



#### INFORMATII DESPRE SOLUTIONAREA PETITIILOR

Conform Normei „Privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea asiguratorilor și a brokerilor de asigurare” din 21.10.2014 emisa de Autoritatea de Supraveghere Financiară:

Prin **petent**, se înțelege orice persoană fizică sau juridică care are calitatea de asigurat, beneficiar, contractant sau persoană păgubită așa cum sunt definite de legislația în vigoare.

Potentul trebuie să se identifice prin nume, semnături, adresă.

Prin **petiție**, se înțelege cererea, reclamația, sesizarea formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un petent, astfel cum este definit la alin. (2) sau împuterniciții legali ai acestuia, care acționează exclusiv în numele petentului și în scopuri din afara obiectului lor de activitate, și fără un interes comercial propriu, își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea asiguratorilor și brokerilor de asigurare.

Pentru soluționarea pe cale amiabilă a petițiilor ce au legătura cu activitatea subscrisei, puteți apela la una dintre următoarele modalități:

- depunerea la sediul societății (sediul central Alpha Insurance Broker) a petiției scrise sau completarea formularului de petiție existent în cadrul unităților teritoriale;
- prin e-mail, la adresa [alphabrokers@alphabank.ro](mailto:alphabrokers@alphabank.ro);
- prin serviciul poștal/curier, la adresa sediului central: Alpha insurance Broker., Str. Grigore Alexandrescu, Nr. 85, Sector 1, București, cod poștal 010624

**Toate petițiile sunt înregistrate în registrul unic de petiții indiferent de modalitatea de primire a acestora.**

Pentru petițiile primite prin una din modalitățile mai sus-menționate, Alpha insurance Broker va transmite un răspuns oficial la adresa indicată de către petent (prin e-mail sau prin curier).

Termenul de soluționare a petiției este de maxim 30 zile calendaristice de la data înregistrării primirii acesteia, conform prevederilor acestei Norme.

**Pentru solicitări de informații privind stadiul rezolvării petițiilor, ne puteți contacta la:**

- adresa de email: [alphabrokers@alphabank.ro](mailto:alphabrokers@alphabank.ro);
- număr de telefon: **021. 455 59 43** (Convorbirile telefonice sunt taxate conform tarifelor în vigoare)
- fax: **021 408.04.55**