



Modalități de rezolvare pe cale amiabilă a petițiilor

UNIQA Asigurări se preocupă permanent și acordă o mare importanță satisfacției clienților săi, oferind atât produse competitive, dar și servicii de cea mai înaltă calitate.

Astfel, orice sugestie sau reclamație va fi soluționată cu profesionalism în cel mai scurt timp, aceasta devenind pentru noi o oportunitate de îmbunătățire a calității produselor și serviciilor noastre.

Pentru soluționarea pe cale amiabilă a diferendelor, pot fi utilizate următoarele modalități:

1. Solicitare de informații (ex. stadiul dosarului de daună) astfel:

- Prin apel telefonic la numărul (+40) 0374 400 400

2. Transmiterea unei petiții, prin următoarele modalități:

- E-mail: reclamatii@uniqa.ro
- Fax: 021.212.08.43
- On-line: completând formularul on-line de reclamații
- Poștă: la adresa sediului central UNIQA Asigurări SA: Str. Nicolae Caramfil nr 25, sector 1, București
- Depunerea la sediul societății (sediul central, sediile sucursalelor, agențiilor, punctelor de lucru UNIQA Asigurări) a petiției sau completarea formularului de reclamații existent în cadrul unităților teritoriale
- Prin intermediul Autorității de Supraveghere Financiară (<https://portal.asfromania.ro>)
- Prin intermediul SAL-FIN - în cazul persoanelor fizice (<http://www.salfin.ro>) sau prin procedura de mediere sau arbitraj - în cazul persoanelor juridice.

Prin petiție înțelegem cererea, reclamația, sesizarea formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un petent își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea societăților și brokerilor de asigurare.

Petentul este persoana fizică sau juridică care are calitatea de asigurat, contractant, beneficiar, persoana prejudiciată sau reprezentanți ai acestora, așa cum sunt definite de legislația în vigoare.

Toate petițiile valide primite prin registratură, prin poștă electronică sau prin sistemul on-line sunt înregistrate în Registrul Unic de Petiții.

Pentru a fi considerată validă, petiția trebuie să conțină minimum de informații:

- Datele de identificare (nume, prenume, adresă) și de contact ale petentului;
- Obiectul petiției, inclusiv informațiile minimale în vederea identificării situației reclamate și motivele petiției;
- Data petiției;
- Semnătura persoanei fizice, iar în cazul persoanelor juridice, semnătura reprezentantului legal
- Reprezentantii petentilor prezintă copia actului de identitate în cazul persoanelor fizice și actul de reprezentare acordat, în original, în forma certificată ori legalizată sau copii ale acestora, semnate pentru conformitate cu originalul, astfel încât să poată fi verificată identitatea, precum și calitatea persoanelor semnatare ale actului juridic.

Petițiile anonime sau cele în care nu sunt specificate datele de identificare/ contact ale petentului nu se iau în considerare și se clasează.

Nu se înregistrează în Registrul Unic de Petiții reclamațiile primite prin telefon.

Răspunsurile reclamațiilor, transmise de către departamentul de specialitate, vor conține atât decizia adoptată cât și motivele care au stat la baza acesteia.

Pentru informații privind stadiul rezolvării petițiilor puteți transmite un e-mail la adresa reclamatii@uniqa.ro sau ne puteți contacta la numărul de telefon (+40) 0374 400 400.

Termenul de soluționare a petițiilor este de maximum 30 de zile calendaristice de la data înregistrării acesteia, conform prevederilor legale în vigoare, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

Toate cazurile expuse vor fi tratate într-un mod corect, transparent și în concordanță cu standardele UNIQA Asigurări pentru a vă putea oferi o soluție justă.