

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosť Assure s.r.o., Kopčianska 15, 851 01 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III v oddiele Sro, vložka číslo 23680/B, IČO: 35808110, (ďalej len "Assure") vykonávajúca činnosť samostatného finančného agenta pre sektor poistenia alebo zaistenia a sektor poskytovania úverov, úverov na bývanie a spotrebiteľských úverov, podľa ustanovenia § 26 odsek 3 zákona č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, (ďalej len "zákon") prijala tento reklamačný poriadok, ktorý sa Assure, jeho zamestnanci a jeho podriadení finanční agenti zaväzujú dodržiavať a uplatňovať.

Účelom vydania tohto reklamačného poriadku je definovať povinnosti spoločnosti Assure s.r.o. pri prijímaní, preverovaní a vybavovaní sťažností klientov a potencionalných klientov.

Čl. 1**Prijímanie sťažností spoločnosťou Assure**

Sťažnosť na vykonávanie finančného sprostredkovania spoločnosťou Assure a / alebo podriadeným finančným agentom, s ktorým má Assure uzavretú zmluvu, môže klient alebo potencionalný klient (ďalej v texte len „klient“) podať:

- a) osobne počas pracovných dní v centrále spoločnosti Assure, Kopčianska 15, 851 01 Bratislava,
- b) doručením písomnej sťažnosti na adresu sídla spoločnosti Assure, Kopčianska 15, 851 01 Bratislava,

V prípade, že klient doručí svoju sťažnosť osobne, Assure mu vydá potvrdenie o jej prevzatí.

Čl. 2**Vybavovanie sťažností Assure**

1. Assure je povinné každú sťažnosť klienta a potencionalneho klienta riadne a včas preveriť a vybaviť.
2. Sťažnosti, ktoré si nevyžadujú osobitné preverovanie vybaví Assure bez zbytočného odkladu, najneskôr do 15 kalendárnych dní od prevzatia sťažnosti a v tejto lehote klienta písomne upovedomí o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti.
3. V prípade, že nie je možné sťažnosť vybaviť do 15 kalendárnych dní, Assure je povinné vybaviť sťažnosť a prijať opatrenia na vybavenie sťažnosti do 30 dní odo dňa jej doručenia a v tejto lehote písomne upovedomiť klienta o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti.
4. V odôvodnených prípadoch, predovšetkým v mimoriadnych a zložitých prípadoch vyžadujúcich si rozsiahle preverovanie môže Assure lehotu na vybavenie sťažnosti predĺžiť najviac na 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti, pričom musí sťažovateľovi oznámiť predĺženie lehoty a dôvody predĺženia lehoty na 60 dní, a to do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti.
5. Dňom prevzatia sťažnosti sa rozumie:
 - a) u sťažností podaných v písomnej podobe deň prevzatia sťažnosti podateľňou centrály spoločnosti Assure,
 - b) u sťažností podaných osobne deň prevzatia sťažnosti zodpovedným zamestnancom spoločnosti Assure.
6. Sťažnosť, ktorá sa týka výhradne inej právnickej alebo fyzickej osoby, musí byť klientovi zo strany Assure vrátená najneskôr do 5 dní odo dňa doručenia sťažnosti.

7. V súvislosti s podaním sťažnosti a jej preverovaním nebude Assure uplatňovať voči klientovi žiaden postih.
8. Sťažnosti vybavuje Assure bezplatne.

Čl. 3 **Evidencia sťažností**

Assure je povinné viesť záznam o každej sťažnosti a opatreniach prijatých na jej vybavenie, ktorý musí obsahovať nasledovné údaje:

- a) meno, priezvisko a adresa bydliska sťažovateľa, ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno a sídlo sťažovateľa, ak ide o právnickú osobu,
- b) predmet sťažnosti,
- c) dátum doručenia sťažnosti,
- d) identifikácia osôb, na ktoré bola sťažnosť podaná,
- e) vyhodnotenie skutočnosti, či bola sťažnosť oprávnená,
- f) spôsob vybavenia sťažnosti,
- g) opatrenia prijaté na vybavenie sťažnosti,
- h) dátum vybavenia sťažnosti.

V Bratislave dňa 01.06.2023

Ing. Oliver Borko
konateľ

Assure s.r.o.