**Záznam o sťažnosti a opatrení na jej vybavenie**

**Stažovateľ: Poradové číslo:**................

meno............................................................

priezvisko....................................................

adresa bydliska............................................

názov alebo

obchodné meno...........................................

sídlo............................................................

dátum podania.............................................. podpis klienta...............................................

**Predmet sťažnosti:**

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**Dátum doručenia**................................

**Identifikácia osôb, na ktoré bola sťažnosť podaná:**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**Oprávnenosť sťažností:**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**Opatrenia prijaté na jej vybavenia:**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**Dátum vybavenia:**.................................. **Podpis ............................**

**POSTUP PODANIA SŤAŽNOSTI**

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 miesta MELAR, 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 presne uviedol dôvod a predmet sťažnosti, miesto alebo proces, pri ktorom vidí nesprávny postup našej spoločnosti, resp. našich zamestnancov a pod.,

• MELAR, s.r.o. poskytne klientovi vyjadrenie k podanej sťažnosti do 30 dní od dňa 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 MELAR, 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:

**MELAR, s. r. o.**

**Hradbová 11, 040 01 Košice**

**web: www.melar.sk**

**e-mail:** **melar@melar.sk**

**Tel.: +421 904028 014**