

**Obchodní společnost**  
**NWD Private Asset Management, a.s.**

**IČ: 271 32 561**  
(dále jen „Společnost“)

ve smyslu ustanovení zák. č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu (dále jen „ZPKT“) 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>9</b>
<b>Číslo verze vnitřního předpisu:</b>	<b>1</b>
<b>Datum vydání této verze:</b>	<b>1.12.2017</b>
<b>Datum účinnosti této verze:</b>	<b>3.1.2018</b>

**ČÁST PRVNÍ**

**Článek 1**  
**Úvodní ustanovení**

- (1) Všechny osoby, které se podílejí na provozu Společnosti nebo na poskytování investičních služeb Společnosti, jsou povinni se seznámit s obsahem tohoto vnitřního předpisu a způsobem, jakým jsou jeho pravidla v praxi prováděna, dodržovat jej a spolupracovat při jeho naplňování.

**Článek 2**  
**Obecné principy vyřizování stížností a reklamací**

- (1) Všichni zaměstnanci Společnosti a osoby vykonávající činnosti pro Společnost jsou povinni přijímat od klientů a potencionálních klientů Společnosti (dále jen „Klientů“) reklamace a stížnosti.
- (2) Při vyřizování stížností a reklamací postupují všechny osoby vyřizující reklamace nebo stížnosti co možná nejvíce efektivně. Lhůta pro vyřízení reklamace nebo stížnosti je 30 dnů. Tato lhůta může být prodloužena za podmínek stanovených v čl. 4 odst. 3. této interní směrnice.
- (3) Kontakt pro podávání stížností nebo reklamací je uveden na adrese <https://www.nwdpam.com/cz/kontakt/>.

**Článek 3**  
**Pravidla přijímání stížností a reklamací**

- (1) Stížnosti nebo reklamace jsou přijímány všemi zaměstnanci Společnosti a osobami vykonávajícími činnosti pro Společnost. Tyto osoby jsou oprávněné přijímat stížnosti nebo reklamace kdykoli.
- (2) Stížnost nebo reklamace může být Klientem podána elektronicky, písemně, telefonicky nebo jiným prostředkem komunikace umožňující zachycení obsahu reklamace nebo stížnosti.

- (3) Po přijetí reklamace jsou osoby podle čl. 3 odst. 1 této interní směrnice povinny zaznamenat údaje, které jsou obsahem Stížnostního a reklamačního formuláře, který je přílohou č. 2 této interní směrnice.
- (4) Povinně zapisovanými údaji při přijímání reklamace nebo stížnosti podle čl. 3. odst. 3. této interní směrnice jsou:
  - a. jméno a příjmení Klienta, rodné číslo Klienta nebo jeho jiné identifikační číslo, datum přijetí reklamace a předmět reklamace.

Dalšími údaji stížnosti jsou:

- a. kontaktní údaje,
  - b. údaje o tom, zda je stěžovatel FO nebo PO,
  - c. identifikace osoby, proti které stížnost směřuje,
  - d. popis skutkového stavu, který zavedl důvod pro podání stížnosti, včetně možnosti připojit důkazy na podporu jejich tvrzení.
- (5) V případě, že reklamace či stížnost nebude obsahovat údaje a dokumenty, z nichž je možno přešetřit její odůvodněnost, vyzve Společnost Klienta k jejímu doplnění. Nedoplní-li Klient požadované údaje či dokumenty ve stanovené lhůtě (ne kratší než 7 dnů), odmítne Společnost takovou reklamaci či stížnost coby neodůvodněnou. O dobu doplnění údajů a dokumentů dle věty první se prodlužuje celková doba vyřízení reklamace či stížnosti.
  - (6) Osoba, která reklamaci nebo stížnost přijala, je povinna neprodleně tuto reklamaci předat útvaru, do jehož působnosti předmět reklamace spadá k vyřízení. Současně je tato osoba povinna předat kopii Stížnostního a reklamačního formuláře osobě vykonávající činnost compliance k evidenci.

#### **Článek 4**

##### **Proces řešení stížností a reklamací**

- (1) Osoba, která převzala stížnost nebo reklamaci k vyřízení podle čl. 3 odst. 6 této interní směrnice, je povinna se jí zabývat.
- (2) Společnost je povinna bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 30 dnů po obdržení reklamace buď vyzvat Klienta k doplnění reklamace (viz čl. 3 odst. 5), nebo rozhodnout o reklamaci, tj. oznámit Klientovi, zda reklamaci uznává a jakým způsobem ji bude řešit, anebo z jakých důvodů reklamaci Společnost odmítá uznat (čl. 5 odst. 2 a 3).
- (3) V důvodech zvláště zřetele hodných je osoba řešící reklamaci oprávněna požádat osobu vykonávající činnost compliance o prodloužení lhůty podle čl. 4 odst. 2 této vnitřní směrnice. Osoba vykonávající compliance této žádosti vyhoví a lhůtu prodlouží v případě nutném k řádnému vyřízení reklamace nebo stížnosti a za předpokladu, že toto prodloužení nemůže způsobit škodu Klientovi.
- (4) Osoba řešící reklamaci nebo stížnost o prodloužení lhůty podle čl. 4 odst. 3 této vnitřní směrnice bez prodlení informuje Klienta.
- (5) Návrh řešení zaznamená osoba řešící stížnost nebo reklamaci do Stížnostního a reklamačního formuláře a předloží tento návrh řešení osobě vykonávající činnost compliance.
- (6) Osoba vykonávající činnost compliance zhodnotí oprávněnost reklamace nebo stížnosti a vhodnost navrženého řešení. V případě, že navržený způsob řešení není v souladu s interními předpisy Společnosti nebo obecně závaznými právními předpisy, vrátí návrh řešení osobě

řešící reklamaci nebo stížnost k přepracování. Na další postup se použijí obdobně ustanovení tohoto článku.

- (7) Po schválení reklamace osobou vykonávající činnost compliance předloží tato osoba reklamaci ke schválení předsedovi představenstva Společnosti. V případě, že předseda představenstva shledá v řešení reklamace nebo stížnosti nedostatky, vrátí tuto reklamaci osobě pověřené řešením reklamace a postup podle tohoto článku se opakuje.
- (8) V případě schválení řešení reklamace nebo stížnosti předsedou představenstva vrátí předseda představenstva reklamaci nebo stížnost osobě, která reklamaci nebo stížnost přijala.

## **Článek 5**

### **Způsob vyrozumění Klienta o řešení reklamace nebo stížnosti**

- (1) Osoba, která reklamaci přijala, je povinna sdělit Klientovi, že stížnost byla přijata, kdy a jakým způsobem bude komunikace se stěžovatelem pokračovat a rovněž je povinna informovat Klienta o způsobu řešení reklamace nebo stížnosti.
- (2) Společnost reklamaci či stížnost zamítne, jestliže se šetřením zjistilo, že Klientem tvrzené skutečnosti jsou nesprávné a k dispozici jsou hodnověrné doklady podporující zamítnutí reklamace či stížnosti.
- (3) Pokud Společnost reklamaci či stížnost uzná, sdělí ve svém stanovisku Klientovi, v jakém rozsahu reklamaci či stížnost 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 či stížnosti.
- (4) Klient má právo, v případě, že není spokojen se způsobem řešení jeho reklamace nebo stížnosti, odvolat se k předsedovi představenstva Společnosti, který má povinnost se tímto odvoláním zabývat a do 10 dnů k němu přijmout stanovisko. O tomto stanovisku je Klient neprodleně informován osobou, která reklamaci přijala.

## **Článek 6**

### **Uzavření reklamace**

- (1) Po uzavření reklamace či stížnosti je celá dokumentace předána osobě vykonávající činnost compliance. Osoba vykonávající činnost compliance vede evidenci reklamací, stížností a přijatých opatření.

## **Článek 7**

### **Evidenze stížností a reklamací**

- (1) Společnost vede evidenci stížností a reklamací. Evidence reklamací a stížností musí obsahovat následující výstupy:
  - povahu nejčastějších typů stížností,
  - totožnost osob/útvárů proti kterým jsou stížnosti nejčastěji podávány,
  - identifikaci problémů, které jsou nejčastěji předmětem stížností,
  - identifikaci ustanovení právního předpisu upravujícího poskytování investičních služeb, proti kterému stížnosti nejčastěji směřují,
  - identifikace nejčastějších způsobů řešení stížností, které Společnost využívá.
- (2) Za obsah evidence reklamací a stížností odpovídá compliance.

**Článek 8**  
**Účinnost, závěrečná ustanovení**

(1) Tento reklamační řád je účinný od 3.1.2018.