

INFORMÁCIE O POSTUPE PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

V prípade, že nie ste spokojní s poskytovanými službami spoločnosti **Finvestor s.r.o.**, môžete podať spoločnosti **Finvestor s.r.o.** sťažnosť v zmysle článku 7 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2020/1503 zo 7. októbra 2020 o európskych poskytovateľoch služieb hromadného financovania pre podnikanie a o zmene nariadenia (EÚ) 2017/1129 a smernice (EÚ) 2019/1937 (ďalej len „Nariadenie“) a v zmysle Delegovaného nariadenia Komisie (EÚ) 2022/2117 z 13 júla 2022, ktorým sa dopĺňa nariadenie Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2020/1503, pokiaľ ide o regulačné technické predpisy, ktorými sa špecifikujú požiadavky, štandardné formáty a postupy v oblasti vybavovania sťažností (ďalej len „Delegované nariadenie“).

Sťažnosť je možné bezplatne podať vo forme formulára, ktorý je vám k dispozícii na webovej stránke <https://www.finvestor.cz/dokumenty>, a zaslaním e-mailom na e-mailovú adresu finvestor@finvestor.cz, alebo doporučeným listom na adresu sídla spoločnosti:

Finvestor s.r.o.

Prievozská 5434/6A

821 09 Bratislava - mestská časť Ružinov

Slovenská republika

Sťažnosť je v zmysle čl. 1 ods. 4 Delegovaného nariadenia možné podať v každom jazyku, v ktorom je vyhotovený dokument kľúčových investičných informácií alebo šírená marketingová komunikácia spoločnosti **Finvestor s.r.o.**

Vaša sťažnosť musí obsahovať aspoň informácie požadované v tomto formulári a všetky dokumenty, ktoré Vaše tvrdenia uvedené v sťažnosti preukazujú. **Vybavenie Vášho podania je bezodplatné.**

V prípade ak sťažnosť nebola podaná v jazyku, v ktorom je vyhotovený dokument kľúčových investičných informácií alebo šírená marketingová komunikácia spoločnosti **Finvestor s.r.o.**, je nezrozumiteľná (tak, že vôbec nie je možné zistiť jej obsah vrátane osobných a kontaktných údajov toho kto ju podal), alebo je zjavne nerelevantná a jej obsah sa netýka poskytovania služieb hromadného financovania spoločnosťou **Finvestor s.r.o.**, bude považovaná za neprípustnú.

Po prijatí Vašej sťažnosti Vám najneskôr do 10 pracovných dní od prijatia oznámime na e-mail, z ktorého bola sťažnosť odoslaná, že Vaša sťažnosť bola prijatá a zároveň Vás informujeme o tom, či je Vaša sťažnosť prípustná alebo neprípustná. V prípade, ak je Vaša sťažnosť vyhodnotená ako prípustná, v oznámení uvedieme aj identifikačné a kontaktné údaje, vrátane e-mailovej adresy a telefónneho čísla, osoby, ktorá bude Vašu sťažnosť vybavovať a lehotu na jej vybavenie. V prípade, ak je Vaša sťažnosť vyhodnotená ako neprípustná pre niektorý z dôvodov uvedených v predchádzajúcom odstavci, v oznámení Vás informujeme, že Vaša sťažnosť bola zamietnutá ako neprípustná, a to spolu s vysvetlením dôvodov jej neprípustnosti.

V prípade, že sťažnosť neobsahuje minimálne informácie požadované vo formulári, alebo k nej nie sú pripojené dôkazy potrebné na riadne vybavenie sťažnosti, prostredníctvom emailu Vás vyzveme na jej doplnenie v uvedenej lehote na doplnenie. Pokiaľ na základe výzvy a v lehote na doplnenie Vašu sťažnosť nedoplníte o požadované informácie alebo nepripojíte dôkazy potrebné na riadne vybavenie sťažnosti, budeme nútení Vaše podanie odložiť.

Zaoberáme sa starostlivo a s dôrazom na Vašu spokojnosť všetkými sťažnosťami, ktoré nám zašlete, a to aj pokiaľ ich pošlete opakovane.

Na Vašu sťažnosť odpovieme v lehote do pätnástich (15) pracovných dní od jej obdržania alebo doplnenia. Je však možné, že v tejto lehote nebudeme môcť odpovedať, a to z dôvodu prekážok nezávislých na našej vôli. V takom prípade Vás do pätnástich (15) pracovných dní od obdržania Vašej žiadosti na túto skutočnosť upozorníme spolu s dôvodmi oneskorenia a uvedením novej lehoty na vybavenie sťažnosti. Následne odpovieme najneskôr v lehote do tridsiatich (30) pracovných dní po dni obdržania alebo doplnenia Vášho podania. V rámci tejto lehoty Vás tiež môžeme informovať o postupe, ktorý sme pre vybavenie Vášho podania zvolili. V prípade Vašich dodatočných otázok Vám poskytneme, ak to bude možné, dožiadané informácie týkajúce sa postupu vybavovania Vašej sťažnosti.

Sťažnosti všetkých našich užívateľov sa snažíme vybavovať tak, aby sme v rovnakých prípadoch rozhodovali rovnako a v rozdielnych rozdielne, pričom prípadné rozdiely riadne odôvodníme.

Pokiaľ Vašu sťažnosť, resp. Vašu požiadavku v nej nevybavíme kladne, alebo ak bude sťažnosť odložená alebo zamietnutá, oznámime Vám naše odôvodnenie. V prípade nespokojnosti s vybavením Vašej žiadosti, sa môžete obrátiť na Národnú banku Slovenska podaním písomnej alebo elektronickej sťažnosti alebo podnetu a to buď elektronicky na adresu: <https://podanie.nbs.sk/> alebo poštou na adresu:

Národná Banka Slovenska

Odbor ochrany finančných spotrebiteľov
Imricha Karvaša 1
813 25 Bratislava

Prípadne sa môžete domáhať svojich práv podľa zákona č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok.