

# REGULAMIN REKLAMACJI

## 1. Postanowienia podstawowe

- 1.1. Niniejszy Regulamin reklamacyjny spółki Finax, o.c.p., a.s., Bajkalská 19B, Bratysława, 821 01, REGON 51 306 727 (zwanej dalej „Spółką”) reguluje wszelkie stosunki prawne powstałe między Klientem a Spółką na podstawie i w związku z zastosowaniem reklamacji Klientów w stosunku do Spółki, które wiążą się z jakością lub poprawnością Usług (zdefiniowanych szczegółowo w Ogólnych Warunkach Świadczenia Usługi Finbot, zwane dalej "Ogólnymi Warunkami Finbota"), które Spółka świadczy na rzecz Klientów, w szczególności procedur i terminów rozpatrywania tych reklamacji, sposobu zapłaty kosztów związanych z tymi reklamacjami i wszystkich innych powiązanych stosunków prawnych. Niniejszy Regulamin reklamacyjny służy między innymi za koncepcję rozpatrywania skarg.
- 1.2. W zakresie, w jakim postanowienia Ogólnych Warunków Finbota wydane przez Spółkę różnią się od postanowień niniejszego Regulaminu reklamacyjnego, postanowienia niniejszych Ogólnych Warunków Finbota mają pierwszeństwo przed indywidualnymi postanowieniami niniejszego Regulaminu reklamacyjnego.
- 1.3. Pojęcia pisane wielkimi literami początkowymi używane w niniejszym Regulaminie reklamacyjnym mają znaczenie określone w Ogólnych Warunków Finbota, chyba że niniejszy Regulamin reklamacyjny stanowi inaczej.
- 1.4. Spółka i Klient uzgodnili, że za reklamację zgodnie z niniejszym Regulaminem reklamacyjnym uważa się skargę Klienta, incydent zgłoszony przez Klienta oraz prawo zastosowane przez Klienta do odpowiedzialności z tytułu wad spowodowanych podczas świadczenia Usług (zwaną dalej „Reklamacją”). Za Reklamację nie będą uznawane sugestie Klienta dotyczące usprawnienia usług, wystawione dokumenty lub informacje lub zapytania o charakterze informacyjnym.

## 2. Procedury i terminy rozpatrywania reklamacji

- 2.1. Klient ma prawo zastosować Reklamację w Spółce.
- 2.2. Klient zobowiązany jest złożyć Reklamację Spółce w sposób określony w punkcie 2.4 niniejszego Regulaminu reklamacyjnego, bez niepotrzebnej zwłoki od momentu w którym Klient mógł się dowiedzieć o fakcie będącym przedmiotem Reklamacji .
- 2.3. W przypadku wykrycia nieuprawnionego dostępu lub nieprawidłowego wyświetlania informacji o rachunku płatniczym, Klient jest zobowiązany do poinformowania Finax bez zbędnej zwłoki od daty wykrycia nieuprawnionego dostępu lub nieprawidłowego wyświetlania informacji o rachunku płatniczym.
- 2.4. Klient może zastosować Reklamację względem spółki:

i. Na piśmie – osobiście lub pocztą na następujący adres: Finax, o.c.p., a.s., Bajkalská 19B, Bratislava 821 01, Słowacja

ii. Ustnie – telefonicznie (tel. +48 22 104 09 08) lub osobiście w protokole podczas wizyty Klienta w siedzibie Spółki, o której mowa w pkt i) powyżej

iii. Elektronicznie – za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail:

[client@finbot.eu](mailto:client@finbot.eu)

- 2.5. Reklamacja musi zawierać dane identyfikacyjne Klienta: imię i nazwisko (nazwę), osobisty numer identyfikacyjny (PESEL), adres stałego pobytu (siedziba firmy lub miejsce wykonywania działalności), oraz dane kontaktowe Klienta (telefon, e-mail), a w przypadku reklamacji pisemnej - datę i podpis Klienta. Klient jest ponadto zobowiązany do określenia w Reklamacji w sposób jasny, prawidłowy i dokładny, fakty, które zastrzega, wraz z podanymi danymi, liczbami i kwotami, oraz do udowodnienia swoich roszczeń w wiarygodny sposób, w szczególności poprzez przedłożenie prawnie istotnych dokumentów.
- 2.6. Jeśli Klient nie wywiąże się z obowiązków określonych w punkcie 2.5 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, od tego momentu zaczynają obowiązywać terminy określone w pkt 2.10 niniejszego Regulaminu reklamacyjnego.
- 2.7. Klient jest zobowiązany do udzielenia Spółce wszelkiej niezbędnej pomocy w wyjaśnieniu roszczenia, jeśli Klient odmówi takiej współpracy, Spółka nie jest zobowiązana do przeprowadzania dalszej weryfikacji Reklamacji i nie jest zobowiązany do dalszego badania jej zasadności.
- 2.8. Rozpatrywanie Reklamacji wobec Spółki oraz monitorowanie otrzymanych i rozstrzygniętych skarg zapewnia w myśl Regulaminu organizacyjnego Spółki Compliance officer.
- 2.9. Spółka gromadzi i weryfikuje wszystkie istotne dowody i informacje dotyczące reklamacji i komunikuje się w jasny, prosty i zrozumiały sposób. Spółka podejmie decyzję o zasadności lub niezasadności reklamacji bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w ciągu 15 dni roboczych od daty jej doręczenia Spółce zgodnie z pkt 2.5. niniejszego Regulaminu reklamacyjnego.
- 2.10. Jeżeli nie jest możliwe natychmiastowe rozpatrzenie reklamacji z obiektywnych przyczyn nawet w wyżej wymienionym terminie 15 dni roboczych, Spółka jest zobowiązana poinformować Klienta na piśmie o podjętych działaniach i dacie, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona, przy czym całkowite rozpatrzenie reklamacji nie powinno trwać dłużej niż 35 dni roboczych.
- 2.11. Spółka wyda Klientowi pisemne potwierdzenie o sposobie rozpatrzenia Reklamacji w terminach określonych w pkt 2.10 niniejszego Regulaminu reklamacyjnego. To pisemne

potwierdzenie zostanie wydane Klientowi przez Spółkę również wtedy, gdy nie spełni Reklamacji w pełnym zakresie przy zastosowaniu niniejszej Reklamacji przez Klienta. Klient ma prawo zażądać przesłania rozliczenia reklamacji w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku.

### **3. Koszty związane z przygotowaniem oraz rozpatrywaniem reklamacji**

- 3.1. 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.
- 3.2. Koszty związane z przygotowaniem Reklamacji, w tym jej załączników, oraz ze złożeniem Reklamacji ponosi Reklamujący.

### **4. Ewidencja reklamacji**

- 4.1. Ewidencja Reklamacji jest prowadzona w Spółce, gdzie w poszczególnych przypadkach ewidencjonuje się:
  - (a) numer porządkowy Reklamacji,
  - (b) datę przyjęcia Reklamacji,
  - (c) identyfikację Klienta,
  - (d) przedmiot Reklamacji,
  - (e) decyzję o rozpatrzeniu Reklamacji.
- 4.2. Ponadto pod numerem porządkowym archiwizuje się kopię pisma z wyjaśnieniem do Reklamacji i raport o rozpatrzeniu Reklamacji.
- 4.3. Raport dotyczący rozpatrzenia Reklamacji zgodnie z ustępem 4.2 musi obejmować następujące dane:
  - (a) Dane identyfikacyjne 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**

- 5.1. Jeśli Klient nie jest zadowolony z wyniku rozstrzygnięcia reklamacji, może złożyć odwołanie od wyniku rozstrzygnięcia reklamacji w ciągu piętnastu (15) dni kalendarzowych od doręczenia decyzji do Klienta. W takim przypadku rozpoczyna się nowy okres 15 dni roboczych na rozpatrzenie odwołania.

- 5.2. Klient jest informowany o wyniku rozpatrzenia reklamacji drogą elektroniczną na trwałym nośniku (Klient ma prawo zażądać przesłania rozpatrzenia reklamacji w formie papierowej) w ciągu piętnastu (15) dni roboczych od otrzymania przez Spółkę wezwania do rozstrzygnięcia reklamacji.
- 5.3. Jeżeli opinia Spółki odnośnie do przedmiotowej reklamacji nie w pełni spełnia wymagania Klienta, ma on możliwość zwrócić się do właściwego organu nadzoru, którym jest Narodowy Bank Słowacji.
- 5.4. 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> , która zawiera również bardziej szczegółowe informacje o poszczególnych podmiotach, szczegółowych warunkach oraz dane kontaktowe. 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.consumer.rights#inline-nav-2>.
- 5.5. W przypadku zawarcia porozumienia o rozstrzygnięciu sporu pomiędzy Spółką a Klientem w drodze mediacji, możliwe będzie pozasądowe rozstrzygnięcie sporu również w drodze mediacji, zgodnie z obowiązującym prawem.

## 6. Wewnętrzny monitoring i ocena skarg

- 6.1. Spółka stale analizuje dane pozyskane w ramach rozpatrywania reklamacji w celu zapewnienia identyfikacji i rozwiązania 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

- 7.1. Pozostałe stosunki prawne między Spółką a Klientem, które nie są wyraźnie uregulowane w niniejszym Regulaminie reklamacyjnym, będą podlegać odpowiednim postanowieniom poszczególnych Umów zawartym pomiędzy Spółką a Klientem, odpowiednim postanowieniom Ogólnych Warunków Finbota, odpowiednim postanowieniom Kodeksu Cywilnego, 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).

- 7.2. Regulamin reklamacyjny nie ma zastosowania do świadczonych usług i wykonywanych czynności innego podmiotu, za który Spółka nie ponosi żadnej odpowiedzialności (również gdy takie działania stanowią istotę złożenia skargi). W takim przypadku Spółka informuje skarżącego o swojej opinii na temat skargi i prezentuje swoją opinię, nawet jeśli skarga jego usług i czynności wyraźnie nie dotyczy. W razie potrzeby i w ramach możliwości Spółki skarżącemu przekaze dane podmiotu lub organu nadzorczego odpowiedzialnego za rozpatrzenie jego skargi.
- 7.3. Na żądanie właściwego organu krajowego spółka przekazuje informacje na temat rozpatrywania reklamacji temu organowi.
- 7.4. Spółka jest uprawniona do zmian lub uzupełnień niniejszego Regulaminu reklamacyjnego w dowolnym momencie 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 w związku z minimalizacją ryzyka. Spółka określi poprzez Ujawnienie aktualne brzmienie Regulaminu reklamacyjnego.
- 7.5. Niniejszy Regulamin reklamacyjny został zatwierdzony przez zarząd Spółki w dniu 24.10.2023 r.
- 7.6. Regulamin reklamacyjny został opublikowany dn. 01.11.2023 r.