

POLITICĂ DE RECLAMAȚII

1. Dispoziții de bază

- 1.1. Prezenta Politică de reclamații a Finax, o.c.p., a.s., Bajkalská 19B, Bratislava, 821 01, ID nr. 51 306 727 (denumită în continuare „Compania” sau „Brokerul”) reglementează toate procedurile juridice care apar între Client și Societate (denumită în continuare „Reclamația”), care se referă la calitatea sau acuratețea serviciilor de investiții, a serviciilor auxiliare, la desfășurarea activităților de investiții sau la combinarea acestora și la efectuarea serviciilor și activităților financiare, precum și la prestarea PEPP (denumite în continuare „servicii” și „activități”), pe care Compania le pune la dispoziție Clientului în baza Acordurilor încheiate între Companie și Client, în special procedurile și termenii de soluționare a acestor Reclamații, modalitatea de acoperire a costurilor aferente acestor Reclamații și toate celelalte relații juridice conexe. Această Politică de Reclamații servește și ca un concept pentru soluționarea reclamațiilor. Sugestia unui Client pentru îmbunătățirea serviciilor, documentele emise sau informațiile sau o anchetă cu caracter informativ nu va fi considerată o Reclamație.
- 1.2. Termenii scriși cu majuscule care sunt utilizați în această Politică de reclamații au înțelesul care este definit în Termenii și condițiile generale relevante (denumite în continuare „TCG”) aplicabile serviciilor de investiții individuale și instrumentelor financiare, cu excepția cazului în care se prevede altfel în această Politică de reclamații..

2. Proceduri și termene de depunere a reclamațiilor

- 2.1 Clientul are dreptul de a face o reclamație Societății:
 - 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 31 229 57 23) sau personal în procesul-verbal în timpul 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 Reclamația față de Companie în modul prevăzut la punctul 2.3 din prezentul document, fără întârzieri nejustificate, după data la care Clientul are posibilitatea de a afla despre obiectul Reclamației sau din ziua în care a constatat defectul sau de a se familiariza cu produsul sau serviciul, cu excepția cazului în care s-a convenit în mod expres altfel între Client și Companie. În cazurile în care reglementarea general obligatorie stabilește o perioadă mai lungă de răspundere pentru daunele aduse lucrurilor sau serviciilor furnizate de Companie în numele Clientului, Clientul are dreptul de a depune o Reclamație cu privire la astfel de daune față de Companie într-un interval de timp stabilit de legislație.
- 2.3. O Reclamație trebuie să conțină datele de identificare ale Clientului: numele (numele oficial), data nașterii (numărul ID din companie), adresa de reședință permanentă (sediul companiei), numărul contului clientului, datele de contact ale Clientului (număr de telefon,

e-mail) și, în cazul unei reclamații scrise, data și semnătura Clientului. În plus, Clientul este obligat să menționeze în Reclamație în mod sigur, înțeles, corect și precis, împreună cu datele, cifrele și sumele menționate, faptele reclamate și să-și dovedească declarațiile în mod credibil, în special prin depunerea documentelor relevante din punct de vedere legal. Clientul este, în același timp, obligat să menționeze în această Reclamație și drepturile pe care le invocă împotriva Companiei în acest mod. Toate Reclamațiile trebuie să fie transmise la sediul social al Societății sau trimise la adresa de email: client@finax.eu.

- 2.4. În cazul în care Clientul nu își îndeplinește obligațiile prevăzute la punctul 2.3 din prezentul document, Compania nu este obligată să trateze Reclamația sa și nici nu este obligată să examineze eligibilitatea Reclamației Clientului, cu excepția cazului în care Clientul înlătură deficiențele Reclamației sale. Termenii indicați la punctul 2.8 din prezentul document încep să expire din momentul în care Clientul înlătură neajunsurile reclamației sale.
- 2.5. Clientul este obligat să ofere Companiei toată asistența necesară pentru clarificarea faptului reclamat..
- 2.6. Gestionarea Reclamațiilor împotriva Companiei și monitorizarea Reclamațiilor primite și soluționate sunt asigurate de Biroul de Conformitate în conformitate cu Codul Organizațional al Societății.
- 2.7. Compania colectează și examinează toate dovezile și informațiile relevante cu privire la Reclamație și comunică într-o manieră clară, simplă și inteligibilă.
- 2.8. Compania va decide dacă reclamația este legitimă sau ilegitimă, fără întârzieri nejustificate, în cel mult 15 zile lucrătoare de la data primirii acesteia de către Companie conform punctului 2.3 din prezentul document. În cazul în care nu este posibil imediat, sau în limita a 15 zile lucrătoare în cazuri mai complicate, Compania va furniza Clientului un răspuns preliminar în care să precizeze în mod clar motivele întârzierii răspunsului la Reclamație și data răspunsului final, în timp ce soluționarea globală a reclamației nu ar trebui să dureze mai mult de 35 de zile lucrătoare.
- 2.9. Compania va furniza Clientului o confirmare scrisă de luare la cunoștință a modului în care Reclamația primită în scris a fost soluționată electronic pe un suport durabil în termenul prevăzut la punctul 2.8 din prezentul document. Compania va transmite această confirmare scrisă Clientului și în cazul în care nu soluționează reclamația în întregime, încă de la depunerea acestei reclamații de către client. Clientul are dreptul de a solicita ca soluționarea Reclamației să fie trimisă pe hârtie sau pe alt suport durabil.

3. Costurile aferente soluționării reclamațiilor

- 3.1. Cu excepția cazului în care se prevede altfel în prezenta Politică de Reclamații, costurile asociate cu soluționarea unei reclamații, indiferent dacă reclamația este sau nu justificată, sunt suportate de către Societate.

4. Registrul de reclamații

- 4.1. Înregistrările reclamațiilor sunt păstrate în cadrul societății, unde sunt înregistrate de la caz la caz:
- (a) numărul reclamației,
 - (b) data primirii reclamației,
 - (c) identitatea clientului,
 - (d) obiectul reclamației,
 - (e) decizia privind prelucrarea reclamației.
- 4.2. În plus, o copie a reclamației și numărul de înregistrare a modului în care a fost soluționată reclamația se arhivează, după ce primește un număr de înregistrare.
- 4.3. Dosarul de soluționare a Reclamației în conformitate cu punctul 4.2 conține următoarele informații:
- (a) datele de identificare ale Clientului,
 - (b) obiectul reclamației,
 - (c) data primirii reclamației,
 - (d) identificarea persoanelor la care se referă reclamația,
 - (e) evaluarea dacă reclamația a fost justificată
 - (f) măsurile luate pentru soluționarea reclamației,
 - (g) data procesării reclamației.

5. Depunerea unui recurs

- 5.1. În cazul în care clientul sau potențialul client nu este mulțumit de rezultatul soluționării reclamației, clientul sau potențialul client poate contesta în termen de cincisprezece (15) zile calendaristice de la data la care decizia a fost trimisă la adresa acestuia. În acest caz, începe să curgă un nou termen de cincisprezece (15) zile pentru soluționarea recursului.
- 5.2. Clientul sau Potențialul Client este informat cu privire la rezultatul soluționării Reclamației pe cale electronică pe un suport durabil (Clientul are dreptul de a solicita ca soluționarea Reclamației să fie trimisă în formă scrisă) în termen de cincisprezece (15) zile lucrătoare de la data de primire de către Companie a contestației.
- 5.3. În cazul în care poziția companiei cu privire la Reclamație nu satisface pe deplin cerințele Clientului, acesta poate contacta autoritatea de supraveghere competentă, care este Banca Națională a Slovaciei. În cazurile care implică mai multe state membre, Clientul poate alege să depună o plângere prin intermediul autorităților competente din statul membru de reședință.
- 5.4. Clientul, care este un consumator, are posibilitatea de a înainta o propunere de inițiere a unui proces alternativ de soluționare a litigiilor către una dintre entitățile incluse în listă, care poate fi găsită pe site-ul <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>. În

cazul unui litigiu care decurge dintr-un contract încheiat la distanță prin intermediul mijloacelor de comunicare la distanță, Clientul poate înainta o propunere de inițiere a unui proces alternativ de soluționare a litigiilor prin intermediul platformei europene de soluționare online a litigiilor: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>.

6. Monitorizarea și evaluarea internă a plângerilor

6.1. Societatea analizează în permanență datele colectate în cursul gestionării reclamațiilor pentru a se asigura că problemele recurente ale sistemului și potențialele riscuri operaționale și juridice sunt identificate și abordate, în special:

- (a) analizarea cauzelor plângerilor individuale pentru a identifica principalele cauze comune ale fiecărui tip de reclamație,
- (b) evaluând dacă aceste cauze principale pot afecta și alte procese sau produse, inclusiv cele afectate indirect de reclamație,
- (c) acolo unde se justifică, prin eliminarea următoarelor cauze principale.

7. Dispoziții finale

7.1. Societatea și Clientul sunt de acord că alte relații juridice dintre Societate și Client care nu sunt reglementate în mod expres de prezenta Politică de Reclamații vor fi guvernate de dispozițiile relevante ale Contractelor individuale încheiate între Societate și Client, de dispozițiile relevante ale TCG, de dispozițiile relevante ale Legii privind valorile mobiliare, și, în cazul prevederii PEPP, ale Regulamentului (UE) 2019/1238 al Parlamentului European și al Consiliului din 20 iunie 2019 privind un Produs de pensii personale paneuropene (PEPP), ale Codului civil, ale Codului comercial și ale altor legi conexe în vigoare pe teritoriul Republicii Slovace, în această ordine. Pentru evitarea oricărui dubiu, acest lucru nu aduce atingere protecției acordate consumatorului de către legea țării în care își are reședința obișnuită în sensul articolului 6 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 593/2008 al Parlamentului European și al Consiliului privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale (Roma I).

7.2. La cerere, societatea furnizează autorității naționale competente informații cu privire la soluționarea reclamațiilor.

7.3. Societatea are dreptul de a modifica sau de a completa în orice moment prezenta Politică de Reclamații, ca urmare a unor schimbări în politica de afaceri a Societății sau a unor modificări legislative, a unor evoluții ale pieței financiare sau ale mediului juridic sau de afaceri, sau în interesul funcționării în siguranță a sistemului pieței financiare sau pentru a minimiza riscurile. Societatea stabilește, prin divulgare, formularea actuală a Politicii de Reclamații..

7.4. Prezenta Politică de Reclamații a fost aprobată de Consiliul de administrație al Societății la data de 13 septembrie 2022, intrând în vigoare imediat după publicare

7.5. Politica de Reclamații a fost publicată la data de 7 octombrie 2022.