

Procedura de solutionare a petitiilor

Orice petitie adresata BCR Asigurari de Viata Vienna Insurance Group SA este luata in considerare numai daca este in forma scrisa.

Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului nu se iau în considerare și se clasează.

Petițiile se pot face la sediile companiei (la sediul central sau al agentilor teritoriale), pot fi primite la sediile companiei prin posta, fax sau e-mail sau se pot face in sistem on-line, pe site-ul companiei.

Colectivul de analiza si solutionare a petitiilor, format din angajati ai companiei, desemnati de conducerea executiva, din care face parte personal de specialitate si cu experienta in domeniul asigurarilor, calificat pe clasele de asigurari la care se refera petitiile, primeste toate petitiile, le analizeaza, le solutioneaza, intocmeste raspunsurile catre petenti si notele de fundamentare catre autoritatea de supraveghere.

Pentru petitiile primite direct de la petenti, solutionarea se va face in termen 30 de zile calendaristice de la data primirii, indiferent daca solutia este favorabila sau nefavorabila.

Vor fi avute in vedere numai acele petittii pentru care petentul isi declara identitatea (nume, prenume) si datele de contact (adresa, numar de telefon) in vederea comunicarii raspunsului.

Colectivul de analiza si solutionare a petitiilor are dreptul de a contacta petentul in maximum 24 ore de la inregistrarea petitiei si de a-i solicita orice informatii si documente necesare solutionarii petitiei adresate de catre acesta.

Pentru petitiile primite de la CSA, in termen de maximum 10 de zile lucratoare de la data primirii sau in termenul precizat in mod expres, Colectivul de analiza si solutionare a petitiilor va intocmi si va transmite CSA o nota de fundamentare, in care va justifica temeinic solutia adoptata.

In vederea rezolvarii pe cale amiabila a disputelor dintre companie si petenti se vor putea utiliza metodele alternative de solutionare a litigiilor prevazute de dispozitiile legale in vigoare.

Pentru solicitari de informatii privind stadiul rezolvarii petitiilor, puteti trimite un e-mail la adresa: office@bcrasigviata.ro sau ne puteti contacta la numerele de telefon : 021/206.90.40; 021/206.90.79