

Procedura de solutionare a petitiilor

Orice persoana fizica sau juridica, daca se considera vatamata in drepturile sale (recunoscute de lege / prevazute prin contractul de asigurare, sau prin refuzul nejustificat de a-i fi rezolvata cererea referitoare la un drept) se poate adresa societatii pentru recunoasterea respectivului drept si recuperarea pagubei.

Pentru solutionarea pe cale amiabila a situatiilor de acest gen, puteti apela la:

A. Solicitarea de informatii privind stadiul dosarului de dauna deschis sau plata acestuia , recurgand la una din urmatoarele variante:

- prin apel telefonic la numerele de telefon: **+40 21 222 0593** (Tarif normal in Romtelecom. Convorbirile telefonice sunt taxate conform tarifelor Romtelecom in vigoare. Detalii pe www.romtelecom.ro/personal/asistenta/);
- prin e-mail, la adresa office@medihelp.ro.

B. Transmiterea unei petitii, utilizand una dintre urmatoarele modalitati:

- depunerea la sediul societatii a petitiei scrise sau completarea formularului de reclamatii existent la sediu;
- prin e-mail, la adresa office@medihelp.ro;
- prin serviciul postal/ curier, la adresa sediului central: str. Constantin Caracas, nr24, sector 1, Bucuresti;
- prin intermediul site-ului societatii www.medihelp.ro

Toate petitiile sunt inregistrate in registrul unic de petitii indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratura, prin posta electronica (e-mail), prin sistemul on-line. Pentru petitiile primite prin una din modalitatile mai sus-mentionate , Medihelp International Broker de Asigurare SRL va transmite un raspuns oficial la adresa indicata de catre petent (prin e-mail sau prin Posta Romana).

Termenul de solutionare a petitiei este de maxim 30 zile calendaristice de la data inregistrarii primirii acesteia, conform prevederilor Ordinului CSA nr. 11/2012.

Atentie!

- Nu se inregistreaza petitiile/reclamatii primite prin telefon.
- Petitiiile anonime sau cele in care nu sunt trecute datele de identificare a petentului (nume, prenume, adresa, date contact) nu se iau in considerare si se claseaza, cu mentiunea "LIPSA DATE PETENT".

Pentru solicitari de informatii privind stadiul rezolvarii petitiilor, puteti trimite un e-mail la adresa: office@medihelp.ro sau ne puteti contacta la numarul de telefon: **+40 21 222 0593** (Tarif normal in Romtelecom. Convorbirile telefonice sunt taxate conform tarifelor Romtelecom in vigoare. Detalii pe www.romtelecom.ro/personal/asistenta/)