

VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE KLIENTOM ALEBO POTENCIÁLNYM KLIENTOM PRED POSKYTNUTÍM INVESTIČNEJ SLUŽBY

Finax, o.c.p., a.s. (ďalej tiež ako „Obchodník“) je na základe príslušných zákonov implementujúcich smernicu Európskeho parlamentu a Rady 2014/65/EÚ z 15. mája 2014 o trhoch s finančnými nástrojmi (ďalej len „MIFID II“), v zmysle Opatrenia Národnej banky Slovenska uverejnenej v zbierke zákonov č. 378/2007 a Delegovaného nariadenia Komisie (EÚ) 2017/565 z 25. apríla 2016, ktorým sa dopĺňa smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/65/EÚ, pokiaľ ide o organizačné požiadavky a podmienky výkonu činnosti investičných spoločností, ako aj o vymedzené pojmy na účely uvedenej smernice (ďalej len ako „Nariadenie“) povinný v zmysle a v súlade s MIFID II a Nariadením poskytnúť klientom alebo potenciálnym klientom všeobecné informácie, ktoré sú potrebné na to, aby klient alebo potenciálny klient mohol správne porozumieť charakteru a rizikám investičnej služby a konkrétnemu druhu finančného nástroja a následne zodpovedne prijať investičné rozhodnutia. Obchodník zároveň týmto poskytuje informácie týkajúce sa ponúkaných služieb a zmluvného vzťahu s Obchodníkom v súvislosti s požiadavkami na ochranu spotrebiteľa pri finančných službách poskytovaných dodávateľom prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie.

1. Základné informácie o obchodníkovi s cennými papiermi

Obchodné meno: **Finax, o.c.p., a.s.**

Sídlo: **Bajkalská 19B, 821 01 Bratislava**

IČO: **51 306 727**

Zápis v OR: **Okresný súd Bratislava I., oddiel: Sa, vl. č.: 6713/B**

Kontaktné údaje pre klientov alebo potenciálnych klientov:

Telefón: **+421 2 2100 9985**

Kontaktný e-mail: **client@finax.eu**

Internetová stránka: **www.finax.eu/sk**

2. Komunikačný jazyk s Finax, o.c.p., a.s.

2.1. Obchodník využíva pri obchodnom styku prioritne slovenský jazyk, súčasne tiež v slovenskom jazyku môže klient získať všetku potrebnú obchodnú dokumentáciu. Klient môže pre komunikáciu s Obchodníkom používať slovenský jazyk, anglický jazyk alebo jazyk, ktorý Obchodník používa v dokumentácii zverejnenej na internetovej stránke Obchodníka www.finax.eu. V prípade vykonávania investičných služieb, investičných činností a vedľajších služieb v inom členskom štáte na základe práva slobodného poskytovania služieb bez zriadenia pobočky alebo so zriadením pobočky môže používať jazyk členského štátu a poskytnúť obchodnú dokumentáciu v jazyku tohto štátu. Bez ohľadu na vyššie uvedené, v prípade ústnej komunikácie si Obchodník vyhradzuje právo komunikovať s Klientom v slovenskom alebo anglickom jazyku. V prípade komunikácie s

viazaným investičným agentom Obchodníka môže Klient pre komunikáciu cez viazaného investičného agenta, používať jazyk štátu územného pôsobenia viazaného investičného agenta.

3. Formy komunikácie

3.1. Obchodník využíva pri obchodnom styku s klientmi tieto formy komunikácie:

- (a) osobný rozhovor,
- (b) doručovanie dokumentov poštou,
- (c) komunikácia prostredníctvom e-mailu,
- (d) telefonickú komunikáciu
- (e) Služby elektronickej komunikácie.

Použitie konkrétnej formy komunikácie na zasielanie a prijímanie pokynov, zasielanie a prijímanie potvrdení o zrealizovanom obchode a prípadne ostatnej obchodnej dokumentácie je upravené v príslušnej zmluve alebo vo Všeobecných obchodných podmienkach, prípadne ďalšej zmluvnej dokumentácii, ktorá upravuje práva a povinnosti zmluvných strán pri poskytovaní investičných služieb, investičných činností a vedľajších služieb medzi Obchodníkom a klientom.

4. Príslušné povolenie obchodníka na poskytovanie investičných služieb a orgán dohľadu

4.1. Obchodník vykonáva svoju činnosť na základe rozhodnutia udeleného Národnou bankou Slovenska, so sídlom ul. Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava (ďalej len „NBS“) o povolení na činnosť obchodníka s cennými papiermi č. sp. NBS1-000-012-426, č. z.: 100-000-074-700 zo dňa 5.12.2017 v zmysle neskorších rozhodnutí. NBS vykonáva dohľad nad činnosťou Obchodníka.

4.2. Obchodník môže poskytovať všetky investičné služby, investičné činnosti a vedľajšie činnosti, pre ktorých poskytovanie ma udelené povolenie. Predmetom ponúkaných služieb je poskytovanie služby riadenie portfólia, ktoré zahŕňa obhospodarovanie a spravovanie peňažných prostriedkov, cenných papierov a iných finančných nástrojov klienta, prostredníctvom Obchodníka, vrátane ich úschovy, správy a obstarávania ich nákupu a predaja, ako aj vedenie účtu klienta určeného na operácie súvisiace s riadením portfólia. Podrobný rozsah investičných služieb, investičných činností a vedľajších činností, ktoré v zmysle vyššie uvedeného povolenia je Obchodník oprávnený poskytovať svojim klientom ako aj ďalšie informácie o poskytovaných službách, sú uverejnené na internetovej stránke www.finax.eu.

5. Informácie o využívaní finančných agentov a investičných sprostredkovateľov

5.1. Obchodník informuje svojich klientov alebo potenciálnych klientov, že môže v zmysle príslušných právnych predpisov pri poskytovaní investičných služieb ako prijímanie a

postupovanie pokynov klienta týkajúcich sa prevoditeľných cenných papierov a majetkových účasí vo fondoch kolektívneho investovania a pri poskytovaní investičného poradenstva vo vzťahu k týmto finančným nástrojom a ich propagáciu na základe písomnej zmluvy využívať viazaných agentov zapísaných do registra agentov vedeného NBS v Slovenskej republike, alebo obdobného registra viazaných agentov vedeného v inom členskom štáte a finančných agentov, ktorým bola udelené povolenie NBS, alebo investičných sprostredkovateľov v inom členskom štáte s licenciou regulátora trhu členského štátu. Aktuálny zoznam investičných sprostredkovateľov v inom členskom štáte je uvedený na internetovej stránke www.finax.eu

6. Informácie o poskytnutých investičných službách

- 6.1. Obchodník poskytuje klientovi primerané správy o poskytnutých investičných službách, ktoré obsahujú najmä údaje o celkových nákladoch spojených s obchodom a o službách vykonaných na účet klienta.
- 6.2. V prípade investičných služieb, kde Obchodník prijíma pokyny klienta, je vo všeobecnosti klient o uskutočnenom obchode informovaný bez zbytočného odkladu po uskutočnení obchodu (resp. po tom, ako Obchodník dostal informáciu od tretej strany o uskutočnení obchodu). V prípade ostatných služieb Obchodník poskytuje klientovi pravidelné výpisy v zmysle príslušných právnych predpisov. Rozsah, frekvenciu a termíny, resp. ich možné obmeny stanovujú príslušné právne predpisy a Obchodník v súlade s nimi uzatvára konkrétne podmienky s klientom v zmluve, ak to príslušné právne predpisy umožňujú, podľa jeho preferencií.
- 6.3. Obchodník poskytuje svojim klientom primerané správy o poskytnutých investičných službách, ktoré obsahujú najmä informácie o službách vykonaných na účet klienta a o celkových nákladoch spojených s obchodom. V súvislosti s vykonaním pokynov na účet klienta, ktoré sa nevzťahujú na poskytnutie investičnej služby riadenie portfólia, je Obchodník povinný:
 - (a) okamžite poskytnúť klientovi na trvanlivom médiu základné informácie týkajúce sa vykonania daného pokynu,
 - (b) čo najskôr zaslať klientovi na trvanlivom médiu oznámenie potvrdzujúce vykonanie pokynu, najneskôr však v prvý pracovný deň po jeho vykonaní alebo, ak potvrdenie prijal Obchodník od tretej strany, najneskôr v prvý pracovný deň po prijatí potvrdenia od tretej strany.
- 6.4. Obchodník poskytne klientovi na požiadanie aj informácie o stave jeho pokynu. Obchodník v prípade pokynov klientov, ktoré sa týkajú podielových listov alebo akcií podniku kolektívneho investovania a ktoré sú vykonávané pravidelne, Obchodník buď prijme opatrenie stanovené v odseku 6.3 písm. b) alebo poskytne aspoň raz za šesť mesiacov klientovi informácie, ktoré sú uvedené v odseku 6.5 tohto článku a ktoré sa týkajú týchto transakcií.

6.5. Oznámenie uvedené v odseku 6.3 písm. b) tohto článku zahŕňa nasledujúce informácie, pokiaľ sú relevantné:

- (a) identifikáciu Obchodníka,
- (b) meno alebo iné označenie klienta,
- (c) obchodný deň,
- (d) čas obchodovania,
- (e) druh pokynu,
- (f) identifikáciu miesta výkonu,
- (g) identifikáciu nástroja,
- (h) indikátor kúpy/predaja,
- (i) povahu pokynu, ak nejde o pokyn na nákup/predaj,
- (j) množstvo,
- (k) jednotkovú cenu; keď sa pokyn vykonáva v tranžiach, Obchodník môže poskytnúť klientovi informácie o cene každej tranže alebo o priemernej cene; keď sa poskytujú informácie o priemernej cene, Obchodník poskytne klientovi na požiadanie informácie o cene každej tranže;
- (l) celkové plnenie,
- (m) celkovú sumu účtovaných provízií a výdavkov a na žiadosť klienta rozpis obsahujúci jednotlivé položky, vrátane prípadnej výšky prirážky alebo zrážky uloženej, keď bola transakcia vykonaná Obchodníkom pri obchodovaní na vlastný účet, a Obchodník má voči klientovi povinnosť čo najlepšie vykonať pokyn,
- (n) výmenný kurz, keď transakcia zahŕňa prepočet meny,
- (o) povinnosti klienta súvisiace s vyrovnaním transakcie vrátane lehoty na platbu alebo dodanie, ako aj príslušné údaje o účte, ak tieto údaje a povinnosti neboli klientovi oznámené už skôr,
- (p) keď protistranou klienta bol samotný Obchodník alebo akákoľvek osoba zo skupiny alebo iný klient Obchodníka, informáciu o tejto skutočnosti okrem prípadu, ak bol pokyn vykonaný prostredníctvom systému obchodovania, ktorý uľahčuje anonymné obchodovanie.

6.6. Obchodník môže poskytnúť klientovi informácie uvedené v odseku 6.5 tohto článku pri použití štandardných kódov, ak mu poskytne aj vysvetlenie použitých kódov.

6.7. Obchodník pri poskytovaní investičnej služby riadenie portfólia je povinný získať potrebné informácie týkajúce sa znalostí a skúseností klienta v oblasti investícií, vzťahujúce sa na konkrétny typ finančného nástroja, investičnej služby alebo vedľajšej služby, jeho finančnú situáciu vrátane jeho schopnosti znášať stratu a jeho investičné ciele a na základe takto získaných informácií odporučiť klientovi alebo potenciálnemu klientovi investičné služby a finančné nástroje, ktoré sú pre neho vhodné so zreteľom na zistenú úroveň jeho znalostí a skúseností. Za účelom splnenia vyššie uvedenej povinnosti sa vyhodnocuje investičný profil klienta. Poskytnutie presných, pravdivých a aktuálnych všetkých potrebných informácií zo strany klienta Obchodníkovi umožní pri poskytovaní investičných služieb a ponuke

finančných nástrojov konať v najlepšom záujme klienta. Poskytnuté informácie zároveň Obchodníkovi slúžia na posúdenie zlučiteľnosti finančného nástroja alebo investičnej služby (resp. finančného nástroja) s potrebami, charakteristikou a cieľmi klienta.

- 6.8. V prípade, ak investičná stratégia v rámci poskytovania investičnej služby riadenia portfólia umožňuje nákup podielov peňažných, realitných a dlhopisových fondov a akcií fondov reprezentujúcich vývoj indexov, sektorov, komodít, dlhopisov, Obchodník týmto informuje, že uvedené finančné nástroje sú spravované príslušnými investičnými manažérmi daných fondov.
- 6.9. Ak Obchodník poskytuje investičnú službu riadenie portfólia, je povinný zaslať raz štvrťročne na trvanlivom médiu alebo prostredníctvom Služieb elektronickej komunikácie klientovi výpis o činnostiach súvisiacich so správou portfólia vykonaných v mene tohto klienta, pokiaľ takýto výpis neposkytuje iná osoba. Tento pravidelný výpis sa klientovi poskytne na trvanlivom médiu raz za dvanásť mesiacov, a to v prípadoch, keď sa klient rozhodne, že bude prijímať informácie o jednotlivých uskutočnených transakciách, okamžite po tom, ako správca portfólia vykoná transakciu. Výpis tiež obsahuje informácie o stave finančných nástrojov alebo finančných prostriedkov klienta, ktoré má Obchodník v držbe v súlade a v rozsahu stanovenom Nariadením. Na žiadosť klienta Obchodník poskytne za primeranú cenu výpis častejšie.
- 6.10. Výpis o činnostiach súvisiacich so správou portfólia musí poskytovať jasný a vyvážený prehľad vykonaných činností a výkonnosti portfólia počas obdobia vykazovania a v prípade potreby obsahuje tieto informácie:
- (a) názov Obchodníka,
 - (b) názov alebo iné označenie účtu klienta,
 - (c) vyhlásenie o zložení a ocenení portfólia vrátane podrobných informácií o každom držanom finančnom nástroji, jeho trhovej hodnote alebo reálnej hodnote, ak trhovú hodnotu nie je dostupná, o hotovostnom zostatku na začiatku a na konci obdobia vykazovania a o výkonnosti portfólia počas obdobia vykazovania,
 - (d) celkovú sumu poplatkov a sadzieb, ktoré vznikli počas obdobia vykazovania, s rozpisom jednotlivých položiek obsahujúcim aspoň celkové poplatky za správu a celkové náklady spojené s vykonaním vrátane prípadného vyhlásenia, že podrobnejší výpis bude poskytnutý na požiadanie,
 - (e) porovnanie výkonnosti počas obdobia uvedeného vo vyhlásení s referenčnou hodnotou investičnej výkonnosti (ak existuje) dohodnutou medzi Obchodníkom a klientom,
 - (f) celkovú sumu dividend, úrokov a iných platieb prijatých počas obdobia vykazovania v súvislosti s portfóliom klienta,
 - (g) informácie o iných korporátnych udalostiach, ktorými vznikajú práva v súvislosti s finančnými nástrojmi držanými v portfóliu;
 - (h) v prípade potreby pre každú transakciu vykonanú počas uvedeného obdobia informácie uvedené v článku 6 ods. 6.5 písm. c) až l), pokiaľ sa klient nerozhodne, že

bude prijímať informácie o jednotlivých vykonaných transakciách; v takom prípade, keď sa klient rozhodne, že bude prijímať informácie o jednotlivých uskutočnených transakciách, okamžite po tom, ako správca portfólia vykoná transakciu, klientovi sa poskytnú základné informácie o tejto transakcii na trvanlivom médiu.

6.11. Obchodník a jeho finanční agenti môžu poskytovať investičné poradenstvo. Ak je investičné poradenstvo poskytované, a pokiaľ v súvislosti s investičným poradenstvom nie je uvedené inak Obchodník a/alebo jeho finanční agenti (podľa toho, ktorý subjekt investičné poradenstvo poskytuje) poskytuje investičné poradenstvo:

(a) na závislom základe,

(b) jednorazovým spôsobom a subjekt poskytujúci poradenstvo nebude pravidelne posudzovať vhodnosť finančných nástrojov a investičných služieb odporúčaných Klientovi. Ak Obchodník a/alebo finančný agent informuje Klienta, že poradenstvo bude poskytované priebežným spôsobom, bude zároveň aspoň raz ročne Klientovi poskytovať pravidelné posúdenie vhodnosti odporúčaných finančných nástrojov a investičných služieb.

6.12. Pokiaľ je investičné poradenstvo poskytované Obchodníkom, výsledkom poradenstva je nákup investičných služieb a finančných nástrojov, za ktoré hradí Klient v zmysle Cenníka služieb poplatok. Rozsah finančných nástrojov je obmedzený na finančné nástroje vydané alebo poskytované Obchodníkom.

6.13. Pokiaľ je investičné poradenstvo poskytované Samostatným finančným agentom, výsledkom poradenstva je nákup investičných služieb a finančných nástrojov, za ktoré hradí Obchodník Samostatnému finančnému agentovi v zmysle Cenníka služieb províziu. Poradenstvo je založené na analýze rôznych druhov finančných nástrojov, ktorý nie je obmedzený výlučne na finančné nástroje a investičné služby vydané alebo poskytované Obchodníkom.

6.14. Pokiaľ je investičné poradenstvo poskytované Viazaným finančným agentom alebo Viazaným investičným agentom, výsledkom poradenstva je nákup investičných služieb a finančných nástrojov, za ktoré hradí Obchodník finančnému agentovi v zmysle Cenníka služieb províziu. Poradenstvo je založené na analýze rôznych druhov finančných nástrojov, ktorý je výlučne obmedzený na finančné nástroje a investičné služby vydané alebo poskytované Obchodníkom.

7. Informácie o nákladoch spojených s poskytovaním investičných služieb

7.1. Všetky poplatky súvisiace s poskytovaním investičných služieb klientom Obchodníka ako aj ich splatnosť, sú uvedené v Cenníku služieb, ktoré sú dostupné na internetovej adrese www.finax.eu/sk/predpisy. Na tejto stránke v časti Vzor výpočtu poplatkov Obchodník tiež zverejňuje predbežné informácie o nákladoch a poplatkoch, resp. príklady výpočtu príslušných poplatkov súvisiacich s investičnou službou. Konkrétne celkové náklady a poplatky ako aj výška provízie hradenej inou osobou, resp. poskytnutej inej osobe je

prístupná po prihlásení sa na klientsky účet na web stránke Obchodníka. Obchodník pre účely poskytovania služieb má pre klientov zriadený v banke klientsky bankový účet, ktorý Obchodník zaťažuje poplatkami súvisiacimi s poskytovaním investičných služieb podľa Cenníka služieb.

- 7.2. Informácie o nákladoch a daniach: Poplatky Obchodníka sa zvyšujú o DPH platnú v čase poskytnutia služby. V prípade, ak bude klientovi vyplatená dividenda, daň z dividendy môže byť klientovi automaticky zrazená Obchodníkom alebo zahraničným obchodníkom, ktorý zastupuje Obchodníka na príslušnom zahraničnom trhu, a to v sadzbe určenej štátom, ktorého daňovej jurisdikcii podlieha príslušný zahraničný trh. V súvislosti s obchodmi však môžu klientovi vzniknúť ďalšie náklady, vrátane daní a poplatkov, ktoré nie sú platené prostredníctvom Obchodníka alebo tretích osôb. V prípade zisku, je klient povinný zaplatiť daň z príjmu v súlade s príslušnými právnymi predpismi štátu, v ktorom má klient daňový domicil. Obchodník týmto upozorňuje, že daňový režim závisí od individuálnej situácie klienta a v budúcnosti sa môže meniť. Obchodník neposkytuje daňové poradenstvo.
- 7.3. Obchodník v súvislosti s poskytovaním investičných služieb pre klienta môže poskytovať poplatky, provízie, nepeňažné výhody (ďalej len „Plnenia“), vždy však len v rozsahu a za podmienok stanovených v MIFID II, Nariadení a ostatných príslušných právnych predpisoch. Obchodník môže prijímať alebo poskytovať Plnenia, ktoré sú určené na zvýšenie kvality príslušnej služby pre klienta a nebránia plneniu povinnosti Obchodníka konať v súlade so zásadami poctivého obchodného styku a s odbornou starostlivosťou. Medzi tieto Plnenia patria všetky štandardné odplaty tretím stranám, ako sú poplatky za úschovu, poplatky za vyrovnanie obchodu, poplatky organizátorom regulovaného trhu a akékoľvek úradné, súdne a správne poplatky. Obchodník tiež v súvislosti s vykonávaním obchodov môže poskytovať alebo prijímať od tretích strán malé nepeňažné výhody. K poskytovaniu Plnení zo strany Obchodníka dochádza tiež v súvislosti s odmeňovaním finančných agentov, ktorí pre Obchodníka vykonávajú finančné sprostredkovanie v súlade s príslušnými právnymi predpismi, pričom však tieto Plnenia sú určené na zvýšenie kvality príslušnej služby pre Klienta. Obchodník bude klientov o Plneniach bližšie informovať v súlade s príslušnými predpismi.
- 7.4. Pri poskytovaní investičnej služby riadenie portfólia Obchodník neakceptuje ani si neponeháva poplatky, provízie alebo iné peňažné výhody a nepeňažné výhody zaplatené alebo poskytnuté akoukoľvek treťou osobou alebo osobou, ktorá koná v mene tretej osoby v súvislosti s poskytnutím služby klientom. Obchodník však môže prijať menšie nepeňažné výhody, ktoré môžu zvýšiť kvalitu služieb poskytovaných klientom a v dôsledku svojho rozsahu a povahy sa nepovažujú za výhody, ktoré narúšajú súlad s povinnosťou Obchodníka konať v najlepšom záujme klientov. Ak poplatky, provízie alebo iné peňažné plnenia uhradené alebo poskytnuté Obchodníkovi Obchodník prijme, je povinný ich bezodkladne po prijatí previesť v plnej výške na klienta a zároveň ho o tejto skutočnosti informovať.

7.5. Základná výška poplatku za správu portfólia je 1% + DPH, ktorá môže byť individuálne znížená pre klientov s objemom majetku nad 100 000 eur. Poplatok za spracovanie platby pre vklady nižšie ako 1 000 eur je 1% + DPH. Poplatok za prijatie a postúpenie pokynu a správu mimo riadených portfólií je 0,5% z objemu obchodu, minimálne 50 EUR/USD/GBP/CHF. Za poskytnutie osobného odporúčania Klientovi zo strany Obchodníka, agenta alebo finančnej inštitúcie, môže byť Klientovi účtovaný poplatok za investičné poradenstvo do výšky 4% vrátane z Cieľovej sumy sporenia.

8. Ochrana finančných nástrojov a finančných prostriedkov klienta

8.1. Informácie o ochrane finančných nástrojov alebo finančných prostriedkov klienta

8.1.1. Obchodník je oprávnený uložiť finančné nástroje alebo finančné prostriedky svojich klientov na účet alebo účty otvorené na meno Obchodníka u tretej osoby, pričom pri výbere a menovaní týchto tretích osôb Obchodník vynakladá odbornú starostlivosť a uskutočňuje ďalšie opatrenia (viac informácií je ďalej v časti Opis opatrení na zabezpečenie ochrany finančných nástrojov a prostriedkov klienta).

8.1.2. Ide o tretie osoby, ktoré je nevyhnutné využiť na riadne vykonanie investičnej služby, a to predovšetkým na zabezpečenie nasledujúcich úkonov:

- (a) zabezpečenie a vysporiadanie transakcie s finančnými nástrojmi (t.j. typicky prevodu, finančných nástrojov a finančných prostriedkov),
- (b) vedenie príslušných evidencií finančných nástrojov, resp. cenných papierov,
- (c) úschova finančných nástrojov (t.j. predovšetkým v zmysle fyzického zverenia finančného nástroja),
- (d) správa (t.j. predovšetkým v zmysle oprávnenia výkonu práv z príslušného finančného nástroja, nie však nutne fyzického zverenia),
- (e) vedenie účtov s klientskymi finančnými prostriedkami (ďalej len „Custodián“ alebo spoločne len „Custodiáni“).

Príkladom Custodiána je centrálny depozitár cenných papierov, banky vedúce klientske účty poskytovateľa investičných služieb, depozitné banky, centrá pre vysporiadanie obchodov alebo členovia trhov finančných nástrojov.

8.1.3. V prípade využívania služieb Custodiánov sú v ich správe finančné nástroje alebo finančné prostriedky klientov v mene Obchodníka (prípadne aj v mene klienta), a to oddelene od majetku Obchodníka a aktív Custodiána. Obchodník a Custodián zodpovedajú za právne konanie a predovšetkým za dodržovanie svojich povinností v súlade s príslušnými právnymi predpismi a dojednanými zmluvnými vzťahmi. Obchodník upozorňuje klienta, že konanie, opomenutia, zlyhanie alebo platobná neschopnosť Custodiána môže mať za následok stratu finančných nástrojov klienta a iné straty. Obchodník v rozsahu stanovenom príslušnými právnymi predpismi zodpovedá voči svojim klientom za vrátenie všetkých pre nich (Custodiánom) držaných finančných

nástrojov a finančných prostriedkov a v rozsahu stanovenom príslušnými právnymi predpismi za následky platobnej neschopnosti Custodiána.

- 8.1.4. Obchodník primárne využíva služby tých Custodiánov, ktorí podliehajú regulárnym a právnym predpisom Európskej únie, ktoré zaručujú vysoké štandardy ochrany držania finančných nástrojov a finančných prostriedkov klientov. Obchodník v miere nevyhnutne potrebnej na realizáciu investičných služieb pre svojich klientov využíva aj Custodiánov, ktorí podliehajú odlišnej regulácii a právnym predpisom iným než v členských štátoch Európskej únie. To znamená, že v prípade, ak účty, na ktorých sú vedené finančné nástroje klienta, podliehajú právnym predpisom inej jurisdikcie, než je jurisdikcia niektorého členského štátu Európskej únie, práva klienta týkajúce sa finančných nástrojov sa môžu zodpovedajúcim spôsobom líšiť v závislosti od právnych predpisov danej jurisdikcie.
- 8.1.5. Obchodník týmto upozorňuje klienta, že právne predpisy, ktorým podlieha činnosť Custodiána / tretích osôb môžu umožňovať a obvykle umožňujú, aby zverené finančné nástroje a finančné prostriedky boli evidované na hromadnom (súhrnnom) účte.
- 8.1.6. V prípade držby finančných nástrojov alebo finančných prostriedkov klienta na súhrnnom účte u tretej osoby Obchodník upozorňuje klientov na tieto riziká:
- (a) Možnosť nedostatočného interného oddelenia jednotlivých pozícií klienta s pozíciami iných klientov v tom istom titule (napr. rovnaký ISIN). Obchodník uvedené riziko minimalizuje na základe interných predpisov a fungujúceho systému vnútornej kontroly (viac informácií je ďalej v časti Opis opatrení na zabezpečenie ochrany finančných nástrojov a prostriedkov klienta).
 - (b) Ďalším rizikom je možnosť nezohľadnenia daňového zvýhodnenia v prípade inej rezidencie klienta ako v Slovenskej republike.
 - (c) Zároveň nie je možná jednoznačná priama identifikácia klienta a príslušných finančných nástrojov voči tretím osobám, napr. voči emitentom, ale iba sprostredkovane prostredníctvom Obchodníka.
- 8.1.7. Obchodník prijme primerané opatrenia potrebné na zabezpečenie toho, aby finančné nástroje klienta uložené u tretích osôb boli identifikovateľne oddelené od finančných nástrojov tejto tretej osoby alebo od finančných nástrojov Obchodníka (Obchodník vedie evidenciu vlastníkov týchto finančných nástrojov/ finančných prostriedkov), čo platí aj pre prípad platobnej neschopnosti tretej osoby. V prípade, ak podľa vnútroštátnych právnych predpisov nie je možné zabezpečiť takéto identifikovateľné oddelenia finančných nástrojov, Obchodník o tejto skutočnosti informuje klienta.
- 8.1.8. Ak sa finančné nástroje klienta nachádzajú v jurisdikcii tretej krajiny, príslušné právne predpisy tejto jurisdikcie môžu Obchodníkovi brániť v dodržiavaní požiadaviek stanovených v príslušných právnych predpisoch na zabezpečenie, že všetky finančné nástroje klientov uložené v tretej krajine sú identifikovateľne oddelené od finančných

nástrojov, ktoré patria iným klientom alebo príslušnej tretej strane. V dôsledku toho môžu byť takéto finančné nástroje k dispozícii veriteľom v prípade úpadku tretej strany.

- 8.1.9. Obchodník pred vstupom do transakcie financovania prostredníctvom cenných papierov vo vzťahu k finančným nástrojom, ktoré má v držbe v mene klienta, alebo pred iným použitím týchto finančných nástrojov na svoj vlastný účet alebo účet iného klienta, poskytne klientovi na trvanlivom médiu osobitné informácie vyžadované v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 8.1.10. Obchodník bude osobitne informovať klienta o existencii a podmienkach všetkých záložných nárokov alebo práv na finančné nástroje klienta alebo o akomkoľvek práve na vzájomné započítanie v súvislosti s týmito finančnými nástrojmi, ktoré Obchodník môže mať.
- 8.1.11. V súlade s právnymi predpismi je možné, aby Obchodník v súvislosti s držanými finančnými nástrojmi alebo finančnými prostriedkami klientov uplatnil záložné právo, právo vzájomného započítania, doplnenie zabezpečenia, záverečné vyrovnanie alebo iné obdobné právo, a to za účelom zabezpečenia/splatenia záväzkov klientov Obchodníka alebo záväzkov z poskytovaných investičných služieb klientom. Konkrétne podmienky a možnosti uplatnenia týchto práv upravuje príslušná zmluva o poskytovaní investičných služieb s klientom. Zabezpečovaním záväzkov nie je dotknutá povinnosť Obchodníka vydať klientovi ním zverenú alebo preňho držanú finančné nástroje alebo finančné prostriedky bez ohľadu na možné uplatnenie takých práv Custodiána voči Obchodníkovi na vrub majetku klienta pri zohľadnení prípadných právnych nárokov samotného Obchodníka voči klientovi.
- 8.1.12. Niektoré zabezpečovacie práva v súlade s právnymi predpismi a konkrétnymi zmluvnými ustanoveniami môžu uplatniť aj Custodiáni v členských štátoch Európskej únie (v prípade nečlenských štátov, iba ak to vyžadujú príslušné právne predpisy takéhoto štátu alebo sa takéto zabezpečenie zriaďuje s cieľom vymáhať dlhy, ktoré sa týkajú klientov Obchodníka alebo poskytovania služieb klientom). Ak sú finančné nástroje klienta držané v krajinách, kde sa vyžaduje také využitie záložných práv, existuje riziko, že ak Obchodník zlyhá alebo nebude schopný splniť existujúci záväzok v prospech tretej strany, finančné nástroje klienta môžu byť použité na splnenie záväzkov Obchodníka v rozsahu vyžadovanom príslušným právom tretej krajiny.

8.2. Opis opatrení na zabezpečenie ochrany finančných nástrojov a prostriedkov klienta

- 8.2.1. V súvislosti s ochranou finančných nástrojov a prostriedkov klienta Finax, o.c.p., a.s. prijal a implementoval opatrenia, ktorých účelom je zabezpečiť ochranu prostriedkov klientov zverených Obchodníkovi.

Obchodník v zmysle príslušných predpisov a v záujme poskytnutia vyššie uvedenej ochrany klientom a ich finančným prostriedkom:

- (a) vedie príslušné záznamy, predovšetkým v zmysle účtovných záznamov, ktoré dôsledne zabezpečujú odlíšenie aktív držaných pre jedného klienta od aktív držaných pre ostatných klientov, ako aj od svojich vlastných aktív,
- (b) vedie a vykonáva zápisy do zákonom predpísanej evidencie finančných nástrojov (ide o samostatnú a nadväzujúcu evidenciu),
- (c) vykonáva pravidelné rekongiliácie účtovných a ďalších povinných evidencií týkajúcich sa finančných nástrojov a finančných prostriedkov klienta,
- (d) poskytuje klientovi pravidelné výpisy z povinne vedenej evidencie finančných nástrojov a finančných prostriedkov klienta, ktoré má Obchodník v držbe, pričom klient má nárok požadovať prípadné vysvetlenia alebo opravy v evidencii,
- (e) Obchodník je v súlade so svojou zákonnou povinnosťou účastníkom systému náhrad Garančného fondu investícií. Viac informácií o tomto systéme náhrad Obchodník poskytuje prostredníctvom svojho webového sídla www.finax.eu/sk/predpisy v dokumente „Informácie pre klientov o Garančnom fonde investícií”,
- (f) má upravenú organizačnú štruktúru a systém riadenia tak, aby zabezpečovali riadny a bezpečný výkon povolených investičných činností,
- (g) rozdelil a upravil právomoci a zodpovednosti v organizačnej štruktúre Obchodníka za tvorbu, uskutočňovanie, sledovanie a kontrolu obchodných zámerov Obchodníka,
- (h) má zavedený systém vnútornej kontroly vrátane zamestnanca zodpovedného za dodržiavanie,
- (i) má implementovaný systém identifikácie, sledovania, merania a riadenia rizík, ktorým je vystavený, najmä riadi kreditné riziko, trhové riziko,
- (j) má primeraný informačný systém vo vnútri i navonok,
- (k) uskutočňuje činnosti na ochranu pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a financovania terorizmu.

8.2.2. Okrem vyššie uvedených opatrení Finax, o.c.p., a.s. vykonáva obchody so svojimi klientmi výhradne na zmluvnom základe a pri realizácii týchto obchodov postupuje obozretné, najmä vykonáva obchody spôsobom, ktorý zohľadňuje a minimalizuje riziká, spôsobom, ktorý realizuje obchodné operácie za výhodných ekonomických a právnych podmienok pre Obchodníka a pre svojich klientov pri nimi vykonávaných obchodoch na účet klienta a pri vynaložení odbornej starostlivosti, tak, aby pri každom obchode za Obchodníka konali najmenej dve osoby. Obchodník nevykonáva s osobami, ktoré majú k nemu osobitný vzťah obchody, ktoré by vzhľadom na svoju povahu, účel alebo riziko inak nevykonala s ostatnými klientmi.

8.2.3. Z hľadiska dodržiavania pravidiel obozretného podnikania má Obchodník implementované procesy na zabezpečenie dodržiavania limitov primeranosti vlastných zdrojov financovania obchodníkov s cennými papiermi, ukazovateľov majetkovej angažovanosti v súlade s požiadavkami príslušných právnych predpisov.

8.2.4. Obchodník má zavedené účinné opatrenia na dodržiavanie mlčanlivosti, zákazu zneužívania informácií a dodržiavanie v zmysle príslušných predpisov, ktorého predmetom sú všetky informácie a doklady o záležitostiach týkajúcich sa klienta Obchodníka, ktoré nie sú verejne prístupné, najmä informácie o obchodoch, stavoch na majetkových účtoch.

8.2.5. Tieto informácie Obchodník utajuje a chráni pred vyzradením, zneužitím, poškodením, zničením, stratou alebo odcudzením. Informácie a doklady o záležitostiach, ktoré sú chránené v zmysle príslušných predpisov a s ním súvisiacimi predpismi, môže Obchodník poskytnúť tretím osobám len s predchádzajúcim písomným súhlasom dotknutého klienta alebo na jeho písomný pokyn, ak zákon neustanovuje inak. Obchodník pri spracovaní osobných údajov postupuje v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, a príslušných predpisov, vrátane zákona č. 18/2018 o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov a v rámci programu činnosti Obchodníka zameranej proti legalizácii príjmov z trestnej činnosti a proti financovaniu terorizmu v zmysle platnej legislatívy. Ďalšie detaily v oblasti ochrany osobných údajov vrátane práv dotknutých osôb, sú uvedené na internetovej stránke Obchodníka www.finax.eu/sk/predpisy v dokumente Zásady ochrany osobných údajov.

8.2.6. V súvislosti s vykonaním pokynov súvisiacich s poskytovaním investičných služieb na účet klienta finančné nástroje klienta alebo finančné prostriedky klienta súvisiace najmä, ale nie však výhradne, s realizáciou obchodov so zahraničnými cennými papiermi môžu byť držané v mene Obchodníka na účte u tretej osoby.

Pri výbere, určovaní tretej osoby, u ktorej uloží finančné nástroje svojich klientov a uzavieraní zmlúv o správe a úschove týchto finančných nástrojov, je Obchodník, povinný:

- (a) postupovať s náležitou odbornou starostlivosťou a brať do úvahy a pravidelne overovať odbornosť a dôveryhodnosť tretej osoby na trhu a ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov alebo trhové zvyklosti vzťahujúce sa na držanie týchto finančných nástrojov, ktoré by mohli mať nepriaznivý vplyv na práva klientov,
- (b) ak úschova finančných nástrojov na účet tretej osoby podlieha osobitnej právnej úprave a dohľadu v štáte, v ktorom Obchodník plánuje uložiť finančné nástroje klienta u tretej osoby, Obchodník nie je oprávnený uložiť tieto finančné nástroje v tomto štáte u takejto osoby, ak nepodlieha takejto právnej úprave a dohľadu,
- (c) Obchodník nesmie uložiť finančné nástroje držané na účet klientov u tretej osoby v nečlenskom štáte, v ktorom právne predpisy neupravujú držanie a úschovu finančných nástrojov na účet tretej osoby, ak nie je splnená jedna z týchto podmienok:
 - i. povaha finančných nástrojov alebo investičných služieb súvisiacich s týmito nástrojmi si vyžaduje, aby boli tieto finančné nástroje uložené u tretej osoby v nečlenskom štáte,

- ii. ak sú finančné nástroje držané na účet profesionálneho klienta a tento klient písomne požiada Obchodníka o uloženie týchto finančných nástrojov u tretej osoby v nečlenskom štáte.
- (d) prijať opatrenia potrebné na zabezpečenie toho, aby finančné nástroje klienta uložené u tretej osoby boli identifikovateľne oddelené od finančných nástrojov Obchodníka prostredníctvom odlišne označených účtov v evidencii tretej strany alebo pomocou rovnocenných opatrení, ktorými sa dosiahne tá istá úroveň ochrany,
- (e) prijať opatrenia potrebné na zabezpečenie toho, aby takéto finančné nástroje boli vedené oddelene od účtov, na ktorých sú vedené peňažné prostriedky Obchodníka.

9. Opatrenia pri konflikte záujmov

- 9.1. V zmysle príslušných ustanovení osobitných predpisov, Obchodník je povinný prijať všetky primerané opatrenia potrebné na zistenie vzájomného konfliktu záujmov, jeho prevenciu alebo riadenie, medzi ním, členmi jeho vrcholového manažmentu, zamestnancami, viazanými investičnými agentmi, finančnými agentmi, osobami prepojenými s Obchodníkom vzťahom priamej kontroly alebo nepriamej kontroly a medzi jeho klientmi alebo medzi klientmi navzájom, ktoré vznikajú počas poskytovania investičných služieb, vedľajších služieb a pri výkone investičných činností alebo pri ich kombinácii. Obchodník je povinný zaviesť, uplatňovať a dodržiavať účinné opatrenia pri konflikte záujmov. Tieto opatrenia musia byť v písomnej forme a musia byť primerané vzhľadom na veľkosť a organizáciu Obchodníka a povahu, rozsah a zložitosť jeho predmetu činností.
- 9.2. Ak sa pri poskytovaní investičných služieb, vedľajších služieb a pri výkone investičných činností nemožno vyhnúť konfliktu záujmov, musí sa povaha a zdroj konfliktu oznámiť klientovi pred poskytnutím takejto služby alebo výkonom činnosti a v prípade ich poskytnutia alebo vykonania uprednostniť záujmy klienta pred vlastnými a v prípade konfliktu záujmov klientov zaistiť rovnaké a spravodlivé zaobchádzanie so všetkými klientmi.
- 9.3. Obchodník zaviedol do svojich interných predpisov a postupov opatrenia proti konfliktu záujmov, prostredníctvom ktorých upravuje povinnosti a pracovné postupy zamestnancov tak, aby predchádzal vzniku konfliktu záujmov. Opatrenia proti konfliktu záujmov boli zavedené predovšetkým prostredníctvom implementácie štandardov do ktorých patrí Etický kódex Finax, o.c.p., a.s.

Účinné opatrenia pri konflikte záujmov upravujú najmä:

- (a) zabezpečenie nezávislého postoja zamestnancov vo vzťahu ku klientom alebo iným zmluvným stranám tak, aby sa predchádzalo akémukoľvek riziku ovplyvnenia alebo konfliktu záujmov,
- (b) dôraz na profesionalitu a bezúhonnosť zamestnancov za každých okolností a v akomkoľvek čase vo vzťahu k Obchodníkovi a vo vzťahu k investičným sprostredkovateľom alebo protistranám,
- (c) oddelenie osobných vzťahov zamestnancov s klientmi alebo obchodnými partnermi Obchodníka od pracovných činností,

- (d) pravidiel pri výkone transakcií zamestnancami na ich osobný účet,
- (e) vykonávanie špekulačných transakcií zamestnancami Obchodníka mimo rámca výkonu ich práce,
- (f) dodržiavanie vnútorných predpisov a postupov pri každej transakcii zamestnanca a ich realizácia prostredníctvom zvyčajných distribučných kanálov určených pre nepodnikateľské subjekty,
- (g) zákaz zamestnancov Obchodníka konať v mene klientov alebo konať v mene tretej strany na základe nimi udelenej plnej moci vo vzťahu k Obchodníkovi,
- (h) zákaz zamestnancov realizovať finančné operácie v ich vlastnom mene, v mene ich rodinných príslušníkov, v mene iných zamestnancov Obchodníka, vrátane manažmentu alebo v mene tretej strany,
- (i) povinnosti zamestnancov pre zabezpečenie nezainteresovanosti na pochybných praktikách, ktoré by mohli poškodiť povest' Obchodníka,
- (j) zamedzenie alebo obmedzenie možnosti iných osôb neprimerane ovplyvňovať spôsob, akým príslušní zamestnanci Obchodníka poskytujú investičné služby, vedľajšie služby alebo vykonávajú investičné činnosti,
- (k) zákaz prijímania darov alebo iných výhod ponúkaných klientmi alebo zmluvnými stranami, ktoré je mimo rámca bežnej komerčnej praxe a prekračuje hranicu stanovenú zákonom,
- (l) dodržiavanie právneho, regulačného a etického rámca pri všetkých činnostiach zamestnancov Obchodníka.

9.4. Na požiadanie klienta Obchodník poskytne ďalšie podrobné informácie o jeho politike v oblasti konfliktu záujmov.

10. Uchovávanie telefonickej alebo elektronickej komunikácie

10.1. Obchodník v súlade s MIFID II a Nariadením, je povinný nahrávať alebo inak zaznamenávať komunikáciu (telefonická a/alebo elektronickej) medzi Obchodníkom a klientom, ktorá sa týka pokynov klientov, súvisiacich s prijímaním, odosielaním a vykonávaním pokynov klienta. Takéto záznamy telefonických rozhovorov a elektronickej komunikácie zahŕňajú aj tie, ktoré sa uskutočňujú so zámerom vyústiť do poskytnutia služieb, ktoré sa týkajú pokynov klientov, súvisiacich s prijímaním, zasielaním a vykonávaním pokynov klientov, a to aj ak tieto konverzácie alebo komunikácia nevedú k poskytnutiu služieb týkajúcich sa pokynov klientov.

10.2. Záznamy komunikácie Obchodníka s klientom je Obchodník povinný uchovávať po dobu piatich rokov odo dňa vyhotovenia záznamu, na žiadosť Národnej banky Slovenska až po dobu siedmich rokov. Klient má právo Obchodníka požiadať o sprístupnenie kópie uchovávaných záznamov. Obchodník si vyhradzuje právo, poskytovanie záznamov klientom primerane spoplatniť. Uchované záznamy sú zároveň klientom podpísaním zmluvy o poskytnutí investičnej služby akceptované ako dôkazový materiál v najväčšom možnom

rozsahu, aký povoľujú príslušné právne predpisy ako nezvratný dôkaz o takto zaznamenatej komunikácii.

11. Upozornenie na riziká.

Obchody s cennými papiermi môžu viesť k ziskom, ale aj stratám. Minulé výnosy nie sú zárukou budúcich výnosov. Informácie o finančných nástrojoch a rizikách súvisiacich s finančnými nástrojmi sú bližšie uvedené v dokumente „Informácie pre klientov a potencionálnych klientov o finančných nástrojoch a o rizikách v súvislosti s finančnými nástrojmi“, ktoré sú uverejnené na webovej stránke Obchodníka www.finax.eu/sk/predpisy.

12. Ďalšie informácie poskytované v súvislosti s uzatvorením zmluvy na diaľku

- 12.1. **Rozhodné právo a jurisdikcia:** Pri ponuke finančných služieb pred uzatvorením zmluvy sa Obchodník riadi právnymi predpismi Slovenskej republiky ako aj MIFID II. Zmluvný vzťah medzi Obchodníkom a klientom sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky. Pre prípadné riešenie súdneho sporu je príslušný súd Slovenskej republiky. Pre zamedzenie pochybností, v prípade cezhraničného poskytovania služieb v inom členskom štáte týmto nie je dotknutá ochrana spotrebiteľa, poskytnutá mu právom krajiny, kde má obvyklý pobyt v zmysle článku 6 ods. 2 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady č. 593/2008 o rozhodnom práve pre zmluvné záväzky (Rím I) a pre prípadné riešenie súdneho sporu týmto nie sú dotknuté možnosti, ktoré spotrebiteľom poskytuje článok 18 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady č. 1215/2012 o právomoci a o uznávaní a výkone rozsudkov v občianskych a obchodných veciach.
- 12.2. **Minimálna doba platnosti zmluvy, možnosti predčasného ukončenia zmluvy a doručovanie výpovede a odstúpenia od zmluvy:** Zmluvné vzťahy medzi Obchodníkom a klientom sú uzatvárané spravidla na dobu neurčitú. Počas trvania zmluvného vzťahu môžu zmluvné strany ukončiť zmluvný vzťah písomnou dohodou alebo ktorákoľvek zo strán jednostranne výpoveďou s výpovednou dobou alebo odstúpením od zmluvy s okamžitým účinkom (odstúpenie od zmluvy je však možné iba zo zákonných dôvodov alebo dôvodov uvedených v zmluve, ak boli dohodnuté) bez zmluvných pokút. Výpoveď (s uvedením alebo bez uvedenia dôvodu) a odstúpenie (s uvedením dôvodu) musí mať písomnú formu, byť podpísané a obsahovať jasnú identifikáciu klienta, ktorý úkon robí. Odstúpenie od zmluvy musí obsahovať aj dôvod odstúpenia od zmluvy. Výpoveď a odstúpenie od zmluvy sa doručuje na adresu sídla Obchodníka: Finax, o.c.p., a.s., Bajkalská 19B, 821 01 Bratislava alebo elektronicky na: client@finax.eu
- 12.3. **Neexistencia práva na odstúpenie od zmluvy v 14-dňovej lehote v prípade uzatvorenia zmluvy na diaľku:** V zmysle príslušnej legislatívy upravujúcej ochranu spotrebiteľa pri poskytovaní finančných služieb na diaľku, v prípade, ak Obchodník uzatvorí s klientom zmluvu o finančných službách s použitím prostriedkov diaľkovej komunikácie na diaľku, klient nemá právo na odstúpenie od zmluvy bez uvedenia dôvodov pri finančnej službe,

ktorej cena závisí od zmien na finančnom trhu, ktoré Obchodník nemôže ovplyvniť. Vzhľadom na to, že cena služieb poskytovaných Obchodníkom závisí od zmien na finančnom trhu, ktoré Obchodník nemôže ovplyvniť, klient nie je oprávnený bezdôvodne odstúpiť od zmluvy o poskytovaní finančnej služby na diaľku s Obchodníkom v lehote 14 kalendárnych dní od jej uzavretia.

- 12.4. **Reklamácie:** Reklamáciu je potrebné doručiť na adresu sídla Obchodníka alebo odoslať na emailovú adresu client@finax.eu. Klient je povinný uplatniť reklamáciu písomne s vlastnoručným podpisom. Písomná reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje klienta: meno (názov), rodné číslo (IČO), adresu trvalého bydliska (sídlo spoločnosti), číslo klientskeho účtu a kontaktné údaje na klienta (telefón), dátum a podpis klienta. Klient je ďalej povinný v reklamácií určiť, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta, spolu s uvedenými dátami, číslami, a čiastkami a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov. Klient je zároveň v tejto reklamácií povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči Obchodníkovi uplatňuje. Obchodník prešetrí reklamáciu spravidla v lehote do 30 dní od jej doručenia. Ak si vybavenie reklamácie vyžaduje dlhšie obdobie, je možné lehotu podľa predchádzajúcej vety predĺžiť, o čom bude klient informovaný. V prípade, ak stanovisko Obchodníka k predmetnej reklamácií plne neuspokojuje požiadavky klienta, má tento možnosť obrátiť sa na príslušný orgán dohľadu, ktorým je Národná banka Slovenska. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Podrobnosti o spôsobe vybavovania reklamácií a sťažností a o možnosti mimosúdneho vybavenia sťažností sú uvedené v Reklamačnom poriadku, ktorý je uverejnený na webovej stránke Obchodníka www.finax.eu/sk/predpisy.
- 12.5. **Dodatočné náklady:** Klientom nevznikajú žiadne dodatočné náklady spojené s použitím prostriedkov diaľkovej komunikácie.

13. Záverečné ustanovenia

- 13.1. Tento dokument predstavuje základný dokument v zmysle plnenia informačnej povinnosti Obchodníka podľa ustanovení MIFID II a článku 47 Nariadenia ako aj príslušných predpisov na ochranu spotrebiteľa pri poskytovaní finančných služieb na diaľku. Ďalšie špecifické informácie uvádzajú aj ďalšie osobitné dokumenty Obchodníka, ktorými sú najmä návrh zmluvnej dokumentácie, Stratégia vykonávania pokynov, Investičné stratégie pre investičnú službu riadenie portfólia, Informácie pre klientov o Garančnom fonde investícií, Reklamačný poriadok, Cenník služieb, Vzor výpočtu poplatkov, Zásady a zmeny kategorizácie klientov, Informácie o finančných nástrojoch a rizikách v súvislosti s finančnými nástrojmi a pod. Poskytnuté informácie platia do doby ich aktualizácie Obchodníkom na stránke www.finax.eu/sk/predpisy.
- 13.2. Všeobecné informácie pre klientov boli zverejnené dňa 01.10.2020 na internetovej stránke obchodníka s cennými papiermi www.finax.eu/sk/predpisy.