

# Pravidla pro podávání stížností a reklamací

## 1. Účel dokumentu

Tento dokument stanoví zásady a postupy pro podávání, přijímání, vyřizování a evidenci stížností a reklamací ze strany uživatelů platformy společnosti FINVESTOR s.r.o., IČO: 56 081 383, se sídlem Prievozská 5434/6A, Bratislava – městská část Ružinov 821 09, společnost založená a existující dle slovenského práva, jednající v ČR prostřednictvím odštěpného závodu FINVESTOR s.r.o., odštěpný závod, IČO: 23201851, se sídlem Laurinova 2800/4, Stodůlky, 155 00 Praha 5,, která působí jako poskytovatel služeb hromadného financování podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2020/1503 (ECSPR). Cílem je zajistit transparentní, rychlé a spravedlivé řešení jakéhokoli podnětu ze strany klientů nebo investorů.

## 2. Kdo může podat stížnost

Stížnost nebo reklamaci může podat:

- **Klient** (osoba, která žádá o financování prostřednictvím platformy),
- **Partner (investor)** (osoba, která prostřednictvím platformy poskytuje úvěry),
- případně jakákoli jiná osoba, která se domnívá, že byla dotčena ve svých právech nebo oprávněných zájmech v souvislosti s poskytováním služeb platformy.

## 3. Co je předmětem stížnosti

Za stížnost nebo reklamaci se považuje zejména:

- Nesouhlas se způsobem poskytování ECSPR služby,
- Výhrady k obsahu nebo formě poskytovaných informací,
- Podezření na nesprávný nebo diskriminační postup pracovníků společnosti,
- Reklamáce technického nebo funkčního problému platformy,
- Upozornění na možné pochybení při zpracování projektu nebo investice.

Stížností **není běžný dotaz na služby**, žádost o změnu projektu ani nesouhlas s tržním vývojem investice.

## 4. Forma a způsob podání stížnosti

Stížnost musí být podána písemně, a to:

- e-mailem na adresu: **finvestor@finvestor.cz**,
- prostřednictvím kontaktního formuláře na webu,
- doporučeným dopisem na adresu sídla společnosti.

Stížnost musí obsahovat:

- jméno a příjmení, příp. název firmy a identifikační údaje,
- kontaktní údaje stěžovatele (e-mail, telefon),
- jasný a srozumitelný popis důvodu stížnosti,

- označení služby, transakce nebo projektu, které se podání týká,
- případné důkazní materiály (screenshoty, e-maily, dokumenty apod.).

Anonymní stížnosti jsou přijímány, ale nemusí být zaručena jejich plná evidence nebo vyřízení.

## 5. Postup při vyřizování stížnosti

1. **Potvrzení přijetí** – do 5 pracovních dnů od doručení stížnosti obdrží stěžovatel potvrzení o jejím přijetí.
2. **Interní šetření** – stížnost je přezkoumána odpovědnou osobou v rámci compliance nebo jiného pověřeného oddělení.
3. **Vyjádření společnosti** – nejpozději do 30 dnů od přijetí je stěžovateli doručeno vyjádření s uvedením výsledku šetření a navrhovaného řešení.
4. **Zvlášť složité případy** – pokud není možné stížnost vyřešit do 30 dnů, je stěžovatel informován o důvodech prodlení a předpokládané době vyřízení.

## 6. Další možnosti stěžovatele

Pokud stěžovatel nesouhlasí s výsledkem nebo způsobem vyřízení stížnosti, má možnost obrátit se na:

- **Národní banka Slovenska** (jakožto dohledový orgán),
- **subjekt mimosoudního řešení sporů** (např. finanční arbitr, pokud je relevantní),
- **obecný soud** dle místa sídla společnosti nebo bydliště stěžovatele.

## 7. Evidence a kontrola

Společnost vede **evidenci všech přijatých stížností** a uchovává ji po dobu nejméně 5 let. Z každé stížnosti je zaznamenán:

- datum přijetí,
- identita stěžovatele,
- stručný popis obsahu,
- datum a způsob vyřízení,
- případná navazující opatření.

Záznamy o stížnostech slouží rovněž jako **podklad pro interní kontrolu a zlepšování kvality služeb**.

## 8. Závěrečná ustanovení

Tato pravidla jsou veřejně přístupná na webových stránkách společnosti [www.finvestor.cz](http://www.finvestor.cz) a pravidelně přezkoumávána. Jakákoli jejich aktualizace je zveřejněna s vyznačením účinnosti změny.

Další informace na [www.finvestor.cz](http://www.finvestor.cz).

Revize dokumentu: 9. 5. 2025.