

Reklamačný poriadok

Ak klient nebol spokojný s našou činnosťou pri sprostredkovaní finančných služieb v sektore poistenia alebo zaistenia a v sektore poskytovania úverov a spotrebiteľských úverov, je oprávnený podať sťažnosť v spoločnosti GLOBINS, s.r.o. a to spravidla písomne, na adresu sídla spoločnosti:

GLOBINS, s.r.o.

Haburská 49/F

821 01 Bratislava

alebo elektronickou poštou na e-mailovú adresu globins@globins.sk. Klientom sa odporúča uviesť na písomnosti alebo v predmete emailu viditeľné označenie „Sťažnosť“. Klient môže podať svoju sťažnosť aj ústne v sídle spoločnosti GLOBINS, s.r.o., o čom sa spíše písomný záznam.

Aby mohla byť sťažnosť klienta vybavená, je klient povinný do sťažnosti uviesť: meno, priezvisko klienta a platnú adresu (v prípade, že ide o právnickú osobu, uvádza sa obchodné meno firmy, názov a adresa sídla, kontaktná osoba s kontaktnými údajmi), na ktorú bude zaslaný výsledok prešetrenia reklamácie a emailovú adresu pre elektronickú korešpondenciu, popis prípadu s uvedením údajov nevyhnutných pre riešenie reklamácie a popis spôsobu, ako bol klient dotknutý na svojich právach a čoho sa klient domáha a prílohy a doklady zdôvodňujúce sťažnosť.

Spoločnosť GLOBINS, s.r.o. prijatie sťažnosti oznámi klientovi bez zbytočného odkladu písomne alebo e-mailom.

Spoločnosť GLOBINS, 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 GLOBINS, 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.