

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamační řád společnosti Salve Finance, a.s. se sídlem Sádky 1615/4, 796 01 Prostějov, IČ:26963469, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B , vložka 4671, osvědčení o registraci u ČNB č.j. 43/R/958/2006/1 ze dne 26.6.2006 (dále jen „investiční zprostředkovatel“) a osvědčení o registraci pojišťovacího agenta reg.č.003804PA ze dne 4.4.2005 upravující hlavní zásady vyřizování reklamací zákazníků.

### Náležitosti reklamace

1. Za reklamaci se považuje jakékoliv podání klienta vyjadřující nesouhlas s postupem investičního zprostředkovatele při poskytování služeb investičního zprostředkování nebo podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele při poskytování služeb v oblasti pojišťovnictví.

Reklamaci podává klient písemně na adresu sídla Salve Finance, a.s., Sádky 4, 79601 Prostějov.

2. Reklamace musí obsahovat:

- údaje identifikující klienta (především jméno, příjmení, popř. obchodní firmu, kontaktní adresu či jiné kontaktní údaje),
- údaje identifikující podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, vázaného zástupce nebo další spolupracovníky, kteří v dané věci jednali za společnost Salve Finance, a.s.
- přesný popis stavu, jehož se reklamace týká, včetně popisu skutečností, které klient rozporuje,
- případný návrh klienta na úpravu nežádoucího stavu,

### Řízení o reklamaci

3. Salve Finance, a.s. vyřizuje reklamaci bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 30 dní od podání reklamace. Pokud s ohledem na složitost věcné nebo právní stránky reklamace není možné reklamaci v uvedené lhůtě vyřídit, zašle o tom klientovi písemně informaci s udáním důvodů, pro které nemohla být reklamace ve lhůtě řešena. Doplnění či změna reklamace ze strany klienta jsou pro účely běhu lhůty pro vyřízení považovány za nové podání.
4. Společnost Salve Finance, a.s. informuje klienta o vyřízení reklamace písemně, nebo prostřednictvím elektronické pošty či jiným způsobem, pokud tento způsob klient ve své reklamaci navrhne nebo byl s ním sjednán.

### Závěrečná ustanovení

5. Reklamační řád musí být viditelně umístěn v místě podnikání investičního zprostředkovatele resp. pojišťovacího agenta. Klient má právo na požádání obdržet písemné vyhotovení reklamačního řádu.
6. Tento reklamační řád je platný ode dne 24. října 2017