

Reklamační řád Goldman Sachs Asset Management B.V., Czech Branch

Úvodní ustanovení

Goldman Sachs Asset Management B.V., Czech Branch stanoví pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníka (dále jen „Zákazník“) včetně registrace stížnosti a zapojení příslušných stran.

Goldman Sachs Asset Management B.V., Czech Branch jedná v nejlepším zájmu svých klientů tím, že se při podnikání snaží splňovat nejvyšší standardy. Tyto standardy jsou definovány v právních předpisech, v kodexu chování GS a v interních předpisech a postupech.

Každý Zákazník má právo vyjádřit stížnost na činnost Společnosti v souvislosti s poskytováním investičních služeb.

Pro účely těchto zásad a v souladu s regulačními standardy je stížnost klienta definována jako:

- Komunikace (např. ústní, e-mailová, faxová, dopisová) od klienta nebo jménem klienta vyjadřující nespokojenost nebo stížnost v souvislosti s jakoukoli finanční transakcí, službou nebo produktem, který se týká společnosti a který se týká chování společnosti, pobočky nebo osoby spojené se společností.

Proces vyřizování stížností

Způsob podání stížnosti a její forma

- Prostřednictvím Vaší kontaktní osoby nebo správce portfolia
- Písemně emailem prostřednictvím adresy gsfondy@gs.com
- Písemně na adresu sídla společnosti - Goldman Sachs Asset Management B.V., Czech Branch, Pod Dráhou 1637/2, 170 00 Praha 7
- Datovou schránkou – 8dd2go

Potvrzení přijetí reklamace

Goldman Sachs Asset Management B.V., Czech Branch se bude snažit potvrdit Zákazníkovi přijetí Reklamace písemně (emailem nebo dopisem) v průběhu 24 hodin po přijetí Reklamace.

Goldman Sachs Asset Management B.V., Czech Branch je oprávněna vyzvat Zákazníka k doplnění, pokud shledá Reklamaci jako neúplnou. Zákazník je povinen poskytnout přiměřenou spolupráci.

Interní proces reklamace

Goldman Sachs Asset Management B.V., Czech Branch zaeviduje reklamaci ve svém interním systému. Reklamace bude prošetřena kompetentně, pečlivě a nestranně. Její posouzení spolu s vhodným nápravným opatřením bude vyhodnoceno se všemi aspekty a souvislostmi v co nejkratším možném termínu.

Lhůty k vyřízení reklamace

Reklamace jsou vyřizovány co nejdříve. Maximální lhůta pro vyřízení Reklamace je 30 kalendářních dnů od přijetí Reklamace. Pokud není možné Reklamaci v této lhůtě vyřídit, je Zákazník před uplynutím této lhůty informován o důvodu prodloužení a předpokládaném termínu vyřízení Reklamace.

Součástí rozhodnutí je návrh nápravného opatření nebo informace o zamítnutí Reklamace s uvedením důvodů.

Možnost odvolání

Pokud není Zákazník s vyřízením Reklamace spokojen, může podat opakovanou reklamaci a uvede důvody svého nesouhlasu s vyřízením původní reklamace.

Při opakované reklamaci je nutno věc znovu prošetřit a společnost je i v tomto případě vázána výše uvedenou lhůtou pro vyřízení do 30 kalendářních dnů.

Pokud Zákazník i nadále nesouhlasí s vyřízením reklamace, může se obrátit na nezávislé instituce:

- Kancelář finanční arbitra ČR, jakožto orgán pro řešení sporů na základě zákona č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1. Více informací lze nalézt na www.finarbitr.cz.
- Česká národní banka, jakožto orgán vykonávající dohled nad finančním trhem v České republice, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. Více informací zjistíte na www.cnb.cz.

Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád byl aktualizován dne 28.2.2024.

Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem a je na požádání dostupný i v jejím sídle. Goldman Sachs Asset Management B.V., Czech Branch zveřejňuje Reklamační řád na internetových stránkách Společnosti.