

Pravidla pro postup při vyřizování stížností investorů

CREAM SICAV, a.s.

OBSAH

ÚVODNÍ USTANOVENÍ.....	3
1 ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ	3
2 VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....	4
3 ZÁSADY VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....	5
4 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	5

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

odst. 1)

Tento vnitřní předpis investičního fondu CREAM SICAV, a.s. (dále jen „Fond“) (i) zavádí a udržuje účinné a transparentní postupy pro náležité, bezplatné a rychlé vyřizování stížností a reklamací vlastníků investičních akcií Fondu (investorů), (ii) stanoví postup pro zpřístupnění těchto pravidel pro vyřizování stížností a reklamací investorů Fondu bezplatně způsobem umožňujícím dálkový přístup a (iii) upravuje vedení evidenci přijatých stížností a reklamací vlastníků cenných papírů vydávaných Fondem a opatření přijatých na jejich základě. Upravit vnitřním předpisem přijímání a vyřizování stížností investorů ukládá Fondu ustanovení § 21 vyhlášky č. 244/2013 Sb., o bližší úpravě pravidel zákona o investičních společnostech a investičních fondech (dále jen „Vyhláška“).

1 ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

odst. 1)

Činnost Fondu

- Fond postupuje při své činnosti v souladu s pravidly řádného a obezřetného výkonu činnosti podle ustanovení zákona č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech;
- Fond obhospodařuje prostředky jemu svěřené investory Fondu v souladu s vnitřním předpisem Fondu „*Pravidla vytvoření a obhospodařování CREAM SICAV, a.s. a Statutem Fondu.*“;
- Fond informuje investory Fondu o vývoji hodnoty prostředků, které Fond spravuje, a to způsobem a ve lhůtách stanovených příslušnými vnitřním předpisem Fondu „*Pravidla informační povinnosti vůči ČNB a investorům.*“

odst. 2)

Stížnost a reklamáce (dále jen „stížnost“)

- každý investor je oprávněn podat stížnost na postup Fondu, domnívá-li se, že Fond nepostupuje v souladu se zákonem, Statutem Fondu či vnitřními předpisy Fondu;
- stížností se rozumí formální postup investora, směřující k uplatnění nároku na vysvětlení postupu Fondu, změnu postupu Fondu nebo odškodnění za nesprávný postup Fondu.

2 VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

odst. 1)

Postup vyřizování stížností

- stížnost musí mít písemnou formu a musí být doručena na adresu sídla Fondu;
- stížnost musí obsahovat popis postupu, o němž se investor domnívá, že není v souladu s vnitřními předpisy Fondu; a popis, čeho se investor domáhá; a kontaktní adresu, příp. kontaktní údaje.
- je-li znění žádost nejasné či neúplné, vyzve pracovník útvaru office managementu a vypořádání obchodů investora, aby stížnost upřesnil či doplnil;
- za vyřízení stížnosti odpovídá určený pracovník útvaru office managementu a vypořádání obchodů. Ten ve spolupráci s compliance zpracuje stanovisko Fondu ke stížnosti;
- přijetí stížnosti je investorovi na jeho žádost pracovníkem útvaru office managementu a vypořádání obchodů písemně potvrzeno.

odst. 2)

Stanovisko Fondu ke stížnosti

- stanovisko Fondu ke stížnosti bude vypracováno s přihlédnutím ke složitosti věci ve lhůtě 30 (třiceti) kalendářních dnů;
- stanovisko Fondu ke stížnosti musí obsahovat výrok, zda došlo postupem Fondu k porušení jeho vnitřních předpisů a v čem toto porušení spočívá; výrok, zda došlo postupem podle předchozí věty ke vzniku škody a komu byla způsobena; návrh, v jakém rozsahu vyhovět či zamítnout nárok investora; odůvodnění rozsahu vyhovění či zamítnutí nároku.

odst. 3)

Postup představenstva Fondu

- pracovník útvaru office managementu a vypořádání obchodů informuje o přijetí stížnosti a jejím obsahu představenstvo Fondu a compliance;
- je-li třeba, poskytne představenstvo pracovníkovi útvaru office managementu a vypořádání obchodů ke zpracování stížnosti nezbytné informace a případnou součinnost;
- po vypracování stanoviska Fondu ke stížnosti seznámí pracovník útvaru office managementu a vypořádání obchodů se stanoviskem Fondu ke stížnosti představenstvo;
- představenstvo schvaluje usnesením návrh, v jakém rozsahu vyhovět nároku investora;
- zamítne-li představenstvo návrh, v jakém rozsahu vyhovět nároku investora, vrátí stanovisko zpět pracovníkovi útvaru office managementu a vypořádání obchodů, aby stanovisko podle připomínek představenstva přepracoval. Ve výjimečných případech pověří některého ze svých členů vypracováním nového návrhu. Tento nový návrh musí obsahovat rovněž odůvodnění rozsahu vyhovění nároku;
- novém návrhu rozhoduje představenstvo usnesením;
- rozhodnutí představenstva o vyřízení stížnosti se bez zbytečného odkladu doručí investorovi;
- nárok investora se uspokojí ve lhůtě 30 (třiceti) dnů ode dne doručení usnesení představenstva, nevyplývá-li z povahy nároku nebo z usnesení samotného lhůta jiná.

odst. 4)

Přezkum dozorčí rady

- nesouhlasí-li investor se způsobem vyřízení stížnosti, obrátí se na dozorčí radu Fondu s písemnou žádostí o přezkoumání postupu vyřízení stížnosti;
- dozorčí rada Fondu přezkoumá, zda při vyřízení stížnosti investora byl dodržen postup podle tohoto předpisu;
- zjistí-li dozorčí rada pochybení, vrátí rozhodnutí představenstva o vyřízení stížnosti představenstvu společně se svým stanoviskem;
- představenstvo po projednání stanoviska dozorčí rady k rozhodnutí o vyřízení stížnosti o rozhodnutí znovu hlasuje, přičemž vezme v úvahu stanovisko dozorčí rady.

3 ZÁSADY VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

odst. 1)

Fond dodržuje při vyřizování stížností tyto zásady:

- při vyřizování stížností postupují zaměstnanci či vedoucí osoby Fondu efektivně a hospodárně;
- osoby podílející se na vyřízení stížnosti dbají na to, aby bylo ve věci postupováno se znalostí všech důležitých informací;
- vyřízení stížnosti pořídí pracovník útvaru office managementu a vypořádání obchodů stručný záznam, který bude uchován po celou dobu existence Fondu ve spisu k tomu určeném.

odst. 2)

Tato pravidla jsou investorům Fondu zpřístupněna bezplatně na webových stránkách společnosti na adrese www.creamfond.cz. Investoři Fondu jsou o této adrese informováni e-mailem útvarem compliance. Útvar compliance též zajišťuje uložení těchto pravidel na uvedené webové stránce.

odst. 3)

Útvar office management a vypořádání obchodů nebo osoba jím pověřená je povinen vést evidenci přijatých stížností a opatření přijatých na jejich základě. Tyto evidence se vedou v elektronické podobě.

4 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

odst. 1)

Tento vnitřní předpis schvaluje představenstvo Fondu.

odst. 2)

Compliance Fondu zajistí, aby všichni pracovníci Fondu byli seznámeni s tímto vnitřním předpisem.

odst. 3)

Novela tohoto vnitřního předpisu nabývá platnosti a účinnosti dnem schválení představenstvem Fondu.

V Praze, dne 12.9.2016

.....
Ing. Martin Jarolím, MBA
člen představenstva

.....
Mgr. Roman Švec
člen představenstva