

REKLAMAČNÝ PORIADOK

sinmar s.r.o.

Jasovská 27, 851 07 Bratislava – mestská časť Petržalka

IČO: 52 219 755

zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka číslo 135027/B,

(ďalej len “Spoločnosť”)

vykonávajúca činnosť samostatného finančného agenta pre sektor poistenia alebo zaistenia 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 Spoločnosť, jeho zamestnanci a jeho podriadení finanční agenti zaväzujú dodržiavať a uplatňovať.

Účelom vydania tohto reklamačného poriadku je definovať povinnosti Spoločnosti pri prijímaní, preverovaní a vybavovaní sťažností klientov a potenciónálnych klientov.

Čl. 1

Prijímanie sťažností

Sťažnosť na vykonávanie finančného sprostredkovania Spoločnosťou alebo podriadeným

finančným agentom, s ktorým má Spoločnosť uzavretú zmluvu, môže klient alebo potenciónálny klient (ďalej v texte len „klient“) podať:

- a) osobne počas pracovných dní a hodín v centrále Spoločnosti - Jasovská 27, 851 07 Bratislava – mestská časť Petržalka,
- b) dorúčením písomnej sťažnosti na adresu sídla Spoločnosť, Jasovská 27, 851 07 Bratislava – mestská časť Petržalka

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

Čl. 2

Vybavovanie sťažností

1. Spoločnosť je povinná každú sťažnosť klienta a potenciónálneho klienta riadne a včas preveriť a vybaviť.
2. Sťažnosti, ktoré si nevyžadujú osobitné preverovanie vybaví Spoločnosť 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, Spoločnosť je povinná 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 Spoločnosť 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 centrál

Spoločnosť,

b) u sťažností podaných osobne deň prevzatia sťažnosti zodpovedným zamestnancom Spoločnosti.

6. Sťažnosť, ktorá sa týka výhradne inej právnickej alebo fyzickej osoby, musí byť klientovi zo strany Spoločnosti vrátená najneskôr do 5 dní odo dňa doručenia sťažnosti.

V Bratislave dňa 07/04/2025

Ing. Martin Sinčák

Konateľ spoločnosti