

Prezentul Regulament reglementează drepturile și obligațiile Clientului și ale WAGAS S.A. (denumit în continuare: WAGAS) referitoare la primirea, examinarea și oferirea răspunsului la reclamații în conformitate cu cerințele legislației române care reglementează activitatea de asigurări incidentă în cauză.

## § 1 Depunerea reclamațiilor

1. WAGAS acceptă reclamațiile adresate Asigurătorului în ceea ce privește asigurarea acordată, precum și reclamațiile în care Clientul are obiecții la serviciile furnizate de WAGAS care nu țin de domeniul de asigurarea acordat de către Asigurător.
2. Prin Asigurător, la care se face referire în paragraful 1, se înțelege Helvetia Global Solutions Ltd, înregistrat în Principatul Liechtenstein cu numărul FL-0002.191.766-9, cu sediul în Vaduz (FL-9490), str. Aeulestrasse 60, autorizat să își desfășoare activitate de asigurare pe teritoriul României în baza libertății de a presta servicii în UE (Spațiul Economic European).
3. Prin Client, la care se face referire în paragraful 1, se înțelege cel ce solicită protecție de asigurare, deținătorul de poliță, asiguratul, executantul garanției de asigurare, o persoană fizică, juridică sau instituție publică fără personalitate juridică.
4. Reclamațiile, la care se face referire în paragraful 1, pot fi depuse:
  - a. În scris – notificarea scrisă putând fi depusă personal la sediul WAGAS la Str. Rydygiera nr. 15, 01-793 Varșovia, Polonia, sau prin poștă la adresa indicată mai sus, sau în una din entități care deservesc clienții WAGAS (cooperanți);
  - b. Verbal – apelând nr de telefon +40215891323 sau personal la sediul Wagas sau în una din entități care deservesc clienții WAGAS (cooperanți);
  - c. Prin intermediul e-mailului, prin transmiterea reclamației la adresa de e-mail [complaints@wagas.eu](mailto:complaints@wagas.eu)
4. Reclamațiile depuse verbal sunt primite și înregistrate în protocolul de reclamații, care constituie anexa nr. 1 la prezentul Regulament. De asemenea, vă informăm că apelurile telefonice sunt înregistrate.
5. Reclamațiile trimise prin poștă la adresa WAGAS sunt considerate a fi depuse în ziua livrării lor către WAGAS.
6. O reclamație depusă unei entități care cooperează cu WAGAS trebuie să fie trimisă imediat de către această entitate către WAGAS. În acest caz, data depunerii reclamației de către Client este data la care aceasta a fost prezentată entității cu care colaborează WAGAS.
7. Entitatea care cooperează cu WAGAS, în momentul în care Clientul are intenția de a depune o reclamație, este obligată să informeze Clientul cu privire la posibilitățile de a depune o reclamație la WAGAS în conformitate cu prevederile paragrafului 4 din prezentul Regulament.
8. O reclamația trebuie să conțină:
  - a. datele complete ale Clientului, și anume: numele, prenumele sau numele companiei Clientului, adresa de corespondență, precum și numărul de telefon, pentru a asigura că reclamația va fi procesată în mod eficient;
  - b. nr. poliței/certificatului sau nr. și data daunei la care se referă reclamația;
  - c. informații în cazul în care Clientul care a depus o reclamație este persoană fizică, solicită transmiterea răspunsului prin e-mail; în acest caz este necesar să ne furnizați adresa de e-mail;
  - d. informații privind modalitatea optată de a primi răspunsul la reclamație;
  - e. conținutul reclamației – descrierea oricărei forme de nemulțumire față de serviciile furnizate, precum și indicarea motivului nemulțumirii cu o scurtă justificare;
  - f. dacă este necesar - documentația suplimentară care confirmă motivele nemulțumirii.

## § 2 Răspuns la reclamație

1. Răspunsul la reclamații va fi furnizat fără întârzieri nejustificate, dar nu mai târziu de 56 de zile de la primirea acestuia. Pentru a păstra termenul limită indicat mai sus este suficient să se trimită un răspuns provizoriu Clientului înainte de expirarea acestuia.
2. Răspunsul la reclamație va fi dat în formă:
  - a. Pe suport de hârtie sau
  - b. pe un alt suport durabil, în special prin e-mail. În cazul în care Clientul este o persoană fizică, se poate oferi un răspuns în prin mail doar la cererea acestuia.
3. În cazul nerespectării termenelor prevăzute la alineatul (1), se consideră că reclamația a fost examinată în conformitate cu voința clientului.
4. Procesul de examinare a reclamațiilor se desfășoară în conformitate cu principiile integrității, fiabilității, profesionalismului și obiectivității, în conformitate cu interesele Clientului.

## § 3 Procedura de apel

În cazul în care creanțele care decurg din reclamație nu sunt luate în considerare, Clientul poate:

1. să depună recurs împotriva poziției prezentate de WAGAS; recursul poate fi depus:
  - a. În scris – poate fi depus personal la sediul WAGAS la Str. Rydygiera nr. 15, 01-793 Varșovia, Polonia sau prin poștă la adresa indicată mai sus;
  - b. Sub forma unui e-mail trimis la următoarea adresă: [complaints@wagas.eu](mailto:complaints@wagas.eu)
2. să depună o sesizare la Autoritatea de Supraveghere Financiară, cu sediul în București, Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, cod poștal 050092, București,

Email: [office@asfromania.ro](mailto:office@asfromania.ro)

Telefon: 0800 825 627, Fax: 021.659.60.51 sau 021.659.64.36.

E-mail: [office@asfromania.ro](mailto:office@asfromania.ro)

Site web: [www.asfromania.ro/index.php/en/consumers/petitions-consumers-guide](http://www.asfromania.ro/index.php/en/consumers/petitions-consumers-guide)

În conformitate cu legislația privind soluționarea reclamațiilor de către Autoritatea de Supraveghere Financiară, WAGAS este obligat să participe la procedurile extrajudiciare pentru soluționarea litigiilor care sunt conduse de Autoritatea de Supraveghere Financiară;

3. să facă recurs împotriva instanței competente în conformitate cu dispozițiile generale sau instanței competente pentru locul de reședință sau sediul asiguratului, deținătorului de poliță, moștenitorului asiguratului, beneficiarului contractului de asigurare sau moștenitorilor beneficiarului contractului de asigurare;

4. În cazul litigiilor apărute în legătură cu contractele încheiate prin intermediul paginii de internet sau prin alte mijloace electronice între WAGAS și consumatori, există posibilitatea să se utilizeze sistemul online de soluționare a litigiilor - platforma ODR. În acest scop, consumatorul trebuie să completeze formularul electronic de reclamație disponibil la <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### **§ 4 Dispoziții finale**

1. Prezentul Regulament este disponibil pe pagina web - [wagas.eu](http://wagas.eu) .
2. Conținutul esențial al prezentului Regulament a fost introdus în Condițiile Generale de Asigurare, care face parte integrantă din contractul de asigurare, pentru fiecare dintre programele de asigurări gestionate de WAGAS.

Anexa nr. 1

**Protocolul de reclamații**

.....  
(Localitatea și data depunerii reclamației)

.....  
Numele și Prenumele Clientului

.....  
Adresa/ adresa de corespondență a Clientului

.....  
Număr de telefon / adresa de e-mail Clientului

Forma de primire a răspunsului: **scrisă / e-mail\*** (\*ștergeți ce nu se aplică)

.....  
Statutul Clientului: (Asigurat, Deținător de poliță, Partea vătămată etc.)

.....  
Numărul poliței / contractului de asigurare

.....  
Numărul și data daunei

**Reclamația**

Obiectul reclamației este:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Soluția propusă de Client – așteptările Clientului:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Documente anexate:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

.....  
(Data și semnătura lizibilă a persoanei care depune reclamația)

.....  
(Data și semnătura Clientului)