



Obsidian

MINIMIZE RISK TO
MAXIMIZE BUSINESS

PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR

referitoare la activitatea societății

OBSIDIAN BROKER DE ASIGURARE- REASIGURARE SRL

versiunea nr. 01 / 01 August 2020

CUPRINS:

Capitolul 1	Scopul procedurii și domeniul de aplicare	Pag.3
Capitolul 2	Documente de referință	Pag.3
Capitolul 3	Definiții	Pag.3
Capitolul 4	Responsabilitatile reprezentanților petenților	Pag.3
Capitolul 5	Colectivul de analiză și soluționare a petițiilor	Pag.4
Capitolul 6	Avizarea, înregistrarea petițiilor și soluționarea pe cale amiabilă	Pag.4
Capitolul 7	Termene	Pag.6
Capitolul 8	Nota de fundamentare	Pag.6
Capitolul 9	Raportarea petițiilor	Pag.6
Capitolul 10	Registrul unic de petiții	Pag.7
Capitolul 11	Pastrarea înregistrărilor (arhivare)	Pag.7
Capitolul 12	Dispoziții finale	Pag.7
ANEXE		
Anexa nr.1	Registrul unic de petiții	Pag.9
Anexa nr.2	Fisa de petiție	Pag.10
Anexa nr.3	Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor (Raportare semestrială)	Pag.11
Anexa nr.4	Situația petițiilor (Raportare semestrială)	Pag.12

CAP. 1. - SCOPUL PROCEDURII ȘI DOMENIUL DE APLICARE

1. Prezenta procedură stabilește condițiile și modalitățile de efectuare a cercetării aspectelor sesizate sau reclamate, compartimentele, persoanele implicate și responsabilitățile acestora, primirea, înregistrarea, soluționarea și raportarea a petițiilor privind activitatea de distribuție în asigurări-reasigurări desfășurată de către societatea OBSIDIAN BROKER DE ASIGURARE-REASIGURARE SRL, denumită în continuare Societatea, autorizată în conformitate cu legislația aplicabilă de către Autoritatea de Supraveghere Financiară, denumită în continuare A.S.F., în vederea rezolvării corespunzătoare și în termenul legal a petițiilor ce sunt adresate Societății, atât direct, cât și prin intermediul A.S.F. sau altor autorități competente.

2. Aceasta procedură descrie modul în care sunt abordate și soluționate petițiile primite direct de la sau în numele clienților asigurați, asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului, și se aplică angajaților Societății în toate structurile organizatorice ale Societății. Petițiile vor fi analizate în detaliu, rezolvate rapid și eficient, cu responsabilitate, asigurând un tratament corect și echitabil pentru toți clienții Societății. Aceasta procedură este Anexa nr.8 la Regulamentul intern al Societății și face parte integrantă din acesta.

CAP. 2. - DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

Prin legislație aplicabilă se înțelege:

- Norma A.S.F. nr. 18/2017 privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea societăților de asigurare și reasigurare și brokerilor de asigurare, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări, cu modificările și completările ulterioare;
- Norma nr. 19/2018 privind distribuția de asigurări, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 237/2015 privind autorizarea și supravegherea activității de asigurare și reasigurare, cu modificările și completările ulterioare;
- Prevederile Codului Civil în materie de asigurări;
- Alte acte normative din domeniul asigurărilor și protecției consumatorilor.

CAP. 3. - DEFINIȚII

În înțelesul prezentei Proceduri, termenii de mai jos au următoarele semnificații:

1. 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;
2. petiție - cererea, reclamația, sesizarea, formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un petent își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea de distribuție în asigurări-reasigurări desfășurată de către Societate.

CAP. 4. - RESPONSABILITĂȚILE REPREZENTANȚILOR PETENȚILOR

1. Pentru comunicarea informațiilor, reprezentanții petenților prezintă copia actului de identitate, în cazul persoanelor fizice, și actul de reprezentare acordat, în original, în formă certificată ori legalizată, sau copii ale acestora, semnate pentru conformitate cu originalul, astfel încât să poată fi verificată identitatea părților, precum și calitatea persoanelor semnatare ale actului juridic.
2. În sensul prezentei Proceduri, se vor înregistra în Registrul unic de petiții al Societății și se vor emite răspunsuri pentru toate petițiile formulate în scris, indiferent de modalitatea de primire a acestora, comunicate prin: serviciul de registratură, servicii poștale, fax, email, inclusiv prin sistemul on-line de primire a petițiilor al Societății, indiferent de departamentul/ compartimentul/ persoana ori situația reclamată, dar numai dacă există o legătură cu obiectul de activitate al Societății, activitatea de asigurare, sau cu un produs de asigurare (de exemplu: nu s-au prezentat informațiile minime prevăzute de lege la încheierea unui contract de asigurare, nu s-a plătit la termen o primă/rată de primă de asigurare, maniera neprofesionisă din partea unui salariat sau a unui intermediar secundar al Societății în relația cu un asigurat/ contractant/ potențial asigurat/ beneficiar/ persoane prejudiciate/ reprezentanți ai acestora.
3. Petiția poate fi depusă direct la Societate de către petenți, persoane fizice sau juridice, prin intermediul A.S.F. sau prin intermediul altor autorități competente.
4. Nu se vor lua în considerare în sensul prezentei Proceduri petițiile verbale, inclusiv cele efectuate telefonic.
5. Pentru a fi considerată validă, petiția trebuie să conțină cel puțin următoarele informații:

- a) Datele minime necesare de identificare și de contact ale petentului; în cazul persoanei juridice, aceste date vor fi transmise atât pentru companie, cât și pentru reprezentantul legal;
- b) Obiectul petiției (descriere sintetică) inclusiv informațiile minim necesare în vederea identificării situației reclamate și motivele acesteia;
- c) Data petiției;
- d) Semnătura persoanei fizice; iar în cazul persoanei juridice, semnătura reprezentantului legal (mai puțin în cazul reclamațiilor transmise prin intermediul email-ului sau prin sistemul on-line de primire a petițiilor);
- e) Reprezentanții petenților prezintă copia actului de identitate în cazul persoanelor fizice și actul de reprezentare acordat, în original, în formă certificată, sau legalizată, sau copii ale acestora semnate pentru conformitate cu originalul, astfel încât să poată fi verificată identitatea părților, precum și calitatea persoanei semnatară a actului juridic.

Nota: a se vedea modelul Fișei de Petiție din Anexa nr. 2 la această Procedură.

6. Prezenta Procedură este aplicabilă în cazul petițiilor transmise la sediul Societății, inclusiv prin sistemul on-line de primire a petițiilor al Societății.
7. Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare ale petentului nu se iau în considerare și nu se trimit răspuns.
8. Somațiile, notificările, convocările la conciliere directă și cererile de chemare în judecată nu reprezintă petiții.
9. Nu se vor considera petiții în sensul prezentei Proceduri, situațiile care nu au legătură cu activitatea de asigurare, adrese prin care se solicită informații generale, aspecte referitoare la abaterile disciplinare ale unor salariați, solicitări de încetare a unor contracte, acorduri, inclusiv de intermediere (broker de asigurare/ asistent de brokeraj), alte sesizări cu privire la activitatea desfășurată de Societate.
10. Toate petițiile valide primite prin toate mijloacele mai sus menționate, vor fi înregistrate în Registrul unic de petiții în format electronic, la care au acces toate persoanele implicate în procesul de primire și înregistrare a acestora.

CAP. 5. - COLECTIVUL DE ANALIZĂ ȘI SOLUȚIONARE A PETIȚIILOR

1. Soluționarea petițiilor privind activitatea de asigurare la nivelul Societății, revine colectivului de analiză și soluționare a petițiilor desemnat de conducerea executivă a Societății care are obligația să analizeze, cu respectarea dispozițiilor legale și contractuale aplicabile fiecărui caz în parte, toate aspectele sesizate de petenți.
2. Componența colectivului de analiză și soluționare a petițiilor este următoarea:
 - Coordonator – Director General
 - Membru – Director Economic/Specialist financiar-contabil
 - Membru – Director Vânzări/Marketing
 - Membru – Ofiter de Conformitate
3. Desemnarea și/sau modificarea personalului angajat care face parte din colectivul de analiză și soluționare a petițiilor va fi făcută prin decizie a conducerii executive a Societății. Coordonatorul răspunde de organizarea activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor adresate Societății; dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate și semnează răspunsul la petiție și adresele de înaintare a petițiilor greșit îndreptate către Societate.

CAP. 6. - AVIZAREA, ÎNREGISTRAREA PETIȚIILOR ȘI SOLUȚIONAREA PE CALE AMIABILĂ

1. În vederea soluționării legale a petițiilor care sunt adresate Societății, conducerea executivă dispune măsura de cercetare, analiză detaliată și rezolvare rapidă și temeinică a tuturor aspectelor sesizate de petenți, cu respectarea strictă a prevederilor legale și contractuale în vigoare, fiind direct răspunzătoare de:
 - a) buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor;
 - b) legalitatea soluțiilor adoptate;
 - c) comunicarea soluțiilor adoptate, însoțite de documentațiile complete aferente cazurilor, în termenul legal către A.S.F. și / sau către petenți după caz.
 - d) asigurarea participării la procedurile de soluționare alternativă a litigiilor, precum conciliere prin intermediul SAL- FIN, mediere sau arbitraj, după caz, atunci când se solicită de către consumator.
2. Indiferent de modul de transmitere și de primire a lor, petițiile trebuie înregistrate în Registrul unic de petiții în format electronic, nu mai târziu de 1 (una) zi lucrătoare de la data primirii acestora. Se va încerca, în toate cazurile și uzând de toate mijloacele disponibile, soluționarea pe cale amiabilă a petițiilor.
3. În acest sens, în cazul primirii unei petiții direct de la client, imediat după preluarea petiției, în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind

libera circulație a acestor date, se va lua legătura telefonic/ pe email cu clientul petent, la numărul de telefon/ e-mail pus la dispoziție de către acesta pentru comunicare, și i se va aduce la cunoștință/ explica procedura de soluționare a petițiilor, precum și termenul în care va primi un răspuns.

4. În anumite cazuri se va folosi medierea, ca formă alternativă de soluționare a petițiilor, clientul-potent fiind invitat la o discuție referitoare la obiectul petiției depuse, pentru a găsi o soluție amiabilă.

5. În vederea soluționării pe cale amiabilă a disputelor, la solicitarea uneia dintre părți, se pot utiliza metodele alternative de soluționare a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare, respectiv în cazul persoanelor fizice, Entitatea de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul financiar non-bancar (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.

6. SAL-Fin este responsabilă cu derularea procedurilor SAL finalizate cu propunerea sau impunerea unei soluții, în vederea rezolvării extrajudiciare a unui litigiu intern sau transfrontalier sub supravegherea și îndrumarea unui conciliator din cadrul SAL-Fin.

7. Procedura soluționării alternative a litigiilor prin impunerea unei soluții în cadrul SAL-Fin ia sfârșit prin pronunțarea unei hotărâri de impunere. Hotărârile care nu sunt atacate în termen de 15 zile calendaristice de la data comunicării constituie de drept titlu executoriu.

8. Procedura de soluționare este realizată etapizat, respectiv pentru soluția prin propunere termenul de soluționare este de maxim 60 de zile cu posibilitatea prelungirii pentru alte 45 de zile, iar pentru soluționarea prin impunere termenul este de maxim 90 de zile cu posibilitatea prelungirii pentru alte 90 de zile. Părțile sunt informate în prealabil cu privire la condițiile speciale ale acestor proceduri.

9. Accesul la acest tip de serviciu se realizează de către consumator în mod gratuit prin exprimarea voluntară a acestei opțiuni în scris, direct la sediul SAL-Fin, prin poștă sau prin mijloace electronice de comunicare, făcând însă dovada că a încercat în prealabil să soluționeze litigiul direct cu comerciantul în cauză. 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.

SAL-Fin își desfășoară activitatea în Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, București, TELVERDE 0800 825 627, e-mail: office@salfin.ro. Orice alte informații suplimentare se pot regăsi pe www.salfin.ro.

10. Societatea și-a îndeplinit obligația de informare a clientului cu privire la SAL-Fin, însă își rezervă dreptul său de a nu se supune acestei entități în scopul soluționării unor potențiale situații litigioase.

11. În toate situațiile, colectivul de analiză și soluționare a petițiilor va depune toate diligențele necesare pentru ca petițiile primite să fie analizate și rezolvate pe cale amiabilă. Răspunsul redactat către petent, indiferent că este favorabil sau nu, va cuprinde temeiul legal al soluției adoptate.

12. Societatea acordă 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.

Petiția se poate transmite la sediul Societății Obsidian Broker de Asigurare-Reasigurare SRL pe următoarele căi:

- Expediere on-line prin intermediul website-ului: www.obsidianbroker.ro, prin accesarea paginii dedicate de Petiții.
- Depunere, în formă scrisă, direct la registratura Obsidian Broker de Asigurare-Reasigurare SRL – din Șoseaua Pipera nr. 4, etaj 2, Sector 1, București, cod poștal 014255, în fiecare zi de luni până vineri în intervalul orar 09.00-17.00
- Expediere prin intermediul poștei clasice/curierat, la adresa Obsidian Broker de Asigurare-Reasigurare SRL: București, Șoseaua Pipera nr. 4, etaj 2, Sector 1, București, cod poștal 014255
- Expediere prin intermediul poștei electronice la adresele de e-mail: petitii@obar.ro sau office@obar.ro

13. Depunerea petițiilor în scris la sediul Societății se poate face conform programului de funcționare. Pentru restul metodelor de transmitere a petițiilor, în cazul în care acestea au fost formulate și transmise în afara programului de lucru al Societății, înregistrarea lor se realizează în următoarea zi lucrătoare.

14. Pentru protejarea datelor cu caracter personal, Societatea își rezervă dreptul de a trimite răspunsuri în scris, numai la adresa de domiciliu regăsită în actul de identitate al petentului sau direct petentului care solicită aceste informații la sediul Societății, în baza actului de identitate, în cazurile în care răspunsurile conțin informațiile sensibile cum ar fi referiri la date cu caracter personal și/sau acte privind rezultatul unor investigații.

15. Răspunsurile care nu aduc atingere drepturilor persoanei privind protejarea datelor cu caracter personal pot fi transmise de Societate și prin alte mijloace de comunicare decât serviciul poștal clasic: e-mail sau fax, în funcție de solicitare.

16. Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului nu se iau în considerare și se clasează fără notificarea expeditorului.

CAP. 7. - TERMENE

1. Răspunsul la fiecare petiție primită direct de la petent se va transmite acestuia cât de repede posibil, dar nu mai târziu de maximum 30 (treizeci) de zile de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

2. Pentru fiecare solicitare primită de la A.S.F., se va transmite, în format electronic, în termen de maximum 10 (zece) 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 este semnată de conducere, conform art. 35 alin. (5) din Legea nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări, și este transmisă către A.S.F. și în format letric, dacă nu cumva a fost semnată cu semnătură digitală extinsă. În cazul petițiilor recepționate direct de la autoritățile statului, se va lua în considerare termenul comunicat de acestea pentru soluționare.

3. În situația în care aspectele sesizate prin petiția depusă la A.S.F. necesită o cercetare mai amănunțită, conducerea executivă a Societății și/sau coordonatorul colectivului de analiză și soluționare a petițiilor, iar în lipsa acestuia, înlocuitorul desemnat, poate solicita A.S.F. prelungirea termenelor prevăzute la art. 6 alin. (7) din Norma A.S.F. nr. 18/2017, cu cel mult 5 (cinci) zile.

4. Documentația detaliată mai sus, împreună cu nota de fundamentare întocmită de colectivul de analiză și soluționare a petițiilor și semnată de conducătorul executiv al Societății, se vor depune în formă scrisă la registratura A.S.F. sau a reprezentanțelor sale teritoriale, după caz, ori se vor expedia prin intermediul portalului pentru transmiterea on-line a unei petiții, sau prin intermediul poștei clasice/ curierat cu confirmare de primire, sau expediere prin intermediul poștei electronice la adresa de e-mail: office@asfromania.ro.

CAP. 8. - NOTA DE FUNDAMENTARE

1. Nota de fundamentare va conține și va fi însoțită de toate informațiile și documentele enumerate la art.5 alin.(9) lit.a-g) din Norma A.S.F. nr. 18/2017. În vederea îndeplinirii acestei cerințe legale, reprezentanții Departamentelor Vânzări/ Marketing/ Daune se obligă să pună la dispoziția Ofițerului de Conformitate următoarele:

a) datele din polița de asigurare:

(i) numărul și data emiterii/expirării poliței

(ii) durata și perioada de valabilitate a poliței

(iii) copia poliței de asigurare împreună cu Termenii și Condițiile Asigurării

(iv) linia/clasa de asigurare

(v) data deschiderii dosarului de daună, evenimentul invocat, numărul de înregistrare a dosarului de daună, stadiul dosarului de daună (în curs de soluționare sau finalizat), data finalizării și data comunicării soluției reclamantului indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă, corespondența/ email-ul primit de la asigurător cu privire la decizia luată de admitere/ respingere a dosarului de daună respectiv.

2. În funcție de tipul petiției, nota de fundamentare se comunică la A.S.F. împreună cu:

a) dosarul de daună integral, în copie, însoțit de:

(i) opisul aferent acestuia, în copie;

(ii) procesul-verbal de constatare sau procesul-verbal suplimentar de constatare, după caz, însoțite de solicitările de efectuare a acestora, în copie;

(iii) nota sau referatul și documentele care au stat la baza respingerii dreptului la despăgubire, în copie;

(iv) raportul de investigații proprii sau expertiză tehnică, în situația în care dosarul de daună a făcut obiectul unor cercetări suplimentare, în copie;

(v) fotografiile existente la dosar;

(vi) contractul RCA sau polița de asigurare facultativă, condițiile de asigurare aplicabile în speță și inspecția de risc efectuată la încheierea poliței, dacă este cazul, în copie;

b) fișa dosarelor de daună deschise în baza contractelor RCA, întocmită conform precizărilor pe care le va transmite structura organizatorică care solicită documentația;

c) dovada informării detaliate a asiguraților, contractanților, beneficiarilor, persoanelor prejudiciate sau reprezentanților acestora asupra modului de stabilire a despăgubirilor, cu justificarea eventualelor diferențe față de sumele solicitate în cererea de despăgubire;

d) dovada transmiterii către petent a informării asupra soluțiilor adoptate pentru rezolvarea tuturor aspectelor prezentate în petiția adresată de către acesta A.S.F., cu precizarea temeiurilor legale și contractuale, însoțită de documentele care au stat la baza adoptării soluțiilor, la solicitarea A.S.F. sau a petentului;

e) opisul documentelor transmise;

f) alte documente justificative solicitate.

CAP. 9. - RAPORTAREA PETIȚIILOR

1. Se vor transmite semestrial către A.S.F. în termen de 45 (patruzecișicinci) de zile de la încheierea semestrului pentru care se întocmește raportarea, următoarele raportări:

- a) "Situția petițiilor" care conține cronologic petițiile înregistrate în perioada de raportare în registrul unic de petiții, în conformitate cu Anexa nr. 5 la Norma A.S.F nr. 18/2017 și
- b) "Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor", în conformitate cu anexa nr. 3 la Norma A.S.F nr. 18/2017.

2. Raportările se transmit către A.S.F. în format electronic, prin încărcarea datelor în aplicația de Raportări electronice A.S.F., numită Aplicația EWS, iar prin adresă scrisă se certifică corectitudinea și completitudinea datelor cuprinse în fiecare raportare, inclusiv data la care au fost transmise și încărcate electronic. Raportările se vor transmite indiferent dacă raportarea este „0”.

3. Adresa scrisă cu privire la aceste raportari se semnează olograf sau cu semnătura electronică extinsă de către conducătorul executiv al Societății, în conformitate cu prevederile art. 35 alin. (5) din Legea nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări, și se transmite către A.S.F. în termenul precizat pentru fiecare raportare.

CAP. 10. - REGISTRUL UNIC DE PETIȚII

1. Registrul unic de petiții se constituie și se menține în format electronic securizat, pe an calendaristic, prin grija coordonatorului colectivului de analiză și soluționare a petițiilor, în conformitate cu Anexa nr. 1 la Norma A.S.F. nr. 18/2017.

2. Registrul unic de petiții se va completa în mod continuu și cronologic cu începerea numerotării de la 01 la fiecare început de an, și în care se vor înregistra cronologic, în ordinea primirii, fără ca numerele de înregistrare atribuite să se repete, toate petițiile, inclusiv pe cele primite la sediile secundare (dacă va fi cazul), indiferent de modalitatea de primire a acestora prin registratură, prin poștă electronică, prin sistemul on-line existent pe site-ul oficial www.obsidianbroker.ro al Societății.

3. Registrul unic de petiții este securizat prin implementarea unui mecanism care să garanteze nerepudierea înscrierilor. Societatea deține și asigură mentenanța sistemului on-line de primire a petițiilor.

4. Pentru asigurarea transparenței modului de înregistrare și soluționare a petițiilor, Societatea publică lunar pe site-ul propriu și actualizează în primele 15 zile ale fiecărei luni, tabelul cu situația petițiilor ce conține informațiile prevăzute la art.5 alin.(14) din Norma A.S.F. nr. 18/2017.

CAP.11. - PĂSTRAREA ÎNREGISTRĂRILOR (ARHIVARE)

1. Pentru o mai bună gestionare a petițiilor și pentru monitorizarea permanentă a răspunsurilor trimise, acestea vor fi arhivate după transmitere, de către Ofițerul de Conformitate.

2. Toate petițiile se vor arhiva electronic în ordinea cronologică a finalizării. Pentru fiecare petiție se vor adăuga toate documentele primite pe parcursul activității de analiză a speței reclamate. În același dosar se va atașa o copie a răspunsului formulat la petiția respectivă și, după caz, confirmarea semnată de primire de petent/ A.S.F. sau copia răspunsului având număr de intrare la registratură A.S.F.

3. Dosarele astfel întocmite se vor păstra în condiții și pe durata prevăzute în legislația în domeniul arhivării (e.g.: Norma A.S.F. nr. 33/2017 privind organizarea activității de arhivă la entitățile autorizate/avizate, reglementate și supravegheate de către A.S.F.) precum și în procedurile interne specifice.

4. Toată documentația ce a stat la baza fundamentării unui răspuns la o petiție, precum și răspunsul transmis în scris către petent/A.S.F., trebuie să fie disponibilă pentru a fi prezentată, oricând, în cazul unui control efectuat de organismul de supraveghere.

5. Colectivul de analiză și soluționare a petițiilor este responsabil de buna organizare și desfășurare a activității de rezolvare a petițiilor adresate Societății, precum și de legalitatea răspunsurilor formulate și de comunicarea acestora în termenul legal către A.S.F. și/sau petenti, după caz.

CAP.12. - DISPOZIȚII FINALE

1. Societatea, prin angajații săi, va lua toate măsurile pentru ca intermediarii secundari pe care îi coordonează să ia la cunoștință de obligația de a comunica Societății orice petiție formulată de un client (asigurat/ contractant/ potențial asigurat/ beneficiar/ persoane prejudiciate/ reprezentanți ai acestora) al companiei de brokeraj împotriva acesteia, ori în legătură cu activitatea de asigurare, și că orice cerere, sesizare, reclamație, diferend sau litigiu a acestora în relația cu compania de brokeraj se va soluționa conform prezentei Proceduri.

2. Principii aplicabile activității procedurate: principiul transparenței, principiul legalității, principiul imparțialității, principiul confidențialității.

3. În cazul în care prin petiție sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unei persoane, aceasta nu poate fi soluționată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.
4. Persoanele încadrate la Societate sunt obligate să rezolve numai petițiile care le sunt repartizate potrivit prezentei proceduri, fiindu-le interzis să le primească direct de la petenți, să intervină sau să depună stăruință pentru soluționarea acestora în afara cadrului legal.
5. Constituie abatere disciplinară și se sancționează potrivit legislației muncii următoarele fapte:
 - a) nerespectarea prevederilor din prezenta procedură;
 - b) intervențiile sau stăruințele pentru rezolvarea unor petiții în afara cadrului legal;
 - c) primirea direct de la petiționar a unei petiții, în vederea rezolvării, fără să fie înregistrată și fără să fie repartizată de șeful compartimentului desemnat.
6. Anexele atașate prezentei Proceduri sunt:
 - Anexa nr. 1 – Registrul unic de petiții
 - Anexa nr. 2 – Fișa de petiție
 - Anexa nr. 3 – Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor (Raportare semestrială)
 - Anexa nr. 4 – Situația petițiilor (Raportare semestrială)

OBSIDIAN BROKER DE ASIGURARE-REASIGURARE SRL

ANEXA Nr. 1

Registru unic de petiții

Numărul petiției	Data petiției	Numele petentului	Adresă/ telefon/e-mail	Numărul dosarului	Numărul poliției	Obiectul petiției	Proveniența petiției		Observații
							Solicitant ¹	Nr. și dată ²	

¹ Se va menționa proveniența petiției: direct din partea petentului, prin Autoritatea de Supraveghere Financiară sau prin intermediul/din partea altei entități.

² Se completează cu numărul și data înregistrării petiției la instituția/entitatea de la care provine.

ANEXA Nr. 2

FIȘA DE PETIȚIE

Nr. /Data

A. Date inițiale

1. Numele și prenumele

Adresa:

2. Denumirea asigurătorului care a comercializat produsul/serviciul de asigurare
.....

3. Data prezentării petiționarului la Societate pentru soluționarea petiției

4. Produsul sau serviciul reclamat: (elemente de identificare și caracterizare)
.....

5. Modalitatea și data cumpărării produsului/serviciului de asigurare:
.....
.....

6. Detalii cu privire la neconformitățile sesizate/reclamate:
.....
.....
.....

7. Pretențiile petiționarului

8. Documente probatorii anexate:

9. Produsele predate și acceptate pentru efectuarea cercetării și starea calitativă a acestora (dacă este cazul):
.....
.....

Semnătura petiționarului,

ANEXA Nr. 3

Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor în anul

1. Care sunt principalele cauze de creștere a numărului de petiții?

	Clasa de asigurare	Cum ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei cauze?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această concluzie?
Cauza 1						
Cauza 2						
Cauza 3						

2. Care sunt principalele cauze de scădere a numărului de petiții?

		Cum ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei cauze?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această concluzie?
Cauza 1						
Cauza 2						
Cauza 3						

3. Care sunt principalele produse de asigurări de viață pentru care s-a înregistrat o creștere a numărului de petiții?

		Cum ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei creșteri?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această concluzie?
Produs 1						
Produs 2						
Produs 3						

4. Care sunt principalele produse de asigurări de viață pentru care s-a înregistrat o scădere a numărului de petiții?

		Cum ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei scăderi?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această concluzie?
Produs 1						
Produs 2						
Produs 3						

5. Care sunt principalele produse de asigurare nonviață pentru care s-a înregistrat o creștere a numărului de petiții?

		Cum ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei creșteri?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această concluzie?
Produs 1						
Produs 2						
Produs 3						

6. Care sunt principalele produse de asigurare nonviață pentru care s-a înregistrat o scădere a numărului de petiții?

			Cum ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei scăderi?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această concluzie?
Produs 1							
Produs 2							
Produs 3							

NOTE:

Vor fi avute în vedere problemele constatate ca fiind recurente sau sistematice, precum și măsurile întreprinse pentru corectarea acestora. Se transmite trimestrial de către societățile de asigurare și semestrial de către brokerii de asigurare.

ANEXA Nr. 4

SITUAȚIA PETIȚIILOR
în semestrul anul

Nr. crt.	Nr. de intrare și data petiției		Numele petent	Societatea de asigurare emitentă a poliței de asigurare	Numărul poliței de asigurare	Tip asigurare	Clasa de asigurare	Obiectul petiției	Stadiul petiției	Data soluționării petiției	Modalitatea de finalizare a petiției	Motivul pentru care petiția nu a fost soluționată favorabil petentului	Observații	Proveniența petiției		
	Nr.	Data												Solicitant	Nr.	Data
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17