

REGULAMIN REKLAMACYJNY

§ 1

Postanowienia podstawowe

1. Niniejszy Regulamin reklamacyjny spółki Finax, o.c.p., a.s., Bajkalská 19B, Bratysława, kod pocztowy 821 01, Słowacja, REGON: 51 306 727, wpisanej do słowackiego rejestru spółek - Okresný súd Bratislava I., oddział: Sa, vl. č.: 6713/B (zwanej dalej „Spółką”) reguluje kwestię rozpatrywania reklamacji, skarg i innych zgłoszeń dokonywanych przez Klientów Spółki, w których klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące jakości lub dokładności świadczonych przez Spółkę usług maklerskich, w tym usług dotyczących OIPE (dalej „Reklamacja”), w tym w szczególności kwestie procedur i terminów rozpatrywania tych reklamacji, sposobu zapłaty kosztów związanych z tymi reklamacjami i wszystkich innych powiązanych stosunków prawnych. W świetle Regulaminu nie stanowią Reklamacji, sugestie Klienta w przedmiocie poprawy lub udoskonalenia usług, treści wystawionych dokumentów, lub udzielonych informacji, a także kierowanych do Spółki zapytań o charakterze informacyjnym.
2. Pojęcia pisane wielkimi literami początkowymi używane w niniejszym Regulaminie reklamacyjnym mają znaczenie określone w Ogólnych warunków handlowych (zwanym dalej „OWH”) przyjętych przez Spółkę, mających zastosowanie do poszczególnych usług inwestycyjnych i instrumentów finansowych chyba, że niniejszy Regulamin reklamacyjny stanowi inaczej.

§ 2

Procedury i terminy rozpatrywania reklamacji

1. Reklamację może złożyć każdy Klient, każda osoba upoważniona przez Klienta, każdy przedstawiciel Klienta lub osoba trzecia działająca w interesie Klienta, jeżeli uważa, że Spółka narusza jego obowiązki ustawowe lub umowne lub że postępowanie pracownika Spółki w stosunku do Klienta było niewłaściwe lub nieodpowiednie.
2. Reklamacja, z zastrzeżeniem ust. 5, może być złożona w następujący sposób:
 - a) w każdym przypadku:
 - i) na piśmie - osobiście lub przesyłką pocztową na adres: Finax, o.c.p., a.s., Bajkalská 19B, Bratysława, kod pocztowy 821 01, Słowacja;
 - ii) ustnie - telefonicznie (tel. +48 22 104 09 08) albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie Spółki, o której mowa w lit. (i) powyżej;
 - iii) w postaci elektronicznej - pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej: client@finax.eu;
 - b) w przypadku działalności maklerskiej prowadzonej przez Spółkę na terytorium Polski:

- i) na piśmie - osobiście lub przesyłką pocztową na adres: Finax, o.c.p., a.s., Spółka akcyjna, Oddział w Polsce, ul. Mokotowska 1, VIII piętro, 00-640 Warszawa, Polska;
 - ii) ustnie - telefonicznie (tel. +48 22 104 09 08) albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w oddziale Spółki, o którym mowa w lit. (i) powyżej;
 - iii) w postaci elektronicznej - pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej: client@finax.eu;
3. Reklamacja złożona w inny sposób (np. na inne adresy poczty elektronicznej Spółki, inny numer telefonu lub jej pracowników) zostanie przekazana do właściwych działów Spółki przez odpowiednich pracowników, którzy nie są upoważnieni do rozpatrywania takiej reklamacji. Jeżeli Reklamacja zostanie złożona w sposób, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym Spółka nie może zagwarantować, że będzie w stanie dotrzymać obowiązujących terminów i procedur rozpatrywania reklamacji, jednakże dołoży wszelkich starań, aby do tego doprowadzić. Reklamacja wysłana na prywatny numer telefonu, prywatny adres lub prywatny adres poczty elektronicznej pracownika Spółki nie będzie uznawana za doręczoną.
4. Klient zobowiązany jest złożyć Reklamację Spółce w formie określonej w ust. 5 niezwłocznie w stosunku do daty, w której Klient mógł się dowiedzieć o fakcie będącym przedmiotem Reklamacji lub do daty, kiedy miał możliwość stwierdzenia faktu będącego przedmiotem Reklamacji, chyba że Spółka z Klientem wyraźnie uzgodnili inaczej. Jeśli przepis prawa powszechnie obowiązującego przewiduje dłuższy okres odpowiedzialności z tytułu wad usługi świadczonej przez Spółkę wobec Klienta niż okres, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, wówczas zastosowanie znajduje taki dłuższy okres.
5. Reklamacja musi zawierać co najmniej:
 - a) dane identyfikacyjne Klienta: nazwisko (nazwę), osobisty numer identyfikacyjny (PESEL), adres stałego pobytu (siedziba firmy),
 - b) numer konta klienta i dane kontaktowe Klienta (telefon, adres poczty elektronicznej),
 - c) określenie przedmiotu Reklamacji - tj. określenie w Reklamacji w sposób jasny, prawidłowy i dokładny, zdarzeń, na które Klient się powołuje, wraz z podaniem danych, liczb i kwot, wskazania, czego domaga się lub czego Reklamacja dotyczy, jak również udowodnienia swoich roszczeń w wiarygodny sposób,
 - d) datę i podpis Klienta - w przypadku reklamacji na piśmie.
6. Jeśli Klient nie wywiąże się z obowiązków określonych w ust. 5 niniejszego Regulaminu reklamacyjnego, Spółka nie jest zobowiązana do rozpatrywania Reklamacji i badania zasadności Reklamacji Klienta do czasu usunięcia wad swojej Reklamacji przez Klienta. Jeśli Klient usunie nieprawidłowości swojej Reklamacji, dopiero od momentu ich usunięcia bieg rozpoczynają terminy określone w ust. 10 niniejszego Regulaminu reklamacyjnego.

7. Klient jest zobowiązany do udzielenia Spółce wszelkiej niezbędnej pomocy w wyjaśnieniu roszczenia, w szczególności do terminowego przekazywania Spółce wyczerpujących i zgodnych z prawdą informacji na temat wszelkich okoliczności mających znaczenie dla podjęcia decyzji w sprawie Reklamacji, a także wszelkich dokumentów niezbędnych do jej rozpatrzenia. W tym celu Klient może zostać poproszony o uzupełnienie Reklamacji.
8. Inspektor Nadzoru (Compliance Office), zgodnie z postanowieniami Regulaminu organizacyjnego, odpowiada za rozpatrywanie Reklamacji oraz monitorowanie otrzymanych i rozstrzygniętych Reklamacji, przy czym w procesie przyjmowania i rozpatrywania reklamacji mogą również uczestniczyć osoby wyznaczone przez Inspektora Nadzoru. W przypadku Reklamacji złożonej za pośrednictwem oddziału Spółki w Polsce, w sposób, o którym mowa w ust. 2 lit. b, pracownik oddziału, który przyjął Reklamację zobowiązany jest do jej niezwłocznego przekazania Dyrektorowi Zarządzającemu oddziału oraz Inspektorowi Nadzoru (Compliance Officer).
9. Spółka gromadzi i weryfikuje wszystkie istotne dowody i informacje dotyczące reklamacji i komunikuje się prostym językiem, który jest łatwy do zrozumienia.
10. Spółka ocenia, czy Reklamacja jest zasadna i w jaki sposób powinna zostać rozpatrzona, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w ciągu 15 dni roboczych, od dnia otrzymania Reklamacji przez Spółkę. W tym terminie Spółka udziela odpowiedzi na Reklamację, przy czym dla zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. Jeżeli sprawa jest skomplikowana i wymaga bardziej szczegółowego wyjaśnienia, współpracy większej liczby działów Spółki lub osób trzecich, a udzielenie w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym jest niemożliwe, Spółka w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z Reklamacją:
 - a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, przy czym nie może ono przekroczyć 35 dni roboczych.

Informacja, o której mowa w zdaniu poprzedzającym przekazywana jest Klientowi przez Spółkę w ciągu 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji.

11. Odpowiedź na Reklamację, przekazana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, powinna zawierać w szczególności:
 - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - b) wyczerpującą informację na temat stanowiska Spółki w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów umowy o świadczenie usług lub OWH;
 - c) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;

- d) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
12. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji, odpowiedź na Reklamację powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
- a) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
 - b) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, z zastrzeżeniem § 5 ust. 3;
 - c) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - d) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy;
 - e) złożenia skargi do Narodowego Banku Słowacji jako właściwego organu nadzoru odpowiedzialnego za nadzór nad rynkiem finansowym w Słowacji;
 - f) złożenia skargi do Komisji Nadzoru Finansowego jako właściwego organu odpowiedzialnego za nadzór nad rynkiem finansowym w Polsce.

§ 3

Koszty związane z rozpatrywaniem reklamacji

O ile w niniejszym Regulaminie reklamacyjnym nie określono inaczej, koszty związane z rozpatrywaniem Reklamacji niezależnie od tego, czy Reklamacja jest uzasadniona, czy nie, pokrywa Spółka.

§ 4

Rejestr reklamacji

1. Rejestr Reklamacji jest prowadzony w Spółce, oraz obejmuje następujące informacje:
 - a) numer porządkowy Reklamacji,
 - b) datę przyjęcia Reklamacji,
 - c) identyfikację Klienta, w tym imię i nazwisko lub (firmę) nazwę,
 - d) przedmiot Reklamacji,
 - e) decyzję o rozpatrzeniu Reklamacji.
2. Ponadto pod numerem porządkowym archiwizuje się kopię pisma z wyjaśnieniem do Reklamacji i raport/protokół o rozpatrzeniu Reklamacji.
3. Raport o rozpatrzeniu Reklamacji zgodnie z ustępem 2 musi obejmować następujące dane:
 - a) identyfikację Klienta,
 - b) przedmiot Reklamacji,
 - c) datę doręczenia Reklamacji,

- d) identyfikację osób, których Reklamacja dotyczy,
- e) ocenę, czy Reklamacja była uzasadniona;
- f) środki podjęte w celu rozpatrzenia Reklamacji,
- g) datę rozpatrzenia Reklamacji.

§ 5

Składanie odwołania

1. Jeśli Klient nie jest zadowolony z wyniku rozstrzygnięcia Reklamacji, może złożyć odwołanie od rozstrzygnięcia Reklamacji w ciągu piętnastu (15) dni roboczych od doręczenia decyzji na adres Klienta. W takim przypadku, po otrzymaniu odwołania sporządzonego przez Klienta, rozpoczyna się nowy piętnastodniowy (15) – dni robocze - okres na rozpatrzenie odwołania przez Spółkę.
2. Jeżeli rozstrzygnięcie Spółki odnośnie do przedmiotowej Reklamacji nie spełnia w pełni oczekiwań Klienta, ma on możliwość podjęcia następujących działań:
 - a) złożenia skargi do Narodowego Banku Słowacji jako właściwego organu nadzoru odpowiedzialnego za nadzór nad rynkiem finansowym w Słowacji;
 - b) złożenia skargi do Komisji Nadzoru Finansowego jako właściwego organu odpowiedzialnego za nadzór nad rynkiem finansowym w Polsce;
 - c) skorzystania ze środków, o których mowa w § 2 ust. 12 lit. b-d powyżej, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej.

W sprawach dotyczących więcej niż jednego państwa członkowskiego skarżący może zdecydować o złożeniu skargi za pośrednictwem właściwych organów państwa członkowskiego, w którym mieszka, niezależnie od miejsca, gdzie dokonano naruszenia.

3. Klient, który jest konsumentem, ma możliwość złożenia wniosku o wszczęcie alternatywnego rozstrzygnięcia sporu do jednego z podmiotów zarejestrowanych w spisie, który można znaleźć na stronie internetowej: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>
W przypadku sporu wynikającego z umowy zawartej na odległość za pomocą środków służących do komunikacji na odległość, Klient, który jest konsumentem – może złożyć wniosek o wszczęcie alternatywnego rozwiązania sporu za pośrednictwem Europejska platforma internetowego rozstrzygnięcia sporów: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

§ 6

Wewnętrzny monitoring i ocena skarg

Spółka stale analizuje dane pozyskane w ramach rozpatrywania Reklamacji w celu identyfikacji i rozwiązywania powtarzających się problemów systemowych oraz potencjalnych ryzyk operacyjnych i prawnych, w szczególności:

- (a) poprzez analizę przyczyn poszczególnych skarg w celu określenia głównych przyczyn wspólnych dla danego rodzaju skargi;

- (b) poprzez ocenę, czy takie główne przyczyny mogą wpływać również na inne procedury lub produkty, w tym te, do których reklamacja pośrednio się odnosi;
- (c) w uzasadnionych przypadkach poprzez wyeliminowanie tych głównych przyczyn.

§ 7

Postanowienia końcowe

1. Pozostałe stosunki prawne między Spółką a Klientem, które nie są wyraźnie uregulowane w niniejszym Regulaminie reklamacyjnym, będą podlegać odpowiednim postanowieniom poszczególnych Umów zawartych pomiędzy Spółką a Klientem, odpowiednim postanowieniom OWH, odpowiednim postanowieniom Ustawy o papierach wartościowych, a w przypadku przepisów OIPE Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE (2019/1238) z dnia 20.06.2019 r., Kodeksu handlowego i innych przepisów prawa ważnych na terytorium Republiki Słowackiej, w przedstawionej kolejności. Aby uniknąć wątpliwości, pozostaje to bez uszczerbku dla ochrony zapewnianej konsumentowi przez prawo kraju, w którym ma miejsce zwykłego pobytu w rozumieniu art. 6 ust. 1. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr. 593/2008 w sprawie prawa właściwego dla zobowiązań umownych (Rzym I).
2. Na żądanie właściwego organu nadzoru Spółka przekazuje informacje na temat rozpatrywania Reklamacji temu organowi.
3. Spółka jest uprawniona do zmian lub uzupełnień niniejszego Regulaminu reklamacyjnego z powodu zmian w polityce handlowej Spółki lub zmian w przepisach prawa bądź w oparciu o zmiany rozwojowe na rynku finansowym lub w świetle rozwoju sytuacji na rynku finansowym lub prawnym bądź środowiska biznesowego albo w interesie bezpiecznego działania systemu rynku finansowego lub zminimalizowania ryzyka. Spółka określa przez publikację aktualną wersję Regulaminu reklamacyjnego.
4. Niniejszy Regulamin reklamacyjny został zatwierdzony przez zarząd Spółki ze skutkiem od 13.09.2022, a obowiązuje od dnia jego publikacji.
5. Regulamin został opublikowany 07.10.2022.