

## **PROCEDURA privind solutionarea petitiilor adresate Viva Broker de Asigurare – Reasigurare SRL**

### **Nota:**

- 1) Prezenta procedura interna se aplica incepand cu data de 06 februarie 2018 si este valabila pentru toti angajatii si asistentii in brokeraj ai Viva Broker de Asigurare-Reasigurare SRL.
- 2) Periodic pot fi aduse modificari, in scopul imbunatatirii procedurilor si adaptarii la cerintele legislative, care vor fi aduse la cunostinta angajatilor/ asistentilor in brokeraj si notificate catre Autoritatea de Supraveghere Financiara.

**CUPRINS:**

**CAPITOLE:**

**CAPITOLUL I: CADRUL LEGAL**

**CAPITOLUL II: DEFINITII**

**CAPITOLUL III: REGISTRUL UNIC DE PETITII**

**CAPITOLUL IV: PROCEDURA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR**

**CAPITOLUL V: OBLIGATIILE DE RAPORTARE; PROCEDURA DE RAPORTARE CATRE  
AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARA**

**CAPITOLUL VI: DISPOZITII APLICATE AUTORITATII DE SUPRAVEGHERE FINANCIARA**

## **CAPITOLUL I: CADRUL LEGAL**

Procedura de soluționare a petitiilor, referitoare la activitatea brokerilor de asigurare – reasigurare, este reglementată de următoarele acte legislative:

- \* ) Legea nr. 32/2000 privind activitatea de asigurare și supraveghere a asiguraților cu modificările și completările ulterioare;
- \* ) Norma Autorității de Supraveghere Financiară nr. 18/ 2017 privind procedura de soluționare a petitiilor referitoare la activitatea societăților de asigurare și reasigurare și brokerilor de asigurare;

Norma 18/2017 are ca obiect reglementarea modului de soluționare a petitiilor privind activitatea societăților de asigurare și reasigurare autorizate în baza Legii nr. 237/2015 privind autorizarea și supravegherea activității de asigurare și reasigurare, cu modificările ulterioare și brokerilor de asigurare autorizați în baza Legii nr. 32/2000 privind activitatea și supravegherea intermediarilor în asigurări și reasigurări, cu modificările și completările ulterioare.

## **CAPITOLUL II: DEFINITII**

**2.1 Petent** = se înțelege orice persoana fizica sau juridica care are calitatea de asigurat, beneficiar, contractant sau persoana prejudiciata sau reprezentanti ai acestora, asa cum sunt definite de legislatia in vigoare.

**2.2 Petitie** = se intelege cererea, reclamatia, sesizarea formulata in scris ori prin posta electronica, prin intermediul careia un petent, isi exprima nemulțumirea cu privire la activitatea societătilor si brokerilor.

**2.3 Broker** = Viva Broker de Asigurare - Reasigurare SRL.

**2.4 Asigurator** = orice companie de asigurare cu care Viva Broker de Asigurare - Reasigurare SRL are incheiat un contract de colaborare.

**CAPITOLUL III: REGISTRUL UNIC DE PETITII**

Viva Broker de Asigurare - Reasigurare SRL se obliga sa mentina Registrul unic de petitii in format electronic securizat, avand urmatoarele rubrici:

Numarul petitiei	Data petitiei	Numele petentului	Adresa/ telefon/ e-mail	Numarul dosarului	Numarul politei	Obiectul petitiei	Provenienta petitiei		Observatii
							Solicitant <sup>1)</sup>	Nr. si data <sup>2)</sup>	

<sup>1)</sup>Se va mentiona provenienta petitiei: direct din partea petentului, prin Autoritatea de Supraveghere Financiara sau prin intermediul/din partea altei entitati.

<sup>2)</sup>Se completeaza cu numarul si data înregistrării petitiei la institutia/entitatea de la care provine.

**Prevederi privind Registrul unic de petitii:**

Registrul unic de petitii se va intocmi pe an calendaristic, cu reinceperea numerotării de la 01 la fiecare inceput de an. In Registru, se vor inregistra cronologic, in ordinea primirii, fara ca numerele de inregistrare atribuite sa se repete, toate petitiiile, inclusiv 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 brokerilor.

Registrul unic de petitii in format electronic va fi securizat prin implementarea unui mecanism care sa garanteze nerepudierea inscrierilor.

Registrul unic de petitii este administrat de conducerea executiva a brokerului, care se asigura de:

- buna organizare si desfasurare a activitatii de primire, evidentierea si rezolvarea petitiiilor ce le sunt adresate;
- legalitatea solutiilor adoptate;
- comunicarea solutiilor adoptate, insotite de documentatiile complete aferente cazurilor, in termenul legal catre A.S.F. sau catre petenti, dupa caz;
- asigurarea participarii la procedurile de solutionare alternativa a litigiilor, precum conciliere prin intermediul SAL-FIN, mediere sau arbitraj, dupa caz, atunci când se solicita de catre consumator.

## **CAPITOLUL IV: PROCEDURA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR**

Brokerul este obligat sa acorde 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.

Brokerul trebuie sa urmareasca intotdeauna:

- Respectarea prevederilor legale in ceea ce priveste drepturile asiguratilor, contractantilor, beneficiarilor si potentialilor asigurati;
- Solutionare amiabila a nemulțumirilor formulate de acestia;
- Raspuns prompt la nemulțumirile formulate;
- Analiza si evaluare a petitiilor primite in vederea imbunatatirii calitatii serviciilor oferite de broker.

In conformitate cu Art. 6 din Norma ASF 18/ 2017, brokerul are obligatii, in vederea rezolvării corespunzătoare si la termen a petitiilor.

Prin prezenta procedura se stabileste modul de primire, inregistrare, solutionare si raspuns la petitiile primite de broker.

Petitia trebuie formulata in scris de catre petent si se depune la broker la registratura sau se poate transmite prin posta, fax, email sau pe site-ul societatii.

Petitia va cuprinde urmatoarele informatii necesare pentru identificarea petentului si a spetei in cauza:

- Nume petent;
- Adresa/ telefon/ email;
- Obiectul petitiei;
- Numar polita de asigurare si nume asigurator;
- Numar dosar de dauna si nume asigurator;
- Prezentarea motivelor pe care se intemeiaza petitia;

- Acte doveditoare;
- Datele de contact la care dorește să primească răspunsul;

Petițiile pot fi depuse la sediul societății sau al asistenților în brokeraj, primite prin prin posta, e-mail, on-line sau fax. Acestea vor primi număr de intrare în "Registrul de intrări/ ieșiri" al brokerului.

Pentru comunicarea informațiilor, reprezentanții petenților prezintă copia actului de identitate în cazul persoanelor fizice și actul de reprezentare acordat, în original, în formă 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.

Angajatul/ asistentul în brokeraj va preda sau transmite în aceeași zi în care a recepționat-o, maxim a două zile, petiția împreună cu toate documentele primite, pe e-mail coordonatorului direct al activității de soluționare a petițiilor și conducerii executive, în vederea cercetării, analizării și soluționării.

Petițiile se vor înregistra în Registrul unic de petiții de către conducătorul executiv.

Conducerea executivă va dispune de măsuri de cercetare, analiză detaliată și rezolvare rapidă și temeinică a tuturor aspectelor sesizate de petenți, cu respectarea strictă a prevederilor legale și contractuale în vigoare. Toți angajații care vor fi solicitați să acorde suport rezolvării petiției vor răspunde cu prioritate solicitărilor conducerii executive, în maxim 24 ore de la solicitare.

În cazul în care sunt necesare informații sau documente suplimentare de la petent, pentru clarificare și rezolvarea petiției, acestea vor fi solicitate petentului în scris.

Termenul maxim de răspuns este de 30 zile de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

Răspunsul la petiție va fi semnat de conducerea executivă a societății. Răspunsul se va transmite petentului prin posta cu confirmare de primire sau, în cazul în care petentul a solicitat răspunsul pe email, se va transmite pe email cu confirmare de citire.



Raspunsul, impreuna cu toate documentele insotitoare, se va depune la Dosarul de petitii.

In cazul solicitarilor primite de la Autoritatea de Supraveghere Financiara, termenul de raspuns este maximum 10 zile sau termenul precizat in mod expres de Autoritate; brokerul va transmite o nota de fundamentare, precum si toate informatiile, documentele si situatiile solicitate. 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 transmisa în format letric Autoritatii de Supraveghere Financiara.

In situatia in care aspectele sesizate prin petitia depusa la Autoritatea de Supraveghere Financiara necesita o cercetare mai amanuntita, conducerea executiva a brokerului vor solicita Autoritatii de Supraveghere Financiara prelungirea termenelor prevazute la art. 5 alin. (10) si art. 6 alin (7) din norma ASF 18/2017 cu cel mult 5 zile.

Raspunsul, impreuna cu toate documentele insotitoare, se va pastra la Dosarul de petitii.

In vederea solutionarii pe cale amiabila a disputelor dintre brokeri si asigurati, contractanti, beneficiari, persoane prejudiciate sau reprezentantii acestora, la solicitarea uneia dintre parti, se utilizeaza metodele 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.



## **CAPITOLUL V: OBLIGATIILE DE RAPORTARE; PROCEDURA DE RAPORTARE CATRE ASF**

In vederea rezolvarii corespunzatoare si in termenul legal a petitiilor care ii sunt adresate, brokerul detine atat la sediul central, cat si la sediile teritoriale, proceduri scrise de primire si solutionare a petitiilor, aprobate de catre conducerea executiva.

Brokerul este obligat sa transmita Autoritatii de Supraveghere Financiara orice modificare intervenita la prezenta procedura in termen de 30 zile de la data aprobarii modificarii respective, insotita de decizia emisa in acest sens.

Brokerul este obligat sa transmita semestrial Autoritatii de Supraveghere Financiara, in format electronic, prin incarcarea datelor in aplicatia de raportari electronice, iar prin adresa scrisa sa certifice corectitudinea si completitudinea datelor cuprinse in fiecare raportare, inclusiv data la care au fost transmise si incarcate electronic, avand obligatoriu semnatura olograf sau semnatura electronica extinsa de catre una dintre persoanele semnificative prevazute la art. 35 alin. (15) din Legea 32/2000, urmatoarele rapoarte:

- a) „Situatia petitiilor” in conformitatea cu anexa nr. 5 din Norma Autoritatii de Supraveghere Financiara nr. 18/2017, care contine cronologic petitiile inregistrate in perioada de raportare in registrul unic de petittii.
- b) „Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor” in conformitatea cu anexa nr.3 din Norma Autoritatii de Supraveghere Financiara nr. 18/2017.

Termenul de depunere al rapoartelor mentionate mai sus este 45 de zile de la incheierea semestrului pentru care se intocmeste raportarea.

## **CAPITOLUL VI: DISPOZITII APLICATE AUTORITATII DE SUPRAVEGHERE FINANCIARA**

In vederea solutionarii corespunzatoare si in termenul legal a petitiilor referitoare la activitatea societatilor si brokerilor, adresate in conformitate cu prevederile art. 8 alin. (12) din Legea nr. 237/2015 si ale art. 5 lit. o) din Legea nr. 32/2000, A.S.F. procedeaza potrivit prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activitatii de solutionare a petitiilor, cu modificarile si completarile ulterioare, coroborate cu dispozitiile legislatiei specifice domeniului asigurarilor si ale Normei 18/2017.

In activitatea de instrumentare si solutionare a petitiilor, A.S.F. urmareste respectarea legislatiei din domeniul asigurarilor, precum si a conditiilor contractuale de catre societati si brokeri, potrivit atributiilor sale de punere in executare, supraveghere si control.

A.S.F. nu isi exprima opinia asupra aspectelor reclamate de petenti in cazul in care rezolvarea acestora este determinata de modul de administrare a unor probe de natura tehnica si juridica a caror calitate, admitere si administrare nu tine in mod exclusiv de aplicarea legislatiei din domeniul asigurarilor; in toate aceste cazuri, persoanele fizice sunt indrumate pentru solutionarea litigiului prin intermediul entitatii de solutionare alternativa a litigiilor in domeniul non-bancar, iar cele juridice prin mediere sau arbitraj, fara a fi restrans dreptul acestora de a actiona pe calea instantei de judecata.

A.S.F. solutioneaza petitiile pe baza documentatiei puse la dispozitie atat de catre petent, cat si de catre societatea reclamata; A.S.F. nu este raspunzatoare de solutiile comunicate petentilor in cazul in care nu ii sunt transmise toate documentele sau in cazul in care ii sunt puse la dispozitie informatii incorecte sau incomplete.

Adresele de raspuns formulate de A.S.F. la petitii nu reprezinta acte administrative in sensul prevederilor Legii contenciosului administrativ nr. 554/2004, cu modificarile si completarile ulterioare.

In scopul apararii drepturilor asiguratilor si al promovarii stabilitatii activitatii de asigurare in Romania, A.S.F. verifica modul de aplicare si respectare a prevederilor legale si contractuale incidente spetelor prezentate in petitii, precum si ale prezentei norme de catre societati si brokeri.

În cazul în care din analiza notei de fundamentare întocmită de către colectivul de analiză și soluționare a petițiilor, transmisă A.S.F., rezultă indicii că prin soluția adoptată nu sunt respectate drepturile asiguraților, contractanților, beneficiarilor, persoanelor prejudiciate sau se constată întârzierea nejustificată a transmiterii documentației solicitate, fapt care poate conduce la nesoluționarea în termenul legal a petițiilor, A.S.F. adoptă, individual sau cumulativ, următoarele măsuri:

- a) comunică societăților și/sau brokerilor în cauză punctul de vedere privind soluționarea aspectelor semnalate în petiții și solicită reanalizarea, în regim de urgență, a soluției comunicate A.S.F. sau petentului;
- b) aplică măsuri sancționatoare în cazul în care, din analiza documentației puse la dispoziție de societate, se pot constata încălcări ale prevederilor legale fără a mai fi necesară efectuarea unui control inopinat;
- c) efectuează un control inopinat la societăți și/sau la brokerii asupra modului de rezolvare a aspectelor semnalate în petiții de către societatea și/sau brokerul în cauză și aplică măsurile sancționatoare dacă se constată încălcarea prevederilor legale.

Petițiile depuse de către asigurați, contractanți, beneficiari, persoane prejudiciate sau reprezentanți ai acestora, persoane juridice sau fizice române, împotriva societăților care desfășoară activitate de asigurare pe teritoriul României în baza libertății de a presta servicii sau dreptului de stabilire, sunt administrate de către organismul care se ocupă cu soluționarea petițiilor din statul a cărei legislație este aplicabilă contractului de asigurare.

Dacă este posibil, A.S.F. informează petentul cu privire la modul în care va fi soluționată petiția.

În situația în care A.S.F. primește o petiție ce vizează o societate care practică activitate de asigurare pe teritoriul României în baza libertății de a presta servicii sau dreptului de stabilire, iar contractul este încheiat în baza legislației din România, aceasta aplică următoarea procedură:

- a) în cazul societăților care practică activitate de asigurare în baza dreptului de stabilire, A.S.F. transmite petiția sucursalei din România în vederea soluționării acesteia, iar sucursala transmite ulterior A.S.F. o notă de fundamentare privind soluția adoptată, însoțită de documentele justificative aferente cazului;
- b) în cazul societăților care practică activitate de asigurare în baza libertății de a presta servicii, A.S.F. transmite petiția reprezentantului de daune din România sau societății sau autorității din statul care a acordat autorizația de funcționare societății, în vederea soluționării acesteia, cu informarea A.S.F.;
- c) A.S.F. informează autoritatea competentă din statul membru de origine cu privire la petiția primită.

Prezenta procedura de solutionare a petitiilor, informatiile despre modalitatile de rezolvare pe cale amiabila a petitiilor, inclusiv prin intermediul entitatii de solutionare alternativa a litigiilor, mediere sau arbitraj, precum si informatiile referitoare la adresa de e-mail si numarul de telefon unde se pot solicita informatii despre stadiul rezolvării petitiilor trebuie sa fie permanent accesibile publicului la sediu si pe site-ul brokerului.