

Solutionarea petitiilor

Pentru orice nemulțumire legată de relația cu Eurolife FFH Asigurari Generale, ne puteți contacta prin una din modalitățile de mai jos:

- e-mail: asigurari@eurolife-asigurari.ro
- telefon: 0314.23.00.80 (persoana de contact: Ciprian Mihalache – Director Departament Juridic)
- fax: 0314.18.40.84
- website: www.eurolife-asigurari.ro / Sugestii și reclamații

În cererile pe care ni le înaintați este necesar să menționați datele dumneavoastră de identificare și contact (nume, prenume, cod numeric personal, adresa de corespondență, adresa de e-mail, telefon). Pentru a ne asigura că menținem relația cu clienții noștri la un standard de calitate și profesionalism, orice petiție va fi soluționată în maximum 30 de zile de la data primirii de către noi. Dacă doriți să aflați stadiul de analiză și soluționare a petiției pe care ați formulat-o, ne puteți contacta telefonic la numărul de mai sus.

De asemenea, puteți adresa o petiție referitoare la orice nemulțumire legată de relația cu Eurolife FFH Asigurari Generale direct către Autoritatea de Supraveghere Financiară, astfel:

- Accesarea [Portalului ONLINE - Depunere Petiție/Reclamație/Sesizare](#) - prin crearea unui cont de utilizator și completarea datelor de identificare solicitate;
- Poșta electronică, la adresa: office@asfromania.ro;
- Expedierea prin intermediul serviciilor publice de poștă sau curierat, la adresa ASF : București, Splaiul Independenței Nr. 15, Sector 5, București, cod poștal 050092.

Pentru mai multe informații puteți consulta: <https://asfromania.ro/ro/a/2039/informa%C8%9Bii-peti%C8%9Bii>

În situația unui diferend între Societate și asigurat/pagubit, părțile au libertatea de a încerca soluționarea acestuia pe cale amiabilă. În acest sens, partea nemulțumită va convoca cealaltă parte la o negociere directă a pretențiilor, procedând la întâlniri, discuții, adrese scrise sau prin orice alte modalități de a face cunoscută reciproc poziția fiecărei părți. În situația în care nu s-a reușit soluționarea cazului pe cale amiabilă, petentul se poate adresa și Autorității de Supraveghere Financiară (ASF). Totodată, în conformitate cu prevederile Regulamentului nr. 4/27.04.2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN) și ale Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, consumatorul are dreptul de a apela la soluționarea alternativă a litigiilor (SAL). SAL-FIN este singura entitate de soluționare alternativă a litigiilor în domeniile în care Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF) are competența, care organizează și administrează proceduri SAL prin care se propune sau impune, după caz, o soluție părților.

Va asigurăm că fiecare petiție va fi analizată cu responsabilitate și profesionalism.

Pentru mai multe detalii puteți consulta:

- Regulamentul privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL-FIN) în domeniul financiar non-bancar (<https://salfin.ro/wp-content/uploads/2021/04/Regulament-4-SAL-Fin-consolidat-2021.pdf>).
- Procedura pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin propunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN (<https://www.salfin.ro/wp-content/uploads/2021/04/PPS.pdf>).
- Procedura pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin impunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN (<https://www.salfin.ro/wp-content/uploads/2021/04/PIS.pdf>).

 T: (+ 40) 31 423 00 80; F: (+ 40) 31 418 40 84  www.eurolife-asigurari.ro  asigurari@eurolife-asigurari.ro

Entitatea de solutionare alternativa a litigiilor in domeniul financiar non-bancar (SAL-FIN): Adresa: Str. Stelutei nr. 2, sector 1, Bucuresti, etaj 2. Adresa de corespondenta: Splaiul Independentei nr. 15, sector 5, cod postal 050092, Bucuresti Tel: 0800.825.627 ; numar apelabil din afara Romaniei: +40.21.668.12.08 Fax: 021.659.60.51 sau 021.659.64.36 E-mail: office@salfin.ro Website: www.salfin.ro