

|                        |                                    |   |
|------------------------|------------------------------------|---|
| <b>General</b>         | <b>Titlu</b>                       | <b>Procedura de inregistrare, analiza si solutionare a petitiilor</b>   |
|                        | <b>Numar</b>                       | 4   |
|                        | <b>Data versiunii</b>              | 23.08.2019  |
|                        | <b>Scop</b>                        | Descrierea modalitatii de inregistrare si solutionare, in termenul legal, a petitiilor adresate catre Brokerul de Asigurare atat direct de catre terti cat si prin intermediul Autoritatii de Supraveghere a Asigurarii sau altor autoritati competente |
|                        | <b>Aprobare</b>                    | Administrator Alina Gadea   |
|                        |                                    | Director Executiv Alina Gadea   |
| <b>Numar de pagini</b> | 7                                  |   |
| <b>Responsabil</b>     | <b>Apartenenta</b>                 | GLOBASIG BROKER DE ASIGURARE-REASIGURARE – INTERMEDIAR PRINCIPAL  |
|                        | <b>Administrare</b>                | Plamadeala Cristian   |
|                        | <b>Lista de distributie</b>        | Toti angajatii  |
|                        | <b>Documentatie</b>                | n/a   |
| <b>Alte documente</b>  | <b>Alte regulamente aplicabile</b> | Norma 18/2017 emisa de Autoritatea de Supraveghere Finaciara  |
|                        |                                    | Ghid privind solutionarea contestatiilor de catre intermediarii in asigurari – EIOPA  |



## DATE GENERALE

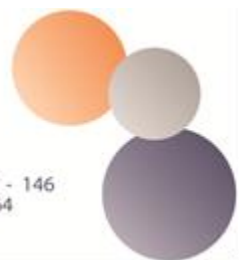
Prin **petitie** se intelege reclamatia, cererea sau sesizarea pe care un petent (persoana fizica sau juridica incluzand autoritati, institutii publice central si locale sau orice alta organizatie legal constituita), o adreseaza societatii BROKER, **formulata in scris** si transmisa prin serviciul registratura, prin intermediul **serviciilor postale, fax** sau **e-mail** ori prin intermediul aplicatiilor on-line de primire a petitiilor si sesizarilor si prin care petentul isi exprima nemulțumirea cu privire la activitatea de intermediere in asigurari a BROKERULUI de la care se asteapta in mod explicit un raspuns sau o rezolutie.

Conform Ghidului privind solutionarea contestatiilor de catre intermediarii in asigurari – EIOPA, **contestatie inseamna: o declaratie de nemulțumire adresata unui intermediar in asigurari de catre o persoana cu privire la activitatile de intermediere ale acestuia. Ar trebui sa se faca distinctie intre solutionarea contestatiilor si solutionarea cererilor de despagubire, precum si intre contestatii si simple cereri de executare a contractului de asigurare, de informare sau de clarificare.**

In cazul in care petitia adresata catre BROKER nu priveste activitatea de intermediere desfasurata de acesta, ci priveste alte activitati sau activitati ale altor institutii financiare, responsabilul cu rezolvarea petitiilor va formula un raspuns catre petent in care va explica de ce nu este persoana potrivita pentru solutionarea petitiei.

Petitia poate fi depusa:

- a) Direct de catre:
  - **Asiguratul** (persoana fizica sau juridica care detine un contract de asigurare) sau **pagubitul** (terta persoana fizica sau juridica prejudiciata de o persoana asigurata in cazul unei asigurari de raspundere civila), **beneficiarul** indemnizatiei de despagubire, ori **contractantul** asigurarii intermediare de BROKER;
  - Alte persoane sau entitati care au acest drept;
  - Colaboratori, in masura in care Petitia are lagatura cu activitatea de intermediere in asigurari;
  - Angajatii in masura in care petitia are legatura cu activitatea de intermediere in asigurari.
- b) Prin intermediul Autoritatii de Supraveghere a Asigurarilor (ASF)
- c) Prin intermediul altor autoritati ca de ex.: A.N.P.C, Consiliul Discriminarii, Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, etc.)



Pentru a fi valida, o petitie trebuie sa contina un minim de informatii:

- a) Datele minimale de identificare si de contact ale petentului (reprezentantul petentului);
- b) Obiectul petitiei inclusiv informatiile minimale in vederea identificarii situatiei reclamate si motivele petitiei;
- c) Data;
- d) Semnatura persoanei fizice, iar in cazul persoanei juridice, stampila firmei si semnatura reprezentantului legal – mai putin in cazul petitiilor transmise prin intermediul e-mailului sau prin sistemul on-line de primire a petitiilor.

**Petițiile anonime** sau cele in care nu sunt trecute datele de identificare ale petentului nu se iau in considerare si se claseaza.

Pentru solutionarea petitiilor privind activitatea de intermediere in asigurari, la nivel de companie este desemnat **un responsabil** care are obligatia sa analizeze, cu respectarea dispozitiilor legale aplicabile fiecarui caz in parte, toate aspectele sesizate de petenti.

BROKERUL trebuie sa detina si sa mentina **Registrul unic de petitii** in format electronic securizat, pe an calendaristic, cu reinceperea numerotarii de la 01 la fiecare inceput de an, in care sa se inregistreze cronologic, in ordinea primirii, fara ca numerele inregistrate atribuite sa se repete, toate petitiile, indiferent de modalitatea de primire a acestora. Registrul unic de petitii in format electronic va fi securizat prin implementarea unui mecanism care sa garanteze nerepudierea inregistrurilor.

Toate petitiile valide primite prin toate mijloacele mai sus mentionate, trebuie inregistrate in **Registrul unic de petitii in format electronic**, la care au acces toate persoanele implicate in procesul de primire, inregistrare si solutionare a petitiilor. La inregistrare, sistemul va genera automat fiecărei petitii un numar unic, care va insoti petitia si poate fi comunicat petentului.



## AVIZAREA SI INREGISTRAREA PETITIILOR

### **Petițiile adresate către BROKER direct de la terți și prin intermediul altor autorități competente**

Petițiile pot fi făcute în scris și depuse prin serviciul registratură la BROKER, trimise prin:

- intermediul serviciilor postale la adresa : București, Sector 2, str. Oltarului, nr. 14, ap. 1, CORP A.
- fax la numărul: 021/252.81.68
- e-mail la adresa de email: office@globasig.ro
- sistemul on-line de primire a petițiilor la adresa: [office@globasig.ro](mailto:office@globasig.ro)

Informații cu privire la stadiul unei petiții se pot solicita la nr. tel.: 021/252.81.83 și la adresa de mail: office@globasig.ro

Petițiile făcute în scris și depuse direct de petent la registratură BROKERULUI transmise prin poșta, curier sau prin fax, după înregistrarea lor în Registrul intrări/ieșiri, trebuie înregistrate în **Registrul unic de petiții** în format electronic, în ziua în care au fost primite, nu mai târziu de 1 zi lucrătoare de la data primirii.

## ANALIZA SI SOLUTIONAREA PETITIILOR

Toate petițiile înregistrate în Registrul unic de petiții în format electronic trebuie să fie analizate în detaliu și soluționate rapid și temeinic de responsabilul desemnat, cu respectarea strictă a prevederilor legale și contractuale în vigoare.

Responsabilul cu rezolvarea petițiilor:

- va colecta și analiza toate dovezile și informațiile relevante cu privire la petiție;
- dacă rezolvarea petiției presupune colectarea informațiilor de la alte departamente sau alte entități juridice, va solicita un răspuns de la acestea precizând termenul maxim în care trebuie transmis răspunsul, astfel încât să nu se depășească termenele legale privind formularea răspunsului către petent;
- va comunica într-un limbaj simplu și ușor de înțeles;

- va raspunde fara intarzieri nejustificate;

**Se va incerca, uzand de toate mijloacele** (inclusiv metode alternative de solutionare a litigiilor), **solutionarea pe cale amiabila a oricarei reclamatii.**

**Metodele alternative de solutionare a litigiilor** sunt mijloace prin care partile aflate in conflict pot ajunge la o intelegere amiabilă a problemelor pe care le intampina.

In concret, in vederea soluționării pe cale amiabilă a disputelor dintre brokeri și asigurați, contractanți, beneficiari, persoane prejudiciate sau reprezentanții acestora, la solicitarea uneia dintre părți, se utilizează metodele alternative de soluționare a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare, respectiv în cazul persoanelor fizice entitatea de soluționare alternativă a litigiilor SAL-FIN, iar în cazul persoanelor juridice medierea sau arbitrajul; soluționarea amiabilă sau prin intermediul metodelor de soluționare alternativă a litigiilor nu limitează dreptul părților de a se adresa instanțelor de judecată abilitate.

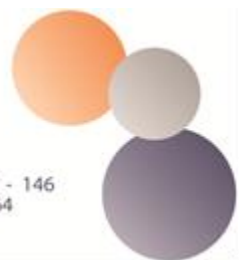
Zilnic, persoana desemnata, va analiza Registrul unic de reclamatii in format electronic. In termen de maxim 1 zi lucratoare de la data inregistrarii unei reclamatii, analizeaza petitiile si le grupeaza in:

- reclamatii primite direct de la terti si prin intermediul altor autoritati altele decat ASF,
- reclamatii primite de la ASF.

Petițiile de la ASF au prioritate intrucat termenul de raspuns este mai scurt. In functie de felul petiției responsabilul solicita, dupa caz, in termen de maxim 1 zi lucratoare de la data inregistrarii petiției, informatii suplimentare, fara a fi considerate limitative, astfel:

- daca este vorba de o dauna, solicitata in scris de la asiguratorul care a deschis dosarul de dauna, printr-un e-mail, detalii referitoare la dosarul de dauna si pozitia acestuia referitor la faptele reclamate de petent;
- daca este vorba de o petitie privind subscrierea unei polite de asigurare, plata unei rate de asigurare sau rezilierea unei polite de asigurare, raspunde in scris petentului (daca brokerul detine toate informatiile necesare) sau solicita in scris printr-un e-mail asiguratorului informatiile de care acesta nu dispune pentru formularea unui raspuns complet catre petent;
- daca este vorba de reclamatii care privesc comportamentul angajatilor, programul de lucru, petitiile de la autoritati, institutii publice centrale si locale sau organizatii legal constituite, colaboratori, angajati, etc. toate avand legatura cu activitatea de intermediere se va solicita o ancheta administrativa care va implica si conducerea societatii.

Dupa primirea documentelor/informatiilor persoana responsabila de solutionarea petitiilor formuleaza un raspuns. Raspunsul trebuie sa fie fundamentat si sa justifice temeinic si cu respectarea dispozitiilor legale in vigoare solutia adoptata.



Daca petentia poate avea un impact major asupra prestigiului firmei (daca petentul este un reprezentat media, persoana publica sau daca petentul poate determina o reactie publica) se va anunta imediat managementul companiei.

In cazul in care sunt identificate suspiciuni de spalare a banilor sau finatare a terorismului, se va informa imediat ofiterul de conformitate si managementul companiei.

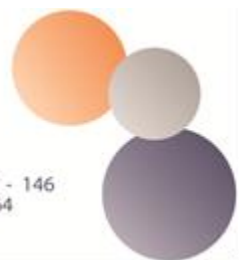
Raspunsurile se vor transmite prin posta (cu confirmare de primire), prin e-mail sau se va inmana personal petentului, acesta din urma semnand de primire.

Se va mentiona in Registrul Unic de Petitii data si modalitatea transmiterii raspunsului.

**Termenul de raspuns** la fiecare petitie primita direct de la petent si/sau prin intermediul altor autoritati, altele decat ASF este de **maxim 30 de zile** de la data inregistrarii petitiei, indiferent daca solutia este favorabila sau nefavorabila.

**Tremenul de raspuns** la fiecare **petitie primita de la ASF** este de **maxim 10 zile** de la primirea solicitarii sau in termenul precizat in mod expres in solicitare. Se va transmite o Nota de fundamentare, precum si toate informatiile, documentele si situatiile solicitate. Nota de fundamentare sau orice alta corespondenta va fi semnata de mod obligatoriu de una dintre persoanele din conducerea Brokerului, conform art. 35 alin. (5) din Legea nr. 236/2018 si va fi transmisa in format letric Autoritatii de Supraveghere Financiara. In situatia in care aspectele sesizate prin petitia depusa la Autoritatea de Supraveghere Financiara necesita o cercetare amanuntita, conducerea executiva a brokerului va solicita Autoritatii de Supraveghere Financiara prelungirea termenului de raspuns cu cel mult 5 zile. Documentatia se va depune la registratura ASF ori se va transmite prin posta cu confirmare de primire.





## URMARIREA SOLUTIONARII PETITIILOR

Responsabilul cu rezolvarea petitiilor impreuna cu conducerea societatii va analiza in permanenta datele privind solutionarea petitiilor pentru a identifica si a trata eventualele probleme recurente, precum si potentialele riscuri juridice si operationale precum:

- analiza cauzelor petitiilor individuale in scopul identificarii cauzelor fundamentale comune unor tipuri de contestatii;
- analiza masurii in care aceste cauze fundamentale pot afecta si alte procese sau produse, inclusiv procesele sau produsele care nu fac in mod direct obiectul contestatiei;
- corectarea, in cazul in care acest lucru este rezonabil, a acestor cauze fundamentale.

## RAPORTAREA PETITIILOR

Persoana responsabila de solutionarea petitiilor este obligata sa transmita semestrial, raportarea privind **“Situatia petitiilor”** si **“Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor”** in termen de 45 de zile de la incheierea semestrului pentru care se intocmeste raportarea in conformitate cu Anexa 5, respectiv Anexa 3 la Norma 18/2017. Raportarile se vor transmite Autoritatii de Supraveghere Financiara in format electronic, prin incarcarea datelor in aplicatia de raportari electronice, iar prin adresa scrisa se certifica corectitudinea datelor cuprinse in fiecare raportare, inclusiv data la care au fost transmise si incarcate electronic, avand obligatoriu semnatura olografa sau semnătura electronică extinsă a uneia dintre persoanele mentionate la art 35 alin. (5) din Legea nr. 236/2018.

## DISPOZITII FINALE

Nerespectarea termenelor de solutionare a petitiilor precizate in prezenta procedura se considera abatere disciplinara grava si va fi sanctionata ca atare. Conducerea companiei are obligatia de a face cunoscuta prezenta Procedura, intregului personal implicat si de a se asigura de respectarea ei. Angajatii au la randul lor obligatia de a cunoaste si respecta prezenta Procedura.

