

Reklamační řád společnosti Progresus Asset Management a.s.

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje postupy při uplatňování reklamací a stížností klientů společnosti Progresus Asset Management a.s., se sídlem Václavské náměstí 2132/47, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 14023369 (dále jen „**Společnost**“).

2. Práva a povinnosti klientů

- 2.1. Klientem se rozumí každá fyzická nebo právnická osoba, které Společnost poskytuje investiční služby na základě řádně uzavřené smlouvy.
- 2.2. Klient má právo podat reklamaci nebo stížnost v případě, že se domnívá, že byl poškozen jednáním Společnosti nebo že Společnost neplnila své povinnosti řádně.

3. Forma a náležitosti reklamace

- 3.1. Reklamace nebo stížnost musí být podána písemně.
- 3.2. Reklamace nebo stížnost musí obsahovat následující údaje:
 - 3.2.1. identifikaci klienta (jméno, příjmení, bydliště, datum narození a kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu, sídlo, IČO, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob);
 - 3.2.2. popis reklamace nebo stížnosti, tj. vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
 - 3.2.3. specifikaci, čeho se klient domáhá;
 - 3.2.4. datum a podpis klienta nebo jeho zástupce.

4. Podání reklamace

- 4.1. Reklamace nebo stížnosti mohou být podány následujícími způsoby:
 - 4.1.1. osobně v sídle Společnosti na adrese Václavské náměstí 2132/47, Nové Město, 110 00 Praha 1;
 - 4.1.2. písemně poštou do sídla Společnosti na adresu Václavské náměstí 2132/47, Nové Město, 110 00 Praha 1;
 - 4.1.3. elektronicky prostřednictvím e-mailu na adresu info@progresusam.cz.

5. Přijetí a vyřízení reklamace

- 5.1. O přijetí reklamace je klient bezodkladně informován písemně.
- 5.2. Reklamace je přezkoumána pověřeným pracovníkem compliance oddělení, který posoudí oprávněnost reklamace a navrhne řešení. Pokud pověřený pracovník nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamaci nebo stížnost podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Společnosti ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje compliance manager podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.

- 5.3. Compliance manager je povinen o reklamaci či stížnosti rozhodnout, a to jedním z následujících způsobů:
- a) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů nebo smlouvy způsobem, který investor tvrdí, je povinen reklamaci či stížnosti plně uznat a provést nápravu reklamovaného stavu, nebo
 - b) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů nebo smlouvy, avšak ne v celém rozsahu, který investor tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost z části uznat a provést nápravu uznané části reklamace a z části zamítnout, nebo
 - c) v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů nebo smlouvy, které investor tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.
- 5.4. Compliance manager je povinen svoje rozhodnutí řádně odůvodnit.
- 5.5. Klient je o způsobu vyřízení reklamace informován do 30 dnů od přijetí reklamace. V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena, o čemž bude klient včas písemně informován.

6. Mimosoudní řešení sporů

- 6.1. Klient má právo obrátit se na Finančního arbitra České republiky s návrhem na mimosoudní řešení sporu. Návrh lze podat do jednoho roku od uplatnění reklamace u Společnosti. Kontakt na Finančního arbitra: Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1, telefon: +420 257 042 070, web: www.finarbitr.cz.
- 6.2. Klient má rovněž právo podat podnět k dohledu České národní banky na adrese Senovážná 3, 115 03 Praha 1, e-mailem na adresu podatelna@cnb.cz nebo prostřednictvím datové schránky.

7. Soudní řešení sporů

- 7.1. Klient má právo domáhat se ochrany svých práv soudní cestou dle příslušných právních předpisů.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Tento reklamační řád je k dispozici v sídle Společnosti a na webových stránkách Společnosti.
- 8.2. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. srpna 2024.