

**Euroins Romania**

Strada Jiului nr. 8, J8 Office Park,  
Clădirea A, Etaj 2, Sector 1,  
București

Tel: 0319483; 0319002  
Fax: 0213170714  
E-mail: office@euroins.ro



# 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 Solutionare Alternativa a Litigiilor in domeniul financiar nonbancar**, denumita in continuare - **SAL-FIN** = un organism de solutionare alternativa a litigiilor in domeniile in care Autoritatea de Supraveghere Financiara (ASF) are competenta constituit in baza Regulamentului A.S.F. nr. 4/2016 si a Ordonantei Guvernului nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, care organizeaza si administreaza proceduri SAL prin care se propune sau impune, dupa caz, o solutie partilor
- ✓ **CASP** – Colectivul de analiza si solutionare 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](mailto:reclamatii@euroins.ro) ;
- c) posta, la sediul societatii din Str. Jiului nr. 8, J8 Office Park, Cladirea A, etaj 2, sector 1, Bucuresti.
- d) prin completarea Formulelor petitii depuse la sediul societatii, din Str. Jiului nr. 8, J8 Office Park, Cladirea A, etaj 2, sector 1, Bucuresti 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) petitii inregistrate la Autoritatea de Supraveghere Financiara;
- g) On line, pe site-ul companiei <https://euroins.ro/contact/>

- Petitiile 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 petitiiile, 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 societăților

✓ securizarea acestuia prin implementarea unui mecanism care să garanteze nerepudierea înscirierilor.

✓ Toate petitiile sosite (primate) pe orice cale în companie care se încadrează la cele 7 modalități enumerate la punctul II.1 sunt gestionate /monitorizate de către Biroul Reclamațiilor din cadrul companiei.

✓ Toate petitiile ce se primesc prin modalitățile enumerate la II.1, trebuie să beneficieze de număr de înregistrare emis de Biroul Reclamațiilor din Registrul unic de petiții .

### **III. FORMULAREA SI TRANSMITEREA RASPUNSULUI/NOTEI DE FUNDAMENTARE**

Un document poate fi considerat „petiție” de EUROINS ROMANIA acea cerere, reclamație, sesizare, formulată în scris ori prin posta electronică, prin intermediul căreia un petent își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea companiei și conține datele de identificare ale petentului (cel puțin nume, prenume și adresă), număr de telefon, adresă de e-mail.

Documentele ce nu se încadrează în definiția de mai sus vor fi considerate drept solicitări de informații și tratate în mod corespunzător.

Personalul implicat în procesul descris prin prezenta Procedură de lucru va avea în vedere și soluționarea pe cale amiabilă a petițiilor.

În cazul în care o petiție vizează legi, reglementări în vigoare ale autorităților competente, reguli etc. în conformitate cu care societatea își desfășoară activitatea, petentii vor fi îndrumați în scris, să se adreseze autorităților competente în drept.

Coordonatorul Colectivului de Analiză și Soluționare a Petițiilor convoacă ori de câte ori este necesar membrii Colectivului de analiză și soluționare a petițiilor. Colectivul de analiză va lua în discuție petiția, va identifica situația reclamată, va stabili temeiul legal și modalitățile de rezolvare, urmând a formula un răspuns scris petentului prin intermediul Biroului Reclamațiilor.

Seful Biroului Reclamațiilor poate solicita petentului, orice informație sau document suplimentar care se dovedește a fi necesar pentru soluționarea corectă, imparțială și completă a petiției prin intermediul angajaților companiei.

Coordonatorul Colectivului de analiză și soluționare a petițiilor /Seful Biroului Reclamațiilor va urmări realizarea măsurii dispuse cu ocazia formulării răspunsului/notei de fundamentare (în cazul în care există astfel de măsuri).

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

In scopul respectării 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 petitile inregistrate la EUROINS ROMANIA grupate astfel :

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

In vederea solutionării 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 petitile primite vor fi redactate si trimise catre persoanele/institutiile petente in urmatoarele intervale de timp:

- 30 de zile de la data inregistrării pentru petitile primite direct de la petenti;
- 10 zile lucratoare pentru petitile 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;

## Euroins Romania

Strada Jiului nr. 8, J8 Office Park,  
Clădirea A, Etaj 2, Sector 1,  
București

Tel: 031 9483; 031 9002  
Fax: 021 317 07 14  
E-mail: office@euroins.ro



(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.