

Reklamační řád

platný od 17. 6. 2013

Těmito pravidly se řídí vyřizování reklamací a stížností (dále jen „reklamac“i) vlastníků cenných papírů vydávaných fondy kolektivního investování, které obhospodařuje Raiffeisen investiční společnost a.s. (dále jen „RIS“).

- I. Vlastníci cenných papírů vydávaných fondy kolektivního investování, které obhospodařuje RIS, jsou oprávněni vyjádřit nesouhlas se způsobem a výsledkem zajištění konkrétní služby, kterou mu RIS poskytuje.
RIS přijímá reklamacce pouze v písemné formě a s řádnou identifikací reklamující osoby. Podmínku písemné formy naplňuje i elektronická komunikace doručená na adresu info@rb.cz.
Reklamacce může být podána i prostřednictvím Raiffeisenbank a.s.
- II. Reklamující osoba specifikuje službu, kterou reklamuje, popíše důvody reklamace a předloží RIS podklady, kterými reklamaci zdůvodňuje.
V případě nepředložení příslušných podkladů může RIS vyzvat reklamující osobu k jejich dodatečnému předložení v přiměřené lhůtě, která se nezapočítává do lhůty vyřízení reklamace.
Nebudou-li předloženy podklady prokazující oprávněnost reklamace, bude reklamacce zamítnuta.
- III. Vyřízení reklamace by mělo být ukončeno do třiceti (30) dnů od jejího podání. Do této lhůty se počítá doba potřebná k odbornému posouzení. Pokud reklamacce nemůže být vyřízena ve lhůtě třiceti (30) dnů od jejího podání, je reklamující osoba písemně informována o průběhu šetření a náhradním termínu vyřízení.
Reklamující osoba je písemně informována o vyřízení reklamace s uvedením uznání a způsobu řešení, resp. neuznání reklamace a patřičného zdůvodnění.
Podmínku písemné formy naplňuje i elektronická komunikace.
- IV. Vyřizování reklamací není RIS zpoplatňováno.
Reklamující osoba má možnost se obrátit se stížností na Českou národní banku.

RIS si vyhrazuje právo kdykoliv tato pravidla pozměnit či doplnit bez předchozího upozornění.