



PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA PETITIILOR

*Documentul este proprietatea EUROINS ROMANIA
Modificarea, difuzarea, multiplicarea documentului, integral sau partial, este
interzisa fara acordul managementului.*

I. DEFINITII SI PRESCURTARI

- ✓ **petent** - 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;.care inainteaza o petitie cu privire la activitatea EUROINS.
- ✓ **petitie** - cererea, reclamatia, sesizarea, formulata in scris ori prin posta electronica, prin intermediul careia un petent isi exprima nemulțumirea cu privire la activitatea societăților și brokerilor.
- ✓ **ASF** = Autoritatea de Supraveghere Financiara
- ✓ **Entitatea de Soluționare Alternativa a Litigiilor in domeniul financiar nonbancar**, denumita in continuare - **SAL-FIN** = un organism de soluționare alternativa a litigiilor in domeniile in care Autoritatea de Supraveghere Financiara (ASF) are competența constituit in baza Regulamentului A.S.F. nr. 4/2016 și a Ordonantei Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativa a litigiilor dintre consumatori și comercianți, care organizează și administrează proceduri SAL prin care se propune sau impune, după caz, o soluție partilor
- ✓ **CASP** – Colectivul de analiza și soluționare a petitiilor;

II. RECEPTIONAREA SI INREGISTRAREA PETITIILOR

II.1 Petitiile pot fi receptionate in urmatoarele forme:

- a) prin fax, la numarul de fax al societatii: 021.317.07.14;
- b) e-mail, prin adresa de e-mail dedicata: reclamatii@euroins.ro ;
- c) posta, la sediul societatii din Orasul Voluntari, Sos. Bucuresti Nord, nr. 35, GLOBAL CITY BUSINESS PARK – CLADIREA O23, etaj 4, Judetul ILFOV;
- d) prin completarea *Formularelor petitii* depuse la sediul societatii, din Orasul Voluntari, Sos. Bucuresti Nord, nr.10, GLOBAL CITY BUSINESS PARK – CLADIREA O23, etaj 4, Judetul

ILFOV precum si la sediile teritoriale. Toate formularele completate vor fi transmise in aceeasi zi catre Biroul Reclamatii;

- e) petitii depuse in cadrul unitatilor teritoriale EUROINS;
 - f) petitiile inregistrate la Autoritatea de Supraveghere Financiara;
 - g) On line, pe site-ul companiei <https://www.euroins.ro/sesizari--sugestii--petitii,206.html>
-
- *Petiitiile* formulate in scris, primite prin fax sau e-mail, precum si cele depuse la sediul societatii conform prevederilor paragrafului anterior se inregistreaza in *Registrul unic de petitii in format electronic* prin alocarea unui numar unic la care se adauga toate datele necesare identificarii reclamantului/petentului si a problemei expuse de client.
 - *Registrul unic de petitii* se tine in format electronic si are urmatoarea alcatuire: numarul petitiei, data petitiei, numele petentului, adresa corespondenta/ telefonul/ adresa de e-mail, numarul dosarului, numarul politei, obiectul petitiei, provenienta petitiei: solicitant, numar si data, observatii.
 - Registrul unic de petitii se intocmeste si mentine in format electronic securizat, pe an calendaristic, in conformitate cu anexa nr. 1 la Norma, asigurandu-se de urmatoarele:
 - ✓ reinceperea numerotarii de la 01 la fiecare inceput de an, in care sa inregistreze cronologic, in ordinea primirii, fara ca numerele de inregistrare atribuite sa se repete, toate petitiile, inclusiv pe cele primite la sediile teritoriale, indiferent de modalitatea de primire a acestora prin registratura, prin posta electronica, prin sistemul on-line existent pe site-ul oficial al societatilor
 - ✓ securizarea acestuia prin implementarea unui mecanism care sa garanteze nerepudiarea inscrierilor.
 - ✓ Toate petitiile sosite (primite) pe orice cale in companie care se incadreaza la cele 7 modalitati enumerate la punctul II.1 sunt gestionate /monitorizate de catre Biroul Reclamatii din cadrul companiei.

- ✓ Toate petitiile ce se primesc prin modalitatile enumerate la II.1, trebuie sa beneficieze de **numar de inregistrare emis de Biroul Reclamatii din Registrul unic de petitii** .

III. FORMULAREA SI TRANSMITEREA RASPUNSULUI/NOTEI DE FUNDAMENTARE

Un document poate fi considerat „**petitie**” de EUROINS ROMANIA acea cerere, reclamatie, sesizare, formulata in scris ori prin posta electronica, prin intermediul careia un petent isi exprima nemulțumirea cu privire la activitatea companiei si contine datele de identificare ale petentului (cel puțin nume, prenume si adresa), numar de telefon, adresa de e-mail.

Documentele ce nu se incadreaza in definitia de mai sus vor fi considerate drept solicitari de informatii si tratate in mod corespunzator.

Personalul implicat in procesul descris prin prezenta Procedura de lucru va avea in vedere si solutionarea pe cale amiabila a petitiilor.

In cazul in care o petitie vizeaza legi, reglementari in vigoare ale autoritatilor competente, reguli etc. in conformitate cu care societatea isi desfasoara activitatea, petentii vor fi indrumati in scris, sa se adreseze autoritatilor competente in drept.

Coordonatorul Colectivului de Analiza si Solutionare a Petitiilor convoaca ori de cate ori este necesar membrii *Colectivului de analiza si solutionare a petitiilor*. Colectivul de analiza va lua in discutie petitia, va identifica situatia reclamata, va stabili temeiul legal si modalitatile de rezolvare, urmand a formula un raspuns scris petentului prin intermediul Biroului Reclamatii.

Seful Biroului Reclamatii poate solicita petentului, orice informatie sau document suplimentar care se dovedeste a fi necesar pentru solutionarea corecta, impartiala si completa a petitiei prin intermediul angajatilor companiei.

Coordonatorul Colectivului de analiza si solutionare a petitiilor /Seful Biroului Reclamatii va urmări realizarea masurii dispuse cu ocazia formularii raspunsului/notei de fundamentare (in cazul in care exista astfel de masuri).

Daca un petent adreseaza mai multe petitii vizind in fond aceeasi problema, acestea se vor conexe, petentul urmand sa primeasca un singur raspuns, in acelasi interval de timp care curge de la data inregistrarii primei cereri. In cazul in care, dupa trimiterea raspunsului, se primeste o noua petitie cu aceeasi speta reclamata, aceasta se claseaza la numarul initial, facandu-se mentiune despre faptul ca s-a raspuns anterior.

In scopul respectarii obligatiilor prevazute de normele ASF, pentru asigurarea transparentei modului de inregistrare si solutionare a petitiilor, societatea va prezenta pe site-ul propriu urmatoarele informatii:

- a) numarul total de petitii inregistrate unic per petent si per caz;
- b) numarul total de petitii solutionate favorabil inregistrate unic per petent si per caz;
- c) numarul de petitii solutionate favorabil referitoare la dosare de dauna;
- d) numarul total de petitii pentru care dosarele de dauna au fost achitate;
- e) numarul total de petitii finalizate nefavorabil inregistrate unic per petent si per caz;
- f) numarul total al solicitarilor de solutionare alternativa a litigiilor;
- g) numarul total al solicitarilor de solutionare alternativa a litigiilor solutionate efectiv;
- h) numarul total al solicitarilor de solutionare alternativa a litigiilor solutionate favorabil

asiguratilor, contractantilor, beneficiarilor, persoanelor prejudiciate sau reprezentantilor acestora.

Informatiile vor cuprinde toate petitiiile inregistrate la EUROINS ROMANIA grupate astfel :

- pentru anul calendaristic anterior;
- de la inceputul anului pana la luna curenta

In vederea solutionarii pe cale amiabila a disputelor dintre societati, brokeri si asigurati, contractanti, beneficiari, persoane prejudiciate sau reprezentantii acestora, la solicitarea uneia dintre parti, EUROINS va promova utilizarea metodelor alternative de solutionare a litigiilor, prevazute de dispozitiile legale in vigoare, respectiv in cazul persoanelor fizice entitatea de solutionare alternativa a litigiilor SAL-FIN, iar in cazul persoanelor juridice medierea sau arbitrajul; solutionarea amiabila sau prin intermediul metodelor de solutionare alternativa a litigiilor nu

limiteaza dreptul partilor de a se adresa instantelor de judecata abilitate.

Nota de fundamentare catre Autoritatea de Supraveghere Financiara se va redacta in scris pe baza solutiei adoptate de Colectivul de Analiza si Solutionare a Petitiilor va fi semnata de catre persoana ce a intocmit documentul, de Coordonatorul Colectivului de Analiza si Solutionare a Petitiilor, iar in lipsa acestuia, de inlocuitorul desemnat, de Seful Biroului Reclamatii, de catre un reprezentant al Directiei Juridice si de Director General.

Raspunsul redactat catre petent, indiferent ca este favorabil sau nu, va cuprinde temeiul legal al solutiei adoptate.

Raspunsurile la petitiile primite vor fi redactate si trimise catre persoanele/institutiile petente in urmatoarele intervale de timp:

- 30 de zile de la data inregistrarii pentru petitiile primite direct de la petenti;
- 10 zile lucratoare pentru petitiile primite de la Autoritatea de Supraveghere Financiara, daca nu se specifica alt termen.
- 3 zile pentru reveniri la petitiile primite de la Autoritatea de Supraveghere Financiara, daca nu se specifica alt termen;
- in cazul petitiilor receptionate direct de la autoritatile statului, se va lua in considerare termenul comunicat de acestea pentru solutionare.

In cazul in care sunt necesare cercetari amanuntite se va solicita catre Autoritatea de Supraveghere Financiara prelungirea cu cel mult 5 zile lucratoare a termenului de raspuns,

In elaborarea Notei de Fundamentare, Coordonatorul Colectivului de Solutionare a Petitiilor/ Biroul Reclamatii, va solicita in mod obligatoriu un aviz din partea Directiei Juridice.

Tinand cont de termenele specificate in procedura de lucru interna, Coordonatorul Colectivului de Solutionare a Petitiilor/ Biroul Reclamatii se va asigura de respectarea termenului de raspuns legal, in momentul transmiterii solicitarii catre Directia Juridica.

Nota de fundamentare semnata se va incarca pe portalul ASF si se va transmite si in format letric in termenul legal/specificat de autoritate. Odata cu transmiterea Notei de fundamentare vor fi transmise si urmatoarele documente:

a) nota de fundamentare intocmita de colectivul de analiza si solutionare a petitiilor, in care solutia adoptata sa fie justificata temeinic, cu respectarea si precizarea, in mod obligatoriu, a dispozitiilor legale si contractuale avute in vedere la adoptarea deciziei comunicate;

b) dosarul de dauna integral, in copie, insotit de:

(1) opis-ul aferent acestuia, in copie;

(2) procesul-verbal de constatare sau procesul-verbal suplimentar de constatare, dupa caz, insotite de solicitarile de efectuare a acestora, in copie;

(3) nota sau referatul si documentele care au stat la baza respingerii dreptului la despagubire, in copie;

(4) raportul de investigatii proprii sau expertiza tehnica, in situatia in care dosarul de dauna a facut obiectul unor cercetari suplimentare, in copie;

(5) fotografiile existente la dosar;

(6) contractul RCA sau polita de asigurare facultativa, conditiile de asigurare aplicabile in speta si inspectia de risc efectuata la incheierea politei, daca este cazul, in copie;

(7) fisa dosarelor de dauna deschise in baza contractelor RCA, intocmita conform precizarilor pe care le va transmite structura organizatorica care solicita documentatia;

(8) dovada informarii detaliate a asiguratilor, contractantilor, beneficiarilor, persoanelor prejudiciate sau reprezentantilor acestora asupra modului de stabilire a despagubirilor, cu justificarea eventualelor diferente fata de sumele solicitate in cererea de despagubire;

(9) dovada transmiterii catre petent a informarii asupra solutiilor adoptate pentru rezolvarea tuturor aspectelor prezentate in petitia adresata de catre acesta A.S.F., cu precizarea temeiurilor legale si contractuale, insotita de documentele care au stat la baza adoptarii solutiilor, la solicitarea ASF sau a petentului;

(10) opis-ul documentelor transmise;

(11) alte documente justificative solicitate.

IV. RESPONSABILITATI :

Responsabilitatile reprezentantilor petentilor

- Pentru comunicarea informatiilor, reprezentantii petentilor prezinta copia actului de identitate in cazul persoanelor fizice si actul de reprezentare acordat, in original, in forma certificata ori legalizata sau copii ale acestora, semnate pentru conformitate cu originalul, astfel incat sa poata fi verificata identitatea partilor, precum si calitatea persoanelor semnatare ale actului juridic.

Colectivul de Analiza si Solutionare a Petitiilor are urmatoarele responsabilitati:

- Sa se intruneasca ori de cate ori este necesar la convocarea Coordonatorului Colectivului de Analizare si Solutionare a Petitiilor;
- Sa analizeze situatia reclamata, sa identifice legea aplicabila si/sau conditiile de asigurare aferente si sa verifice daca s-au respectat prevederile din acestea si sa stabileasca modalitatile
- Va intocmi, prin intermediul unui secretar de sedinta, Procesul-verbal de sedinta care va cuprinde toate cazurile discutate si solutiile adoptate.