

Aprobata prin decizia nr. 29/25-01.2018
Director General,
Mariana Rotaru



PROCEDURA 2 (v3) - DE SOLUTIONARE A PETITIILOR REFERITOARE LA ACTIVITATEA BROKERILOR DE ASIGURARE

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 soluționare a petițiilor referitoare la activitatea societăților de asigurare și reasigurare și brokerilor de asigurare în vigoare de la 1 august 2017 și Publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 555 din 13 iulie 2017

I.2 Scop: Modalitatea de tratare și soluționare a petițiilor formulate către **S.C. DELTA S.R.S. Broker de Asigurare-Reasigurare SRL** de către clienți sau terțe persoane, direct sau prin intermediul Autorității de Supraveghere Financiară sau a altor instituții publice. Aceasta se supune condițiilor generale contractuale privind derularea diverselor forme de asigurare, precum și prevederilor legale în vigoare :

I.3 Domeniu de aplicare: Prezenta este o procedură internă cu aplicabilitate în toate structurile organizatorice de către toți salariații, precum și de către asistenții în brokeraj persoane fizice și juridice. Prezenta procedură va fi periodic revizuită în scopul îmbunătățirii acesteia și adaptării permanente la cerințele legislative.

I.4 Obiective urmărite Procedura prezintă metodologia de primire, înregistrare, investigare, soluționare și răspuns la petițiile formulate de către clienți sau alte categorii de persoane (potențiali clienți, pagubiti, angajați etc.) și urmărește : - aplicarea prevederilor legale privind drepturile persoanelor asigurate; - soluționarea pe cale amiabilă a nemulțumirilor; - punerea unui proces eficace, rapid și deschis la dispoziția petenților; - analiză și evaluarea petițiilor în vederea îmbunătățirii calității serviciilor furnizate clienților.

II. PROCEDURA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR

II.1. Definitii generale

- *petent* - orice persoană fizică sau juridică care are calitatea de asigurat, beneficiar, contractant sau

persoană păgubită așa cum sunt definite de legislația în 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.

- *petiție* - cererea, reclamația, sesizarea formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un petent, astfel cum este definit mai sus, sau împuterniciții legali ai acestuia, care acționează exclusiv în numele petentului și în scopuri din afara obiectului lor de activitate, și fără un interes comercial propriu, își exprimă 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 petitiiile 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 petițiile, indiferent de modalitatea de primire a acestora:

1. depuse la registratură (la sediu social: Calea Mosilor nr 282, parter, sector ,Bucuresti / la punctul de lucru sos Gh Ionescu Sisesti 74 C, sector 1,Bucuresti)
2. trimise prin poștă electronică 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.

S.C. DELTA S.R.S. Broker de Asigurare-Reasigurare S.R.L.

Autorizata de Comisia de Supraveghere a Asigurarilor, Numar în Registrul Brokerilor de Asigurare:RBK – 670 ; Operator de date cu caracter personal nr. 26050; CUI:18729089; Nr. de ordine in Registrul Comertului: J40/9056/2006; Capital Social: 150.000 Lei; Sediul Social: Bucuresti, sector 2, Calea Mosilor nr. 282, parter; Tel/fax 021 212.10.15; e-mail: office@deltasrs.ro; www.deltasrs.ro

În momentul în care se formulează petiția în atenția brokerului de asigurare, petentul trebuie să precizeze următoarele: **numele reclamantului, detalii de contact (adresa, numărul de telefon și adresa de e-mail), numele și adresa entității împotriva căreia se formulează plângerea, o descriere succintă a problemei supuse atenției, motivele înaintării plângerii și se pot sugera și soluții pentru rezolvarea plângerii.**

Petiția trebuie să conțină și copii ale documentelor relevante care ar putea ajuta în rezolvarea acesteia și care să susțină aspectele la care se face referire în conținutul acesteia.

Orice petiție adresată S.C. DELTA S.R.S. Broker de Asigurare-Reasigurare SRL este luată în considerare numai dacă este în forma scrisă.

Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului nu se iau în considerare și se clasează.

În vederea rezolvării pe cale amiabilă a disputelor dintre companie și petenti se vor putea utiliza metodele alternative de soluționare a litigiilor prevăzute de dispozițiile legale în vigoare:

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

Pentru solicitări de informații privind stadiul rezolvării petițiilor, se poate trimite un e-mail la adresa: office@deltasrs.ro sau se poate apela numărul de telefon: 021 212 10 15.

Soluționarea amiabilă sau prin intermediul metodelor de soluționare alternativă a litigiilor nu limitează dreptul părților de a se adresa instanțelor de judecată abilitate.

Personalul brokerului acordă asistența asiguratului existent în propriul portofoliu, în ceea ce privește derularea contractului de asigurare cu respectarea condițiilor de asigurare, precum și a prevederilor legale pe toată perioada valabilității acestuia, inclusiv pentru soluționarea pe cale amiabilă a eventualelor litigii.

II.3. ETAPELE SOLUȚIONĂRII PETIȚIILOR

Nr. crt	Actiune	Responsabil	Termen de realizare
1	Inregistrarea în registrul unic a oricărei petiții primite la nivel de societate	Mariana Rotaru	în ziua primirii sau, dacă petiția este primită într-o zi nelucrătoare, în prima zi lucrătoare de după

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 petitie
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 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 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 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 depunere 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 respective 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 si rezolvare a petitiilor, precum si de legalitatea solutiilor adoptate si de comunicarea acestora catre ASF si/sau petenti.	Conducerea executiva	in termenele legale precizate 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:

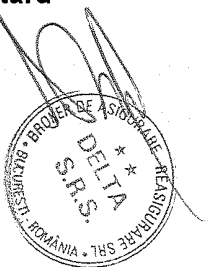
- a) „Situatia petitiilor” in conformitatea cu anexa nr. 5 din Norma nr. 18/2017;
- b) „Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor” conformitatea cu anexa nr. 3 din Norma nr. 18/2017;

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

Numărul petiției	Data petiției	Numele petentului	Adresă/ telefon / e- mail	Numărul dosarului	Numărul poliței	Obiectul petiției	Proveniența petiției		Observații
							Solicitant ¹	Nr. și data ²	

¹ Se va menționa proveniența petiției: direct din partea petentului, prin Autoritatea de Supraveghere Financiară sau prin intermediul/din partea altei entități.

² Se completează cu numărul și data înregistrării petiției la instituția/entitatea de la care provine.



