

I. Úvodní ustanovení

Společnost **Prosperity Financial Services a.s.**, se sídlem Pražákova 1008/69, 639 00 Brno, IČO: 027 45 836 (dále jen „**PFS**“) vydává následující reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“), kterým stanoví postup pro podávání, vyřizování a evidenci reklamací a stížností klientů společnosti PFS.

Klientem společnosti PFS je ten, jemuž společnost PFS poskytla službu nebo zájemce o poskytnutí takové služby. Za reklamaci se pak považuje jakékoli ústní nebo písemné podání, ve kterém se uvádí nesouhlas či pochybnost klienta se způsobem a výsledkem zajištění konkrétní služby, která byla klientovi poskytnuta společností PFS. Za reklamaci se dále pro účely tohoto Reklamačního řádu považuje i jakákoli stížnost směřující na jednání či jiné chování zaměstnanců nebo spolupracovníků společnosti PFS, které může mít dopad na klienta.

II. Reklamace klienta

Reklamaci má právo podat každý klient společnosti PFS, jeho zplnomocněný zástupce nebo kdokoli další, vystupující jménem klienta. Společnost PFS za reklamace zvláštní důležitosti považuje reklamace adresované statutárnímu orgánu společnosti PFS, od uznávaných autorit, jednajících jménem klienta, se závažnou úrovní publicity, se závažnými potenciálními dopady (finančními, reputačními, právními), závažné z hlediska rozsahu (velký počet dotčených klientů, značné nároky na koordinaci zainteresovaných zaměstnanců, vysoký význam klienta apod.), s obsahem navozujícím podezření ze zpronevěry na straně klienta nebo společnosti PFS.

Klient by měl uvést svoji plnou identifikaci, uvést kontaktní adresu, popřípadě telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy, určit spolupracovníka, specifikovat službu, kterou reklamuje nebo na kterou si stěžuje, popsat důvody a přiměřeně i předložit podklady, kterými reklamaci zdůvodňuje. Je vhodné, aby bylo uvedeno též identifikační číslo produktu, kterého se reklamace týká (například číslo smlouvy), nezná-li jej klient, pak název produktu, případně obchodního partnera, o jehož produkt se jedná. Obchodním partnerem podle předchozí věty se rozumí zejména investiční společnost, pojišťovna, banka nebo jiná finanční instituce, jejíž produkty společnost PFS na základě smluvního vztahu nabízí. Při předložení neúplných dokladů je společnost PFS oprávněna vyžádat si od klienta sdělení dalších doplňujících informací. Reklamací se společnost PFS zabývá i v případě, kdy osoba uplatňující reklamaci disponuje podklady pouze v částečném rozsahu nebo kdy nedisponuje podklady žádnými (např. při jejich ztrátě). V takovém případě společnost PFS vychází z dokladů, které má sama k dispozici v archivu, případně z dalších dostupných informací. Reklamace klienta by měla obsahovat také návrh řešení nebo by z ní mělo být alespoň patrné, čeho se klient domáhá.

Na vyzvání je klient povinen své podání doplnit, případně doložit jím tvrzené skutečnosti nebo odstranit případné vady reklamace. Za tímto účelem je klientovi poskytnuta lhůta 7 kalendářních dnů, která může být po dohodě s klientem přiměřeně prodloužena. Výzvy podle tohoto odstavce nesmí být samoučelné a nesmí úmyslně ztěžovat podávání reklamací klienty. Lhůta pro doplnění reklamace klientem se nepočítá do běhu lhůty pro vyřízení reklamace společností PFS.

Veškeré reklamace je možné zasílat v písemné formě poštou na kontaktní místo na adrese **Prosperity Financial Services a.s., 17. listopadu 2185/19, 680 01 Boskovice** nebo e-mailem na **reklamace@prosperityfs.cz**. Reklamace je možné podávat také osobně na kontaktním místě na adrese Prosperity Financial Services a.s., 17. listopadu 2185/19, 680 01 Boskovice, v takovém případě je vyhotoven zápis, který klient vlastnoručně podepíše. Na vyžádání je klientovi vyhotovena kopie takto podepsaného podání.

V případě nespokojenosti s vyřízením a/nebo vyřizováním reklamací se klient může písemně obrátit na statutární orgán společnosti PFS. V daném případě počíná běžet nová 30 denní lhůta pro vyřízení reklamace nebo stížnosti.

Dále je klient oprávněn obrátit se též na orgán státního dohledu, kterým je: **Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, telefon +420 224 411 111**. Právo klienta obrátit se na soud tímto není dotčeno.

Za přijímání, posuzování ani řešení reklamací neúčtuje společnost PFS klientům žádné poplatky.

III. Důvody odmítnutí podané reklamace

Přijetí a další zpracování reklamace může být společností PFS odmítnuto, jestliže:

- a) reklamaci podala osoba, která není klientem společnosti PFS a nebyla ani prokazatelně kontaktována spolupracovníkem s nabídkou služeb společnosti PFS. Totéž platí pro případy, kdy nelze vůbec určit, kdo reklamaci podal;
- b) reklamace nemá náležitosti stanovené v čl. 2 Reklamačního řádu a její nedostatky nebyly odstraněny ani v přiměřené lhůtě k tomu určené;
- c) vyřizování reklamace již probíhá, v takovém případě bude podání posuzováno jako doplnění původní reklamace;
- d) ve věci již rozhodl soud nebo finanční arbitr nebo řízení v dané věci bylo před soudem nebo před finančním arbitrem zahájeno;
- e) uplynula lhůta pro podání reklamace nebo lhůta pro skartaci dokumentů relevantních k vyřízení reklamace.

Jestliže je dán některý z důvodů pro odmítnutí vyřízení reklamace podle předchozího odstavce, může být takové podání posuzováno jako podnět pro zkvalitnění nabízených služeb či pro zahájení řízení s příslušným zaměstnancem nebo spolupracovníkem společnosti PFS.

IV. Vyřizování reklamace

Reklamační řád je klientům poskytován prostřednictvím webových stránek společnosti PFS. Reklamační řád obsahuje zejména lhůtu pro vyřízení reklamace, způsob informování klienta o vyřízení reklamace a upozornění klienta na možnost obrátit se se stížností na ČNB.

V případě, že se zcela zjevně jedná o jednoduchý případ, zejména kdy se reklamace klienta týká např. jednoduché a snadno odstranitelné administrativní chyby v komunikaci s klientem (např. překlep ve jméně klienta), vyřizuje žádosti a snadno zprostředkovatelné informace zaměstnanec společnosti PFS odpovědný za evidenci smluv, který zkontroluje oprávněnost reklamace podle obdržených dokladů a vlastních dostupných informací, chybu napraví, pro klienta zajistí uspokojivé řešení v rámci svých pravomocí a informuje klienta o vyřízení reklamace písemně, případně e-mailem, pokud není s klientem individuálně dohodnuta jiná forma. Informaci o celé záležitosti následně zaznamená do evidence reklamací, vedené v určeném souboru ve formátu .xls.

Pokud se jedná o závažnou reklamaci, informuje zaměstnanec společnosti PFS odpovědný za evidenci smluv bezodkladně oddělení Compliance, které posoudí dokumentaci k reklamaci, navrhne způsob vyřízení reklamace statutárnímu orgánu společnosti PFS, zajistí informování klienta o vyřízení reklamace písemnou formou (uznání a řešení, nebo důvody neuznání).

V případě pochybností o závažnosti reklamace informuje zaměstnanec společnosti PFS odpovědný za evidenci smluv oddělení Compliance, které určí další postup.

V. Evidence reklamací

Evidence reklamací obsahuje v přiměřeném rozsahu zejména:

- a) datum přijetí reklamace;
- b) způsob předání reklamace;
- c) identifikaci reklamujícího;
- d) předmět, resp. důvod reklamace, opakovanost problému atd.;
- e) informace o řešení reklamace, vč. přijatých opatření a oprávněnosti reklamace, detaily o případné finanční kompenzaci;
- f) komunikaci směrem ke klientovi; datum, způsob, obsah.

Reklamace se pokládá za vyřešenou, pokud byla přijata, prošetřena, byla podniknuta nezbytná opatření a odpověď byla sdělena klientovi formou odpovídající závažnosti a způsobu přijetí reklamace. Klient musí být informován v přiměřeném rozsahu tj. srozumitelně, bez nadbytečných technických a odborných podrobností. Zaměstnanci společnosti PFS odpovědní za zpracování smluv dále zpracovávají přehled o všech reklamacích přijatých společností PFS.

VI. Lhůty pro vyřizování reklamací

Vyřízení reklamace by mělo být ukončeno do 30 kalendářních dnů od jejího podání. Dnem podání se rozumí den doručení reklamace společnosti PFS. U reklamací podávaných elektronicky je to v případě, že je reklamace doručena v průběhu víkendu nebo svátku, následující pracovní den. Do této lhůty se počítá i doba potřebná k odbornému posouzení.

VII. Informování finanční instituce

Společnost PFS zašle do 10 pracovních dnů od vyřízení reklamace, případně od odmítnutí reklamace finanční instituci (obchodnímu partnerovi), jejíž produkt byl předmětem reklamace, informaci o tom, že proti jejímu produktu byla podána reklamace a o tom, jak byla tato reklamace společností PFS vyřízena. Za informování finanční instituce (obchodního partnera) zodpovídá zaměstnanec společnosti PFS, který zajišťoval vyřízení reklamace dle čl. IV Reklamačního řádu.

VIII. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád byl schválen statutárním orgánem společnosti PFS a je účinný od **01.12.2022**. Tento Reklamační řád ke dni účinnosti v plném rozsahu ruší a nahrazuje Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací, účinná od 15.07.2019.

V Brně, dne 01.12.2022

Prosperity Financial Services a.s.