

Reklamačný poriadok

Finančný agent je povinný prijímať všetky sťažnosti klientov alebo potenciálnych klientov, vzťahujúce sa na činnosť finančného agenta, ako aj sťažnosti klientov vzťahujúce sa na činnosť podriadeného finančného agenta, s ktorým má finančný agent uzatvorenú zmluvu podľa § 9 Zákona.

Sťažnosť sa podáva písomne. Sťažnosť musí byť doručená na adresu sídla finančného agenta, MAXIMA BROKER, a.s., Moldavská cesta 10/2273, 040 11 Košice. Anonymné sťažnosti sa nevybavujú.

Sťažnosť musí obsahovať najmä:

- meno, priezvisko a adresu bydliska sťažovateľa, ak ide o fyzickú osobu; názov alebo obchodné meno a sídlo sťažovateľa, ak ide o právnickú osobu,
- predmet sťažnosti,
- identifikáciu osôb, na ktoré je sťažnosť podaná,
- označenie čoho sa sťažovateľ domáha,
- dátum,
- podpis sťažovateľa.

Sťažnosť sa považuje za doručенú dňom, kedy bola doručená na adresu sídla finančného agenta alebo na adresu odštepného závodu finančného agenta.

V prípade, ak podaná sťažnosť nemá potrebné náležitosti, finančný agent písomne a bez zbytočného odkladu vyzve sťažovateľa na doplnenie sťažnosti. V prípade, ak sťažovateľ nedoplní sťažnosť v lehote 30 dní od doručenia výzvy k doplneniu sťažnosti, finančný agent sťažnosť odloží a písomne o tom upovedomí sťažovateľa.

Finančný agent je povinný viesť záznam o každej sťažnosti a opatreniach prijatých na jej vybavenie.

Záznam musí obsahovať nasledujúce údaje:

- meno, priezvisko a adresu bydliska sťažovateľa, ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno a sídlo sťažovateľa, ak ide o právnickú osobu,
- predmet sťažnosti,
- dátum doručenia sťažnosti,
- identifikáciu osôb, na ktoré bola sťažnosť podaná,
- identifikáciu osôb, ktorým bola sťažnosť pridelená na preverenie a vybavenie a dátum takéhoto pridelenia,
- vyhodnotenie skutočnosti, či bola sťažnosť oprávnená,
- opatrenia prijaté na vybavenie sťažnosti a termíny ich splnenia,
- dátum vybavenia sťažnosti.