

Procedura de solutionare a petitiilor

S.C. TRUST BROKERS – Broker de Asigurare S.R.L.

Sediul social: Bucuresti, B-dul Expozitiei, nr. 2, cladirea C9, et. 1, sector 1; C.U.I. 27942417; Nr. de ordine in registrul Comertului J40/692/2011; Autorizat de Comisia de Supraveghere a Asigurarilor prin Decizia 409/2011; Nr. inmatricularii in registrul brokerilor de asigurare RBK-683/2011; Operator de date cu caracter personal inregistrat la ANSPDPC sub nr. 20541; Fax: 021.404.30.80; Email: office@trustbrokers.ro

I.DISPOZITII GENERALE

1.Cadrul juridic

Modalitatea de tratare si solutionare a petitiilor formulate catre Trust Brokers – Broker de Asigurare 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 :

- Norma nr. 24/2014 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea asiguratorilor si brokerilor de asigurare.

2.Domeniu de aplicare

Prezenta este o procedura interna cu aplicabilitate din data de 01 ianuarie 2015 in toate structurile organizatorice de catre toti salariatii, precum si de catre asistentii in brokeraj persoane fizice si juridice, denumiti in continuare colaboratori.

Prezenta procedura va fi periodic revizuita in scopul imbunatatirii acesteia si adaptarii permanente la cerintele legislative.

3.Obiective urmarite

Procedura prezinta metodologia de primire, inregistrare, investigare, solutionare si raspuns la petitiile formulate de catre clienti sau alte categorii de persoane (potentialii 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

1.Definitii

- *Petent* – orice persoana fizica sau juridica ce are calitate de asigurat, beneficiar, contractant sau persoana pagubita, asa cum sunt definite de legislatia in vigoare.
- *Petitie* – cererea, reclamatia, sesizarea formulata in scris ori prin posta electronica, prin intermediul careia un petent sau imputernicitii 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 asiguratorilor si brokerilor de asigurare.

2.Modalitatea de intocmire a petitiilor

Petitia trebuie formulata in scris si se depune la societate prin registratura, posta electronica sau traditionala, on-line pe site-ul societatii sau pe fax si va cuprinde urmatoarele informatii:

S.C. TRUST BROKERS – Broker de Asigurare S.R.L.

Sediul social: Bucuresti, B-dul Expozitiei, nr. 2, cladirea C9, et. 1, sector 1; C.U.I. 27942417; Nr. de ordine in registrul Comertului J40/692/2011; Autorizat de Comisia de Supraveghere a Asigurarilor prin Decizia 409/2011; Nr. inmatricularii in registrul brokerilor de asigurare RBK-683/2011; Operator de date cu caracter personal inregistrat la ANSPDPC sub nr. 20541; Fax: 021.404.30.80; Email: office@trustbrokers.ro

- Nume sau denumire petent;
- Domiciliul sau sediul petentului;
- Obiectul petitiei;
- Semnatura petent (in cazul persoanelor juridice: semnatura reprezentant legal insotita de stampila companiei);
- Dovada calitatii de imputernicit legal al petentului (daca este cazul);
- Demonstrarea motivelor pe care se intemeiaza petitia;
- Acte doveditoare;
- Datele de contact la care doreste sa primeasca raspunsul.

Petitii nu poate avea ca obiect alte pretentii decat cele stabilite conform prevederilor legale, conditiilor generale contractuale, actul / actele de constatare semnat(e) de catre petent sau pretentii ulterioare semnarii declaratiei de renuntare la alte pretentii.

Petiitiile referitoare la activitatea asistentilor in brokeraj persoane juridice pot fi depuse si la sediul acestora, in oricare din modalitatile prezentate mai sus. Acesta are obligatia sa inregistreze petitii si sa informeze conducerea societatii TRUST BROKER-BROKER DE ASIGURARE SRL in aceeasi zi in care s-a primit si ulterior sa transmita petitii insotita de punctul de vedere al acestuia in termen de maxim 3 zile lucratoare.

Petiitiile repetate care au acelasi obiect si nu contin informatii noi nu vor fi reexamineate de conducerea executiva a societatii. Chiar daca petiitiile nu respecta cerintele solicitate de companie, aceasta se obliga sa raspunda in termenul legal prevazut in Norma 24/2014.

Procedurile de solutionare a petitiilor, informatiile despre modalitatile de rezolvare pe cale amiabila a acestora, precum si informatiile referitoare la adresa de e-mail si numarul de telefon unde se pot solicita informatii despre stadiul rezolvarii petitiilor sunt permanent accesibile publicului la toate sediile si pe site.

Personalul companiei 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.

3.Etapele solutionarii petitiilor

a) Inregistrarea petitiilor

Petiitiile depuse la registratura companiei, precum si cele direct adresate in scris, prin posta traditionala sau posta electronica, on-line sau fax, se vor preda sau transmite in aceeasi zi pe e-mail conducerii executive in vederea cercetarii, analizarii si solutionarii. Suplimentar, petiitiile se vor inregistra in registrul unic de petitii in conformitate cu normele Autoritatii de Supraveghere Financiara.

Registrul unic de petitii este detinut in format electronic securizat, pe an calendaristic, cu reinceperea numerotarii de la 1 la fiecare inceput de an, in care sa inregistreaza cronologic, in ordinea primirii, fara ca numerele de inregistrare atribuite sa se repete, toate petiitiile indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratura, prin posta electronica, prin sistemul on-line. Acesta este securizat prin implementarea unui mecanism care garanteaza nerepudierea inscrierilor si cuprinde in mod obligatoriu rubricile mentionate mai jos.

S.C. TRUST BROKERS – Broker de Asigurare S.R.L.

Sediul social: Bucuresti, B-dul Expozitiei, nr. 2, cladirea C9, et. 1, sector 1; C.U.I. 27942417; Nr. de ordine in registrul Comertului J40/692/2011; Autorizat de Comisia de Supraveghere a Asigurarilor prin Decizia 409/2011; Nr. inmatricularii in registrul brokerilor de asigurare RBK-683/2011; Operator de date cu caracter personal inregistrat la ANSPDPC sub nr. 20541; Fax: 021.404.30.80; Email: office@trustbrokers.ro

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.

Pentru reclamatii, care nu indeplinesc conditiile prevazute in Norma nr. 24/2014, fiind formulate de alte categorii de persoane decat petentii, nu este necesara inregistrarea in registrul unic de petitii. Acestea vor fi inregistrate separat in evidenta interna a companiei.

b) Masuri de cercetare, analiza detaliata si rezolvare a petitiilor

Conducerea executiva intocmeste un dosar care contine :

- copia petitiei;
- actul contestat si celelalte documente care au stat la baza intocmirii acestuia;
- documentele depuse de petent.

Conducerea executiva dispune masuri de cercetare si analiza detaliata a petitiei si in baza acestora va transmite un raspuns petentului in termen de 5 zile lucratoare de la data inregistrarii petitiei la sediul central. In masura in care acest deziderat nu poate fi atins, datorita necesitatii unor documente suplimentare, informatii suplimentare etc., petentul va fi informat cu privire la receptionarea petitiei si i se va comunica estimativ timpul de raspuns.

Termenul legal maxim de raspuns este de 30 de zile de la data primei inregistrari a petitiei in companie. In cazul in care petitia nu poate fi rezolvata in termenul prevazut anterior, atunci petentul va fi informat in termen de 30 de zile de la primei inregistrari a petitiei in companie despre stadiul de solutionare a acesteia.

Conducerea executiva va efectua investigatii in vederea rezolvarii rapide si temeinice a petitiei, iar in vederea realizarii acestui scop, poate solicita petentului sau altor departamente ale companiei, informatii suplimentare sau copii ale documentelor care se afla in posesia lor. Departamentele companiei care primesc astfel de solicitari de la conducerea executiva au obligatia de a raspunde in maxim 2 zile lucratoare de la data primirii solicitarii. In situatia in care termenul nu poate fi respectat, se va agreea un nou termen cu conducerea executiva astfel incat sa nu se decaleze excesiv perioada de raspuns fata de petent.

Raspunsul motivat va fi semnat de conducerea executiva a companiei, iar aspectele sesizate pot fi admise, total sau partial, ori respinse. Acesta se transmite petentului prin posta la domiciliul sau sediul acestuia, declarat prin petitie, cu scrisoare recomandata cu confirmare de primire, sau pe e-mail ca document pdf atasat, in cazul in care petentul a solicitat raspuns pe e-mail.

O copie a raspunsului se arhiveaza si este transmisa persoanei insarcinata de companie cu intocmirea si transmiterea trimestriala a raportarilor petitiilor catre Autoritatea de Supraveghere Financiara.

S.C. TRUST BROKERS – Broker de Asigurare S.R.L.

Sediul social: Bucuresti, B-dul Expozitiei, nr. 2, cladirea C9, et. 1, sector 1; C.U.I. 27942417; Nr. de ordine in registrul Comertului J40/692/2011; Autorizat de Comisia de Supraveghere a Asigurarilor prin Decizia 409/2011; Nr. inmatricularii in registrul brokerilor de asigurare RBK-683/2011; Operator de date cu caracter personal inregistrat la ANSPDPC sub nr. 20541; Fax: 021.404.30.80; Email: office@trustbrokers.ro

Procedura in cazul petitiilor primite prin intermediul Autoritatii de Supraveghere Financiara se desfasoara cu maxima celeritate in vederea respectarii termenului de solutionare impus de legislatia in vigoare. Conducerea executiva va transmite electronic si letric, in maxim 10 zile lucratoare de la primirea solicitarii sau in termenul prevazut in mod expres in solicitare, o nota de fundamentare in care se justifica temeinic solutia adoptata, cu respectarea dispozitiilor in vigoare, precum si a conditiilor de asigurare aplicabile in speta. Nota de fundamentare sau orice alta corespondenta va fi semnata in mod obligatoriu de una dintre persoanele semnificative, conform art. 35 alin. (15) din Legea nr. 32/2000, cu modificarile si completarile ulterioare si va fi insotita de toate informatiile, documentele si situatiile solicitate.

In situatia in care aspectele sesizate prin petitia depusa la Autoritatea de Supraveghere Financiara necesita o cercetare mai amanuntita, conducerea executiva a societatii va solicita institutiei in cauza prelungirea, cu cel mult 5 zile, a termenului de 10 zile.

Conducerea executiva dispune reanalizarea, in regim de urgenta, in conformitate cu dispozitiile legale, a solutiei comunicate Autoritatii de Supraveghere Financiara si/sau petentului in urmatoarele cazuri:

-daca Autoritatea de Supraveghere Financiara constata din analiza notei de fundamentare ca prin solutia adoptata de companie nu sunt respectate drepturile asiguratilor/persoanelor pagubite, comunica punctul de vedere al institutiei cu privire la solutionarea aspectelor semnalate in petite.

-daca Autoritatea de Supraveghere Financiara constata intarzierea nejustificata a transmiterii documentatiei solicitate, fapt care poate conduce la nesolutionarea in termenul legal a petitiilor

4.Raportarea petitiilor

Potrivit legislatiei in vigoare, trimestrial societatea are obligativitatea de a raporta situatia petitiilor electronic, in formatul stabilit de catre Autoritatea de Supraveghere Financiara prin aplicatia pusa la dispozitie de institutie, precum si in scris avand obligatoriu semnatura uneia dintre persoanele semnificative, conform art. 35 alin. (15) din Legea nr. 32/2000, cu modificarile si completarile ulterioare pana in ultima zi a lunii urmatoare trimestrului pentru care se face raportarea

Persoana desemnata de companie va intocmi urmatoarele raportari:

- a) „Situatia petitiilor” in conformitatea cu anexa nr. 3;
- b) „Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor” (conform Recomandarii nr. 5 din Ghidurile privind solutionarea contestatiilor de catre intermediarii in asigurari - EIOPA) in conformitatea cu anexa nr.2.

III.DISPOZITII FINALE

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.

S.C. TRUST BROKERS – Broker de Asigurare S.R.L.

Sediul social: Bucuresti, B-dul Expozitiei, nr. 2, cladirea C9, et. 1, sector 1; C.U.I. 27942417; Nr. de ordine in registrul Comertului J40/692/2011; Autorizat de Comisia de Supraveghere a Asigurarilor prin Decizia 409/2011; Nr. inmatricularii in registrul brokerilor de asigurare RBK-683/2011; Operator de date cu caracter personal inregistrat la ANSPDPC sub nr. 20541; Fax: 021.404.30.80; Email: office@trustbrokers.ro