

INFORMACE O POSTUPU PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

V případě, že nejste spokojeni s poskytovanými službami společnosti **Finvestor s.r.o.**, můžete podat společnosti **Finvestor s.r.o.** stížnost ve smyslu článku 7 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2020/1503 ze 7. října 2020 o evropských poskytovatelích služeb skupinového financování pro podnikání a o změně nařízení (EU) 2017/1129 a směrnice (EU) 2019/1937 (dále jen „Nařízení“) a ve smyslu Delegovaného nařízení Komise (EU) 2022/2117 ze 13. července 2022, kterým se doplňuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2020/1503, pokud jde o regulační technické předpisy, kterými se specifikují požadavky, standardní formáty a postupy v oblasti vyřizování stížností (dále jen „Delegované nařízení“).

Stížnost lze bezplatně podat ve formě formuláře, který je vám k dispozici na webové stránce <https://www.finvestor.cz/dokumenty>, a zasláním e-mailem na e-mailovou adresu finvestor@finvestor.cz, nebo doporučeným dopisem na adresu sídla společnosti:

Finvestor s.r.o.
Prievozská 5434/6A
821 09 Bratislava - mestská časť Ružinov
Slovenská republika

Stížnost je ve smyslu čl. 1 odst. 4 Delegovaného nařízení možné podat v každém jazyce, ve kterém je vyhotoven dokument klíčových investičních informací nebo šířena marketingová komunikace společnosti **Finvestor s.r.o.**

Vaše stížnost musí obsahovat alespoň informace požadované v tomto formuláři a všechny dokumenty, které Vaše tvrzení uvedená ve stížnosti prokazují. **Vyřízení Vašeho podání je bezplatné.**

V případě, že stížnost nebyla podána v jazyce, ve kterém je vyhotoven dokument klíčových investičních informací nebo šířena marketingová komunikace společnosti **Finvestor s.r.o.**, je nesrozumitelná (tak, že vůbec není možné zjistit její obsah včetně osobních a kontaktních údajů toho, kdo ji podal), nebo je zřejmě nerelevantní a její obsah se netýká poskytování služeb skupinového financování společností **Finvestor s.r.o.**, bude považována za nepřijatelnou.

Po přijetí Vaší stížnosti Vám nejpozději do 10 pracovních dnů od přijetí oznámíme na e-mail, ze kterého byla stížnost odeslána, že Vaše stížnost byla přijata, a zároveň Vás budeme informovat o tom, zda je Vaše stížnost přípustná či nepřijatelná. V případě, že je Vaše stížnost vyhodnocena jako přípustná, v oznámení uvedeme i identifikační a kontaktní údaje, včetně e-mailové adresy a telefonního čísla, osoby, která bude Vaši stížnost vyřizovat, a lhůtu na její vyřízení. V případě, že je Vaše stížnost vyhodnocena jako nepřijatelná z některého z důvodů uvedených v předchozím odstavci, v oznámení Vás budeme informovat, že Vaše stížnost byla zamítnuta jako nepřijatelná, a to spolu s vysvětlením důvodů její nepřijatelnosti.

V případě, že stížnost neobsahuje minimální informace požadované ve formuláři, nebo k ní nejsou připojeny důkazy potřebné k řádnému vyřízení stížnosti, prostřednictvím e-mailu Vás vyzýváme k jejímu doplnění v uvedené lhůtě. Pokud na základě výzvy a ve lhůtě k doplnění Vaši stížnost nedoplníte o požadované informace nebo nepřipojíte důkazy potřebné k řádnému vyřízení stížnosti, budeme nuceni Vaše podání odložit.

Všem stížnostem, které nám zašlete, se věnujeme pečlivě a s důrazem na Vaši spokojenost, a to i v případě, že je zašlete opakovaně.

Na Vaši stížnost odpovíme ve lhůtě do patnácti (15) pracovních dnů od jejího obdržení nebo doplnění. Je však možné, že v této lhůtě nebudeme moci odpovědět, a to z důvodu překážek nezávislých na naší vůli. V takovém případě Vás do patnácti (15) pracovních dnů od obdržení Vaší žádosti na tuto skutečnost upozorníme spolu s důvody zpoždění a uvedením nové lhůty pro vyřízení stížnosti. Následně odpovíme nejpozději ve lhůtě do třiceti (30) pracovních dnů po dni obdržení nebo doplnění Vašeho podání. V rámci této lhůty Vás rovněž můžeme informovat o postupu, který jsme pro vyřízení Vašeho podání zvolili. V případě Vašich dodatečných otázek Vám poskytneme, pokud to bude možné, požadované informace týkající se postupu vyřizování Vaší stížnosti.

Stížnosti všech našich uživatelů se snažíme vyřizovat tak, abychom ve stejných případech rozhodovali stejně a v různých různě, přičemž případné rozdíly řádně odůvodníme.

Pokud Vaši stížnost, resp. Vaš požadavek v ní nevyřídíme kladně, nebo pokud bude stížnost odložena či zamítnuta, oznámíme Vám naše odůvodnění. V případě nespokojenosti s vyřízením Vaší žádosti se můžete obrátit na Národní banku Slovenska podáním písemné nebo elektronické stížnosti či podnětu, a to buď elektronicky na adresu: <https://podanie.nbs.sk/> nebo poštou na adresu:

Národná Banka Slovenska

Odbor ochrany finančních spotřebitelů
Imricha Karvaše 1
813 25 Bratislava
Slovenská republika

Případně se můžete domáhat svých práv podle zákona č. 160/2015 Z. z. Civilní sporový řád.

Dále se můžete v případě nespokojenosti s vyřízením Vaší stížnosti obrátit na Českou národní banku podáním písemné nebo elektronické stížnosti či podnětu, a to buď elektronicky prostřednictvím formuláře na adrese: <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/stiznosti-na-financni-institute/> nebo poštou na adresu:

Česká Národní Banka

Senovážná 3
115 03 Praha 1
Česká republika