

## Reklamačný poriadok

### Zaoberáme sa vašimi názormi a skúsenosťami

Hlavným cieľom spol. AFinance s.r.o. je v súlade s licenciou NBS poskytovať klientom a obchodným partnerom vysokokvalitné sprostredkovateľské služby v oblasti poistenia a zaistenia.

Tento cieľ sme schopní dosiahnuť, nakoľko nielen pozorne a cieľavedome sledujeme spätnú väzbu od našich klientov, spolupracovníkov a obchodných partnerov, ale na základe ich oprávnených pripomienok a podnetov, ďalej aktívne pracujeme na rozvíjaní kvality nášho servisu.

Aby sme tento proces pre našich klientov, spolupracovníkov a obchodných partnerov zjednodušili, nastavili sme v rámci spol. AFinance s.r.o. niekoľko jednoduchých, ale záväzných procesov, tzv. reklamačný poriadok. Klient, spolupracovník ako aj obchodný partner, tak má jasne definovanú možnosť komunikácie o prípadných nedostatkoch, s ktorými sa stretol a ktoré má vedenie AFinance s.r.o. záujem ihneď napraviť.

Všetci zamestnanci, spolupracovníci, klienti ako aj obchodní partneri AFinance s.r.o., sa hneď pri svojom vstupe do našej obchodnej siete, podrobne oboznámia s reklamačným poriadkom a sú povinní všetky jeho body dodržiavať.

### Hlavné zásady reklamačného poriadku AFinance s.r.o.

- Zamestnanci, spolupracovníci a obchodní partneri AFinance s.r.o. sa riadia Kódexom etiky poisťovacieho sprostredkovateľa a platnou legislatívou.
- S pripomienkami či námetmi, ktoré sa týkajú služieb poskytovaných spol. AFinance s.r.o., sa klienti, obchodní partneri a spolupracovníci môžu obrátiť na vedenie AFinance s.r.o., prostredníctvom adresy [info@afinance.eu](mailto:info@afinance.eu).
- Na každý podnet zareagujeme do 24 hod. a ponúkneme možné riešenia.
- Ak sa pripomienka či reklamácia klienta týka postupu konkrétneho zamestnanca, spolupracovníka či obchodného partnera AFinance s.r.o., informujeme vedenie tejto spoločnosti, ktoré zaistí, aby sa vykonala náprava.
- Každou pripomienkou sa zaoberáme individuálne, vyvodzujeme dôsledky a v prípade nutnosti upravujeme postupy a pravidlá fungovania AFinance s.r.o.
- Po uplynutí dostatočného časového úseku vedenie Afinance s.r.o., overuje, či sa navrhované riešenie alebo požadovaná náprava vykonali k spokojnosti klientov.