat. Společnost přitom postupuje v souladu s následujícími ustanoveními tohoto vnitřního předpisu.

Článek 6

Vyřizování reklamace

1. Útvar compliance je odpovědný za řádné vyřízení reklamace, včetně kontroly jejího postupu.
2. 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.

3. Osoba, která reklamaci převzala, ji řádně s investorem projedná a průběh jednání zaznamená. Poté reklamaci se všemi podklady bez zbytečného odkladu předá pracovníku útvaru compliance, který reklamaci pod příslušným pořadovým číslem zaznamená do evidence reklamací.
4. 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 investora informuje, že může podat stížnost k subjektu mimosoudního řešení sporů, kterým je v České republice Finanční arbitr, nebo že má možnost podat občanskoprávní žalobu.
5. Veškeré písemnosti spojené s vyřízením konkrétní reklamace jsou společností uchovány nejméně po dobu 10 let, nestanoví-li obecně závazné právní předpisy dobu delší.
6. Útvar 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.

Článek 7

Vyřízení reklamace zamítnutím

Reklamace bude zamítnuta, jestliže se šetřením zjistilo, že uvedené údaje jsou nesprávné a k dispozici jsou hodnověrné doklady podporující zamítnutí reklamace.

Článek 8

Vyřízení reklamace uznáním

1. Veškeré písemnosti spojené s vyřízením konkrétní reklamace jsou postoupeny útvaru compliance coby útvaru odpovědnému za kvalitní a úplné vyřízení reklamace a vystavení dokladů k jejímu vyřízení. Útvar compliance rovněž určí podle obsahu reklamace konkrétní osobu k vyřízení reklamace.
2. V případě reklamace na pracovníka pověřeného vyřízením reklamace jedná investor přímo s členem představenstva společnosti, který reklamaci vyřídí osobně.

ČÁST TŘETÍ ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Článek 9

Odpovědnostní role

Pokud není stanoveno jinak, za plnění povinností podle tohoto vnitřního předpisu odpovídá útvar compliance.

Článek 10

Působnost

Tento vnitřní předpis je závazný v rámci společnosti a použije se v celém rozsahu.

Článek 11

Zrušovací ustanovení, platnost a účinnost

1. Zrušuje se v plném rozsahu vnitřní předpis pravidla pro vyřizování stížností a reklamací ze dne 16.05.2025, který nabyl účinnosti dne 17.05.2025.

2. Tento vnitřní předpis vstupuje v platnost dnem schválení představenstvem a nabývá účinnosti dnem publikace v systému DMS.

Pravidlá pre vybavovanie sťažností a reklamácií

(Reklamačný poriadok)

INVESTIKA, investiční společnost, a.s.

Evidenčné číslo	1_5_20260630
Vlastník	Riaditeľ útvaru compliance
Spracovateľ	Riaditeľ útvaru compliance
Dátum schválenia	29. 06. 2026
Dátum zverejnenia	30. 06. 2026
Schválil	Predstavenstvo
Prílohy	

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

Zmena č. 2 schválená predstavenstvom dňa 29. 06. 2026, účinná od 30. 06. 2026

ČASŤ PRVÁ VŠEOBECNÉ A ÚVODNÉ USTANOVENIA

Článok 1

Účel

Účelom tohto vnútorného predpisu je stanoviť postupy pre náležité, bezplatné a rýchle vybavovanie sťažností a reklamácií investorov.

Článok 2

Definičné ustanovenia

Na účely tohto vnútorného predpisu sa rozumie:

- a) „reklamáciou“ uplatnenie nároku zo zodpovednosti za vady poskytnutých služieb, t. j. konkrétnych pokynov či služieb poskytnutých spoločnosťou;
- b) „sťažnosťou“ podanie, v ktorom sa podávateľ sťažuje na iné skutočnosti než v prípade reklamácie, napr. na neprofesionálne správanie pracovníkov spoločnosti, nepresne poskytnuté informácie, nevhodný spôsob komunikácie a pod., a to bez uplatnenia nároku;
- c) „zmluvou“ riadne uzatvorená zmluva, na základe ktorej spoločnosť poskytuje investorovi služby podľa § 11 ods. 1 písm. c) – f) ZISIF, alebo na základe ktorej investor nadobudol cenné papiere vydávané investičným fondom obhospodarovaným spoločnosťou;
- d) „reklamačným konaním“ súbor pracovných činností zahŕňajúci zistenie pochybenia, rozhodnutie o oprávnenosti reklamácie, vybavenie nárokov vyplývajúcich z reklamácie a vykonanie potrebných účtovných operácií spojených s danou reklamáciou.

ČASŤ DRUHÁ REKLAMAČNÉ KONANIE

Článok 3

Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť je povinná pri plnení povinností, ktoré vyplývajú zo všeobecne záväzných právnych predpisov, resp. zo zmluvy uzatvorenej s investormi, postupovať s vynaložením všetkej odbornej starostlivosti, za podmienok stanovených v zmluve a vo všeobecne záväzných právnych predpisoch.
2. Investor, ktorý sa domnieva, že spoločnosť nepostupovala v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi či zmluvou, má právo uplatniť reklamáciu alebo sťažnosť podľa reklamačného poriadku a príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.
3. Reklamácie aj sťažnosti (ďalej spoločne len „reklamácie“) sa riešia podľa tohto vnútorného predpisu obdobne.
4. Právnym predpokladom reklamácie je riadne uzatvorená zmluva. Sťažnosť môže podať ktokoľvek bez ohľadu na zmluvný vzťah so spoločnosťou. Spoločnosť je zároveň povinná riešiť a prijímať reklamácie investorov, ktorí v minulosti uzatvorili zmluvu, ktorá je už v čase reklamácie ukončená, ako aj investorov, ktorí sú v predzmluvnom rokovaní so spoločnosťou.

5. Reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke spoločnosti. Akékoľvek zmeny reklamačného poriadku sa zverejňujú na tom istom mieste bez zbytočného odkladu po ich vykonaní.

Článok 4

Podanie reklamácie

1. V prípade zistenia pochybenia investor uplatní reklamáciu u spoločnosti písomne bez zbytočného odkladu po tom, čo pochybenie zistil, pokiaľ v zmluve nie je reklamačná lehota vymedzená inak. Za podanie v písomnej forme sa považuje aj e-mail a dátová schránka.
2. Reklamácia podaná investorom musí obsahovať údaje a dokumenty, z ktorých je spoločnosť schopná prešetriť odôvodnenosť reklamácie a rozhodnúť, či je oprávnená (t. j. najmä meno a priezvisko/obchodné meno, bydlisko/sídlo, rodné číslo/IČO, kontaktnú adresu, dôvod reklamácie, dátum a vlastnoručný podpis investora, zoznam príloh, ako aj všetky prílohy potvrdzujúce oprávnenosť reklamácie). V prípade reklamácie podanej prostredníctvom e-mailu postačí namiesto vlastnoručného podpisu jednoduchý elektronický podpis v e-maile (t. j. uvedenie mena a priezviska, príp. obchodného mena a mena a priezviska zástupcu investora). V prípade reklamácie podanej dátovou schránkou nie je potrebné reklamáciu podpisovať vôbec, postačia identifikačné údaje dátovej schránky odosielateľa.
3. V prípade, že reklamácia nebude obsahovať údaje a dokumenty, z ktorých je možné preskúmať jej odôvodnenosť, vyzve spoločnosť investora na jej doplnenie. Ak investor nedoplní požadované údaje či dokumenty v stanovenej lehote, pričom lehota nesmie byť kratšia než 7 dní, spoločnosť takúto reklamáciu odmietne ako neodôvodnenú.
4. Každú prijatú reklamáciu spoločnosť zaeviduje.
5. Spoločnosť si vyhradzuje právo neprijatť reklamáciu, ak:
 - a) nie je dodržaný spôsob, forma alebo nie sú splnené náležitosti reklamácie, a to ani v dodatočnej lehote poskytnutej na doplnenie či opravu;
 - b) už prebieha vybavovanie reklamácie v tej istej veci;
 - c) vo veci rozhodol súd alebo konanie vo veci samej už bolo pred súdom začaté;
 - d) uplynuli skartačné lehoty pre relevantný typ dokumentu, ktorý slúži ako podklad reklamácie; a
 - e) nejde o reklamáciu investora.

Článok 5

Reklamačné lehoty

1. Investor je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po tom, čo pochybenie zistil, pokiaľ v zmluve nie je reklamačná lehota vymedzená inak.
2. Spoločnosť je povinná bez zbytočného odkladu, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní (do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu služby potrebná na odborné posúdenie pochybenia), oznámiť investorovi, či reklamáciu uznáva, akým spôsobom ju bude riešiť, prípadne už rieši, alebo z akých dôvodov reklamáciu odmieta uznať. Spoločnosť pritom postupuje v súlade s nasledujúcimi ustanoveniami tohto vnútorného predpisu.

Článok 6

Vybavovanie reklamácie

1. Útvar compliance je zodpovedný za riadne vybavenie reklamácie vrátane kontroly jej priebehu.
2. V prípade reklamácie doručenej spoločnosti poštou odovzdá pracovník na recepcii reklamáciu bez zbytočného odkladu pracovníkovi útvaru compliance, ktorý ju zaznamená do evidencie reklamácií vedenej v rámci informačného systému spoločnosti. V prípade osobného odovzdania prijíma reklamáciu spravidla investičný sprostredkovateľ, pracovník útvaru obhospodarovania, útvaru administrácie či investičný poradca. Osoba preberajúca reklamáciu prevzatie reklamácie investorovi písomne potvrdí.
3. Osoba, ktorá reklamáciu prevzala, ju riadne s investorom prerokuje a priebeh rokovania zaznamená. Následne reklamáciu spolu so všetkými podkladmi bez zbytočného odkladu odovzdá pracovníkovi útvaru compliance, ktorý reklamáciu pod príslušným poradovým číslom zaznamená do evidencie reklamácií.
4. Spoločnosť je povinná reklamáciu vybaviť bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 30 dní od doručenia reklamácie, ak sa spoločnosť s investorom nedohodne na dlhšej lehote, a zaslať investorovi písomné vyjadrenie. Vo vyjadrení spoločnosť tiež investora informuje, že môže podať sťažnosť subjektu mimosúdneho riešenia sporov, ktorým je v Českej republike Finančný arbiter, alebo že má možnosť podať občianskoprávnu žalobu.
5. Všetky písomnosti spojené s vybavením konkrétnej reklamácie spoločnosť uchováva najmenej po dobu 10 rokov, ak všeobecne záväzné právne predpisy nestanovujú dobu dlhšiu.
6. Útvar compliance vykoná aspoň 1x ročne analýzu prijatých reklamácií a údajov o ich vybavovaní s cieľom zistiť, či sú zisťované a riešené všetky riziká alebo problémy.

Článok 7

Vybavenie reklamácie zamietnutím

Reklamácia bude zamietnutá, ak sa šetrením zistí, že uvedené údaje sú nesprávne a sú k dispozícii hodnoverné doklady podporujúce zamietnutie reklamácie.

Článok 8

Vybavenie reklamácie uznaním

1. Všetky písomnosti spojené s vybavením konkrétnej reklamácie sú postúpené útvaru compliance ako útvaru zodpovednému za kvalitné a úplné vybavenie reklamácie a vystavenie dokladov k jej vybaveniu. Útvar compliance zároveň určí podľa obsahu reklamácie konkrétnu osobu na vybavenie reklamácie.
2. V prípade reklamácie na pracovníka povereného vybavením reklamácie rokuje investor priamo s členom predstavenstva spoločnosti, ktorý reklamáciu vybaví osobne.

ČASŤ TRETIA ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Článok 9

Zodpovednostné role

Ak nie je stanovené inak, za plnenie povinností podľa tohto vnútorného predpisu zodpovedá útvar compliance.

Článok 10

Pôsobnosť

Tento vnútorný predpis je záväzný v rámci spoločnosti a použije sa v celom rozsahu.

Článok 11

Zrušovacie ustanovenie, platnosť a účinnosť

1. V plnom rozsahu sa zrušuje vnútorný predpis Pravidlá pre vybavovanie sťažností a reklamácií zo dňa 16.05.2025, ktorý nadobudol účinnosť dňa 17.05.2025.
2. Tento vnútorný predpis nadobúda platnosť dňom schválenia predstavenstvom a účinnosť dňom zverejnenia 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 (Complaints Procedure)

INVESTIKA, investiční společnost, a.s.

Reference number	1_5_20260630
Owner	Head of Compliance
Author	Head of Compliance
Date of approval	29.06.2026
Date of publication	30.06.2026
Approved by	Board of Directors
Annexes	

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

Amendment No. 2 approved by the Board of Directors on 29.06.2026, effective from 30.06.2026

PART ONE GENERAL AND INTRODUCTORY PROVISIONS

Article 1

Purpose

The purpose of this internal regulation is to establish procedures for the proper, free-of-charge and prompt handling of investors' complaints and claims.

Article 2

Definitions

For the purposes of this internal regulation, the following terms shall mean:

- a) “claim” – the assertion of a right arising from liability for defects in services provided, i.e. specific instructions or services provided by the Company;
- b) “complaint” – a communication in which the submitter complains of matters other than those covered by a claim, e.g. unprofessional conduct of the Company’s employees, inaccurate information provided, an inappropriate manner of communication, etc., without asserting a right;
- c) “agreement” – a duly concluded agreement on the basis of which the Company provides the investor with services pursuant to Section 11(1)(c)–(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;
- d) “claims handling procedure” – a set of activities comprising the identification of a failure, the decision on whether the claim is justified, the settlement of rights arising from the claim, and the performance of the accounting operations necessary in connection with the given claim.

PART TWO CLAIMS HANDLING PROCEDURE

Article 3

Introductory provisions

1. In fulfilling the obligations arising from generally binding legal regulations or from the agreement concluded with investors, the Company is obliged to act with due professional care, under the conditions set out in the agreement and in generally binding legal regulations.
2. An investor who believes that the Company has not acted in accordance with generally binding legal regulations or the agreement is entitled to submit a claim or complaint in accordance with these Complaints Procedure and the relevant generally binding legal regulations.
3. Both claims and complaints (hereinafter jointly referred to as “claims”) are handled in a similar manner under this internal regulation.
4. A duly concluded agreement is a legal precondition for a claim. A complaint may be submitted by anyone, regardless of any contractual relationship with the Company. At the same time, the Company is obliged to handle and accept claims from investors who have concluded an agreement in the past that has already been terminated by the time the claim

is made, as well as from investors who are in pre-contractual negotiations with the Company.

5. The Complaints Procedure is published on the Company's website. Any changes to the Complaints Procedure are published there without undue delay after their implementation.

Article 4

Submission of a claim

1. If a failure is identified, the investor shall submit the claim to the Company in writing without undue delay after becoming aware of the failure, unless the agreement specifies a different claim period. Submission by e-mail or via a data box (datová schránka) is also considered submission in writing.
2. A claim submitted by the investor must contain the details and documents that enable the Company to investigate the merits of the claim and decide whether it is justified (i.e. in particular the investor's first name and surname/business name, place of residence/registered office, personal identification number/company registration number, contact address, the reason for the claim, the date and handwritten signature of the investor, a list of enclosures, as well as all enclosures confirming the merits of the claim). In the case of a claim submitted by e-mail, a simple electronic signature in the e-mail (i.e. stating the first name and surname, or the business name and the first name and surname of the representative, of the investor) is sufficient instead of a handwritten signature. In the case of a claim submitted via a data box, there is no need to sign the claim at all; the identification details of the sender's data box are sufficient.
3. If the claim does not contain the details and documents necessary to examine its merits, the Company shall call on the investor to supplement it. If the investor fails to supplement the required details or documents within the specified time limit, which may not be shorter than 7 days, the Company shall reject such claim as unjustified.
4. The Company shall register every claim it receives.
5. The Company reserves the right not to accept a claim if:
 - a) the manner, form or requirements of the claim are not met, even within the additional time limit provided for supplementation or correction;
 - b) handling of a claim on the same matter is already underway;
 - c) a court has already ruled on the matter, or proceedings on the merits have already been initiated before a court;
 - d) the retention periods for the relevant type of document serving as the basis for the claim have expired; and
 - e) it is not a claim made by an investor.

Article 5

Claim periods

1. The investor is obliged to submit the claim without undue delay after becoming aware of the failure, unless the agreement specifies a different claim period.
2. The Company is obliged, without undue delay, and in complex cases within three business days (this period does not include the time reasonably required, depending on the type of service, for the professional assessment of the failure), to notify the investor whether it acknowledges the claim, how it will handle it or is already handling it, or the reasons for

which it refuses to acknowledge the claim. In doing so, the Company shall proceed in accordance with the following provisions of this internal regulation.

Article 6

Handling of a claim

1. The compliance unit is responsible for the proper handling of a claim, including monitoring its progress.
2. In the case of a claim delivered to the Company by post, the employee at the reception shall forward the claim without undue delay to an employee of the compliance unit, who shall record it in the register of claims kept within the Company's information system. In the case of personal delivery, the claim is generally received by the investment intermediary, an employee of the asset management unit, the administration unit, or an investment advisor. The person receiving the claim shall confirm receipt of the claim to the investor in writing.
3. The person who received the claim shall duly discuss it with the investor and record the course of the discussion. The claim, together with all supporting documents, shall then be forwarded without undue delay to an employee of the compliance unit, who shall record the claim under the relevant serial number in the register of claims.
4. The Company is obliged to settle the claim without undue delay, but no later than within 30 days of receipt of the claim, unless the Company agrees with the investor on a longer period, and to send the investor a written statement. In the statement, the Company shall also inform the investor that they may submit a complaint to the out-of-court dispute resolution body, which in the Czech Republic is the Financial Arbiter, or that they have the option to file a civil lawsuit.
5. All documents relating to the settlement of a particular claim shall be retained by the Company for at least 10 years, unless generally binding legal regulations provide for a longer period.
6. The compliance unit shall carry out an analysis of the claims received and the data on their handling at least once a year, in order to determine whether all risks or problems are being identified and addressed.

Article 7

Settlement of a claim by rejection

A claim shall be rejected if the investigation establishes that the stated details are incorrect and credible evidence supporting the rejection of the claim is available.

Article 8

Settlement of a claim by acknowledgement

1. All documents relating to the settlement of a particular claim are forwarded to the compliance unit as the unit responsible for the proper and complete settlement of the claim and for preparing the documents relating to its settlement. The compliance unit shall also designate, according to the content of the claim, a specific person to handle the claim.
2. In the case of a claim against an employee entrusted with handling the claim, the investor shall deal directly with a member of the Company's Board of Directors, who shall handle the claim in person.

PART THREE

FINAL PROVISIONS*Article 9***Responsibility roles**

Unless otherwise provided, the compliance unit is responsible for fulfilling the obligations under this internal regulation.

*Article 10***Scope of application**

This internal regulation is binding within the Company and applies in its entirety.

*Article 11***Repeal, validity and effectiveness**

1. The internal regulation “Rules for Handling Complaints and Claims” dated 16.05.2025, which entered into effect on 17.05.2025, is repealed in its entirety.
2. This internal regulation enters into validity on the date of its approval by the Board of Directors and becomes effective on the date of its publication in the DMS system.