

Reklamační řád

Vážení klienti,

těší nás, že jste si pro převod Vašich financí zvolili právě FinWise Global, s.r.o. poskytující službu RIA Money Transfer. Zajímají nás Vaše názory a připomínky, které nám pomáhají trvale zlepšovat služby, které Vám nabízíme.

Vaše názory, stížnosti a reklamace týkající se služby poskytované společností FinWise Global, s.r.o. rádi přijmeme:

- **Osobně** na kterémkoliv obchodním místě společnosti FinWise Global, s.r.o. nejlépe však na pobočce, odkud jste Vaše peníze odesílali. Reklamaci přijme pracovník pobočky nebo přepážka, kde je služba RIA nabízena. Pracovník pobočky Vám poskytne všechny potřebné informace k vyřízení reklamace či stížnosti. Bude Vás informovat, jakým způsobem budeme při vyřízení reklamace či stížnosti postupovat, v jaké lhůtě Vám reklamační pracovník odpoví, jakým způsobem se můžete informovat na postup vyřízení reklamace či stížnosti a jaké máte další možnosti.
- **Korespondenčně** na adrese:

FinWise Global, s.r.o.
Václavské náměstí 819/43
110 00 Praha 1

- **E-mailem** info@finwise.cz - pokud zašlete stížnost či reklamaci na centrálu FinWise Global, s.r.o. e-mailem, není možné ověřit pravost podpisu, proto je obsah informací, které jsme v takovém případě oprávněni poskytnout, stanoven obecně závaznými právními normami.

Reklamaci či stížnost bude možné rychleji vyřešit, pokud ji doložíte příslušnými informacemi potřebnými pro její vyřízení:

- ⌚ Vaše identifikační údaje
- ⌚ Předmět podání reklamace (stručný popis obsahu reklamace či stížnosti obsahující také ty údaje, které jsou pro řešení daného podání podstatné)
- ⌚ Doklady nebo přílohy (např. kopie transakčního formuláře apod.)
- ⌚ Kontrolní číslo peněžního převodu (PIN)
- ⌚ Datum předání reklamace
- ⌚ Vaše kontaktní adresa pro zaslání odpovědi, případně e-mailová adresa nebo telefonní číslo

Centrála FinWise Global, s.r.o. vyřídí reklamace a stížnosti do 15 dnů. Klientovi je odpověď zaslána buď zpět e-mailem, nebo dopisem. Pokud vyřízení reklamace brání překážka, kterou společnost neovlivní, sdělí zodpovědná osoba neprodleně klientovi překážky, které v odpovědi brání a odpoví nejpozději do 35 dnů od podání reklamace. Ve zvlášť odůvodněných případech může být doba pro vyřízení reklamace či stížnosti prodloužena.

O výsledku reklamačního řízení budete vyrozuměni dle typu podání reklamace – korespondenčně nebo e-mailem.