

Kde a ako je možné podať sťažnosť či podnet ?

- Každý klient môže podať sťažnosť či iný podnet súvisiaci s jeho poistnou zmluvou, poistnou udalosťou, činnosťou, jeho zamestnancov, resp. podriadeného finančného agenta a pod., a to priamo na adresu sídla samostatného finančného agenta, alebo na obchodnom mieste,
- klient má možnosť podať sťažnosť aj pri osobnej návšteve obchodného mieste, FINCORA s.r.o., písomne, e-mailom, faxom, ako aj telefonicky, no pre rýchlejšie a presnejšie prešetrenie podania odporúčame jeho písomné podanie s presnou špecifikáciou predmetu sťažnosti a rovnako aj s uvedením identifikačných údajov, v rozsahu najmenej meno, priezvisko a adresa pobytu, resp. platná korešpondenčná adresa s kontaktnými údajmi,
- je nevyhnutné, aby klient v podnete presne označil poistnú zmluvu, poistnú udalosť, či osobu, voči ktorej sťažnosť smeruje,
- pre zaujatie korektného stanoviska k podnetu je potrebné, aby klient jasne, vecne a presne uviedol dôvod a predmet sťažnosti, miesto alebo proces, pri ktorom vidí nesprávny postup našej spoločnosti, resp. našich zamestnancov a pod.,
- FINCORA s.r.o. poskytne klientovi vyjadrenie k podanej sťažnosti do 30 dní od dna nasledujúceho po dni jej doručenia spoločnosti; z dôvodov osobitne závažných skutočností uvedených v sťažnosti a/alebo z dôvodu časovo náročného prešetrenia tvrdení v sťažnosti môže FINCORA s.r.o. lehotu na vyjadrenie k sťažnosti predĺžiť na 60 dní, pričom v takom prípade písomne informuje klienta o dôvodoch predĺženia lehoty na vybavenie jeho sťažnosti.

Nahlasovanie a podávanie sťažností

Adresa centrály spoločnosti je:

FINCORA s.r.o.
Bulharská ulica 2493/6
917 01 Trnava
web: www.fincora.eu
e-mail: fincora@fincora.eu
Tel.: +421 911 943 730

Príloha: Záznam o podaní sťažnosti

Záznam o podaní sťažnosti

Sťažnosť č.:

Miesto a dátum podania sťažnosti :

Osoba fyzická (FO) / právnická (PO) podávajúca sťažnosť :

Meno a priezvisko / obchodné meno :		Rodné číslo / IČO :	
Adresa pobytu / sídlo :		Miesto podnikania :	
Štátna príslušnosť (len FO) :		Druh a číslo dokladu totožnosti (len FO)	
Tel. kontakt		e-mail	

V mene ktorého koná:

Meno a priezvisko:		Funkcia (konateľ/iné):	
Rodné číslo :		Druh a číslo dokladu totožnosti :	

Poistná zmluva, poisťná udalosť, voči ktorej sťažnosť smeruje

Osoba, voči ktorej sťažnosť smeruje (meno, priezvisko)

Predmet a popis sťažnosti :

Priložené prílohy ku sťažnosti :

.....
podpis sťažovateľa

Záznam o spracovaní sťažnosti

Sťažnosť prijal :

Meno a priezvisko : Dátum doručenia sťažnosti:

Sťažnosť postúpená na vybavenie - komu	Dátum postúpenia	Výsledok šetrenia a prijaté opatrenia	Dátum ukončenia šetrenia sťažnosti

Prílohy ku vybaveniu sťažnosti:

Odpoveď na sťažnosť odoslaná kedykomu.....

Vyhodnotenie skutočnosti, či bola sťažnosť oprávnená:

Prijaté opatrenia na odstránenie príčiny sťažnosti, návrh vybavenia sťažnosti:

Kontrola postupu vybavovania sťažnosti :

Sťažnosť bola / nebola vybavená v súlade s vnútorným predpisom Fincora s.r.o., sťažovateľ bol / nebol oboznámený s výsledkom šetrenia sťažnosti a s prijatými opatreniami v zákonom stanovenej lehote.

Dátum: Meno zodpovednej osoby:.....

Podpis zodpovednej osoby :.....