

Aprobata prin decizia nr. 29/25.01.2018
Director General,
Mariana Rotaru



PROCEDURA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR REFERITOARE LA ACTIVITATEA BROKERILOR DE ASIGURARE (P02 versiunea 3)

la nivelul S.C. DELTA S.R.S. Broker de Asigurare-Reasigurare SRL

I. DISPOZITII GENERALE:

I.1 Legislatie aplicabila: Norma nr. 18/2017 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea societatilor de asigurare si reasigurare si brokerilor de asigurare, in vigoare de la 1 august 2017 si Publicata in Monitorul Oficial, Partea I nr. 555 din 13 iulie 2017 .

I.2 Scop: Modalitatea de tratare si solutionare a petitiilor formulate catre **S.C. DELTA S.R.S. Broker de Asigurare-Reasigurare SRL** de catre clienti sau terte persoane, direct sau prin intermediul Autoritatii de Supraveghere Financiara sau a altor institutii publice. Aceasta se supune conditiilor generale contractuale privind derularea diverselor forme de asigurare, precum si prevederilor legale in vigoare :

I.3 Domeniu de aplicare: Prezenta este o procedura interna cu aplicabilitate in toate structurile organizatorice de catre toti salariatii, precum si de catre asistentii in brokeraj persoane fizice si juridice. Prezenta procedura va fi periodic revizuita in scopul imbunatatirii acesteia si adaptarii permanente la cerintele legislative.

I.4 Obiective urmarite: Procedura prezinta metodologia de primire, inregistrare, investigare, solutionare si raspuns la petitiile formulate de catre clienti sau alte categorii de persoane (potentiali clienti, pagubiti, angajati etc.) si urmareste: aplicarea prevederilor legale privind drepturile persoanelor asigurate; solutionarea pe cale amiabila a nemulțumirilor; punerea unui proces eficace, rapid si deschis la dispozitia petentilor; analiza si evaluarea petitiilor in vederea imbunatatirii calitatii serviciilor furnizate clientilor.

II. PROCEDURA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR

II.1. Definitii generale

- *petent* - orice persoana fizica sau juridica care are calitatea de asigurat, beneficiar, contractant sau persoana pagubita asa cum sunt definite de legislatia in vigoare. 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.

- *petitie* - cererea, reclamatia, sesizarea formulata in scris ori prin posta electronica, prin intermediul careia un petent, astfel cum este definit mai sus, sau imputernicitii legali ai acestuia, care actioneaza exclusiv in numele petentului si in scopuri din afara obiectului lor de activitate, si fara un interes comercial propriu, isi exprima nemulțumirea cu privire la activitatea **S.C. DELTA S.R.S. Broker de Asigurare- Reasigurare SRL**

- Nota de fundamentare – reprezinta documentul care cuprinde raspunsul in forma scrisa la petitiile sosite prin ASF, document semnat in mod obligatoriu de Directorul Executiv al Societatii - Coordonatorul colectivului de analiza si solutionare a petitiilor.

- Membrii Colectivului de analiza si solutionare a petitiilor - persoane salariate, desemnate in acest sens prin Decizie de Directorului Executiv, care primesc petitia spre analiza si rezolvare si formuleaza un draft de

raspuns pe care il transmite Coordonatorului spre avizare inainte de a fi transmis petentului.

- Coordonatorul colectivului de analiza si solutionare a petitiilor– persoana salariata care coordoneaza si conduce Colectivul de analiza si solutionare a petitiilor si este numita prin hotarare a Directorului General al Societatii si notificata la ASF, denumita in continuare „Coordonatorul”.

- Registrul unic de petitii – registru in format electronic securizat, in care petitiile sunt inregistrate cronologic, in ordinea primirii, pe an calendaristic, cu reinceperea numerotarii de la 01 la fiecare inceput de an, in care sunt completate toate informatiile impuse de ASF prin Norma nr.18/2017, modelul fiind prezentata in Anexa 1 la aceasta norma.

II.2. Depunerea petitiilor

Toate petitiile, indiferent de modalitatea de primire a acestora:

1. depuse la registratura (la sediu social: Calea Mosilor nr 282, parter, sector 2)
2. trimise prin posta electronica la adresa de email: reclamatii-sesizari@deltasrs.ro
3. prin sistemul on-line (www.deltasrs.ro)
4. primite prin ASF

vor fi introduse de catre Coordonaturul Colectivului de Solutionare a Petitiilor in „Registrul unic de Petitii”, in format electronic, conform modelului ASF.

In momentul in care se formuleaza petitia in atentia brokerului de asigurare, petentul trebuie sa precizeze urmatoarele: **numele reclamantului, detalii de contact (adresa, numarul de telefon si adresa de e-mail), numele si adresa entitatii impotriva careia se formuleaza plângerea, o descriere succinta a problemei supuse atentiei, motivele inaintarii plângerii si se pot sugera si solutii pentru rezolvarea plângerii.**

Petitua trebuie sa contina si copii ale documentelor relevante care ar putea ajuta in rezolvarea acesteia si care sa sustina aspectele la care se face referire in continutul acesteia.

Orice petitie adresata S.C. DELTA S.R.S. Broker de Asigurare-Reasigurare SRL este luata in considerare numai daca este in forma scrisa.

Petitiile anonime sau cele in care nu sunt trecute datele de identificare a petitionerului nu se iau in considerare si se claseaza.

In vederea rezolvarii pe cale amiabila a disputelor dintre companie si petenti se vor putea utiliza metodele alternative de solutionare a litigiilor prevazute de dispozitiile legale in vigoare:

- in cazul persoanelor fizice entitatea de soluționare alternativa a litigiilor SAL-FIN,
- iar in cazul persoanelor juridice medierea sau arbitrajul;

Pentru solicitari de informatii privind stadiul rezolvarii petitiilor, se poate trimite un e-mail la adresa: office@deltasrs.ro sau se poate apela numarul de telefon: 021 212 10 15.

Soluționarea amiabila sau prin intermediul metodelor de soluționare alternativa a litigiilor nu limiteaza dreptul părților de a se adresa instanțelor de judecata abilitate.

Personalul brokerului acorda asistenta asiguratului existent in propriul portofoliu, in ceea ce priveste derularea contractului de asigurare cu respectarea conditiilor de asigurare, precum si a prevederilor legale, pe toata perioada valabilitatii acestuia, inclusiv pentru solutionarea pe cale amiabila a eventualelor litigii.

II.3. ETAPELE SOLUTIONARII PETITIILOR

Nr.	Actiune	Responsabil	Termen de realizare
1	Inregistrarea in registrul unic a oricarei petitii primite la nivel de societate	Mariana Rotaru	in ziua primirii sau, daca petitua este primita intr-o zi nelucratoare, in prima zi lucratoare de dupa

2	Verificarea mailurilor sosite pe adresa reclamatii-sesizari@deltasrs.ro	Mariana Rotaru	zilnic
3	Transmiterea catre sediu firmei prin mijloacele cele mai rapide (mail : reclamatii-sesizari@deltasrs.ro sau posta rapida) a petitiilor din teritoriu	responsabilul de client /asigurat	in maxim 24 de ore de la efectuarea in scris a petitiei
4	Convocarea in scris a colectivului de analiza si solutionare a petitiilor	Mariana Rotaru ..	in maxim 3 zile de la data inregistrarii petitiilor
5	Intocmirea pentru fiecare petitie inregistrata a unui dosar care sa contina toate documentele justificative utilizate in solutionarea petitie	Colectivul de analiza a petitiilor	pe parcursul cercetarii, analizei detaliate a petitie
6	Intocmirea unei Note de Fundamentare in care sa se justifice temeinic si cu respectarea dispozitiilor legale in vigoare solutia adoptata	Colectivul de analiza a petitiilor	in 10 de zile de la data inregistrarii petitie
7	Intocmirea si transmiterea raspunsului final catre petent, in forma scrisa, privind petitia inregistrata, indiferent daca solutia este favorabila sau nefavorabila	Colectivul de analiza a petitiilor	in 30 de zile de la data inregistrarii petitiei
8	Informarea personalului implicat (asistenti brokeraj) asupra fiecarui tip de petitie inregistrata si asupra raspunsurilor aferente	Mariana Rotaru ..	in 5 zile de la data transmiterii raspunsului final catre petent
9	<p>Pentru fiecare petitie primita de la Autoritatea de Supraveghere Financiara se va transmite in format electronic, dar si in format letric, se va depune la registratura sediului sau transmite prin posta cu confirmare de primire o documentatie semnata de conducerea executiva, continand urmatoarele documente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - o nota de fundamentare intocmita de Colectivul de analiza si solutionare a petitiilor in care sa justifice temeinic si cu respectarea dispozitiilor legale in vigoare solutia adoptata; - copia integrala a dosarului de dauna; - conditiile de asigurare aplicabile in respectiva speta. 	Rotaru Mariana	in maxim 10 zile lucratoare de la primirea solicitarii sau in termenul prevazut in mod expres in solicitare
10	In situatia in care aspectele sesizate prin petitia depusa la ASF necesita o cercetare mai amanuntita, se va solicita la ASF prelungirea termenului de la punctul anterior	.. Conducere executiva	cu cel mult 5 zile calendaristice
11	Trasmiterea catre ASF a raportarilor semestriale Anexa 5 , respectiv Anexa 3	Rotaru Mariana	45 de zile de la incheierea semestrului
12	Raspundere directa privind buna organizare si desfasurare a activitatii de primire, evidentiere	Conducerea	in termenele legale precizate

si rezolvare a petitiilor, precum si de legalitatea solutiilor adoptate si de comunicarea acestora catre ASF si/sau petenti.	executiva	in prezenta procedura
--	-----------	-----------------------

II.4 Arhivarea Petitiilor

Dupa trimiterea raspunsului la petitii, Coordonatorul va arhiva un exemplar al raspunsului/Notei de Fundamentare, alaturi de petitie, impreuna cu intreaga documentatie aferenta.

III. RAPORTAREA PETITIILOR

Potrivit legislatiei in vigoare, semestrial, societatea are obligativitatea de a raporta situatia petitiilor in format electronic, prin aplicatia pusa la dispozitie de catre ASF, iar prin adresa scrisa depusa la sediul ASF se certifica corectitudinea si completitudinea datelor inscrise in fiecare raportare, inclusiv data la care au fost transmise si incarcate electronic. Adresa scrisa trebuie sa fie semnata olograf sau cu semnatura electronica extinsa, in mod obligatoriu, de catre directorul executiv, conform art. 35 alin. (15) din Legea nr. 32/2000, cu modificarile si completarile ulterioare.

Urmatoarele raportari se transmit in termen de 45 de zile de la incheierea semestrului pentru care se face raportarea:

- a) „Situatia petitiilor” in conformitatea cu anexa nr. 5 din Norma nr. 18/2017.
- b) „Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor” conformitatea cu anexa nr. 3 din Norma nr. 18/2017;

In cazul in care petitia este justificata si se datoreaza unor deficiente in activitate, conducerea executiva va initia si implementa masuri corective si de prevenire care sa conduca la evitarea reaparitiei unor situatii similare.

Prezenta procedura se va comunica spre insusire sub semnatura, intreg personalului implicat in activitatea firmei **SC DELTA S.R.S. Broker de Asigurare-Reasigurare SRL** si tuturor nou-angajatilor.

Intocmit,

Mariana Rotaru



Anexa 1 - Registru unic de petiții

Numarul petitiei	Data petitiei	Numele petentului	Adresa/telefon/e-mail	Numarul dosarului	Numarul politei	Obiectul petitiei	Provenienta petitiei		Observatii
							Solicitant ¹	Nr. si data ²	

¹ Se va mentiona provenienta petitiei: direct din partea petentului, prin Autoritatea de Supraveghere Financiara sau prin intermediul/din partea altei entitati.

² Se completeaza cu numarul si data inregistrarii petitiei la institutia/entitatea de la care provine.