

Politica privind cererile de despăgubire

Noi punem satisfacția clientului pe primul plan, de aceea compania Insito Despăgubiri are întotdeauna ca scopul de a oferi un nivel cât mai înalt de servicii tuturor clienților săi. Cu toate acestea, dacă nu v-am îndeplinit așteptările sau dacă aveți o plângere cu privire la orice aspect al serviciilor noastre, dorim să aflăm acest lucru cât mai curând posibil. Vă mulțumim pentru feedback, deoarece ne oferă posibilitatea să ne reparăm eventualele greșeli comise și să ne îmbunătățim serviciile noastre pentru toți clienții noștri. Vom încerca să rezolvăm orice plângere pe care ați putea avea-o cât mai curând posibil.

Procedura noastră internă de reclamații este concepută pentru a facilita o soluționare rapidă și eficientă a oricărei reclamații privind serviciul de gestionare a daunelor pe care l-am furnizat și care este reglementată de regulile Autorității de Conduită Financiară.

Cum să completați o reclamație

Pentru a depune o plângere vă rugăm să ne contactați într-unul din următoarele moduri:

- Scrieți-ne: Complaints Officer, Insito Claims, Ashley House, 86-94 high Street, Hounslow TW3 1NH
- Sunați-ne: 020 8940 0069
- Trimiteți-ne un mail: info@insito.uk

Procedura de soluționare a reclamațiilor

După ce ne-ați notificat cu privire la reclamația dvs., vă vom trimite o confirmare scrisă a plângerii în termen de cinci zile lucrătoare de la primirea acesteia. Vă vom oferi detaliile persoanei (responsabil cu reclamațiile) care vă gestionează plângerea împreună cu detaliile procedurii noastre de soluționare a reclamațiilor.

În termen de patru săptămâni de la primirea reclamației, vă vom trimite, orice ar fi:

- răspunsul nostrum final; sau
- un răspuns temporar, în care vă vom explica de ce nu suntem încă în stare să vă soluționăm reclamația. De asemenea, vom indica momentul la care vă puteți aștepta să vă contactăm din nou (termen care se va încadra în opt săptămâni de la primirea plângerii).

În termen de opt săptămâni de la primirea reclamației, vă vom trimite, orice ar fi:

- răspunsul nostrum final; sau
- un răspuns:
 - în care vă vom explica de ce nu suntem încă în stare să vă oferim un răspuns final, în care motivăm întârzierea suplimentară și indicăm momentul în care ne așteptăm să vă putem oferi un răspuns final; și

- în care vă informăm că puteți transmite reclamația mai departe la Serviciul Ombudsmanului Financiar dacă sunteți nemulțumit de întârziere și vom include o copie a broșurii explicative a Serviciului Ombudsmanului Financiar.

Depuneți o plângere cu privire la firma juridică de serviciile căreia ați beneficiat

Vă recomandăm ca orice reclamație privind serviciul oferit de firma juridică să fie depusă direct la firmă.

Dacă sunteți nemulțumit de nivelul serviciilor pe care l-ați primit de la juriști, vă sugerăm să îi contactați direct. Cu toate acestea, vom transmite, de asemenea, orice reclamații pe care le primim cu privire la juriștii firmei relevante, pentru a le cerceta și analiza.

Dacă sunteți nemulțumit de răspunsul oferit de firma juridică, puteți lua în considerare să depuneți plângere la Ombudsmanul juridic.

Datele de contact ale Serviciului Ombudsmanului Financiar sunt următoarele:

Financial Ombudsman Service

The details for the Financial Ombudsman Service are as follows:

The Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
Harbour Exchange
London
E14 9SR

Tel: 0800 376 0150
Next Generation Text Relay: 18002 020 7964 1000
Web: www.financial-ombudsman.org.uk

Legal Ombudsman

The details for the Legal Ombudsman (Legal Service Provider Team) are as follows:

Legal Ombudsman
PO Box 6806
Wolverhampton
WV1 9WJ

Tel: 0300 555 0333
Minicom text phone user: 18002 0300 555 0333
Email: enquiries@legalombudsman.org.uk