



EPM ROMÂNIA BROKER DE
ASIGURARE S.R.L
Gala Galaction, nr 30
011306 BUCURESTI, SECT 1

Procedura de solutionare a petitiilor **EPM Romania Broker de Asigurare SRL**

I.Scopul

Scopul prezentei proceduri de solutionare a petitiilor consta in reglementarea modului in care se primesc, se inregistreaza, se analizeaza, se solutioneaza si se pastreaza petitiile in cadrul societatii.

EPM stabileste la nivelul intregii societati obligativitatea de solutionare prompta si corecta a tuturor petitiilor primite.

II. Definitii

Petitie - cererea, reclamația, sesizarea formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un petent, astfel cum este definit la alin. (2) din Norma ASF 24/2014 sau împuterniciții legali ai acestuia, care acționează exclusiv în numele petentului și în scopuri din afara obiectului lor de activitate, și fără un interes comercial propriu, își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea asiguratorilor și brokerilor de asigurare.

Potent - orice persoană fizică sau juridică care are calitatea de asigurat, beneficiar, contractant sau persoană păgubită așa cum sunt definite de legislația în vigoare.

III. Legislatie aplicabila:

Legea nr. 32/2000 privind societatile de asigurare si supraveghere a asigurarilor, cu modificarile si completarile ulterioare;

Norma ASF nr. 24/2014 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea asiguratorilor si brokerilor de asigurare.

IV. Domeniu de aplicare

Prezenta norma interna se aplica petitiilor privind activitatea de brokeraj in asigurari, adresate direct de clienti sau prin intermediul Autoritatii de Supraveghere si Reglementare in domeniul Asigurarilor (ASF) ori a altor autoritati catre EPM Romania Broker de Asigurare SRL.

Procedura se aplica unitar, atat la sediul central al societatii cat si in sediile teritoriale.

V. Colectivul de analiza si solutionare a petitiilor

EPM, prin conducerea executiva, desemneaza prin decizie membrii colectivului de analiza si solutionare a petitiilor,

Colectivul de analiză și soluționare a petițiilor este format din personal cu experiență în domeniul asigurațiilor.

Colectivul este condus de catre un Coordonator, numit prin decizie a conducerii executive. Coordonatorul desemnat sau, după caz, înlocuitorul acestuia este răspunzător de activitatea colectivului și de legalitatea soluției finale adoptate în fiecare caz analizat;

VI. Primirea si inregistrarea petitiilor

Indiferent de provenienta petitiei, aceasta se înregistrează de către secretariat, în Registrul de evidență al documentelor intrate/ieșite în/din societate/unitate teritorială si se prezinta coordonatorului colectivului de analiza si solutionare.

EPM este obligata sa detina si sa mentina un registru unic de petitii in format electronic securizat, pe an calendaristic, cu reinceperea numerotarii de la 1 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; Registrul unic de petitii in format electronic va fi securizat prin implementarea unui mecanism care sa garanteze nerepudierea inscrierilor si va cuprinde in mod obligatoriu rubricile prezentate mai jos:

- Numar de intrare si data petitiei
- Nume petent
- Societatea de asigurari emitenta a politei de asigurari
- Numar polita asigurari
- Perioada de valabilitate a politei
- Clasa de asigurari
- Obiectul petitiei
- Stadiul petitiei
- Data solutionarii petitiei
- Modalitatea de finalizare a petitiei
- Motivul pentru care petitia nu a fost solutionata favorabil
- Observatii
- Provenienta petitiei

Pentru inregistrarea in acest registru, petitia trebuie in mod obligatoriu sa contina datele de identificare ale petentului, numarul politei de asigurare precum si obiectul petitiei precum si motivarea acesteia.

In cazul in care datele de identificare ale petentului lipsesc, petitia nu va fi luata in considerare si va fi clasata.

VII. Analiza si solutionarea petitiilor

Colectivul de analiza al petitiilor va depune toate eforturile necesare in vederea clarificarii situatiei mentionate de catre petent. In analiza detaliata a fiecarei situatii, colectivul va avea in vedere responsabilitatile legale pe care le are brokerul de asigurare fata de clientii din portofoliul sau.

Daca subiectul petitiei se refera la nerespectarea de catre un asigurator a obligatiilor asumate prin contractul de asigurare, colectivul prin coordonatorul sau va sustine petitia respectiva in fata asiguratorului si va acorda asistenta clientului din toate punctele de vedere pana la solutionarea petitiei.

In urma analizei efectuate, colectivul de analiza va redacta o nota de fundamentare care va contine rezultatele tuturor verificarilor efectuate in speta data.

Pe baza acestei note de fundamentare, dupa aprobarea coordonatorului colectivului de analiza si a conducerii executive a EPM, se va redacta raspunsul care va fi trimis petentului.

Raspunsul la petitie se transmite reclamantului prin mijloace dovedibile: prin posta cu confirmare de primire, prin e-mail sau prin fax.

VIII. Termenul de solutionare a petitiilor si formularea raspunsului

Termenul de solutionare a petitiei nu poate depasi **30 zile** calendaristice de la data inregistrarii acesteia, sau termenul precizat explicit de autoritatea prin care ne-a parvenit petitia.

Petițiile care vin de la ASF vor fi solutionate in termen de maxim 10 zile sau in termenul mentionat explicit de ASF in adresa de transmitere. Nota de fundamentare, in care va fi justificata temeinic solutia adoptata, va fi insotita de toate informatiile, documentele si situatiile solicitate de autoritatea de supraveghere.

In cazul in care, aspectele sesizate prin reclamatia depusa la ASF, necesita o cercetare mai amanuntita, conducerea executiva va solicita la ASF prelungirea termenului cu cel mult 5 zile, argumentand motivele concrete pentru care a fost solicitata prelungirea termenului de solutionare.

IX. Raportarea petitiilor

EPM va transmite trimestrial Autoritatii de Supraveghere Financiara raportarea „Situatia petitiilor” si raportarea „Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor” până in ultima zi a lunii urmatoare trimestrului pentru care se face raportarea, în conformitate cu anexa nr. 3, respectiv anexa nr. 2.

Raportarile se vor transmite Autoritatii de Supraveghere Financiara, atat în format electronic, prin încărcarea datelor in aplicatia de raportari electronice, cat si in scris (formatul din aplicatia de raportari electronice), avand obligatoriu semnatura uneia dintre persoanele semnificative conform art. 35 alin. (15) din Legea nr. 32/2000, cu modificarile și completarile ulterioare.