

## **Informacja o spełnianiu wymogów Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnieniu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze oraz zasadach składania reklamacji dotyczących braku dostępności w CERES Domu Inwestycyjnym S.A.**

CERES Dom Inwestycyjny S.A. (dalej: „CERES”) jest objęty przepisami Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnieniu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (dalej: „Ustawa”), a w związku z tym jest zobowiązany do opublikowania informacji o sposobie świadczenia usług zgodnie z wymogami tych przepisów.

CERES świadczy następujące usługi, które objęte są obowiązkiem realizacji wymogów Ustawy:

- przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych;
- doradztwo inwestycyjne
- zarządzanie portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych;
- oferowanie instrumentów finansowych.

Wdrożone w CERES rozwiązania dotyczą każdej z usług w jednakowym stopniu. Informacja odnosi się do następujących obszarów dostępności:

- technologiczny i cyfrowy – strona internetowa CERES, system eCERES, aplikacja eCERES, dokumenty elektroniczne;
- architektoniczny – dostęp do siedziby CERES oraz oddziałów w całej Polsce;
- regulacyjny – dokumenty dla klienta tworzone w sposób przystępny.

### **Dostępność technologiczna i cyfrowa**

Strona internetowa i system eCERES są częściowo zgodne z wymogami WCAG 2.1 AA.

Wdrożyliśmy zmiany ułatwiające korzystanie ze strony internetowej <https://www.ceresdi.pl/>, w tym zastosowanie panelu umożliwiającego dostosowanie wyglądu strony do szczególnych potrzeb użytkowników. Panel daje możliwość odczytywania treści strony, zwiększenia kontrastu, powiększenia tekstu, uproszczenia układu strony i zwiększenia jej przejrzystości, wyłączenia efektów wizualnych, usunięcia elementów migających i ograniczenia animacji.

System eCERES został udostępniony klientom w nowej odsłonie, która jest bardziej przejrzysta i intuicyjna. Dodatkowo możliwe jest korzystanie z aplikacji eCERES dostępnej na urządzeniach mobilnych.

Treści na stronie internetowej, w serwisie i aplikacji eCERES zostały ułożone systematycznie, w sposób uporządkowany, ułatwiający dostęp do najważniejszych informacji.

Wszędzie, gdzie jest to możliwe, stosujemy dokumenty w formie elektronicznej. Możesz w ten sposób zawrzeć umowy o świadczenie usług maklerskich, zapoznać się z regulaminami, raportami oraz danymi o swoich inwestycjach. Wygląd i język dokumentów został dostosowany do potrzeb użytkowników.

## Dostępność architektoniczna

Siedziba CERES oraz oddziały znajdują się w budynkach, które umożliwiają obsługę osób z niepełnosprawnościami ruchowymi. W budynkach dostępne są podjazdy, windy, szerokie przejścia.

W części budynków istnieje możliwość skorzystania z dedykowanego parkingu, w pozostałych przypadkach możliwe jest zaparkowanie w pobliżu budynku. Wszystkie lokalizacje mają także dobre połączenie z komunikacją publiczną.

Każda z lokalizacji jest odpowiednio oznaczona, w części z nich stosowane są oznaczenia w alfabecie Braille'a w częściach wspólnych budynku.

Pracownicy i agenci firmy inwestycyjnej świadczący usługi na rzecz CERES zostali przeszkoleni z przepisów Ustawy i są świadomi, w jaki sposób należy obsługiwać osoby ze szczególnymi potrzebami.

W siedzibie CERES oraz oddziałach wydzielone są pomieszczenia, w których prowadzone są spotkania z klientami lub potencjalnymi klientami, odizolowane od pozostałej przestrzeni biura. Przyjęte w CERES rozwiązania pozwalają także na obsługę zdalną, za pośrednictwem maila lub telefonu.

## Dostępność regulacyjna

Wprowadziliśmy zmiany w dokumentacji przekazywanej do klientów tak, by były ułożone przejrzyste i logicznie, napisane odpowiednio dużą czcionką, z wyszczególnionymi nagłówkami. Dokumenty dostępne są online oraz w wersji papierowej. Dokumenty pisane są prostym językiem wszędzie tam, gdzie nie istnieje konieczność używania specjalistycznych pojęć związanych z działalnością maklerską. Trudniejsze pojęcia zostały zdefiniowane w dokumentach, w których są wykorzystywane.

Pracownicy i agenci firmy inwestycyjnej świadczący usługi na rzecz CERES regularnie uczestniczą w szkoleniach i są przygotowani, by wytłumaczyć trudne do zrozumienia zapisy.

## Reklamacje na brak dostępności

Konsument (lub osoba działająca w jego imieniu) może złożyć reklamację, jeśli zidentyfikuje brak dostępności usług CERES lub strony internetowej. Ustawa definiuje dostępność jako cechę produktu lub usługi, która umożliwia korzystanie z niej przez osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnościami, na zasadzie równości z innymi użytkownikami.

Reklamację można złożyć kanałami przyjętymi w CERES, zgodnie z informacją dostępną na stronie <https://www.ceresdi.pl/reklamacje/>

Reklamacja powinna zawierać:

- dane osoby składającej reklamację;
- wskazanie usługi lub strony internetowej której reklamacja dotyczy;
- wskazanie naruszenia zasad dostępności;
- opis żądania;
- informację, w jakiej formie ma być przekazana odpowiedź osobie składającej reklamację;
- datę i podpis (nieobowiązkowo).

Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 30 dni kalendarzowych (w szczególnych wypadkach po upływie 60 dni, po poinformowaniu o tym osoby składającej reklamację). Brak odpowiedzi na reklamację przed upływem wskazanego terminu oznacza, że reklamacja uznawana jest za rozpatrzoną pozytywnie (zgodnie z wolą osoby składającej reklamację).

W przypadku uznania reklamacji, CERES wprowadzi odpowiednie zmiany w ciągu 6 miesięcy.

Jeśli reklamacja zostanie odrzucona, żądanie nie zostanie zrealizowane lub nie zostanie zapewniona dostępność, masz prawo powiadomić o tym Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.