

## Reklamační řád společnosti FINVISION, s.r.o. (dále jen Společnost)

Tento reklamační řád upravuje postupy podání stížností či podnětů (dále jen reklamace) ze strany klienta a postup při jejich řešení.

### 1. Podání reklamace

Klient může reklamaci podat několika způsoby a to:

- a) Písemnou formou na adresu Společnosti uvedenou v záhlaví tohoto dokumentu
- b) Telefonicky na tel čísle 777 711 220
- c) Elektronickou cestou na adresu info@finvision.cz
- d) Prostřednictvím spolupracovníka Společnosti
- e) Prostřednictvím smluvního partnera Společnosti
- f) Prostřednictvím České asociace společností finančního poradenství a zprostředkování (dále jen ČASF)
- g) Prostřednictvím České národní banky
- h) Prostřednictvím Živnostenského úřadu

#### Reklamace musí obsahovat:

- a) Jméno, příjmení klienta a platnou adresu, na kterou bude zaslán výsledek šetření reklamace. V případě, že jde o právnickou osobu, uvádí se obchodní firma, název a adresa jejího sídla, kontaktní osoba.
- b) Popis případu s uvedením údajů nezbytných pro řešení reklamace a popis způsobu, jak byl klient dotčen na svých právech
- c) Přílohy obsahující dokumentaci k reklamaci (kopie smluv, Investiční dotazník, Zjištění potřeb zájemce o pojištění, atd.)

### 2. Přijetí a vyřízení reklamace

Reklamace po doručení na adresu sídla Společnosti je předána odpovědnému pracovníkovi (oddělení Compliance a vnitřní kontroly), který zajistí zaevidování a řešení reklamace uvnitř Společnosti. Reklamace jsou vyřizovány v pořadí dle jejich přijetí Společností. Lhůta pro vyřízení reklamace je 30 pracovních dnů od přijetí reklamace Společností. V případě, že ze závažných důvodů nelze vyřídit reklamaci ve výše uvedené lhůtě, je klient o této skutečnosti písemně informován. Společnost si vyhrazuje právo vyžádat od klienta doplnění reklamace tak, aby bylo umožněno její úspěšné vyřešení. V takovém případě je pozastavena lhůta k vyřízení reklamace do doby doručení doplňujících údajů klientem na centrálu Společnosti. Pokud však klient do 10 pracovních dnů nedoručí na centrálu Společnosti doplňující údaje k reklamaci vyžádané Společností, reklamace se zamítá pro nekomplexnost.

### 3. Informování klienta o výsledku řešení reklamace

Klient je ve výše uvedené lhůtě 30 pracovních dnů od přijetí reklamace informován o výsledku řešení reklamace, a to písemně formou doporučeného dopisu na adresu uvedenou v jím zasláné reklamaci. Rozhodující je datum razítka podací pošty, nebo na email ohlášený klientem. V případě, že dopis bude zaslán na klientem uvedenou adresu a klient tento doporučený dopis s výsledkem řešení reklamace nepřevzme, považuje se za doručený v den, kdy je doručen zpět na centrálu Společnosti.

V případě, že výsledek bude zasílán emailem, považuje se za doručený po 10 dnech po jeho odeslání. Pokud je reklamace podána prostřednictvím smluvního partnera (tj. partnera, jejichž produkty Společnost nabízí, nebo zprostředkovává), Společnost informuje o výsledku řešení reklamace pouze tohoto partnera, prostřednictvím kterého byla reklamace podána.

### 4. Podání odvolání

Pokud klient není spokojen s výsledkem řešení reklamace, může podat odvolání proti výsledku řešení reklamace, a to do 10 pracovních dnů od doručení rozhodnutí Odpovědného pracovníka na adresu klienta. V tomto případě začíná běžet nová 30 denní lhůta pro vyřízení odvolání. Odvoláním se zabývá vedení společnosti a klient je o výsledku vyrozuměn doporučeným dopisem, a to do 30 pracovních dnů od přijetí odvolání na řešení reklamace Společností. Rozhodující je datum razítka podací pošty. V případě, že výsledek bude zasílán emailem, považuje se za doručený po 10 dnech po jeho odeslání.

### 5. Zvláštní ustanovení

Průběh řešení reklamace uvnitř firmy je stanovena vnitřním pokynem Společnosti určeným pouze pro vnitřní potřebu Společnosti. Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách [www.finvision.cz](http://www.finvision.cz) a je k dispozici v každém klientském centru či kanceláři Společnosti. Všechny stížnosti a reklamace musí být oznámeny výkonnému řediteli ČASF.

Reklamací není možné řešit pokud:

- a) Případ popsáný v reklamaci se netýká chování Společnosti, jí nabízených, či zprostředkovaných produktů ani jejich zástupců
- b) Ve věci rozhodl již soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem zahájeno.

Tento reklamační řád je platný od 10. 7. 2012.

V Bohumíně 25. 3. 2019