

POLITICA PRIVIND PLÂNGERILE

1. Dispoziții de bază

1.1 Prezenta Politică de Reclamații a Finax, O.C.P., A.S., Bajkalská 19B, Bratislava, 821 01, numărul de identificare a companiei 51 306 727 (denumită în continuare "Companie" sau "Broker") reglementează procedurile privind exercitarea plângerilor clienților împotriva Companiei (de acum înainte, "Plângerea") care se referă la calitatea sau acuratețea serviciilor de investiții, serviciilor auxiliare, executarea activităților de investiții sau combinarea acestora și performanța serviciilor și activităților financiare, precum și prevederile PEPP (denumite în continuare împreună "servicii" și "activități"), pe care Compania le oferă Clientului pe baza acordurilor încheiate între Companie și Client, în special procedurile și termenii de soluționare a acestor Plângeri, modul de acoperire a costurilor legate de aceste Plângeri și a tuturor celorlalte relații juridice conexe. Această Politică de Reclamații servește, de asemenea, ca un concept pentru gestionarea reclamațiilor. Sugestia unui client pentru îmbunătățirea serviciilor, a documentelor sau informațiilor emise sau o solicitare informativă nu va fi considerată o plângere.

1.2. Termenii scriși cu litere mari inițiale folosiți în această Politică de Reclamații au sensul definit în Termenii și Condițiile Generali relevante (în continuare "GTC") aplicabili serviciilor individuale de investiții și instrumentelor financiare, cu excepția cazului în care se specifică altfel în această Politică de Reclamații.

2. Proceduri și termeni ai soluționării plângerilor

2.1 Clientul este autorizat să depună o plângere la Companie:

- i. în scris, personal sau prin poștă la următoarea adresă: Finax, O.C.P., A.S., Bajkalská 19B, Bratislava, Cod Poștal 821 01;
- ii. verbal – telefonic (tel. +40 312 295 723) sau personal în procesul-verbal al vizitei clientului la sediul social al Companiei, menționat la punctul i) de mai sus
- iii. în formă electronică – prin e-mail la următoarea adresă de e-mail: client@finax.eu;

2.2. Clientul este obligat să depună Plângerea împotriva Companiei în modul prevăzut la punctul 2.3 de aici, fără întârziere nejustificată după data la care Clientul are ocazia să afle despre subiectul Plângerii sau din ziua în care a descoperit defectul sau a luat cunoștință cu produsul sau serviciul, cu excepția cazului în care se convenește expres altfel între Client și Companie. În cazurile în care reglementarea, în general obligatorie, stabilește un termen mai lung pentru răspunderea pentru daunele produse sau servicii furnizate de Companie în numele Clientului, Clientul are dreptul să depună Plângerea pentru astfel de daune față de Companie într-un termen stabilit de legislație.

2.3. O plângere trebuie să conțină datele de identificare ale clientului: numele (numele afacerii), numărul de naștere (număr de identificare al companiei), adresa reședinței permanente (sediul companiei), numărul contului clientului, datele de contact ale clientului (număr de telefon, e-mail) și, în cazul unei plângeri scrise, data și semnătura clientului. Clientul este, de asemenea, obligat să prezinte faptele plânse din plângerea sa în mod cert, de înțeles, corect și precis, împreună cu datele, cifrele și sumele menționate și să își dovedească afirmațiile credibile, în special prin depunerea documentelor relevante din punct de vedere legal. Clientul este, în același timp, obligat să prezinte în această plângere și drepturile pe care le depune împotriva Companiei în acest mod. Toate reclamațiile trebuie livrate la sediul social al Companiei sau trimise către client@finax.eu.

2.4. Dacă Clientul nu își îndeplinește obligațiile prevăzute la punctul 2.3 din prezenta, Compania nu este obligată să se ocupe de Plângerea sa și nici să examineze eligibilitatea Plângerii Clientului, decât dacă Clientul elimină neajunsurile Plângerii sale. Termenii indicați la punctul 2.8 încep să expire din momentul în care Clientul elimină deficiențele Plângerii sale.

2.5. Clientul este obligat să ofere companiei toată asistența necesară pentru a clarifica faptul plâns.

2.6. Gestionarea plângerilor împotriva Companiei și monitorizarea reclamațiilor primite și soluționate este asigurată de Biroul de Conformitate în conformitate cu Codul Organizațional al Companiei.

2.7. Compania colectează și examinează toate probele și informațiile relevante referitoare la Plângere și comunică într-un mod clar, simplu și ușor de înțeles.

2.8. Compania va decide dacă Plângerea este legitimă sau ilegitimă, fără o întârziere nejustificată cel târziu de 15 zile lucrătoare de la data primirii acesteia de către Companie, conform punctului 2.3 din prezenta prezentă. Dacă acest lucru nu este posibil imediat sau în limita a 15 zile lucrătoare în cazurile mai complicate, Compania va furniza clientului un răspuns preliminar în care să expună clar motivele întârzierii în răspunsul la plângere și data răspunsului final, în timp ce soluționarea generală a plângerii nu ar trebui să dureze mai mult de 35 de zile lucrătoare.

2.9. Compania va furniza Clientului o confirmare privind modul în care Plângerea a fost soluționată electronic pe un mediu durabil în perioada stipulată la punctul 2.8 din prezenta prezentă. Compania va depune, de asemenea, această confirmare scrisă Clientului în cazurile în care nu soluționează Plângerea pe deplin deja la depunerea acestei plângeri de către Client. Clientul are dreptul să solicite ca soluționarea Plângerii să fie trimisă pe hârtie sau pe alt suport durabil.

3. Costuri legate de soluționarea reclamațiilor

3.1. Dacă nu este menționat altfel în această Politică privind Plângerile, costurile asociate soluționării Plângerii, indiferent dacă Plângerea este legitimă sau ilegitimă, sunt suportate de Companie.

4. Registrul plângerilor

4.1. Registrul plângerilor va fi ținut la Compania unde aceste informații sunt înregistrate de la caz la caz:

- (a) Numărul plângerii,
- (b) Data primirii Plângerii,
- (c) Identificarea clientului,
- (d) Subiectul plângerii,
- (e) Decizia de soluționare a plângerii.

4.2. Mai mult, copia scrisorii referitoare la declarația plângerii și înregistrarea soluționării plângerii este arhivată sub numărul plângerii

4.3. Înregistrarea soluționării plângerii trebuie, conform paragrafului 4.2, să conțină toate următoarele informații:

- (a) Identificarea clientului
- (b) Subiectul plângerii,
- (c) Data primirii plângerii,
- (d) Identificarea persoanelor cărora se referă plângerea,
- (e) Evaluarea dacă plângerea a fost legitimă,
- (f) Măsurile luate pentru soluționarea Plângerii,
- (g) Data soluționării plângerii.

5. Depunerea unui apel

5.1. Dacă Clientul sau Potențialul Client nu este mulțumit de rezultatul soluționării Plângerii, poate depune un apel împotriva soluționării Plângerii în termen de cincisprezece (15) zile calendaristice de la predarea deciziei la adresa Clientului. În acest caz, începe să curgă o nouă perioadă de apel de cincisprezece (15) zile lucrătoare.

5.2. Clientul sau potențialul client este informat despre rezultatul soluționării plângerii electronic, pe un suport durabil (clientul are dreptul să solicite soluționarea plângerii în formă scrisă) în termen de cincisprezece (15) zile lucrătoare de la primirea apelului de către companie.

5.3. Dacă poziția companiei privind Plângerea nu îndeplinește pe deplin cerințele Clientului, acesta poate contacta autoritatea de supraveghere competentă, și anume Banca Națională a Slovaciei. În cazurile care implică mai mult de un stat membru, clientul poate alege să depună o plângere prin autoritățile competente ale statului membru de reședință.

5.4. Un client care este consumator are opțiunea de a depune o cerere pentru a iniția soluționarea alternativă a disputelor la una dintre entitățile enumerate în registru, care poate fi găsită pe [site-ul https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies_en?prefLang=sk](https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies_en?prefLang=sk), în condițiile stabilite de entitatea respectivă.

5.5. Un client care este consumator are dreptul să intenteze o acțiune prin intermediul unei persoane autorizate pentru a proteja interesele colective ale consumatorilor în condițiile în care astfel de acțiuni pot fi inițiate. Un proces pentru protejarea intereselor colective ale consumatorilor poate fi național, inițiat de o persoană autorizată din același stat membru unde acea persoană autorizată a fost desemnată, sau inițiat transfrontalier într-un stat membru diferit de cel în care a fost desemnată persoana autorizată.

Fiecare stat membru a publicat o listă a persoanelor autorizate să inițieze acțiuni naționale pentru protejarea intereselor colective ale consumatorilor pe site-ul său național. Lista persoanelor îndreptățite să inițieze acțiuni transfrontaliere pentru protejarea intereselor colective ale consumatorilor este disponibilă pe site-ul web: <https://representative-actions-collaboration.ec.europa.eu/cross-border-qualified-entities>.

6. Monitorizare internă și evaluarea plângerilor

6.1. Compania analizează continuu datele colectate la gestionarea reclamațiilor pentru a identifica și aborda problemele recurente ale sistemului și riscurile operaționale și legale potențiale, în special:

- (a) analizarea cauzelor plângerilor individuale pentru a identifica principalele cauze comune tipului plângerii,
- (b) evaluarea dacă aceste cauze principale pot afecta alte procese sau produse, inclusiv pe cele la care Plângerea se referă indirect,
- (c) în cazuri justificate prin eliminarea acestor cauze principale.

7. Prevederi de închidere

7.1. Alte relații juridice între Companie și Client care nu sunt guvernate expres în prezenta vor fi guvernate de prevederile relevante ale contractelor individuale încheiate între Companie și Client, de prevederile relevante ale GTC, de prevederile relevante ale Legii Valorilor Mobiliare și, în cazul prevederilor PEPP, Regulamentul (UE) 2019/1238 al Parlamentului European și al Consiliului din 20 iunie 2019 privind un Produs Pan-European de Pensii Personale (PEPP), prin Codul Civil, Codul Comercial și alte reglementări legale conexe valabile pe teritoriul Republicii Slovace, acestea fiind în această ordine. Pentru a evita orice îndoială, acest lucru nu afectează protecția consumatorului prevăzută de legea țării, unde aceștia își au reședința obișnuită conform articolului 6, secțiunea 2 din regulamentul Parlamentului European și al Consiliului nr. 593/2008 privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale (Roma I).

7.2. La cererea autorității naționale competente, Compania va furniza informații privind gestionarea plângerilor către acea autoritate.

7.3. Compania este autorizată să modifice sau să ajusteze această Politică de Reclamații ca urmare a modificărilor politicii comerciale a Companiei sau a modificărilor reglementărilor legale, fie ca urmare a dezvoltării pieței financiare, a dezvoltării mediului juridic sau antreprenorial, fie în interesul funcționării sigure a sistemului pieței financiare sau al minimizării riscului. Compania va stabili formularea actuală a Politicii privind Plângerile prin publicare.

7.4. Politica privind reclamațiile a fost publicată la 7 octombrie 2022.