



Procedura privind trimiterea si solutionarea petitiilor

Datele de contact pentru obtinerea informatiilor legate de stadiul solutionarii petitiilor incheiate prin intermediul ASIGEST Broker de Asigurare-Reasigurare SA:

T: +40 21 230 4154/ +40 21 230 3993

E: contact@asigest.ro

Procedura privind primirea si solutionarea petitiilor adresate societatii ASIGEST Broker de Asigurare-Reasigurare SA

Prezenta procedura este aplicabila petitiilor depuse de catre orice persoana fizica sau juridica care are calitatea de asigurat, beneficiar, contractant sau persoana pagubita asa cum sunt definite de legislatia in vigoare, referitor la activitatea societatii ASIGEST Broker de Asigurare-Reasigurare SA

Definitii

Petent – persoana fizica sau juridica care are calitatea de asigurat, contractant, beneficiar, persoana prejudiciata sau reprezentanti ai acestora, asa cum sunt definite de legislatia in vigoare;

Petitie – cererea, reclamatia, sesizarea, formulata in scris ori prin posta electronica, prin intermediul careia un petent isi exprima nemulțumirea cu privire la activitatea societăților de asigurare si brokerilor.

I. Dispozitii Generale

Masurile ce decurg din aplicarea prezentei proceduri sunt destinate:

- aplicarii prevederilor legale privind respectarea drepturilor persoanelor;
- asigurarii unui climat de incredere a clientilor existenti si a clientilor potentiali ai companiei fata de seriozitatea, promptitudinea si calitatea serviciilor oferite de ASIGEST Broker de Asigurare-Reasigurare SA

Potrivit prevederilor legale, orice persoana fizica sau juridica, daca se considera vatamata in drepturile sale:

- recunoscute de lege sau prevazute prin contractul de asigurare, sau
- prin refuzul nejustificat de a-i fi rezolvata cererea referitoare la un drept, se poate adresa societatii pentru recunoasterea dreptului si repararea pagubei.

Petitia va fi semnata de petent sau de reprezentantul legal al acestuia; in cazul persoanelor juridice, trebuie sa poarte si stampila.

Dovada calitatii de reprezentant al petentului, persoana fizica sau juridica, se face prin imputernicire avocatiala in cazul avocaturilor, sau prin procura autentificata notarial, in cazul altor persoane. Reprezentantul persoana fizica prezinta si copia actului de identitate.

In sustinerea petitiei formulate, petentul poate depune acte care nu au fost avute in vedere initial.

Petitia nu poate avea ca obiect alte pretentii decat cele stabilite conform prevederilor legale, conditiilor generale contractuale, actului (actelor) de constatare semnat de petent, sau pretentii ulterioare semnarii declaratiei de renuntare la alte pretentii.

PETITIA trebuie sa contina, cel putin urmatoarele:

- o numele/prenumele petentului/denumirea,
- o datele de identificare: CNP/CUI, adresa completa
- o detalii de contact
- o numele si adresa entitatii impotriva careia se formuleaza petitia,
- o o descriere succinta a problemei supuse atentiei,
- o motivele inaintarii petitiei

Indiferent de continutul petitiei, brokerul este obligat sa raspunda petentului in termenul legal.

Atentie!

Nu se primesc reclamații prin telefon.

Petițiile anonime sau cele in care nu sunt trecute datele de identificare a petitionerului (nume, prenume, adresa, date contact) nu se iau in considerare.

II. Etapele solutionarii petitiilor

1. Petitia poate fi transmisa:

a) prin intermediul formularului online: <https://asigest.ro/petitii/> ;

b) prin e-mail transmis la adresa : contact@asigest.ro ;

c) prin depunere fizica sau comunicare prin posta/curierat la adresa sediului social al ASIGEST Broker de Asigurare-Reasigurare SA (Str. Duiliu Zamfirescu, nr. 8, Sector 1, Bucuresti) sau la oricare din punctele de lucru din tara. Punctele de lucru din tara le regasiti aici: <https://asigest.ro/contact/>

2. Petitiile primite vor fi inregistrate in **registru unic de petitii** al ASIGEST Broker de Asigurare-Reasigurare SA de catre persoana desemnata in acest sens.



3. Conducerea executiva a brokerului va dispune masuri de cercetare, analiza detaliate si rezolvare rapida si temeinica a tuturor aspectelor sesizate de petenti, cu respectarea stricta a prevederilor legale si contractuale in vigoare.

4. Colectivul de analiza si solutionare a petitiilor va intreprinde toate masurile dispuse de catre conducerea executiva, cu respectarea stricta a prevederilor legale si va elabora raspunsul final catre petent, pe care il va transmite spre aprobare conducerii executive a companiei ASIGEST Broker de Asigurare-Reasigurare SA.

5. Dupa obtinerea aprobarii de la conducerea executiva a companiei de brokeraj, colectivul de analiza si solutionare a petitiilor va transmite raspunsul catre petent in termenul legal de maximum 30 de zile de la inregistrare, indiferent daca solutia este favorabila sau nefavorabila.

6. Conducerea executivă a companiei de brokeraj și coordonatorul colectivului de analiză și soluționare a petițiilor se asigură de:

- a) buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențierea și rezolvarea petițiilor ce le sunt adresate;
- b) legalitatea soluțiilor adoptate;
- c) comunicarea soluțiilor adoptate, însoțite de documentațiile complete aferente cazurilor, în termenul legal către A.S.F. sau către petenți, după caz;
- d) asigurarea participării la procedurile de soluționare alternativă a litigiilor, precum conciliere prin intermediul SAL – FIN, mediere sau arbitraj, după caz, atunci când se solicită de către consumator.

7. Raspunsul se comunica prin posta/ e-mail, in functie de calea de comunicare folosita de petent.