

PROCEDURA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR

D&CA INSURANCE BROKER SRL

Elaborat de: Oana Manea

Aprobat de conducerea D&CA INSURANCE BROKER SRL si valabila incepand cu data de: 01 Ianuarie 2015

IRINA TRAIKU
Director executiv

S.C D&CA INSURANCE BROKER SRL cu sediul în Str. Gheorghe Missail nr 24, etaj P+1, ap 1, sector 1, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/9778/22.05.2007, C.U.I. 21775085, capital social 160.000 Ron, **autorizat de Comisia de Supraveghere a Asigurărilor** în baza Deciziei nr. 514 din 24.07.2007, **RBK 422/26.07.2007** (cod unic in registrul brokerilor de asigurare)

CUPRINS

CAPITOLUL 1 – SCOPUL PROCEDURII

CAPITOLUL 2- NORME LEGISLATIVE APLICABILE

CAPITOLUL 3 – DEFINITII

CAPITOLUL 4 – PROCESUL DE TRATARE A PETITIILOR

CAPITOLUL 5 – REGISTRUL UNIC DE PETITII

CAPITOLUL 6 – RAPORTARE CATRE ASF

CAPITOLUL 7 – RESPONSABIL PETITII

CAPITOLUL 8- ANEXE

CAPITOLUL 1 – SCOPUL PROCEDURII

Misiunea prezentei proceduri are ca obiectiv reglementarea modului de soluționare a petițiilor.

Această procedură stabilește condițiile și modalitatea de înregistrare, analiză și soluționare, în termenul legal a petițiilor adresate către D&CA INSURANCE BROKER SRL (denumită în continuare și “BROKER”) atât direct de către petenți cât și indirect de către aceștia prin împuternicit legal.

CAPITOLUL 2 – NORME LEGISLATIVE APLICABILE

1. Norma nr. 24 din 6 noiembrie 2014 privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea asiguraților și brokerilor de asigurare
2. Legea 32/2002 privind activitatea de asigurare și supravegherea asigurărilor, cu modificările și completările ulterioare

CAPITOLUL 3 – DEFINITII

- **Petent** = orice persoană fizică sau juridică ce are calitatea de asigurat, beneficiar, contractant sau persoană păgubită, așa cum sunt definite de legislația în vigoare.
- **Petitie** = 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 D&CA INSURANCE BROKER SRL. Nu sunt luate în considerare și nu se înregistrează petitiile primite prin telefon.
- **Broker** = D&CA INSURANCE BROKER SRL

CAPITOLUL 4 – PROCESUL DE TRATARE A SESIZARILOR/ RECLAMATIILOR/ PETITIILOR

4.1 Politica Brokerului

Politica Brokerului în domeniul tratării petițiilor/reclamațiilor este de a încerca, făcând uz de toate mijloacele legale, rezolvarea petițiilor pe cale amiabilă, modalitate avantajoasă ambelor părți, din punct de vedere al costului și timpului alocat și are la bază următoarele principii esențiale:

- Tratarea imparțială și confidențială a petițiilor;
- Dreptul și liberul acces al tuturor entităților de a adresa reclamații;
- Respectarea prevederilor legale privind rezolvarea la timp a reclamațiilor;
- Întreprinderea acțiunilor corective și preventive care se impun pentru rezolvarea adecvată a acestora;
- Evidența, accesul și păstrarea tuturor înregistrărilor referitoare la reclamații precum și a acțiunilor corective care s-au impus.

4.2. Procesul și fluxul de tratare a petițiilor

Pentru a fi considerată validă, o reclamație trebuie să conțină următoarele informații minime:

- a) Identificarea petentului (nume, număr poliță de asigurare, referință internă, adresă, reprezentant legal – dacă este cazul);
- b) Obiectul petiției (în descriere sintetică) – vor fi acceptate doar reclamațiile care prezintă aspecte referitoare exclusiv la activitatea Brokerului.
- c) Prezentarea detaliată a situației de fapt;
- d) Semnătura petentului persoană fizică sau a reprezentantului legal în cazul petentului persoană juridică sau împuterniciții legali ai acestora, care acționează exclusiv în numele petentului și în scopuri din afara obiectului lor de activitate, și fără un interes comercial propriu. Petitia poate fi depusă prin împuternicit numai cu condiția existenței unei împuterniciri scrise din partea petentului anexată în original la reclamația depusă;
- e) Data (în lipsa datei, se va lua în calcul în înregistrarea petiției în Registrul unic de petiții, data de înregistrare a petiției în cadrul societății).

Petițiile anonime, sau cele care nu cuprind datele de identificare și/sau contact minimale ale petentului, se clasează, nefiind luate în considerare, cu mențiunea “Lipsa date petent”.

Petițiile se pot depune în scris la secretariat la sediul BROKERULUI, prin scrisoare scanată transmisă prin fax sau e-mail la adresa office@dcainsurance.ro sau prin transmitere prin poștă/ curier la sediul BROKERULUI.

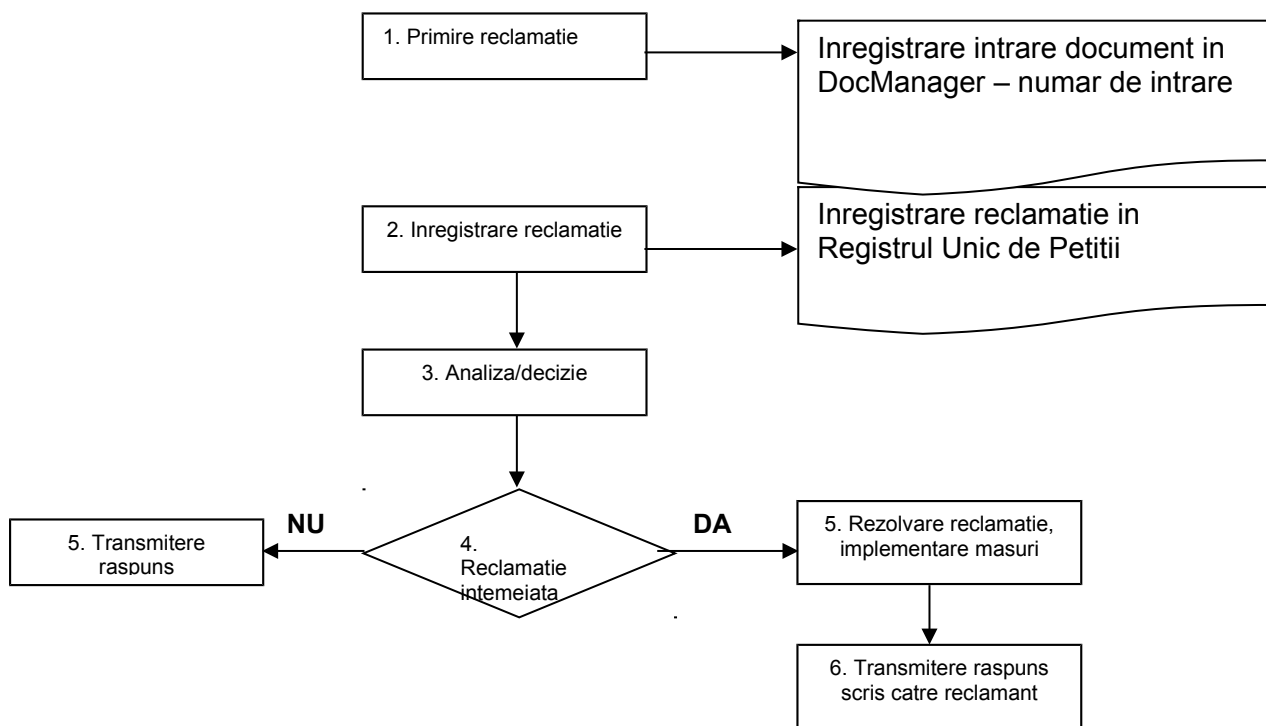
Toate petitiile vor fi numerotate in ordine cronologica pe fiecare an calendaristic si cu reînceperea numerotării de la 1 la fiecare început de an In Registrul Unic de Petitii.

Petiitiile, inclusiv pe cele primite la sediile teritoriale, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratură, prin poștă electronică, prin sistemul on-line, vor fi inregistrate cronologic, în ordinea primirii, fără ca numerele de înregistrare atribuite să se repete dupa care vor fi supuse spre analiza si solutionare persoanei responsabile din cadrul Brokerului cu solutionarea petitiilor.

In urma analizei, fiecare petitie va fi solutionata distinct si va fi comunicat raspunsul catre petent in termen de cel mult 30 zile de la data inregistrarii reclamatiei in Registratura Brokerului (DocManager), indiferent daca solutia este favorabila sau nefavorabila.

Brokerul va acorda asistență 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;

Fluxul de procesare al unei reclamatii/petitii este urmatorul:



In vederea analizei si, daca este cazul, a rezolvarii petitiilor, responsabilul cu petitiile din cadrul Brokerului va interactiona si va obtine datele necesare de la toate persoanele implicate. Responsabilul cu petitiile va depune toate diligentele necesare solutionarii eficiente si corecte a oricarei reclamatii in vederea mentinerii unei bune imagini a Brokerului in fata oricarui client sau partener.

In cazul in care un petent adreseaza mai multe petitii, sesizand aceeasi problema, acestea se vor conexe, petentul urmand sa primeasca un singur raspuns care trebuie sa faca referire la toate petitiile primite.

Analiza petitiei se va face pe baza documentelor probatorii puse la dispozitie de petent, in urma unei analize a tuturor documentelor aferente petitiei, de ex dar un limitativ: contractul de asigurare, plati, etc.

4.3. Imbunatatirea procesului

Imbunatatirea procesului se face prin valorificarea propunerilor primite de la angajati, clienti si a rezultatelor auditurilor interne. Pe baza analizei rezultatelor inregistrate sunt stabilite si aplicate actiuni corective/preventive/de imbunatatire a performantelor procesului.

Orice modificare adusă procedurilor va fi transmisă Autorității de Supraveghere Financiară, în termen de 30 de zile de la data aprobării acestora, însoțită de decizia emisă în acest sens.

CAPITOLUL 5- REGISTRUL UNIC DE PETITII

Registrul unic de petiții în format electronic va fi securizat prin implementarea unui mecanism care să garanteze nerepudierea înscrisurilor. Registrul unic de petiții va cuprinde în mod obligatoriu rubricile prevăzute la [art. 2 lit. b\)](#)

din Norma nr. 24 din 6 noiembrie 2014 privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea asigurătorilor și brokerilor de asigurare.

CAPITOLUL 6- RAPORTARE CATRE AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARA

Persoana responsabila cu petitiile din cadrul Brokerului este obligata sa să transmită, în format electronic, pentru fiecare solicitare primită de la Autoritatea de Supraveghere Financiară, în termen de maximum 10 zile sau în termenul precizat în mod expres în aceasta, o notă de fundamentare, precum și toate informațiile, documentele și situațiile solicitate. Nota de fundamentare sau orice altă corespondență va fi semnată în mod obligatoriu de una dintre persoanele semnificative, conform [art. 35](#) alin. (15) din Legea nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare și va fi transmisă și în format letric Autorității de Supraveghere Financiară;

Persoana responsabila cu petitiile din cadrul Brokerului va transmite trimestrial Autorității de Supraveghere Financiară raportarea "Situația petițiilor" și raportarea "Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor" (conform Recomandării nr. 5 din Ghidurile privind soluționarea contestațiilor de către intermediarii în asigurări - EIOPA), până în ultima zi a lunii următoare trimestrului pentru care se face raportarea, în conformitate cu [anexa nr. 3](#), respectiv [anexa nr. 2 din](#) Norma nr. 24 din 6 noiembrie 2014 privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea asigurătorilor și brokerilor de asigurare. Raportările se vor transmite Autorității de Supraveghere Financiară, atât în format electronic, prin încărcarea datelor în aplicația de raportări electronice, cât și în scris (formatul din aplicația de raportări electronice), având obligatoriu semnătura uneia dintre persoanele semnificative, conform [art. 35](#) alin. (15) din Legea nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare.

CAPITOLUL 7- RESPONSABIL PETITII

Persoana responsabila din cadrul Brokerului cu petitiile este: Oana Manea

CAPITOLUL 8- ANEXE

Anexa 1- Registrul Unic de Petitii

Anexa 2- Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor- Formular raportare catre ASF

Anexa 3- Situatia petitiilor – Formular raportare catre ASF

ANEXA 1- REGISTRUL UNIC DE PETITII- FORMAT

							Proveniența petiției		Observații
Numărul petiției	Data petiției	Numele petentului	Adresă/ telefon/ e-mail	Numărul dosarului	Numărul poliței	Obiectul petiției	Solicitant1	Nr. și dată2	

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.

ANEXA 2- Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor- Formular raportare catre ASF

Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor*) în trimestrul /.....

*) Vor fi avute în vedere problemele constatate ca fiind recurente sau sistemice, precum și măsurile întreprinse pentru corectarea acestora.

1. Care sunt principalele cauze de creștere a numărului de petiții?

		Clasa de asigurare	Cum ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei cauze?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această concluzie?
Cauza 1							
Cauza 2							
Cauza 3							

2. Care sunt principalele cauze de scădere a numărului de petiții?

			Cum ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei cauze?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această concluzie?
Cauza 1							
Cauza 2							
Cauza 3							

3. Care sunt principalele produse de asigurări de viață pentru care s-a înregistrat o creștere a numărului de petiții?

			Cum ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei cauze?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această concluzie?
Produs1							
Produs2							
Produs3							

4. Care sunt principalele produse de asigurări de viață pentru care s-a înregistrat o scădere a numărului de petiții?

			Cum ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei cauze?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această concluzie?
Produs1							
Produs2							
Produs3							

5. Care sunt principalele produse de asigurare non-viață pentru care s-a înregistrat o creștere a numărului de petiții?

			Cum ati ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei cauze?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la aceasta concluzie?
Produs1							
Produs2							
Produs3							

6. Care sunt principalele produse de asigurare non-viață pentru care s-a înregistrat o scădere a numărului de petiții?

			Cum ati ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei cauze?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la aceasta concluzie?
Produs1							
Produs2							
Produs3							

*Vor fi avute in vedere problemele constatate ca fiind recurente sau sistemice, precum și măsurile întreprinse pentru corectarea

acestora.

Nume:

Funcție:

Semnătură:

Data

ANEXA 3- Situatia petitiilor

SITUAȚIA PETIȚIILOR

în trimestrul/.....

Nr. de intrare și data petiției	Nume petent	Societate a de asigurare emitentă a poliței de asigurare	Număr poliță de asigurare	Perioada de valabilitate a poliței		Clasa de asigurare	Obiectul petiției	Stadiul petiției	Data soluționării petiției	Modalitatea de finalizare a petiției	Motivul pentru care petiția nu a fost soluționată favorabil	Observații	Proveniența petiției			
				De la data	La data								Solicitant	Nr.	Data	

Total	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Nume:

Funcție:

Semnătură:

Data: