

DESCRIEREA PROCEDURII DE SOLUTIONARE A PETITIILOR

1. SCOP

1.1. Procedura de solutionare a petitiilor aplica prevederile Normei 24/2014 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea asiguratorilor si brokerilor de asigurare emisa de Autoritatea de Supraveghere Financiara in scopul apararii drepturilor asiguratilor si al promovarii stabilitatii activitatii de asigurare si intermediere in asigurari in Romania.

1.2. Prezenta procedura de solutionare a petitiilor respecta **Politica de gestionare a petitiilor**, definite si aprobata de conducerea companiei si aplicata de conducerea executiva a brokerului de asigurare care este responsabila pentru punerea in aplicare și monitorizarea respectarii acesteia.

2. DOMENIUL DE APLICARE

2.1. Procedura se aplica pentru solutionarea corespunzatoare si in termen legal a petitiilor adresate brokerului de asigurare primite prin registratura, prin posta electronica si prin sistemul on-line.

2.2. Brokerul de asigurare PREVENTIV INSURANCE BROKER acorda 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.

3. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI

3.1. Potent=orice persoana fizica sau juridica care are calitatea de asigurat, beneficiar, contractant sau persoana pagubita așa cum sunt definite de legislatia în vigoare.

3.2. Petitie=cererea, reclamația, sesizarea formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un potent, astfel cum este definit la alin.(3.1.) sau imputernicitii legali ai acestuia, care actioneaza exclusiv in numele potentului si in scopuri din afara obiectului lor de activitate, si fara un interes comercial propriu, isi exprima nemulțumirea cu privire la activitatea brokerului de asigurare.

4. DESFASURAREA PROCESULUI DE SOLUTIONARE A PETITIILOR

4.1. Primirea petitiilor adresate brokerul de asigurare se efectueaza prin urmatoarele modalitati:

- primire petitiu prin registratura;
- primire petitiu la sediul social, sediile secundare/punctele de lucru;
- primire petitiu prin posta catre PREVENTIV INSURANCE BROKER, OP1,CP121, MANGALIA, Judetul CONSTANTA,
- primire petitiu prin fax la 0341145784;
- primire petitiu prin posta electronica la adresa de e-mail: petitii@rcapedia.ro
- primire petitiu prin sistem on-line prin utilizarea URL: <https://www.rcapedia.ro/petitii-online/>

4.2. Brokerul de asigurare detine si mentine un **Registru unic de petiții**, în format electronic securizat, pe an calendaristic, cu reinceperea numerotarii de la 01 la fiecare început de an, în care înregistreaza cronologic, în ordinea primirii, fără ca numerele de înregistrare atribuite să se repete, toate petițiile primite la sediul social si sedii secundare/puncte de lucru, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratură, prin poștă electronică, prin sistemul on-line.

Acest document este proprietatea companiei **PREVENTIV INSURANCE BROKER SRL**

Autorizat de Autoritatea de Supraveghere Financiara; Cod Unic RBK-754/25.10.2013

Operator date cu caracter personal sub nr. 16822 din R.E.P.D.C.P. al A.N.S.P.D.C.P.

CUI: 21112686; Reg. Com.: J13/541/2007; Sediul social: BDUL. CALLATIS, NR. 11, CAMERA 1, BL. MG29, AP. 27, LOC.

MANGALIA, JUD. CONSTANTA.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 20.12.2015

4.3. Registrul unic de petitii în format electronic este securizat prin implementarea unui mecanism care garanteaza nerepudierea înscrierilor si care consta din urmatoarele:

4.3.1. Primirea petitiilor prin sistem on-line prin utilizarea URL: <https://www.rcapedia.ro/petitii-online/> impune primirea adresei de e-mail valide a petentului pentru transmiterea catre petent a e-mail-ului de raspuns automat de confirmare primire petitie care contine informatii referitoare la petitie, numarul de inregistrare in **Registrul unic de petitii** generat automat de sistem si solicitarea confirmarii primirii e-mail-ului de catre petent prin accesarea unui link de catre petent.

4.3.2. Primirea petitiilor prin posta electronica la adresa de e-mail: petitii@rcapedia.ro se face prin inregistrarea petitiei in **Registrul unic de petitii** de catre angajatul PREVENTIV INSURANCE BROKER responsabil cu inregistrarea petitiilor primite prin posta electronica urmata de transmiterea catre petent a e-mail-ului de raspuns automat de confirmare primire petitie care contine informatii referitoare la petitie, numarul de inregistrare in **Registrul unic de petitii** generat automat de sistem si solicitarea confirmarii primirii e-mail-ului de catre petent prin accesarea unui link de catre petent.

4.3.3. Primirea petitiilor depuse/transmise prin registratura, la sediul social, sediile secundare/punctele de lucru, prin posta alta decat electronica, prin fax se face prin receptionarea petitiei de catre angajatul PREVENTIV INSURANCE BROKER responsabil cu inregistrarea petitiilor depuse/transmise si care are urmatoarele obligatii:

a) In cazul petitiilor depuse prin registratura, la sediul social, sediile secundare/punctele de lucru:

- Inregistreaza petitia in **Registrul Unic de Petitii** prin introducerea datelor necesare si obtine numarul de inregistrare a petitiei din **Registrul unic de petitii** generat automat de sistem;
- Efectueaza o copie a petitiei cu numar de inregistrare obtinut din **Registrul unic de petitii** generat automat de sistem pe care o inmaneaza petentului cu solicitare de semnatura petent pe petitia inregistrata in original cu specificatia „**Am primit copia prezentei petitii inregistrata in Registrul Unic de Petitii cu numar de inregistrare din data de**”;
- Scaneaza petitia inregistrata cu semnatura petentului de confirmare de primire a copiei petitiei inregistrata si trimite petentului scanul rezultat ca atasament la e-mail-ul de confirmare primire petitie de catre brokerul de asigurare, care contine informatii referitoare la petitie, numarul de inregistrare din **Registrul unic de petitii** generat automat de sistem si solicitarea confirmarii primirii e-mail-ului de catre petent prin accesarea unui link de catre acesta.

b) In cazul petitiilor transmise prin posta alta decat electronica, prin fax:

- Inregistreaza petitia in **Registrul Unic de Petitii** prin introducerea datelor necesare si obtine numarul de inregistrare a petitiei din **Registrul unic de petitii** generat automat de sistem;
- Scaneaza petitia inregistrata si trimite petentului scanul rezultat ca atasament la e-mail-ul de confirmare primire petitie de catre brokerul de asigurare, care contine informatii referitoare la petitie, numarul de inregistrare din **Registrul unic de petitii** generat automat de sistem si solicitarea confirmarii primirii e-mail-ului de catre petent prin accesarea unui link de catre acesta.

4.4. Pentru inregistrarea petitiei in **Registrul unic de petitii** datele de identificare ale petentului si informatiile privind natura petitiei trebuie sa cuprinda inclusiv:

- numele petentului;
- adresa/telefon/e-mail petent;

Acest document este proprietatea companiei **PREVENTIV INSURANCE BROKER SRL**

Autorizat de Autoritatea de Supraveghere Financiara; Cod Unic RBK-754/25.10.2013

Operator date cu caracter personal sub nr. 16822 din R.E.P.D.C.P. al A.N.S.P.D.C.P.

CUI: 21112686; Reg. Com.: J13/541/2007; Sediul social: BDUL. CALLATIS, NR. 11, CAMERA 1, BL. MG29, AP. 27, LOC.

MANGALIA, JUD. CONSTANTA.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 20.12.2015

- numarul dosarului si/sau numarul politei;
- obiectul petitiei;

4.5. Coordonatorul colectivului de analiza și solutionare a petitiilor comunica petentului confirmarea primirii petitiei si solicita informatii suplimentare necesare pentru cercetare, analiza detaliata si rezolvare rapida si temeinica a tuturor aspectelor sesizate de petent, cu respectarea stricta a prevederilor legale si contractuale in vigoare.

4.6. Pentru petitii a caror raspuns trebuie formulat in baza investigatiilor complexe care pot include contactarea unor entitati externe brokerului de asigurare PREVENTIV INSURANCE BROKER termenul de raspuns la petitie este de maxim 30 de zile de la data inregistrarii petitiei, indiferent daca solutia este favorabila sau defavorabila.

4.7. Brokerul de asigurare PREVENTIV INSURANCE BROKER asigura permanent posibilitatea accesarii de catre public, la sediul social, la sediile secundare/punctele de lucru si pe site-ul **rcapedia.ro**, a descrierii procedurii de solutionare a petitiilor, a informatiei despre modalitatea de rezolvare amiabila a petiilor, a informatiilor referitoare la adresa de e-mail: **petitii@rcapedia.ro** , a numarului de telefon 0722452445 unde se pot solicita informatii despre stadiul rezolvarii petitiilor, precum si a trimiterii la posibilitatea inaintarii de petitii catre A.S.F. prin folosirea rubricii aferenta petitiilor disponibila pe site-ul A.S.F.

4.8. Inregistrarea petitiei este urmata de analiza prin care se stabileste daca este asigurat canalul corect pentru adresarea petitiei. Daca brokerul de asigurare PREVENTIV INSURANCE BROKER primește o petitie pe care trebuie să o gestioneze o altă instituție, acesta va informa și va comunica petentului instituția responsabilă, în cazul în care poate fi identificată.

4.9. Prin aplicarea prevederii de la **4.8.** brokerul de asigurare PREVENTIV INSURANCE BROKER S.R.L nu are competenta soluționarii unei petitie care trebuie gestionata de o alta institutie.

4.10. Raspunsul la o petitie este oferit fara intarzieri nejustificate sau, cel putin in termenele prevazute, are la baza colectarea si analizarea dovezilor si informatiilor relevante cu privire la petitie si comunicarea in limbaj simplu si usor de inteles. Petentul este informat permanent cu privire la stadiul de solutionare a petitiei.

4.11. Continutul raspunsului la petitie este:

a) furnizat in scris la adresa de corespondenta furnizata de petent in cuprinsul petitiei; si/sau

b) furnizat sub forma de adresa semnata digital de catre coordonatorul colectivului de analiza și solutionare a petitiilor, atasata e-mail-ului transmis de brokerul de asigurare catre petent la adresa e-mail furnizata de petent in cuprinsul petitiei.

4.12. Raspunsul la petitie cuprinde explicatia detaliata a pozitiei brokerului de asigurare PREVENTIV INSURANCE BROKER fata de continutul petitiei, stipuland optiunea petentului de a-si mentine petitia existand metode de mediere si autoritati competente.

4.13. In vederea solutionarii pe cale amiabila a disputelor dintre brokerul de asigurare si petenti se utilizeaza metode alternative de solutionare a litigiilor, prevazute de dispozitiile legale în vigoare.

Acest document este proprietatea companiei **PREVENTIV INSURANCE BROKER SRL**

Autorizat de Autoritatea de Supraveghere Financiara; Cod Unic RBK-754/25.10.2013

Operator date cu caracter personal sub nr. 16822 din R.E.P.D.C.P. al A.N.S.P.D.C.P.

CUI: 21112686; Reg. Com.: J13/541/2007; Sediul social: BDUL. CALLATIS, NR. 11, CAMERA 1, BL. MG29, AP. 27, LOC.

MANGALIA, JUD. CONSTANTA.

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

Data reviziei: 20.12.2015