

Informácie pre klientov o postupe podávania sťažnosti na činnosť finančného agenta

Ak klient nebol spokojný s činnosťou finančného agenta pri sprostredkovaní finančných služieb v sektore poistenia, je oprávnený podať sťažnosť v spoločnosti MPS, s.r.o., a to spravidla písomne, na adresu sídla spoločnosti:

MPS, s.r.o.
Plynárenská 1
821 09 Bratislava

alebo elektronickou poštou na e-mailovú adresu po@mps.sk.

Klientom sa odporúča uviesť na písomnosti viditeľné označenie „Sťažnosť“.

Klient môže podať svoju sťažnosť aj ústne na ktorejkoľvek pobočke spoločnosti MPS, s.r.o., o čom sa spíše písomný záznam.

Aby mohla byť sťažnosť klienta vybavená, je povinný do sťažnosti uviesť svoje meno, priezvisko, adresu (resp. obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu), predmet sťažnosti, označiť osoby, na ktoré sťažnosť podáva a uviesť dátum spísania sťažnosti.

Spoločnosť MPS, s.r.o. vydá klientovi pri podaní sťažnosti písomné potvrdenie alebo prijatie sťažnosti bez zbytočného odkladu klientovi písomne (poštou, e-mailom) oznámi.

Spoločnosť MPS, s.r.o. je povinná vybaviť sťažnosť klienta a prijať opatrenia na vybavenie sťažnosti do 30 dní od jej doručenia. V tejto lehote bude zároveň klient písomne upovedomený o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti.

V odôvodnených prípadoch môže spoločnosť MPS, s.r.o. uvedenú lehotu predĺžiť najviac na 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti, pričom je povinná sťažovateľovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty, a to do 30 dní od doručenia sťažnosti.