

PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA PETITIILOR

712BRO002

EDITIA 1 REVIZIA 4

Elaborat de: Cristian Puia
Responsabil: Cristian Puia

Aprobat de conducerea IMPULS Broker de Asigurare SRL si valabil incepand cu data de:
21.12.2023

Michael Unterguggenberger

Razvan-Constantin Diaconescu

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 pe cale amiabila.....	4
4.3. Procedura de solutionare a petitiilor prin intermediul entitatii de solutionare alternativa a litigiilor (SAL-FIN)	6
4.4. Procedura de solutionare a petitiilor prin intermediul medierii.....	10
4.5. Procedura arbitrala.....	11
4.6. Imbunatatirea procesului.....	12
CAPITOLUL 5. REGISTRUL UNIC DE PETITII	12
CAPITOLUL 6. RAPORTARE CATRE AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARA	12
CAPITOLUL 7. RESPONSABIL PETITII	13
CAPITOLUL 8. ANEXE	13
ANEXA 1 – REGISTRUL UNIC DE PETITII	14
ANEXA 2 – 712F002 – Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor	15
ANEXA 3 – 712F001 – SITUATIA PETITIILOR	17

CAPITOLUL 1. SCOPUL PROCEDURII

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

Procedura are scopul de a stabili modalitatea de înregistrare și soluționare, în termenul legal, a petitiilor făcute direct atât de către petenti, cât și prin intermediul Autorității de Supraveghere Financiară- ASF sau a altor autorități competente referitor la serviciile furnizate de IMPULS Broker de Asigurare S.R.L denumita in continuare si “BROKER”), intocmirea si transmiterea raportarilor obligatorii referitoare la situatia petitiilor, detinerea si mentinerea Registrului Unic de Petitii, in format electronic conform art. 5, punct 5 din Norma nr. 18/2017

CAPITOLUL 2. NORME LEGISLATIVE APLICABILE

1. Norma nr. 18 din 6 iulie 2017 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea societatilor de asigurare si reasigurare si brokerilor de asigurare
2. Legea nr. 236/2018 din 5 octombrie 2018 privind distributia de asigurari

CAPITOLUL 3. DEFINITII

Petent = persoana fizica sau juridica care are calitatea de asigurat, contractant, beneficiar, persoana prejudiciata sau reprezentanti ai acestora, asa cum sunt definite de legislatia in vigoare;

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

Broker = Impuls Broker de Asigurare SRL

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

4.1. Politica Brokerului

Politica Brokerului in domeniul tratarii petitiilor/ reclamatiilor 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:

- Tratatrea 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 petitei (in descriere sintetica) – vor fi acceptate doar reclamatiiile 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 petitei in Registrul unic de petitii, data de inregistrare a petitei in cadrul societatii).

Petiitiile anonime, sau cele care nu cuprind datele de identificare si/ sau contact minimale ale petentului, se claseaza, nefiind luate in considerare, cu mentiunea "Lipsa date petent". Petitiile se pot depune in scris la secretariat la sediul BROKERULUI, prin scrisoare scanata transmisa prin fax sau e-mail la adresa petitii@impuls-broker.ro sau prin transmitere prin posta/ curier la sediul BROKERULUI.

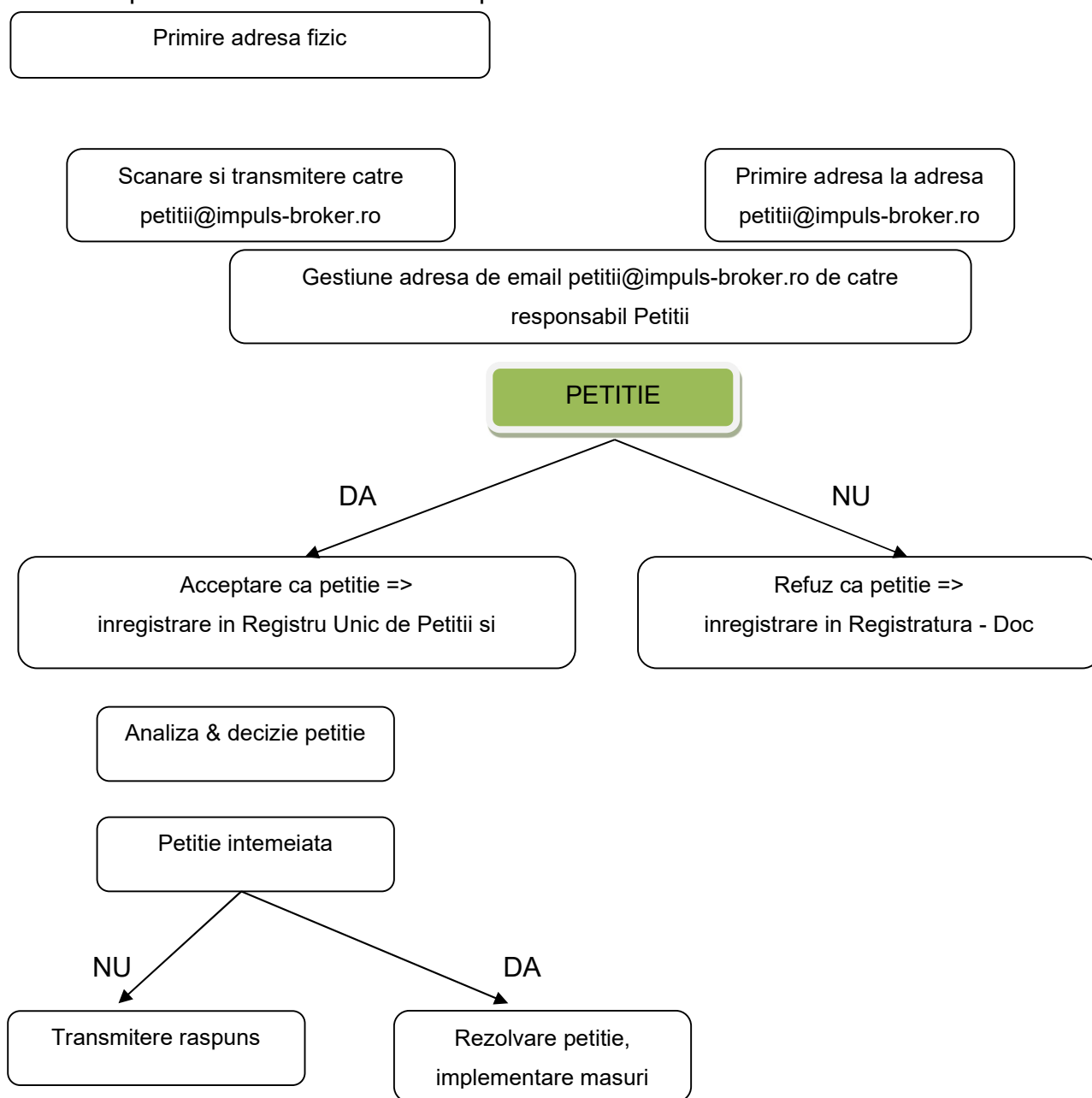
Toate petitiile vor fi numerotate in ordine cronologica pe fiecare an calendaristic si cu reinceperea numerotarii de la 1 la fiecare inceput de an in Registrul Unic de Petitii.

Petiitiile, inclusiv cele primite la sediile teritoriale, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratura, prin posta/ curier, prin posta electronica, prin sistemul on-line, vor fi inregistrate cronologic, in ordinea primirii, fara ca numerele de inregistrare atribuite sa se repete, dupa care vor fi supuse spre analiza si solutionare persoanei responsabile din cadrul Brokerului cu solutionarea petitiilor.

In urma analizei, fiecare petitie va fi solutionata distinct si va fi comunicat raspunsul catre petent in termen de cel mult 30 zile de la data inregistrarii reclamatiei in Registratura Brokerului (DocManager), indiferent daca solutia este favorabila sau nefavorabila.

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:



Transmitere raspuns
scris catre reclamant

In vederea analizei si, daca este cazul, a rezolvarii petitiilor, responsabilul cu petitiile din cadrul Brokerului va interactiona si va obtine datele necesare de la toate persoanele implicate. Responsabilul cu petitiile va depune toate diligentele necesare solutionarii eficiente si corecte a oricarei reclamatii in vederea mentinerii unei bune imagini a Brokerului in fata oricarui client sau partener.

In cazul in care un petent adreseaza mai multe petitii, sesizand aceeasi problema, acestea se vor conexe, petentul urmand sa primeasca un singur raspuns care trebuie sa faca referire la toate petitiile primite.

Analiza petitiei se va face pe baza documentelor probatorii puse la dispozitie de petent, in urma unei analize a tuturor documentelor aferente petitiei, de ex. dar nu limitativ: contractul de asigurare, plati, etc.

In vederea solutionarii pe cale amiabila a disputelor dintre Broker 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.

4.3. Procedura de solutionare a petitiilor prin intermediul entitatii de solutionare alternativa a litigiilor (SAL-FIN)

SAL-FIN pentru piata financiara nonbancara este infiintata de catre Autoritatea de Supraveghere Financiara (A.S.F.) ca entitate de solutionare alternativa a litigiilor dintre un comerciant ce desfasoara activitati in Romania si se supune autorizarii reglementarii si/sau supravegherii A.S.F., dupa caz, si un consumator rezident in Uniunea Europeana.

Consumator = orice persoana fizica sau grup de persoane fizice constituite in asociatii, care cumpara, dobandeste, utilizeaza ori consuma produse sau servicii, in afara activitatii sale profesionale, asa cum sunt definite la art. 2 pct. 2 din Ordonanta Guvernului nr. 21/1992 privind protectia consumatorilor, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare.

SAL-FIN are misiunea de a organiza si solutiona, prin proceduri SAL, litigiile dintre consumatori, astfel cum acestia sunt definiti prin art. 2 pct. 2 din Ordonanta Guvernului nr.

21/1992 privind protectia consumatorilor, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare, si entitatile autorizate, reglementate si/sau supravegheate de catre A.S.F.

Pentru solutionarea unui litigiu cu un profesionist/comerciant prin aplicarea procedurii SAL, consumatorul trebuie sa isi exprime aceasta optiune in mod voluntar si sa se adreseze SAL-FIN in scris, direct la sediul SAL-FIN, prin posta sau prin mijloace electronice de comunicare.

Procedurile administrate si organizate de catre SAL-FIN nu aduc atingere:

- a) prevederilor Legii nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator, cu modificarile si completarile ulterioare;
- b) prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activitatii de solutionare a petitiilor, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 233/2002;
- c) dreptului persoanei de a se adresa instantelor judecatoresti competente, precum si informarii consumatorilor cu privire la caile de atac extrajudiciare continute in alte acte normative ce transpun acte juridice ale Uniunii Europene.

Consumatorul poate apela la oricare dintre aceste cai de solutionare a aspectelor reclamate, fara a se exclude una pe cealalta, cu exceptia cazurilor expres prevazute de OG nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti.

Consumatorii pot supune litigiul procedurilor SAL administrate de SAL-FIN daca fac dovada ca, in prealabil, au incercat sa solutioneze litigiul direct cu comerciantul in cauza.

SAL-FIN poate refuza instrumentarea unui anumit litigiu, in conformitate cu prevederile OG nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, pentru urmatoarele motive:

- a) consumatorul nu a incercat sa contacteze comerciantul in cauza pentru a discuta reclamatia sa si nu a cautat, ca un prim pas, sa rezolve diferendul direct cu comerciantul;
- b) litigiul este promovat cu rea-credinta sau este ofensator;
- c) litigiul este sau a fost analizat anterior de catre o alta entitate de SAL sau de catre o instanta judecatoreasca;
- d) consumatorul nu a prezentat reclamatia catre SAL-FIN in termen de un an de la data la care acesta, dupa caz, a prezentat reclamatia comerciantului sau de la data savarsirii faptei ce a dat nastere litigiului ori, in cazul faptelor continue, de la data incetarii acestora;
- e) instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta in mod grav functionarea eficienta a SAL-FIN;
- f) litigiul nu priveste un comerciant aflat in supravegherea A.S.F.

In cazul in care SAL-FIN nu poate analiza un litigiu inaintat, aceasta va prezenta ambelor parti o explicatie privind motivele neanalizarii litigiului in termen de 21 de zile calendaristice de la primirea dosarului.

Refuzul examinarii unui anumit litigiu, potrivit prezentului in scris, nu va afecta accesul consumatorilor la procedurile SAL, inclusiv in cazul litigiilor transfrontaliere.

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

4.3.1. In cazul procedurilor SAL-FIN prin care se propune o solutie

(1) In cazul procedurilor SAL prin care se propune o solutie, consumatorii au posibilitatea de a se retrage din procedura in orice moment daca nu sunt satisfacuti de functionarea sau de modul de desfasurare a procedurii. Consumatorii sunt informati despre acest drept inaintea inceperii procedurii.

(2) Inainte de a accepta solutia propusa, partile sunt informate cu privire la:

- a) posibilitatea de a alege daca accepta sau nu solutia propusa;
- b) faptul ca implicarea in procedura nu exclude posibilitatea de a cere despagubiri printr-o procedura judiciara;
- c) faptul ca solutia propusa poate fi diferita de un rezultat stabilit de catre o instanta care aplica dispozitiile legale in vigoare;
- d) consecintele juridice ale acceptarii unei astfel de solutii.

(3) Rezultatul procedurii SAL este comunicat partilor, printr-o nota de solutionare alternativa a litigiilor, in termen de 30 de zile calendaristice de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamatiei. In cazul unor litigii extrem de complexe, entitatea SAL responsabila poate, daca este necesar, sa prelungeasca termenul cu 20 de zile calendaristice. Partile sunt informate in legatura cu orice prelungire a termenului respectiv, precum si in legatura cu perioada estimata pentru terminarea litigiului.

(4) Inainte de a accepta solutia propusa, se acorda o perioada de 15 zile calendaristice pentru a-si exprima acordul sau dezacordul. In termenul de 15 zile calendaristice de la primirea notei de solutionare a litigiilor, partile comunica decizia lor de acceptare sau de respingere a solutiei propuse.

(5) Rezultatul procedurilor SAL nu este obligatoriu daca doar una dintre parti accepta solutia propusa.

4.3.2. In cazul procedurilor SAL-FIN prin care se impune o solutie

(1) Inainte de a alege aceasta posibilitate de solutionare a litigiului, partile sunt informate cu privire la:

- a) caracterul obligatoriu al solutiei;
- b) faptul ca partile nu au posibilitatea de a alege daca accepta sau nu solutia;
- c) faptul ca niciuna dintre parti nu se poate retrage din procedura;
- d) faptul ca implicarea in procedura nu exclude posibilitatea de a cere despagubiri printr-o procedura judiciara;
- e) faptul ca solutia propusa poate fi diferita de un rezultat stabilit de catre o instanta care aplica dispozitiile legale in vigoare;

f) consecintele juridice ale acceptarii unei astfel de solutii.

(2) Entitatile SAL se asigura ca partile isi dau acordul cu privire la caracterul obligatoriu al solutiei.

(3) In cazul in care nu exista un conflict de legi, solutia impusa nu poate conduce la privarea consumatorului de protectia asigurata prin legislatia nationala in care consumatorul si comerciantul isi au resedinta obisnuita.

(4) In cazul in care exista un conflict de legi, atunci cand legea aplicabila contractului de vanzare sau de servicii este stabilita in conformitate cu art. 6 alin. (1) si (2) din Regulamentul (CE) nr. 593/2008 al Parlamentului European si al Consiliului din 17 iunie 2008 privind legea aplicabila obligatiilor contractuale (Roma I), solutia impusa de entitatea SAL nu ar trebui sa duca la privarea consumatorului de protectia care ii este oferita de legislatia statului membru in care consumatorul isi are resedinta obisnuita.

(5) In cazul in care exista un conflict de legi, atunci cand legea aplicabila contractului de vanzare sau de servicii este stabilita in conformitate cu art. 5 alin. (1) - (3) din Conventia de la Roma din 19 iunie 1980 privind legea aplicabila obligatiilor contractuale, solutia impusa de entitatea SAL nu ar trebui sa duca la privarea consumatorului de protectia care ii este oferita de legislatia statului membru in care isi are resedinta obisnuita.

4.3.3. Rezultatul procedurii SAL

(1) In cazul in care partile accepta solutia propusa, precum si in cazul solutiei impuse, entitatea SAL emite o hotarare motivata, iar, in cazul in care partile nu accepta solutia propusa, entitatea SAL emite o incheiere care cuprinde descrierea faptelor, solutia propusa si decizia partilor.

(2) In cazul in care comerciantul nu accepta solutia propusa, entitatea SAL informeaza consumatorul, prin incheiere, despre caile de atac administrative, respectiv judiciare la care poate recurge pentru solutionarea litigiului.

(3) Hotararea, respectiv incheierea se comunica partilor in termen de 15 zile calendaristice de la adoptare si produce efecte de la data comunicarii. Acestea pot fi atacate la instanta de judecata competenta.

(4) Hotararile care nu sunt atacate in termenul de 15 zile calendaristice de la data comunicarii constituie de drept titlu executoriu.

(5) Procedurile SAL se finalizeaza in termen de 90 de zile calendaristice de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamatiei. In cazul unor litigii complexe, entitatea SAL responsabila poate, daca este necesar, sa prelungeasca termenul de 90 de zile calendaristice si sa informeze partile in legatura cu orice prelungire, precum si in legatura cu perioada estimata pentru terminarea litigiului.

Accesul la acest tip de serviciu se realizeaza de catre consumator in mod gratuit prin exprimarea voluntara a acestei optiuni in scris, direct la sediul SAL-Fin, prin posta sau prin mijloace electronice de comunicare, facand insa dovada ca a incercat in prealabil sa

solutioneze litigiul direct cu comerciantul in cauza. In cazul in care pentru solutionarea litigiului sunt necesare expertize tehnice, traduceri legalizate si apostilate sau alte probe, costul acestora este suportat de partea din litigiu care le solicita.

SAL-FIN isi desfasoara activitatea in Splaiul Independentei nr. 15, sector 5, Bucuresti, TELVERDE 0800 825 627, e-mail: office@salfin.ro.

Orice informatii suplimentare se pot regasi pe www.salfin.ro

4.4. Procedura de solutionare a petitiilor prin intermediul medierii

Medierea reprezinta o modalitate de solutionare a conflictelor pe cale amiabila, cu ajutorul unei terte persoane specializate in calitate de mediator, in conditii de neutralitate, impartialitate, confidentialitate si avand liberul consimtamant al partilor.

Medierea se bazeaza pe increderea pe care partile o acorda mediatorului, ca persoana apta sa faciliteze negocierile dintre ele si sa le sprijine pentru solutionarea conflictului, prin obtinerea unei solutii reciproc convenabile, eficiente si durabile.

Daca legea nu prevede altfel, partile, persoane fizice sau juridice, isi pot solutiona conflictele de orice natura prin procedura medierii, chiar si dupa declansarea unui proces in fata instantei de judecata.

Dovada participarii la sedinta de informare privind avantajele medierii se face printr-un certificat de informare eliberat de mediatorul care a realizat informarea.

Partile aflate in conflict se pot prezenta impreuna la mediator. In cazul in care se prezinta numai una dintre parti, mediatorul, la cererea acesteia, va adresa celeilalte parti invitatie scrisa, in vederea informarii si acceptarii medierii, stabilind un termen de cel mult 15 zile. Invitatie se transmite prin orice mijloace care asigura confirmarea primirii textului. Partea solicitanta va furniza mediatorului datele necesare contactarii celeilalte parti.

In cazul imposibilitatii de prezentare a vreuneia dintre partile convocate, mediatorul poate stabili, la cererea acesteia, o noua data in vederea informarii si acceptarii medierii. In cazul acceptarii medierii, partile in disputa si mediatorul vor semna contractul de mediere.

Daca una dintre parti refuza, in scris, in mod explicit, medierea ori nu raspunde invitatiei ori nu se prezinta de doua ori la rand la datele fixate pentru semnarea contractului de mediere, medierea se considera neacceptata.

Medierea se bazeaza pe cooperarea partilor si utilizarea, de catre mediator, a unor metode si tehnici specifice, bazate pe comunicare si negociere.

Mediatorul nu poate impune partilor o solutie cu privire la conflictul supus medierii.

Medierea are loc, de regula, la sediul mediatorului. Daca este cazul, medierea se poate desfasura si in alte locuri convenite de mediator si de partile aflate in conflict.

Partile aflate in conflict au dreptul sa fie asistate de avocat sau de alte persoane, in conditiile stabilite de comun acord.

Procedura de mediere se inchide, dupa caz:

- a) prin incheierea unei intelegeri intre parti in urma solutionarii conflictului;
- b) prin constatarea de catre mediator a esuarii medierii;
- c) prin depunerea contractului de mediere de catre una dintre parti.

La inchiderea procedurii de mediere, mediatorul va intocmi un proces-verbal care se semneaza de catre parti, personal sau prin reprezentant, si de mediator. Partile primesc cate un exemplar original al procesului-verbal.

Cand partile aflate in conflict au ajuns la o intelegere, se poate redacta un acord scris, care va cuprinde toate clauzele consimtite de acestea si care are valoarea unui in scris sub semnatura privata. De regula, acordul este redactat de catre mediator, cu exceptia situatiilor in care partile si mediatorul convin altfel.

4.5. Procedura arbitrala

Regulile de procedura arbitrala se aplica in arbitrajul intern si international organizat de Curtea de Arbitraj Comercial International de pe langa Camera de Comert si Industrie a Romaniei (Curtea de Arbitraj).

Curtea de Arbitraj organizeaza si administreaza solutionarea litigiilor interne si internationale, pe calea arbitrajului institutionalizat, daca partile au incheiat, in acest sens, o conventie arbitrala si au sesizat aceasta Curte in conditiile prezentelor Reguli.

Persoanele care au capacitatea deplina de exercitiu a drepturilor pot conveni sa solutioneze pe calea arbitrajului litigiile patrimoniale dintre ele, in afara de acelea care privesc drepturi asupra carora legea nu permite a se face tranzactie.

Procedura arbitrala nu este conditionata de indeplinirea de catre parti a unei proceduri prealabile de mediere sau conciliere.

In orice stadiu al litigiului, tribunalul arbitral va incerca solutionarea acestuia pe baza intelegerii partilor.

Conventia arbitrala se incheie in scris, fie sub forma unei clauze compromisorii, inscrisa in contractul principal, fie sub forma unei intelegeri de sine statatoare, denumita compromis.

Incheierea conventiei arbitrale exclude, pentru litigiul care face obiectul ei, competenta instantelor judecatoresti, conferind competenta 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 (Anexa 1) va cuprinde in mod obligatoriu rubricile prevazute in Anexa 1 din Norma nr. 18 /2017 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea societatilor de asigurare si reasigurare si brokerilor de asigurare.

CAPITOLUL 6. RAPORTARE CATRE AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARA

Persoana responsabila cu petitiile din cadrul Brokerului este obligata sa transmita in format electronic, pentru fiecare solicitare primita de la A.S.F., in termen de maximum 10 zile sau in termenul precizat in mod expres in aceasta, nota de fundamentare intocmita de colectivul de analiza si solutionare a petitiilor, in care solutia adoptata sa fie justificata temeinic, cu respectarea si precizarea, in mod obligatoriu, a dispozitiilor legale si contractuale avute in vedere la adoptarea deciziei comunicate.

Nota de fundamentare sau orice alta corespondenta este semnata de unul dintre membrii conducerii executive a societatii si de coordonatorul colectivului de analiza si solutionare a petitiilor, iar in lipsa acestuia, de inlocuitorul desemnat, putand fi folosita si semnatura electronica extinsa; nota de fundamentare este transmisa si in format letric in cazul in care nu este semnata cu semnatura electronica extinsa.

Persoana responsabila cu petitiile din cadrul Brokerului va transmite trimestrial catre A.S.F. urmatoarele raportari:

a) "Situatia petitiilor", care contine cronologic petitiile inregistrate in perioada de raportare in registrul unic de petitii, in conformitate cu Anexa nr. 3 - Situatia petitiilor;

b) "Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor", in conformitate cu Anexa nr. 2 - Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor;

Raportarile mentionate la lit. a) si b) de mai sus se transmit catre A.S.F. in format electronic, in termen de 45 de zile de la incheierea trimestrului pentru care se intocmeste raportarea, prin incarcarea datelor in aplicatia de raportari electronice.

CAPITOLUL 7. RESPONSABIL PETITII

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

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/0000/Broker/actiuni.nsf/Main?OpenForm&id=19&id=19&id=19&id=19&id=19

PETITIE: 19-2015

IMPULS Broker de Asigurare

PETITIE - 19 19.2015

Data inreg.: 18/01/2015	Termen rez.: Bucuresti
Tip: Intrare	Nr. inreg.: 30 zile
Provenienta: TEST	Alte reg.: 19
Tip UE: Pers. fizica CNP:	Nr. dosar: RPET2015-1
Localitatea+ strada:	Conexi-anz:
Adresa: , ARIESULUI, NR. 2, ARIESULUISIBIU, JUDETUL SB	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:	
Cuprins act: PETITIE	
Autor: Doc Manager	

Acti Finant Acces Circulatie Date Log DateCurentat

Date petitie

Societate de asigurare:	Omniasig
Numar de asigurare:	2SF121
Numar Dosar:	2121/21/33
Valabilitate:	04.01.2015 - 21.01.2015
Clasa de asigurare:	2
Obiectul petitiei:	agijurare auto

Start PETITIE: 1. Unitled - N... W procedura ... W 319F004_A... W 319F006_D... Alexandra ... IBM Sameti... protocol - s... Y:PubliciB... Microsoft E... Unitled - P... EN 90% 11:54

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							

Produce 3						
4 Care sunt principalele produse de asigurari de viata pentru care s-a inregistrat o scadere a numarului de petitii?						
		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?
Produce 1						
Produce 2						
Produce 3						
5 Care sunt principalele produse de asigurare non-viata pentru care s-a inregistrat o crestere a numarului de petitii?						
		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?
Produce 1						
Produce 2						
Produce 3						
6 Care sunt principalele produse de asigurare non-viata pentru care s-a inregistrat o scadere a numarului de petitii?						
		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?
Produce 1						
Produce 2						
Produce 3						

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

712BRO002



Exemplar 1

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 solutionarii petitiei	Modalitatea de finalizare a petitiei	Motivul pentru care petitia nu a fost solutionata favorabil	Observatii	Provenienta petitiei			
	Nr	Data												Solicitant	Nr.	Data	

in trimestrul /