

Procedura de contestatii si reclamatii

I. Introducere

Prezenta Procedura este aplicabila contestatii lor (obiectiuni, plangeri, reclamatii) formulate de Asigurati/Pagubiti referitor la activitatea Ink Consultanta-Broker de Asigurare SRL.

II. Dispozitii Generale

Masurile ce decurg din aplicarea prezentei procedure sunt destinate:

- aplicarii prevederilor legale privind respectarea drepturilor persoanelor;

- asigurarea unui climat de incredere a clientilor existenti si a clientilor potentiali ai companiei fata de seriozitatea, promptitudinea si calitatea serviciilor oferite de Ink Consultanta-Broker de Asigurare SRL.

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

- recunoscute de lege sau prevazute prin contractul de asigurare, sau

- prin refuzul nejustificat de a-l fi rezolvata cererea referitoare la un drept ,

Se poate adresa societatii pentru recunoasterea dreptului si repararea pagubei.

Se considerara refuz nejustificat de rezolvare a cererii faptul de a nu raspunde solicitantului in termen de 30 de zile de la inregistrarea cererii(contestatiei).

Contestatia se formuleaza in scris si va cuprinde urmatoarele:

- numele sau denumirea contestatarului, domiciliul sau sediul acestuia;

- obiectul contestatiei si eventual suma contestata.

Contestatia va fi semnata de contestator sau de reprezentantul legal al acestuia. In cazul persoanelor juridice, trebuie sa poarte si stampila.

Dovada calitatii de reprezentant al contestatorului , persoana fizica sau juridical, se face prin imputernicire avocatiala in cazul avocaturilor, sau prin procura autentificata notarial, in cazul altor persoane.

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

Contestatia nu poate avea ca obiect alte pretentii decat cele stabilite conform prevederilor legale, conditiilor generale contractual, actului (actelor) de constatate semnat de contestator, sau pretentii ulterioare semnarii declaratiei de renuntare la alte pretentii.

Desi nu putem impune ce trebuie sa cuprinda obiectiunile, plangerile sau reclamatii, suntem obligati sa raspundem, chiar daca acestea nu respecta cerintele prevazute pentru contestatii.

Raspunsul se comunica prin posta/e-mail/fax, functie de calea de comunicare folosita de contestator.

III. Etapele solutionarii contestatiilor (obiectiunilor, plangerilor, reclamatilor)

1) Contestatia poate fi transmisa:

a) prin e-mail adresat direct unui salariat Ink Consultanta-Broker de Asigurare SRL sau unui asistent in brokeraj al Ink Consultanta-Broker de Asigurare SRL, sau la adresa oficiala reclamatii@inkbroker.ro;

b) prin posta, curierat sau fax;

c) prin intermediul site-ului Ink Consultanta-Broker de Asigurare SRL;

d) prin inregistrarea petitiei la Autoritatea de Supraveghere Financiara si primirea unei solicitari ulterioare de informatii din partea ASF;

e) prin inregistrarea petitiei la Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor si primirea unei solicitari ulterioare de informatii din partea ANPC;

f) prin inregistrarea petitiei la Presedintia sau Guvernul Romaniei;

g) prin publicarea in presa scrisa sau pe Internet(pe forumuri, bloguri, etc...).

Nu se primesc reclamatii prin telefon. Petitiile anonime sau cele in care nu sunt trecute datele de identificare a petitionarului(nume, prenume, adresa, date contact) nu se iau in considerare.

- 2) Pentru solutionarea reclamatilor se va infiinta in cadrul Ink Consultanta-Broker de Asigurare SRL un departament special, numit department de reclamatii.

Componenta departmentului de reclamatii este:

- Matisan Sebastian Romulus, cu functia de Director General
- Lambrulescu Adrian-Ion, cu functia de Director Financiar
- Toma Nicoleta, cu functia de Referent financiar-contabilitate

- 3) Reclamatiiile primite de catre Ink Consultanta-Broker de Asigurare SRL se vor inregistra in registrul de intrari-iesiri si se vor solutiona de catre Departamentul de reclamatii.
- 4) Departamentul de reclamatii va elabora raspunsul final catre contestatar si il va transmite in termenul legal de maximum 30 de zile de la inregistrare, potrivit conditiilor precizate anterior.

Directorii din cadrul Ink Consultanta-Broker de Asigurare SRL vor lua toate masurile necesare pentru respectarea integral a prezentei procedure de lucru.

Bucuresti, Ink Consultanta-Broker de Asigurare SRL

20 ianuarie 2015

Matisan Sebastian Romulus

Lambrulescu Adrian-Ion