
PROCEDURA PRIVIND PRIMIREA SI SOLUTIONAREA PETITIILOR ADRESATE SC ROMASIG Broker de Asigurare SRL

Prezenta procedura este aplicabila petitiilor depuse de catre orice persoană fizică sau juridică care are calitatea de asigurat, beneficiar, contractant sau persoană păgubită așa cum sunt definite de legislația în vigoare, referitor la activitatea societatii ROMASIG Broker de Asigurare.

I. Dispozitii generale

1. Masurile ce decurg din aplicarea prezentei proceduri sunt destinate:
- aplicarii prevederilor legale privind respectarea drepturilor persoanelor;
 - asigurarii unui climat de incredere a clientilor existenti si a clientilor potentiali ai companiei fata de seriozitatea, promptitudinea si calitatea serviciilor oferite de SC ROMASIG Broker de Asigurare SRL.

Prin petitie se înțelege cererea, reclamația, sesizarea formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un petent sau imputernicitii legali ai acestuia, isi exprima nemulțumirea cu privire la activitatea societatii ROMASIG Broker de Asigurare.

Prin petent se intelege orice persoana fizica sau juridica care are calitatea de asigurat, beneficiar, contractant sau persoana pagubita așa cum sunt definite de legislația în vigoare.

2. Petitia se formuleaza in scris si va cuprinde urmatoarele:
- numele sau denumirea petentului, domiciliul sau sediul acestuia, datele de contact;
 - obiectul petitiei si eventual suma contestata;

Petitia va fi semnata de petent sau de reprezentantul legal al acestuia; in cazul persoanelor juridice, trebuie sa poarte si stampila.

II. Etapele solutionarii petitiilor

1. Petitia poate fi transmisa:
- a) prin e-mail transmis la adresa: office@romasig.ro
 - b) prin posta sau curierat la adresa ROMASIG Broker de Asigurare, Str. Felix Aderca, bl. 7 parter, Craiova, Dolj
 - c) prin fax, la numarul 0351437020
 - d) prin intermediul site-urilor companiei, daca acest lucru este implementat;
 - e) prin inregistrarea petitiei la Autoritatea de Supraveghere Financiara (ASF) si primirea unei solicitari ulterioare de informatii din partea ASF;
 - f) prin inregistrarea petitiei la Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (A.N.P.C.) si primirea unei solicitari ulterioare de informatii

din partea A.N.P.C.;

Atentie!

- Nu se vor prelua telefonic petitiile/reclamatii primite prin telefon, ci doar cele in format scris.

- Nu se vor lua in considerare petitiile/reclamatii anonime sau cele care nu contin datele minime de identificare ale petentului si a contractului de asigurare care face obiectul petitiei (nume, prenume, adresa, date contact, numarul politiei sau a dosarului de dauna la care face referire petitia) .

2. Petitiile primite vor fi inregistrate in registrul unic de petitii al ROMASIG Broker de Asigurare de catre persoana desemnata in acest sens de conducerea companiei.

Registrul unic de petitii se intocmeste pe an calendaristic, cu reinceperea numerotarii de la 01 la fiecare inceput de an.

Petitiile se inregistreaza cronologic, in ordinea primirii, fara ca numerele de inregistrare atribuite sa se repete.

Registrul unic de petitii va cuprinde in mod obligatoriu rubricile:

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

¹ se va mentiona provenienta petitiei: direct din partea petentului, prin autoritatea de supraveghere financiara, sau prin intermediul/din partea unei alte entitati;

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

Petitiile primite la unitatile teritoriale ale ROMASIG Broker de Asigurare se vor inregistra in registrul de intrari-iesiri al unitatii respective si se vor inainta de urgent catre sediul central in vederea inregistrarii in Registrul unic de petitii si solutionarii.

Daca petitia a fost adresata unui colaborator (asistent in brokeraj) acesta va informa pe petent ca actioneaza in numele ROMASIG Broker de Asigurare si il va indruma sa depuna petitia la broker spre solutionare.

3. Conducerea companiei va dispune masuri de cercetare, analiza detaliata si rezolvare rapida si temeinica a tuturor aspectelor sesizate de petenti, cu respectarea stricta a prevederilor legale.

Persoana insarcinata cu solutionarea petitiei va solicita informatiile necesare de la departamentele implicate in solutionarea petitiei in vederea transmiterii unui raspuns catre petent.

In scopul finalizarii demersurilor necesare pentru solutionarea reclamatiei, persoana desemnata va intreprinde, direct sau prin intermediul unor subordonati desemnati, cel putin

urmatoarele activitati:

a) Colectarea tuturor informatiilor relevante inclusiv de la asigurat/petent, daca este necesar;

b) Consultarea conducatorului compartimentului juridic, ori de cate ori este necesar;

c) Depunerea diligentelor necesare pentru solutionarea petitiilor pe cale amiabila, dupa caz:

- sa contacteze telefonic (sau prin intermediul e-mail-ului, in lipsa numarului de telefon) petentul, daca acesta nu a fost contactat, deja, conform lit. a. de mai sus, in vederea obtinerii de informatii suplimentare, care ar putea avea drept rezultat solutionarea amiabila a reclamatiei in cauza;
- sa explice petentului, in baza informatiilor obtinute, motivele care au stat la baza deciziei care a facut obiectul reclamatiei;
- sa transmita petentului o invitatie la sediul societatii in cazul in care demersul anterior nu s-a soldat cu rezultatul dorit, pentru o conciliere amiabila;

d) Implementarea rapida a masurilor de corectare a aspectelor semnalate, daca este cazul;

e) In cazul in care demersurile de solutionare pe cale amiabila nu sunt finalizate prin retragerea reclamatiei, sa redacteze in termen de 20 zile de la primirea reclamatiei din partea petentului, respective 7 zile de la primirea reclamatiei din partea ASF, urmatoarele:

- propunerea de raspuns catre petent de solutionare a reclamatiei,
- propunerea de raspuns catre ASF, in situatia in care exista o solicitare in acest sens. In cazul in care cercetarile pentru solutionarea reclamatiei primita de la ASF

necesita o perioada mai indelungata decat cea stabilita mai sus, persoana desemnata va comunica conducerii executive termenul probabil de solutionare, iar conducerea executiva a companiei va solicita ASF prelungirea termenului prevazut de normele legale cu cel mult 5 zile.

f) Varianta finala a raspunsului catre petent va fi aprobata de catre conducerea executiva a societatii.

4. Raspunsul se transmite catre petent in termenul legal de maximum 30 de zile de la inregistrarea petitiei, indiferent daca solutia este favorabila sau nefavorabila.

Data inregistrarii petitiei este data la care ROMASIG Broker de Asigurare intrat in posesia petitiei.

Raspunsul se comunica prin posta/e-mail/fax, in functie de calea de comunicare folosita de petent.

5. Pentru petitiile primite de la ASF, se transmite catre aceasta, in format electronic in termen de maxim 10 zile sau in termenul precizat in solicitare, o nota de fundamentare precum si toate informatiile, documentele si situatiile solicitate. Nota de fundamentare si orice alta corespondenta va fi semnata obligatoriu de persoana semnificativa si va fi transmisa si in format letric catre ASF.



6. Datele de contact pentru obtinerea informatiilor legate de stadiul solutionarii petitiilor:

- Adresa de mail: office@romasig.ro
- Numar de telefon: 0729884471 sau 0351437020

III. Dispozitii speciale

1. Trimestrial, prin grija Departamentului financiar al companiei, se raporteaza catre ASF "Situatia petitiilor" si raportarea "Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutiere si gestionare a petitiilor" (conform Recomandarii nr. 5 din Ghidurile privind solutierele contestatiilor de catre intermediarii in asigurari - EIOPA), pana in ultima zi a lunii urmatoare trimestrului pentru care se face raportarea. Raportarile se vor transmite Autoritatii de Supraveghere Financiară, atat in format electronic, prin incarcarea datelor in aplicatia de raportari electronice, cat si in scris (formatul din aplicatia de raportari electronice), avand obligatoriu semnatura uneia dintre persoanele semnificative, conform art. 35 alin. (15) din Legea nr. 32/2000, cu modificarile si completarile ulterioare.
2. Procedura de solutiere a petitiilor, adresa de mail si numerele de telefon la care se pot solicita informatii referitoare la stadiul rezolvarii petitiilor se vor regasi obligatoriu in sediul unitatilor teritoriale si pe site-ul companiei.
3. Prezenta procedura intra in vigoare la data de 01.01.2015.
4. In conformitate cu prevederile Ordinului Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor nr. 163/06.05.2014, pentru corecta informare a consumatorilor si pentru a le da acestora posibilitatea sa afle informatii referitoare la modul in care pot face sesizari ori reclamatii cu privire la produsele si/sau serviciile ce le sunt puse la dispozitie, directorii unitatilor teritoriale au obligatia de a afisa in sedile unitatilor numarul de telefon denumit TELEFONUL CONSUMATORULUI – linie telefonica cu apelare gratuita, adresa si numerele de telefon/fax si adresele de e-mail ale comisariatelor regionale pentru protectia consumatorilor si comisariatelor judetene pentru protectia consumatorilor, in a caror raza teritoriala se afla unitatea, precum si adresa site-ului Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor: www.anpc.gov.ro.