



Politica de reclamatii Alpha Insurance Brokers

Echipa Alpha Insurance Brokers se preocupa permanent de calitatea serviciilor si produselor de asigurare, pe care le ofera clientilor sai.

Comunicarea parerii dumneavoastra este foarte importanta pentru noi deoarece ne ofera prilejul de a identifica potentiale probleme si de alua masuri pentru imbunatatirea relatiei cu dumneavoastra.

Apreciem timpul si efortul depus de dumneavoastra pentru a ne comunica orice sugestie sau motiv de insatisfactie legat de relatia cu Alpha Insurance Brokers.

Ne puteti contacta prin una dintre modalitatile de mai jos:

- **E-mail:** [alphabrokers@alphabank.ro](mailto:alphabrokers@alphabank.ro)
- **Fax:** 021 408.04.55
- **Posta:** Alpha Insurance Brokers., Str. Grigore Alexandrescu, Nr. 85 , Sector 1, Bucuresti, cod postal 010624
- **Infoline:** 021. 455 59 43, de luni pana vineri de la 9:00 la 17:30,
- **Va rugam sa ne transmiteti datele dumneavoastra de contact si modalitatea de comunicare preferata astfel incat sa va putem transmite raspunsul nostru cat mai curand posibil.**

Cum vom gestiona mesajul dumneavoastra?

Va asiguram ca vom avea in vedere fiecare sugestie sau reclamatie facuta de dumneavoastra si vom depune toate eforturile pentru solutionarea corecta si eficienta a aspectelor pe care ni le-ati semnalat.

In acest sens:

- va ascultam si va respectam punctul de vedere
- va confirmam receptionarea mesajului dumneavoastra telefonic sau pe email in maxim 2 zile lucratoare de la inregistrarea acestuia;
- va vom transmite numele, pozitia si datele de contact ale persoanei care se va ocupa de rezolvarea solicitarii dumneavoastra;



- vom face toate eforturile pentru a raspunde solicitarii dumneavoastra in maxim 5 zile lucratoare
- in cazul in care solutionarea reclamatiei dumneavoastra necesita mai multe investigatii si nu o putem onora in termenul de 5 zile lucratoare, aceasta va fi semnalata managerului de departament responsabil pentru analiza si solutionare;
- in cazul reclamatiiilor de o complexitate deosebita si care implica un termen de rezolvare extins, la fiecare 10 zile lucratoare, va vom informa asupra stadiului in care se afla reclamatia dumneavoastra;
- in raspunsul final va vom comunica in mod clar atat decizia adoptata cat si motivele care au stat la baza acesteia.

**Va suntem recunoscatori pentru toate sugestiile transmise pentru ca acestea stau la baza unei relatii de calitate cu dumneavoastra, CLIENTUL nostru!**

**Va asiguram ca vom trata toate problemele expuse de dumneavoastra intr-un mod corect, transparent si in concordanta cu standardele Alpha Insurance Brokers pentru a va putea oferi o solutie satisfacatoare.**

Variante alternative pentru solutionarea reclamatiiilor

In cazul in care **nu sunteti pe deplin multumit(a) de raspunsul nostru**, va puteti adresa Autoritatii de Supraveghere Financiara, utilizand datele de contact de mai jos ori apela la modalitatea de solutionare alternativa a litigiilor in domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).

Detalii cu privire la conditiile de accesare a acestei proceduri, se regasesc pe site-ul [ASF](#)

Adresa: Splaiul Independentei nr. 15, Sector 5, Bucuresti 050092, Tel: 0800 825 627

Fax: 021.659.60.51/021.659.64.36

E-mail: office@asfromania.ro