

# PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA PETITIILOR

712BRO002

EDITIA 1 REVIZIA 2

Elaborat de: Cristian Puia  
Responsabil: Cristian Puia

Aprobat de conducerea IMPULS Broker de Asigurare SRL si valabil incepand cu data de:  
21.08.2017

---

Michael Unterguggenberger

---

Loredana Stan

## CUPRINS

CAPITOLUL 1. SCOPUL PROCEDURII.....	3
CAPITOLUL 2. NORME LEGISLATIVE APLICABILE .....	3
CAPITOLUL 3. DEFINITII.....	3
CAPITOLUL 4. PROCESUL DE TRATARE A SESIZARILOR/ RECLAMATIILOR/ PETITIILOR.....	3
4.1. Politica Brokerului.....	3
4.2. Procesul si fluxul de tratare a petitiilor .....	4
4.3. Imbunatatirea procesului.....	10
CAPITOLUL 5. REGISTRUL UNIC DE PETITII .....	11
CAPITOLUL 6. RAPORTARE CATRE AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARA.....	11
CAPITOLUL 7. RESPONSABIL PETITII, DATE DE CONTACT LA CARE SE POT SOLICITA INFORMATII CU PRIVIRE LA PETITII .....	12
CAPITOLUL 8. ANEXE.....	12
ANEXA 1 – REGISTRUL UNIC DE PETITII.....	13
ANEXA 2 – 712F002 - Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor.....	14
ANEXA 3 – 712F001-SITUATIA PETITIILOR.....	16

## CAPITOLUL 1. SCOPUL PROCEDURII

Misiunea prezentei directive/ procedura are ca obiectiv reglementarea modului de solutionare a petitiilor.

Aceasta procedura stabileste conditiile si modalitatea de inregistrare, analiza si solutionare, in termenul legal, a petitiilor adresate catre IMPULS Broker de Asigurare S.R.L. (denumita in continuare si "BROKER") atat direct de catre petenti cat si indirect de catre acestia prin imputernicit legal.

## CAPITOLUL 2. NORME LEGISLATIVE APLICABILE

1. Norma nr. 18 din 6 iulie 2017 privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea societăților de asigurare și reasigurare și brokerilor de asigurare
2. Legea nr. 32/2000 privind activitatea și supravegherea intermediarilor în asigurări și reasigurări, cu modificările și completările ulterioare

## CAPITOLUL 3. DEFINITII

**Petent** = persoană fizică sau juridică care are calitatea de asigurat, contractant, beneficiar, persoană prejudiciată sau reprezentanți ai acestora, așa cum sunt definite de legislația în vigoare;

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

- **Broker**= S.C. Impuls Broker de Asigurare SRL

## CAPITOLUL 4. PROCESUL DE TRATARE A SESIZARILOR/ RECLAMATIILOR/ PETITIILOR

### 4.1. Politica Brokerului

Politica Brokerului in domeniul tratarii petitiilor/ reclamatiiilor este de a incerca, facand uz de toate mijloacele legale, sa rezolve petitiile **pe cale amiabila**, modalitate avantajoasa ambelor parti, din punct de vedere al costului si timpului alocat si are la baza urmatoarele principii esentiale:

- Tratarea impartiala si confidentiala a petitiilor;
- Dreptul si liberul acces al tuturor entitatilor de a adresa reclamatii;
- Respectarea prevederilor legale privind rezolvarea la timp a reclamatiiilor;

- Intreprinderea actiunilor corective si preventive care se impun pentru rezolvarea adecvata a acestora;
- Evidenta, accesul si pastrarea tuturor inregistrarilor referitoare la reclamatii precum si a actiunilor corective care s-au impus.

#### 4.2. Procesul si fluxul de tratare a petitiilor pe cale amiabila

Pentru a fi considerata valida, o reclamatie trebuie sa contina urmatoarele informatii minime:

- a) Identificarea petentului (nume, numar polita de asigurare, referinta interna, adresa, reprezentant legal – daca este cazul);
- b) Obiectul petitiei (in descriere sintetica) – vor fi acceptate doar reclamatii care prezinta aspecte referitoare exclusiv la activitatea Brokerului.
- c) Prezentarea detaliata a situatiei de fapt;
- d) Semnatura petentului persoana fizica sau a reprezentantului legal in cazul petentului persoana juridica sau imputernicitii legali ai acestora, care actioneaza exclusiv in numele petentului si in scopuri din afara obiectului lor de activitate, si fara un interes comercial propriu. Petitia poate fi depusa prin imputernicit numai cu conditia existentei unei imputerniciri scrise din partea petentului anexata la reclamatia depusa;
- e) Data (in lipsa datei, se va lua in calcul in inregistrarea petitiei in Registrul unic de petitii, data de inregistrare a petitiei in cadrul societatii).

Petițiile anonime, sau cele care nu cuprind datele de identificare și/ sau contact minimale ale petentului, se clasează, nefiind luate în considerare, cu mențiunea “Lipsa date petent”. Petițiile se pot depune în scris la secretariat la sediul BROKERULUI, prin scrisoare scanată transmisă prin fax sau e-mail la adresa [petitii@impuls-broker.ro](mailto:petitii@impuls-broker.ro) sau prin transmitere prin posta/ curier la sediul BROKERULUI.

Toate petițiile vor fi numerotate în ordine cronologică pe fiecare an calendaristic și cu reînceperea numerotării de la 1 la fiecare început de an în Registrul Unic de Petitii.

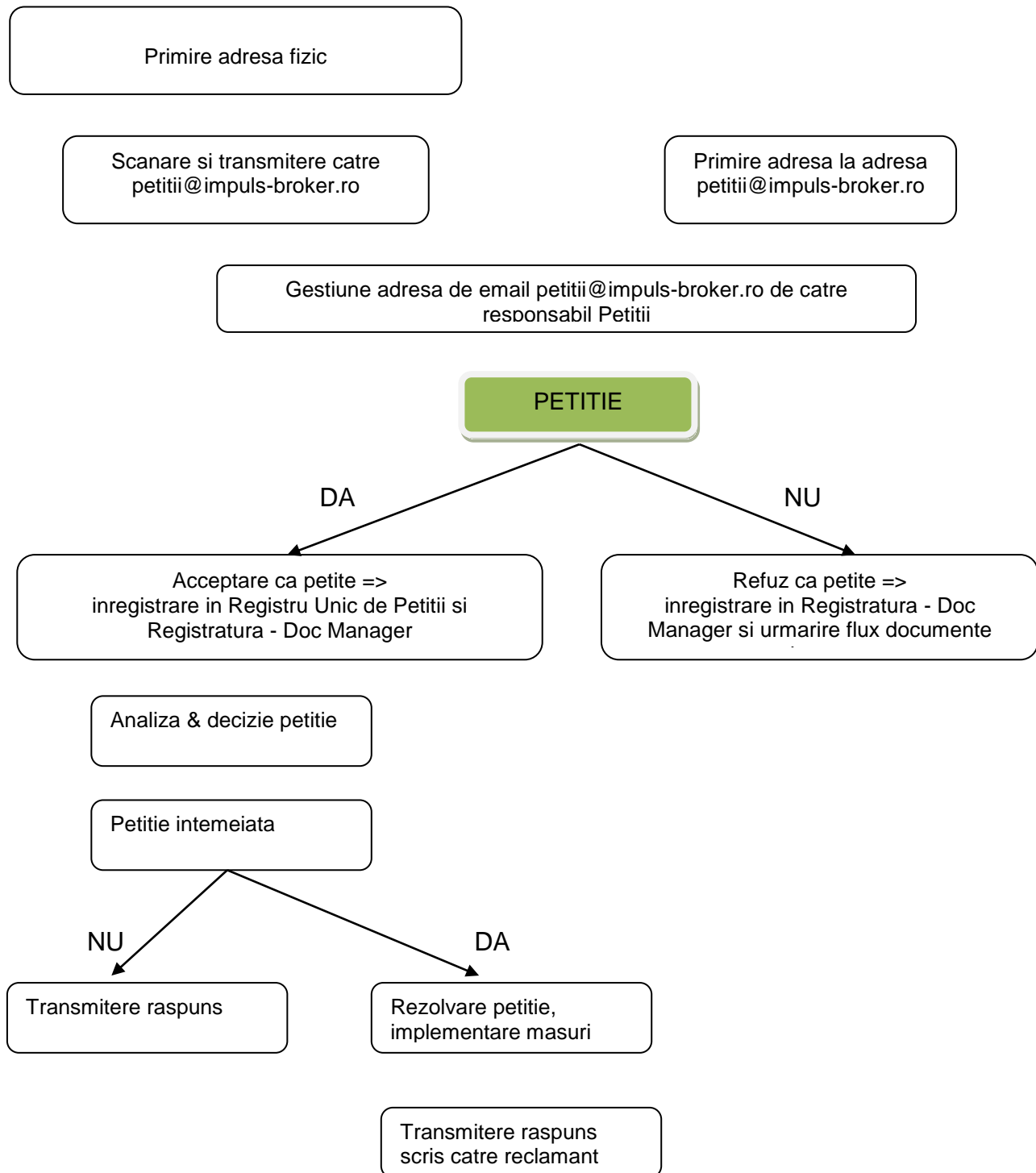
Petițiile, inclusiv cele primite la sediile teritoriale, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratura, prin posta/ curier, prin posta electronică, prin sistemul on-line, vor fi înregistrate cronologic, în ordinea primirii, fără ca numerele de înregistrare atribuite să se repete, după care vor fi supuse spre analiză și soluționare persoanei responsabile din cadrul Brokerului cu soluționarea petițiilor.

În urma analizei, fiecare petiție va fi soluționată distinct și va fi comunicat răspunsul către petent în termen de cel mult 30 zile de la data înregistrării reclamației în Registratura Brokerului (DocManager), indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

Exemplar 1

Brokerul va 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.

Fluxul de procesare al unei reclamatii/ petitii este urmatorul:



Pag. 5 / 16

În vederea analizei și, dacă este cazul, a rezolvării petitiilor, responsabilul cu petitiile din cadrul Brokerului va interacționa și va obține datele necesare de la toate persoanele implicate. Responsabilul cu petitiile va depune toate diligentele necesare soluționării eficiente și corecte a oricărei reclamații în vederea menținerii unei bune imagini a Brokerului în fața oricărui client sau partener.

În cazul în care un petent adresează mai multe petiții, sesizând aceeași problemă, acestea se vor conexe, petentul urmând să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate petitiile primite.

Analiza petiției se va face pe baza documentelor probatorii puse la dispoziție de petent, în urma unei analize a tuturor documentelor aferente petiției, de ex dar un limitativ: contractul de asigurare, plăți, etc.

În vederea soluționării pe cale amiabilă a disputelor dintre Broker și asigurați, contractanți, beneficiari, persoane prejudiciate sau reprezentanții acestora, la solicitarea uneia dintre părți, se utilizează metodele 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.

#### **4.3. Procedura de soluționare a petitiilor prin intermediul entității de soluționare alternativă a litigiilor (SAL-FIN)**

**SAL-FIN** pentru piața financiară nonbancară este înființată de către Autoritatea de Supraveghere Financiară (A.S.F.) ca entitate de soluționare alternativă a litigiilor dintre un comerciant ce desfășoară activități în România și se supune autorizării reglementării și/sau supravegherii A.S.F., după caz, și un consumator rezident în Uniunea Europeană.

**Consumator** = orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care cumpără, dobândește, utilizează ori consumă produse sau servicii, în afara activității sale profesionale, așa cum sunt definite la art. 2 pct. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

**SAL-FIN** are misiunea de a organiza și soluționa, prin proceduri SAL, litigiile dintre consumatori, astfel cum aceștia sunt definiți prin art. 2 pct. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare, și entitățile autorizate, reglementate și/sau supravegheate de către A.S.F.

Pentru soluționarea unui litigiu cu un profesionist/comerciant prin aplicarea procedurii SAL, consumatorul trebuie să își exprime această opțiune în mod voluntar și să se adreseze SAL-FIN în scris, direct la sediul SAL-FIN, prin poștă sau prin mijloace electronice de comunicare.

Procedurile administrate și organizate de către SAL-FIN nu aduc atingere:

- a) prevederilor Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare;
- b) prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002;
- c) dreptului persoanei de a se adresa instanțelor judecătorești competente, precum și informării consumatorilor cu privire la căile de atac extrajudiciare conținute în alte acte normative ce transpun acte juridice ale Uniunii Europene.

Consumatorul poate apela la oricare dintre aceste căi de soluționare a aspectelor reclamate, fără a se exclude una pe cealaltă, cu excepția cazurilor expres prevăzute de OG nr. 38/2015.

Consumatorii pot supune litigiul procedurilor SAL administrate de SAL-FIN dacă fac dovada că, în prealabil, au încercat să soluționeze litigiul direct cu comerciantul în cauză.

SAL-FIN poate refuza instrumentarea unui anumit litigiu, în conformitate cu prevederile OG nr. 38/2015, pentru următoarele motive:

- a) consumatorul nu a încercat să contacteze comerciantul în cauză pentru a discuta reclamația sa și nu a căutat, ca un prim pas, să rezolve diferendul direct cu comerciantul;
- b) litigiul este promovat cu rea-credință sau este ofensator;
- c) litigiul este sau a fost analizat anterior de către o altă entitate de SAL sau de către o instanță judecătorească;
- d) consumatorul nu a prezentat reclamația către SAL-FIN în termen de un an de la data la care acesta, după caz, a prezentat reclamația comerciantului sau de la data săvârșirii faptei ce a dat naștere litigiului ori, în cazul faptelor continue, de la data încetării acestora;
- e) instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta în mod grav funcționarea eficientă a SAL-FIN;
- f) litigiul nu privește un comerciant aflat în supravegherea A.S.F.

În cazul în care SAL-FIN nu poate analiza un litigiu înaintat, aceasta va prezenta ambelor părți o explicație privind motivele neanalizării litigiului în termen de 21 de zile calendaristice de la primirea dosarului.

Refuzul examinării unui anumit litigiu, potrivit prezentului înscris, nu va afecta accesul consumatorilor la procedurile SAL, inclusiv în cazul litigiilor transfrontaliere.

În cazul în care SAL-FIN nu poate examina un litigiu prezentat, conform alin. (1), consumatorul se poate adresa unei alte entități SAL competente.

**4.3.1. În cazul procedurilor SAL-FIN prin care se propune o soluție**, consumatorii au posibilitatea de a se retrage din procedură în orice moment dacă nu sunt satisfăcuți de funcționarea sau de modul de desfășurare a procedurii, consumatorii fiind informați despre acest drept înaintea începerii procedurii.

Înainte de a accepta soluția propusă, părțile sunt informate cu privire la:

- a) posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluția propusă;
- b) faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;
- c) faptul că soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;

d) consecințele juridice ale acceptării unei astfel de soluții.

Rezultatul procedurii SAL-FIN este comunicat părților, printr-o notă de soluționare alternativă a litigiilor, în termen de 60 de zile calendaristice de la data la care Secretariatul tehnic a primit dosarul complet al reclamației și a fost desemnat conciliatorul, cu excepția situației în care acest termen a fost prelungit.

Înainte de a accepta soluția propusă, se acordă o perioadă de 15 zile calendaristice pentru a-și exprima acordul sau dezacordul. În termenul de 15 zile calendaristice de la primirea notei de soluționare a litigiilor, părțile comunică decizia lor de acceptare sau de respingere a soluției propuse.

Rezultatul procedurilor SAL-FIN nu este obligatoriu dacă doar una dintre părți acceptă soluția propusă.

În cazul în care părțile acceptă soluția propusă, SAL-FIN emite o hotărâre motivată, iar, în cazul în care părțile nu acceptă soluția propusă, SAL-FIN emite o încheiere care cuprinde descrierea faptelor, soluția propusă și decizia părților.

În cazul în care comerciantul nu acceptă soluția propusă, SAL-FIN informează consumatorul, prin încheiere, despre căile de atac administrative, respectiv judiciare la care poate recurge pentru soluționarea litigiului.

Hotărârea, respectiv încheierea se comunică părților în termen de 15 zile calendaristice de la adoptare și produce efecte de la data comunicării. Acestea pot fi atacate la instanța de judecată competentă.

Hotărârile care nu sunt atacate în termenul de 15 zile calendaristice de la data comunicării constituie de drept titlu executoriu.

Procedurile SAL se finalizează în 60 de zile calendaristice de la data la care SAL-FIN a primit dosarul complet al litigiului. În cazul unor litigii complexe, SAL-FIN poate, dacă este necesar, să prelungească termenul de 45 de zile calendaristice și să informeze părțile în legătură cu orice prelungire, precum și în legătură cu perioada estimată pentru terminarea litigiului.

#### **4.3.2. În cazul procedurilor SAL-FIN prin care se impune o soluție**

(1) Înainte de a alege această posibilitate de soluționare a litigiului, părțile sunt informate cu privire la condițiile speciale ale unei astfel de alegeri, și anume:

- a) caracterul obligatoriu al soluției;
- b) faptul că părțile nu au posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluția;
- c) faptul că niciuna dintre părți nu se poate retrage dintr-o asemenea procedură;
- d) faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară separată;
- e) faptul că soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;
- f) consecințele juridice ale acceptării unei astfel de soluții.

(2) SAL-FIN se asigură că părțile își dau acordul scris cu privire la caracterul obligatoriu al soluției, anterior demarării procedurilor.

(3) SAL-FIN organizează și administrează soluționarea litigiilor naționale pe calea soluționării alternative a litigiilor prin impunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN, în mod instituționalizat, pe baza sesizării SAL-FIN în condițiile prezentei proceduri.



Procedura soluționării alternative a litigiilor prin impunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN ia sfârșit prin pronunțarea unei hotărâri de impunere. Dacă părțile nu au convenit altfel, Comisia de conciliere trebuie să pronunțe hotărârea în termen de cel mult 90 de zile de la data constituirii sale. Părțile pot propune în scris prelungirea termenului, cu acordul Comisiei de conciliere. Pentru motive temeinice, termenul poate fi prelungit de Comisia de conciliere cu cel mult 60 de zile. Hotărârea se ia cu unanimitate de voturi sau, în caz de dezacord, cu majoritate. Conciliatorul care a avut o altă părere își va redacta și semna opinia separată, cu motivare. Comisia de conciliere soluționează litigiul în temeiul normelor de drept aplicabile, ținând seama, atunci când este cazul, și de uzanțele comerciale. Hotărârea se comunică părților în termen de 15 zile calendaristice de la adoptare și produce efecte de la data comunicării. Hotărârea, respectiv încheierea se comunică părților în termen de 15 zile calendaristice de la adoptare și produce efecte de la data comunicării. Acestea pot fi atacate la instanța de judecată competentă. Hotărârile care nu sunt atacate în termenul de 15 zile calendaristice de la data comunicării constituie de drept titlu executoriu.

Procedura de soluționare a litigiilor de către SAL-FIN este gratuită pentru consumatorul parte în litigiu.

În cazul în care pentru soluționarea litigiului sunt necesare expertize tehnice, traduceri legalizate și apostilate sau alte probe, costul acestora este suportat de partea din litigiu care le solicită.

În cazul în care părțile solicită soluționarea litigiului într-o locație diferită de cea a SAL-FIN pentru care este necesară deplasarea conciliatorului sau a Comisiei de conciliere și a Secretariatului tehnic, partea solicitantă asigură spațiul și suportă costul deplasării.

Formularele utilizate de consumatori în relația cu SAL-FIN precum și informațiile detaliate pot fi găsite pe site-ul [www.salfin.ro](http://www.salfin.ro).

#### **4.4. Procedura de soluționare a petițiilor prin intermediul medierii**

Medierea reprezintă o modalitate de soluționare a conflictelor pe cale amiabilă, cu ajutorul unei terțe persoane specializate în calitate de mediator, în condiții de neutralitate, imparțialitate, confidențialitate și având liberul consimțământ al părților.

Medierea se bazează pe încrederea pe care părțile o acordă mediatorului, ca persoană aptă să faciliteze negocierile dintre ele și să le sprijine pentru soluționarea conflictului, prin obținerea unei soluții reciproc convenabile, eficiente și durabile.

Părțile aflate în conflict se pot prezenta împreună la mediator. În cazul în care se prezintă numai una dintre părți, mediatorul, la cererea acesteia, va adresa celeilalte părți invitația scrisă, în vederea informării și acceptării medierii, stabilind un termen de cel mult 15 zile. Invitația se transmite prin orice mijloace care asigură confirmarea primirii textului. Partea solicitantă va furniza mediatorului datele necesare contactării celeilalte părți.

În cazul imposibilității de prezentare a vreuneia dintre părțile convocate, mediatorul poate stabili, la cererea acesteia, o nouă dată în vederea informării și acceptării medierii. În cazul acceptării medierii, părțile în dispută și mediatorul vor semna contractul de mediere.

În procesele și cererile în materie civilă și comercială, înainte de introducerea cererii de chemare în judecată, părțile pot încerca soluționarea litigiului prin mediere.

Dacă una dintre părți refuză, în scris, în mod explicit, medierea ori nu răspunde invitației ori nu se prezintă de două ori la rând la datele fixate pentru semnarea contractului de mediere, medierea se consideră neacceptată.

Mediatorul poate face și alte demersuri legale pe care le consideră necesare pentru invitarea părților la mediere.

Medierea se bazează pe cooperarea părților și utilizarea, de către mediator, a unor metode și tehnici specifice, bazate pe comunicare și negociere.

Metodele și tehnicile utilizate de către mediator trebuie să servească exclusiv intereselor legitime și obiectivelor urmărite de părțile aflate în conflict.

Mediatorul nu poate impune părților o soluție cu privire la conflictul supus medierii.

Medierea are loc, de regulă, la sediul mediatorului. Dacă este cazul, medierea se poate desfășura și în alte locuri convenite de mediator și de părțile aflate în conflict.

Părțile aflate în conflict au dreptul să fie asistate de avocat sau de alte persoane, în condițiile stabilite de comun acord.

În cursul medierii părțile pot fi reprezentate de alte persoane, care pot face acte de dispoziție, în condițiile legii.

Procedura de mediere se încheie, după caz:

- a) prin încheierea unei înțelegeri între părți în urma soluționării conflictului;
- b) prin constatarea de către mediator a eșuării medierii;
- c) prin depunerea contractului de mediere de către una dintre părți.

În cazul în care părțile au încheiat numai o înțelegere parțială, precum și în cazurile prevăzute la lit. b) și c), orice parte se poate adresa instanței judecătorești sau arbitrale competente.

La închiderea procedurii de mediere, mediatorul va întocmi un proces-verbal care se semnează de către părți, personal sau prin reprezentant, și de mediator. Părțile primesc câte un exemplar original al procesului-verbal.

Când părțile aflate în conflict au ajuns la o înțelegere, se poate redacta un acord scris, care va cuprinde toate clauzele consimțite de acestea și care are valoarea unui înscris sub semnătură privată. De regulă, acordul este redactat de către mediator, cu excepția situațiilor în care părțile și mediatorul convin altfel.

#### **4.5. Procedură arbitrală**

Regulile de procedură arbitrală se aplică în arbitrajul intern și internațional organizat de Curtea de Arbitraj Comercial Internațional de pe lângă Camera de Comerț și Industrie a României (Curtea de Arbitraj).

Curtea de Arbitraj organizează și administrează soluționarea litigiilor interne și internaționale, pe calea arbitrajului instituționalizat, dacă părțile au încheiat, în acest sens, o convenție arbitrală și au sesizat această Curte în condițiile prezentelor Regulii.

Persoanele care au capacitatea deplină de exercițiu a drepturilor pot conveni să soluționeze pe calea arbitrajului litigiile patrimoniale dintre ele, în afară de acelea care privesc drepturi asupra cărora legea nu permite a se face tranzacție.

Procedura arbitrală nu este condiționată de îndeplinirea de către părți a unei proceduri prealabile de mediere sau conciliere.

În orice stadiu al litigiului, tribunalul arbitral va încerca soluționarea acestuia pe baza înțelegerii părților.

Convenția arbitrală se încheie în scris, fie sub forma unei clauze compromisorii, înscrisă în contractul principal, fie sub forma unei înțelegeri de sine stătătoare, denumită compromis.

Încheierea convenției arbitrale exclude, pentru litigiul care face obiectul ei, competența instanțelor judecătorești, conferind competență tribunalului arbitral.

#### **4.6. Imbunatatirea procesului**

Imbunatatirea procesului se face prin valorificarea propunerilor primite de la angajati, clienti si a rezultatelor auditurilor interne. Pe baza analizei rezultatelor inregistrate sunt stabilite si aplicate actiuni corective/preventive/de imbunatatire a performantelor procesului.

Orice modificare adusa procedurilor va fi transmisa Autoritatii de Supraveghere Financiara, in termen de 30 de zile de la data aprobarii acestora, insotita de decizia emisa in acest sens.

### **CAPITOLUL 5. REGISTRUL UNIC DE PETITII**

Registrul unic de petitii in format electronic va fi securizat prin implementarea unui mecanism care sa garanteze nerepudierea inscrierilor. Registrul unic de petitii va cuprinde in mod obligatoriu rubricile prevazute la art. 2 lit. b) din Norma nr. 24 din 6 noiembrie 2014 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea asiguratorilor si brokerilor de asigurare.

### **CAPITOLUL 6. RAPORTARE CATRE AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARA**

Persoana responsabila cu petitiile din cadrul Brokerului este obligata sa sa transmita, in format electronic, pentru fiecare solicitare primita de la Autoritatea de Supraveghere Financiara, in termen de maximum 10 zile sau in termenul precizat in mod expres in aceasta, 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 si in format letric Autoritatii de Supraveghere Financiara;

Persoana responsabila cu petitiile din cadrul Brokerului 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" (conform Recomandarii nr. 5 din Ghidurile privind solutionarea contestatiilor de catre intermediarii in asigurari – EIOPA), pana in ultima zi a lunii urmatoare trimestrului pentru care se face raportarea, in conformitate cu anexa nr. 3, respectiv anexa nr. 2 din Norma nr. 24 din 6 noiembrie 2014 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea asiguratorilor si brokerilor de asigurare. Raportarile se vor transmite Autoritatii

de Supraveghere Financiara, atat in format electronic, prin incarcarea 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 si completarile ulterioare.

## **CAPITOLUL 7. RESPONSABIL PETITII**

Persoana responsabila din cadrul Brokerului cu solutionarea, evidenta, raportarea petitiilor este: Cristian Puia.

Informatii referitoare la adresa de email si numarul de telefon la care se pot solicita informatii despre stadiul rezolvarii petitiilor:

Telefon: 021 200 71 06

E-mail: [petitii@impuls-broker.ro](mailto:petitii@impuls-broker.ro)

## **CAPITOLUL 8. ANEXE**

**Anexa 1** – Registrul Unic de Petitii

**Anexa 2** – 712F002 Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor – Formular raportare catre ASF

**Anexa 3** – 712F001 Situatia petitiilor – Formular raportare catre ASF

## ANEXA 1 – REGISTRUL UNIC DE PETITII

PETITIE - 19-2015 - Internet Explorer

http://mail.impuls-leasing.ro:8080/Broker/sectari.nsf/Main?OpenFrameset!SPacket=Registre

PETITIE - 19-2015

IMPULS Broker de Asigurare

**PETITIE**

**PETITIE - 19** 19.2015

Data inreg.:	18/01/2015	Termen rez.:	Bucuresti
Tip:	Intrare	Nr. inreg.:	36 zile
Incadrare:	YES	Alte reg.:	RPET2015-1
Tip UE:	Pers. fizica CNP:	Nr. dosar:	
Localitatea + strada:	, ARIESULUI, NR. 2, ARIESULUISIBIU, JUDETUL SB	Conexo-an:	
Adresa:		Nr. file:	1
E-mail:	3232	Stare:	IN OPERARE
Telefon:	323232	Mod rez.:	SE TRANSMITE PRIN
Tip act:		Actiune:	DE TRIMIS
Nivel si pers. resp.:	PETITIE	Pers. curenta:	Doc Manager
Observatii:	PETITIE		
Cuprins act:	PETITIE		
Auto:	Doc Manager		

Acte Fisiere Acces Circulare Date Log DateCurentar

**Date petitie**

Societate de asigurare:	Omniasig
Numar de asigurare:	25F121
Numar Dosar:	2121/21/33
Valabilitate:	04.01.2015 - 21.01.2015
Clasa de asigurare:	2
Obiectul petitiei:	agigare auto

**ANEXA 2 – 712F002 – Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor  
Formular raportare catre ASF**

**Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor  
in trimestrul .... / .....**

1 Care sunt principalele cauze de crestere a numarului de petittii?							
		Clasa de asigurare	Cum ati ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat aparitia acestei cauze?	Au fost intreprinse masuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerati ca masurile de tratare intreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ati ajuns la aceasta concluzie?
Cauza 1							
Cauza 2							
Cauza 3							
2 Care sunt principalele cauze de scadere a numarului de petittii?							
			Cum ati ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat aparitia acestei cauze?	Au fost intreprinse masuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerati ca masurile de tratare intreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ati ajuns la aceasta concluzie?
Cauza 1							
Cauza 2							
Cauza 3							
3 Care sunt principalele produse de asigurari de viata pentru care s-a inregistrat o crestere a numarului de petittii?							
			Cum ati ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat aparitia acestei cresteri?	Au fost intreprinse masuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerati ca masurile de tratare intreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ati ajuns la aceasta concluzie?
Produs 1							
Produs 2							
Produs 3							
4 Care sunt principalele produse de asigurari de viata pentru care s-a inregistrat o scadere a numarului de petittii?							

		Cum ati ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat aparitia acestei scaderi?	Au fost intreprinse masuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerati ca masurile de tratare intreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ati ajuns la aceasta concluzie?
Produs 1						
Produs 2						
Produs 3						
<b>5 Care sunt principalele produse de asigurare non-viata pentru care s-a inregistrat o crestere a numarului de petitii?</b>						
		Cum ati ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat aparitia acestei cresteri?	Au fost intreprinse masuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerati ca masurile de tratare intreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ati ajuns la aceasta concluzie?
Produs 1						
Produs 2						
Produs 3						
<b>6 Care sunt principalele produse de asigurare non-viata pentru care s-a inregistrat o scadere a numarului de petitii?</b>						
		Cum ati ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat aparitia acestei scaderi?	Au fost intreprinse masuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerati ca masurile de tratare intreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ati ajuns la aceasta concluzie?
Produs 1						
Produs 2						
Produs 3						

\*Vor fi avute in vedere problemele constatate ca fiind recurente sau sistemice, precum si masurile intreprinse pentru corectarea acestora.

## ANEXA 3 – 712F001 – SITUATIA PETITIILOR

## SITUATIA PETITIILOR

Nr. crt.	Nr. de intrare si data petitiei		Nume petent	Soc. de asigurare emitenta a politei de asigurare	Numar polita de asigurare	Tip asigurare		Clasa de asigurare	Obiectul petitiei	Stadiul petitiei	Data solutiona rii petitiei	Modalitate a de finalizare a petitiei	Motivul pentru care petitia nu a fost solutionata favorabil	Observatii	Provenienta petitiei			
	Nr	Data													Solicitant	Nr.	Data	

in trimestrul ..... / .....