

AUST INSURANCE BROKER DE ASIGURARE S.R.L.
Procedura interna

Procedura privind primirea si solutionarea petitiilor adresate societatii

Referinta: 7/2017

Versiune: 1.0.0

Pagini: 15

Nivel de distributie: Audienta generala

APROBATA DE:

DEPARTAMENT	NUME	SEMNATURA	DATA
Conducere	Stefan Tomici		28.07.2017

ISTORICUL MODIFICARILOR:

VERSIUNE	AUTOR	DETALII MODIFICARI	DATA:

CUPRINS

1. Cadrul general	4
1.1. Scop.....	4
1.2. Responsabilul procedurii.....	4
1.3. Audienta si aplicabilitate	4
1.4. Reglementari aplicabile	4
2. Definitii	4
3. Prevederi.....	6
3.1 Prevederi generale.....	6
3.2 Inregistrarea petitiilor	6
3.3 Solutionarea petitiilor	7
3.4 Raportarea petitiilor catre ASF	8
4. Roluri si responsabilitati	9
5. Dispozitii finale	10
Anexa 1 – Registru unic de petiti.....	11
Anexa 2 – Situatiia petitiilor	Eroare! Marcaj în document nedefinit.
Anexa 3 - Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor	13

1. Cadrul general

1.1. Scop

Aceasta procedura are ca scop stabilirea regulilor pentru inregistrarea, solutionarea si raportarea catre A.S.F. a petitiilor adresate S.C. Aust Insurance Broker de Asigurare S.R.L.

1.2. Responsabilul procedurii

Procedura curenta se afla sub responsabilitatea Conducerii Companiei.

1.3. Audienta si aplicabilitate

Procedura privind primirea si solutionarea petitiilor adresate societatii este aplicabila petitiilor depuse de catre orice persoana fizica sau juridica care are calitatea de asigurat, contractant, beneficiar, persoana prejudiciata sau reprezentanti ai acestora, asa cum sunt definite de legislatia in vigoare, referitor la activitatea S.C. AUST INSURANCE BROKER DE ASIGURARE SRL.

1.4. Reglementari aplicabile

Aceasta procedura a fost dezvoltata in conformitate cu urmatoarele norme externe referitoare la solutionarea petitiilor adresate brokerilor de asigurare:

- Norma nr. 18/2017 din 6 iulie 2017 – privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea societatilor de asigurare si reasigurare si brokerilor de asigurare.

2. Definitii

A.S.F.	Autoritatea de Supraveghere Financiara
Compania	Aust Insurance Broker de Asigurare S.R.L.
Petent	Persoană fizică sau juridică care are calitatea de asigurat, contractant, beneficiar, persoană prejudiciată sau reprezentanți ai acestora, așa cum sunt definite de legislația în vigoare
Petitie	Cererea, reclamația, sesizarea, formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un petent își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea societăților și brokerilor.

3. Prevederi

3.1 Prevederi generale

In scopul apararii drepturilor asiguratilor si al promovarii stabilitatii activitatii de asigurare in Romania precum si in vederea asigurarii unui climat de incredere al clientilor si potentialilor clienti ai companiei, toate petitiile primite vor fi inregistrate, solutionate si raportate ulterior catre ASF.

Petitia se transmite doar in scris si va cuprinde urmatoarele: numele / denumirea petentului, domiciliul sau sediul acestuia, datele de contact si obiectul petitei.

Modalitati de transmitere a petitiilor:

1. In scris, la punctele noastre de lucru
2. Prin posta sau curierat, catre AUST INSURANCE BROKER DE ASIGURARE S.R.L., Sos. Pipera, nr. 46, sector 2, Bucuresti
3. Trimitand un e-mail la adresa office@austasigurari.ro
4. Completand formularul pe site-ul nostru, accesand link-ul: <https://www.rcalatineacasa.ro/reclamatii.html>
5. Autoritatea de Supraveghere a Asigurarilor, accesand link-ul: <http://www.asfromania.ro/consumatori/petiti>
6. Solutionarea Alternativa a Litigiilor in Domeniul Financiar Non-Bancar. ([SAL-Fin](#))

Foarte important:

- Nu se vor prelua petiti / reclamatii prin telefon
- Nu se vor lua in considerare petitiile / reclamatii care nu contin datele minime de identificare ale petentului si a contractului de asigurare la care face referire petitia

Provenienta petitei poate fi:

- direct din partea petentului;
- prin Autoritatea de Supraveghere Financiară
- prin intermediul / din partea altei entități

3.2 Inregistrarea petitiilor

Toate petitiile se inregistreaza in Registrul Unic de Petitii al companiei de catre persoana desemnata in acest sens, cu respectarea urmatoarelor reguli, indiferent de modalitatea de primire a acestora (direct la punctele de lucru, prin posta electronica, direct pe pagina de web):

Referinta: 7/2017
Versiune: 1.0.0
Data: 28.07.2017

**Procedura privind primirea si solutionarea petitiilor
adresate societatii**

Pagina: 6

- a) Reinceperea numerotarii de la 01 la fiecare inceput de an;
- b) Inregistrarea se face cronologic, in ordinea primirii;
- c) Numerele de inregistrare atribuite nu trebuie sa se repete;

Petițiile transmise prin intermediul formularului de pe pagina web a companiei se importa automat in registrul unic de petitii. Petitiile primite prin celelalte canale de comunicare se introduc manual in registru la momentul inregistrarii, de catre persoana desemnata, avand in vedere respectarea regulilor de mai sus.

Fiecare angajat al Aust Insurance are obligatia sa transmita catre conducere orice petitie primita de la un client / potential client constand in orice nemultumire / reclamatie a acestuia, in ziua in care a primit-o.

In Anexa 1 a prezentului document este prezentat Registrul Unic de Petitii al companiei.

3.3 Solutionarea petitiilor

Odata inregistrate, toate petitiile vor fi supuse unor masuri de cercetare si analiza detaliata precum si rezolvarea rapida a acestora cu respectarea stricta a prevederilor legale in vigoare la momentul elaborarii solutiilor.

In scopul elaborarii raspunsului catre petent si a finalizarii petitiei, persoana desemnata pentru solutionarea petitiilor va intreprinde cel putin urmatoarele activitati:

1. solicita informatiile necesare de la persoanele / departamentele implicate, inclusiv de la petent, daca este necesar;
2. incerca sa solutioneze petitia pe cale amiabila contactand petentul telefonic sau pe e-mail pentru a-i explica acestuia motivele care au stat la baza deciziei care a facut obiectul petitiei, urmare a analizei efectuate;
3. propune si implementeaza masuri astfel incat sa nu mai existe petitii pe aceeasi tema, daca este cazul;

Raspunsurile petitiilor primite direct de la petenti se transmit in termen de maximum 30 de zile de la data inregistrarii, indiferent daca solutia este favorabila sau nefavorabila.

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

Pentru fiecare solicitare primită de la A.S.F., compania transmite 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 este semnată de una dintre persoanele semnificative, conform art. 35 alin. (15) din Legea nr. 32/2000, și este transmisă către A.S.F. și în format letric.

3.4 Raportarea petitiilor catre A.S.F.

Compania transmite semestrial către A.S.F. raportările "Situția petițiilor" și "Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor", în termen de 45 de zile de la încheierea semestrului pentru care se întocmește raportarea, în conformitate cu anexa nr. 2, respectiv anexa nr. 3; raportarea "Situția petițiilor" conține cronologic petițiile înregistrate în perioada de raportare în registrul unic de petiții.

Raportările se transmit către A.S.F. în format electronic, prin încărcarea datelor în aplicația de raportări electronice, iar prin adresă scrisă se certifică corectitudinea și completitudinea datelor cuprinse în fiecare raportare, inclusiv data la care au fost transmise și încărcate electronic.

Adresa menționată mai sus se semnează olograf sau cu semnătură electronică extinsă de către una dintre persoanele semnificative prevăzute la art. 35 alin. (15) din Legea nr. 32/2000 și se transmite către A.S.F. în termenul precizat pentru fiecare raportare.

4. Roluri si responsabilitati

Conducerea Companiei

- Analizeaza petitiile primite de catre companie si le solutioneaza;
- Raporteaza catre ASF situatiile mentionate la punctul 3.4;

Managerul de departament

- Este responsabil de implementarea acestei proceduri precum si de monitorizarea modului in care utilizatorii actioneaza in conformitate cu prevederile stipulate;
- Asigura conditii favorabile pentru implementarea in zona lui/ ei de responsabilitate a cerintelor mentionate in aceasta procedura, conform nevoilor pentru desfasurarea activitatii si normelor legale;

Angajatii

- Se asigura ca au inteles prevederile acestei proceduri si transmit reclamatii primite catre conducerea companiei in ziua in care le-au primit;
- Completeaza si semneaza formularele incluse in prezenta procedura.

5. Dispozitii finale

Actiuni disciplinare ce se iau impotriva incalcarii procedurii

Incalcarea prevederilor acestei proceduri determina consecinte care pot insemna aplicarea unor actiuni disciplinare, anulara contractului de munca sau chiar raspundere penala atunci cand legile in vigoare o impun.

In conditiile mentionate, lipsa de intelegere in cazul in care procedura va fi incalcata nu va putea fi invocata de catre utilizatorii carora le este adresata aceasta procedura.

Revizuirea documentului

Emitentul acestui document va revizui continutul cel putin o data pe an sau ori de cate ori se impune acest lucru.

Anexa 1 – Registru Unic de Petitii

Numărul petiției	Data peti- ției	Numele peten- tului	Adresă/ telefon/ e-mail	Numărul dosarului	Numărul poliției	Obiectul petiției	Proveniența petiției Solicitant *1)	Ob- ser- va- ții Nr. și dată *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.