



APROBAT

Director Executiv

Rusu Georgeta Eleonora

Procedura privind primirea și soluționarea petițiilor, a reclamațiilor

În conformitate cu Norma ASF nr. 18/2017 privind procedura de soluționare a petițiilor, CLUBUL FERMIERILOR ROMANI BROKER DE ASIGURARE SRL având CUI 28449981, reprezentată legal de Rusu Eleonora Georgeta, înregistrată în Registrul Brokerilor cu nr.701/29.11.2011, a procedat la întocmirea prezentei proceduri.

1. Definiții:

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

PETITIE - cererea, reclamația, sesizarea formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un petent, 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.

2. Soluționare:

2.1 În vederea rezolvării corespunzătoare și în termenul legal a petițiilor care le sunt adresate, brokerii de asigurare, au următoarele obligații:

- a) să dețină proceduri scrise de primire și soluționare a petițiilor atât la sediul central al brokerului de asigurare, aprobate de conducerea societății. Procedurile de soluționare a petițiilor, informațiile despre modalitățile de rezolvare pe cale amiabilă a acestora, precum și informațiile referitoare la adresa de e-mail și numărul de telefon unde se pot solicita informații despre stadiul rezolvării petițiilor trebuie să fie permanent accesibile publicului la sediu și pe site-ul brokerului;
- b) să dețină și să mențină un registru unic de petiții în format electronic securizat, pe an calendaristic, cu 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 cele primite la sediile teritoriale, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratură, prin poștă electronică, prin sistemul on-line; Registrul unic de petiții în format electronic va fi securizat prin implementarea unui mecanism care să garanteze nerepudierea înscrierilor.
- c) să răspundă la fiecare petiție primită direct de la petenți, în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă;

- d) să transmită, în format electronic, pentru fiecare solicitare primită de la Autoritatea de Supraveghere Financiară, în termen de maximum 10 zile sau în termenul precizat în mod expres în aceasta, o notă de fundamentare, precum și toate informațiile, documentele și situațiile solicitate. Nota de fundamentare sau orice altă corespondență va fi semnată în mod obligatoriu de una dintre persoanele semnificative, conform art 35 alin. (15) din Legea nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare și va fi transmisă și în format letric Autorității de Supraveghere Financiară;
- e) să acorde asistență asiguratului existent în propriul portofoliu, în ceea ce privește derularea contractului de asigurare cu respectarea condițiilor de asigurare, precum și a prevederilor legale pe toată perioada valabilității acestuia, inclusiv pentru soluționarea pe cale amiabilă a eventualelor litigii;
- f) să transmită trimestrial Autorității de Supraveghere Financiară raportarea „Situația petițiilor” și raportarea „Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor” până în ultima zi a lunii următoare trimestrului pentru care se face raportarea, în conformitate cu anexa nr. 3, respectiv anexa nr. 2.

Raportările se vor transmite Autorității de Supraveghere Financiară, atât în format electronic, prin încărcarea datelor în aplicația de raportări electronice, cât și în scris (formatul din aplicația de raportări electronice), având obligatoriu semnătura uneia dintre persoanele semnificative conform normelor prevazute de Legea 236/2018 privind distributia de asigurari, cu modificările și completările ulterioare.

2.3 Pentru soluționarea legală a petițiilor care îi sunt adresate, conducerea executivă a Clubul Fermierilor Romani Broker de Asigurare SRL va dispune măsuri de cercetare, analiză detaliată și rezolvare rapidă și temeinică a tuturor aspectelor sesizate de petenți, cu respectarea strictă a prevederilor legale/contractuale în vigoare.

2.4 În vederea soluționării pe cale amiabilă a disputelor dintre asigurători, brokeri de asigurare și asigurați/păgubiți/petenți se pot utiliza metodele alternative de soluționare a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare.

2.5 Conducerea executivă a Clubul Fermierilor Romani Broker de Asigurare Srl este direct răspunzătoare de:

- a) buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențierea și rezolvarea petițiilor ce le sunt adresate;
- b) legalitatea soluțiilor adoptate;
- c) comunicarea soluțiilor adoptate în termenul legal către Autoritatea de Supraveghere Financiară și/sau către petenți, după caz.

2.6 Procedura de soluționare a petițiilor, informațiile despre modalitățile de rezolvare pe cale amiabilă a acestora, precum și informațiile referitoare la adresa de e-mail și numărul de telefon unde se pot solicita informații despre stadiul rezolvării petițiilor sunt permanent accesibile publicului la sediu și pe site-ul <https://brokerulfermierilor.cfro.ro/.ro>

Intocmit,

Dir. Economic

Dracopol Irena

31.05.2020 (revizuit)

