

PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR

I. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

petent persoana fizică sau juridică care are calitatea de asigurat, contractant, beneficiar, persoana prejudiciată sau reprezentanți ai acestora, așa cum sunt definite de legislația în vigoare; care înaintează o petiție cu privire la activitatea EUROINS.

petiție cererea, reclamația, sesizarea, formulată în scris ori prin poșta electronică, prin intermediul căreia un petent își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea societăților și brokerilor.

ASF Autoritatea de Supraveghere Financiară

Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN) un organism de soluționare alternativă a litigiilor în domeniile în care Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF) are competență constituit în baza Regulamentului A.S.F. nr. 4/2016 și a Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, care organizează și administrează proceduri SAL prin care se propune sau impune, după caz, o soluție părților

CASP Colectivul de analiza și soluționare a petițiilor;

II. RECEPȚIONAREA ȘI ÎNREGISTRAREA PETIȚIILOR

II.1 PETIȚIILE POT FI RECEPȚIONATE ÎN URMĂTOARELE FORME

- prin fax, la numărul de fax al societății: 021.317.07.14;
- e-mail, prin adresa de e-mail dedicată: reclamatii@euroins.ro;
- poștă, la sediul societății din Str. Jiului nr. 8, J8 Office Park, Clădirea A, etaj 2, sector 1, București.
- prin completarea Formulelor petiții depuse la sediul societății, din Str. Jiului nr. 8, J8 Office Park, Clădirea A, etaj 2, sector 1, București precum și la sediile teritoriale. Toate formularele completate vor fi transmise în aceeași zi către Biroul Reclamații;
- petiții depuse în cadrul unităților teritoriale EUROINS;
- Petițiile înregistrate la Autoritatea de Supraveghere Financiară;
- On line, pe site-ul companiei <https://euroins.ro/contact/>.

Petițiile formulate în scris, primite prin fax sau e-mail, precum și cele depuse la sediul societății conform prevederilor paragrafului anterior se înregistrează în Registrul unic de petiții în format electronic prin alocarea unui număr unic la care se adaugă toate datele necesare identificării reclamantului/petentului și a problemei expuse de client.

Registrul unic de petiții se ține în format electronic și are următoarea alcătuire: numărul petiției, data petiției, numele petentului, adresa corespondența/ telefonul/ adresa de e-mail, numărul dosarului, numărul poliței, obiectul petiției, proveniența petiției: solicitant, număr și data, observații.

Registrul unic de petiții se întocmește și menține în format electronic securizat, pe an calendaristic, în conformitate cu anexa nr. 1 la Norma, asigurându-se de următoarele: (1) reînceperea numerotării de la 01 la fiecare început de an, în care să înregistreze cronologic, în ordinea primirii, fără ca numerele de înregistrare atribuite să se repete, toate petițiile, inclusiv pe cele primite la sediile teritoriale, indiferent de modalitatea de primire a acestora prin registratură, prin poșta electronică, prin sistemul on-line existent pe site-ul oficial al

societăților (2) securizarea acestuia prin implementarea unui mecanism care să garanteze ne-repudierea înscrierilor.

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

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

III. FORMULAREA ȘI TRANSMITEREA RĂSPUNSULUI/NOTEI DE FUNDAMENTARE

Un document poate fi considerat „petiție” de EUROINS ROMANIA acea cerere, reclamație, sesizare, formulată în scris ori prin poșta 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 adresa), număr de telefon, adresa 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, petenții 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 Reclamații.

Șeful Biroului Reclamații 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 /Șeful Biroului Reclamații va urmări realizarea măsurii dispuse cu ocazia formulării răspunsului/notei de fundamentare (în cazul în care există astfel de măsuri). Dacă un petent adresează mai multe petiții vizând în fond aceeași problema, acestea se vor conexe, petentul urmând să primească un singur răspuns, în același interval de timp care curge de la data înregistrării primei cereri. În cazul în care, după trimiterea răspunsului, se primește o nouă petiție cu aceeași speță reclamată, aceasta se clasează la numărul inițial, facându-se mențiune despre faptul că s-a răspuns anterior.

În scopul respectării obligațiilor prevăzute de normele ASF, pentru asigurarea transparenței modului de înregistrare și soluționare a petițiilor, societatea va prezenta pe site-ul propriu următoarele informații:

- numărul total de petiții înregistrate unic per petent și per caz;
- numărul total de petiții soluționate favorabil înregistrate unic per petent și per caz;
- numărul de petiții soluționate favorabil referitoare la dosare de daună;
- numărul total de petiții pentru care dosarele de daună au fost achitate;
- numărul total de petiții finalizate nefavorabil înregistrate unic per petent și per caz;
- numărul total al solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor;
- numărul total al solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor soluționate efectiv;
- numărul total al solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor soluționate favorabil asiguraților, contractanților, beneficiarilor, persoanelor prejudiciate sau reprezentanților acestora.

Informațiile vor cuprinde toate petițiile înregistrate la EUROINS ROMANIA grupate astfel :

- pentru anul calendaristic anterior;
- de la începutul anului până la luna curentă.

În vederea soluționării pe cale amiabilă a disputelor dintre societăți, brokeri și asigurați, contractanți, beneficiari, persoane prejudiciate sau reprezentanții acestora, la solicitarea uneia dintre părți, EUROINS va promova utilizarea metodelor 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.

Nota de fundamentare către Autoritatea de Supraveghere Financiară se va redacta în scris pe baza soluției adoptate de Colectivul de Analiză și Soluționare a Petițiilor va fi semnată de către persoana ce a întocmit documentul, de Coordonatorul Colectivului de Analiza și Soluționare a Petițiilor, iar în lipsa acestuia, de înlocuitorul desemnat, de Șeful Biroului Reclamații, de către un reprezentant al Direcției Juridice și de Director General.

Răspunsul redactat către petent, indiferent că este favorabil sau nu, va cuprinde temeiul legal al soluției adoptate.

Răspunsurile la petițiile primite vor fi redactate și trimise către persoanele/instituțiile petente în următoarele intervale de timp:

- 30 de zile de la data înregistrării pentru petițiile primite direct de la petenți;
- 10 zile lucrătoare pentru petițiile primite de la Autoritatea de Supraveghere Financiară, dacă nu se specifică alt termen.
- 3 zile pentru reveniri la petițiile primite de la Autoritatea de Supraveghere Financiară, dacă nu se specifică alt termen;
- în cazul petițiilor recepționate direct de la autoritățile statului, se va lua în considerare termenul comunicat de acestea pentru soluționare.

În cazul în care sunt necesare cercetări amănunțite se va solicita către Autoritatea de Supraveghere Financiară prelungirea cu cel mult 5 zile lucrătoare a termenului de răspuns,

În elaborarea Notei de Fundamentare, Coordonatorul Colectivului de Soluționare a Petițiilor/ Biroul Reclamații, va solicita în mod obligatoriu un aviz din partea Direcției Juridice.

Ținând cont de termenele specificate în procedura de lucru internă, Coordonatorul Colectivului de Soluționare a Petițiilor/ Biroul Reclamații se va asigura de respectarea termenului de răspuns legal, în momentul transmiterii solicitării către Direcția Juridică.

Nota de fundamentare semnată se va încărca pe portalul ASF și se va transmite și în format letric în termenul legal/specificat de autoritate. Odată cu transmiterea Notei de fundamentare vor fi transmise și următoarele documente:

- a) nota de fundamentare întocmită de colectivul de analiză și soluționare a petițiilor, în care soluția adoptată să fie justificată temeinic, cu respectarea și precizarea, în mod obligatoriu, a dispozițiilor legale și contractuale avute în vedere la adoptarea deciziei comunicate;
- b) dosarul de dauna integral, în copie, însoțit de:
 - 1) opis-ul aferent acestuia, în copie;
 - 2) procesul-verbal de constatare sau procesul-verbal suplimentar de constatare, după caz, însoțite de solicitările de efectuare a acestora, în copie;
 - 3) nota sau referatul și documentele care au stat la baza respingerii dreptului la despăgubire, în copie;
 - 4) raportul de investigații proprii sau expertiza tehnică, în situația în care dosarul de dauna a făcut obiectul unor cercetări suplimentare, în copie;
 - 5) fotografiile existente la dosar;
 - 6) contractul RCA sau polița de asigurare facultativă, condițiile de asigurare aplicabile în speță și inspecția de risc efectuată la încheierea poliței, dacă este cazul, în copie;

- 7) fișa dosarelor de daună deschise în baza contractelor RCA, întocmită conform precizărilor pe care le va transmite structura organizatorică care solicită documentația;
- 8) dovada informării detaliate a asiguraților, contractanților, beneficiarilor, persoanelor prejudiciate sau reprezentanților acestora asupra modului de stabilire a despăgubirilor, cu justificarea eventualelor diferențe față de sumele solicitate în cererea de despăgubire;
- 9) dovada transmiterii către petent a informării asupra soluțiilor adoptate pentru rezolvarea tuturor aspectelor prezentate în petiția adresată de către acesta A.S.F., cu precizarea temeiurilor legale și contractuale, însoțită de documentele care au stat la baza adoptării soluțiilor, la solicitarea ASF sau a petentului;
- 10) opis-ul documentelor transmise;
- 11) alte documente justificative solicitate.

IV. RESPONSABILITĂȚI

Responsabilitățile reprezentanților petenților

- Pentru comunicarea informațiilor, reprezentanții petenților prezintă copia actului de identitate în cazul persoanelor fizice și actul de reprezentare acordat, în original, în forma certificată ori legalizată sau copii ale acestora, semnate pentru conformitate cu originalul, astfel încât să poată fi verificată identitatea părților, precum și calitatea persoanelor semnatare ale actului juridic.

Colectivul de Analiză și Soluționare a Petițiilor are următoarele responsabilități:

- Să se întrunească ori de câte ori este necesar la convocarea Coordonatorului Colectivului de Analizare și Soluționare a Petițiilor;
- Să analizeze situația reclamată, să identifice legea aplicabilă și/sau condițiile de asigurare aferente și să verifice dacă s-au respectat prevederile din acestea și să stabilească modalitățile
- Va întocmi, prin intermediul unui secretar de ședință, Procesul-verbal de ședință care va cuprinde toate cazurile discutate și soluțiile adoptate.

Documentul este proprietatea EUROINS ROMANIA Modificarea, difuzarea, multiplicarea documentului, integral sau parțial, este interzisă fără acordul managementului.