

Procedura privind modul de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea asiguratorilor

Art.1 Scopul

Procedura are scopul de a stabili modalitatea de înregistrare și soluționare, în termenul legal, a petițiilor 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 GARANTA ASIGURARI S.A, întocmirea și transmiterea raporturilor obligatorii referitoare la situația petițiilor, detinerea și menținerea Registrului Unic de Petiții, în format electronic conform art. 5, punct 5 din Norma nr. 18/2017

„ privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea societăților de asigurare și reasigurare și brokerilor de asigurare ”

Art.2 Definiție și elemente generale

Petiția reprezintă cererea, reclamația, sesizarea, formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un petent, **își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea de asigurare a GARANTA ASIGURARI S.A**, inclusiv a personalului acesteia.

Prin petent, în sensul prevăzut de Norma 18/2017 se înțelege orice persoană fizică sau juridică, ce are calitatea de asigurat, beneficiar, contractant, persoană păgubită sau reprezentanți ai acestora, așa cum sunt definite de legislația în vigoare.

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, primite la sediile teritoriale, indiferent de modalitatea de primire a acestora comunicate prin serviciul registratură, servicii poștale, fax, e – mail sau telegramă, inclusiv transmise prin sistemul on – line de primire a petițiilor al Societății, indiferent de Divizia, Direcția, Departamentul, Reprezentanța sau persoana ori situația reclamată, dar numai dacă există o legătură cu activitatea de asigurare sau cu un produs de asigurare, de exemplu: nu s-au prezentat informațiile minime prevăzute de lege la emiterea unei asigurări, nu s-a plătit în termen o indemnizație de asigurare, maniera neprofesionista din partea unui Salariat sau Agent de asigurare în relația cu un Asigurat sau Contractant, potențial Asigurat / Contractant, Beneficiar, persoana păgubită, reprezentantul acestora.

Petiția poate fi depusă direct de către petenti, persoane fizice și juridice ori prin intermediul Autorității de Supraveghere Financiară sau prin intermediul altor autorități competente.

Nu se vor lua în considerare în sensul prezentei Proceduri, petițiile verbale, inclusiv cele efectuate telefonic.

Pentru a putea fi considerată validă, petiția trebuie să conțină un minim de informații:

- a) Datele minimale de identificare și de contact ale petentului; în cazul persoanei juridice aceste date se vor transmite atât pentru companie cât și pentru reprezentantul legal;
- b) Obiectul petiției (în descriere sintetică) inclusiv informațiile minimale în vederea identificării situației reclamate și motivele acesteia
- c) Data;
- d) Semnătura persoanei fizice, iar în cazul persoanelor juridice, semnătura reprezentantului legal (mai puțin în cazul reclamațiilor transmise prin intermediul e-mailului 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 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.

Prezenta procedura este aplicabilă în cazul Petițiilor transmise la sediul central al Societății sau la o entitate teritorială a acesteia, inclusiv prin sistemul on – line de primire a petițiilor al Societății. Petitiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare ale petentului nu se iau în considerare și nu se va trimite raspuns.

Somațiile, notificările, convocările la conciliere directă și cererile de chemare în judecată nu reprezintă Petiții.

Nu se vor considera petiții în sensul prezentei Proceduri lucrările ce nu au legătura cu activitatea de asigurare, adrese prin care se solicită informații generale, aspecte referitoare la abateri disciplinare ale unor Salariați, solicitări de încetare a unor contracte, acorduri, inclusiv de intermediere (Agent de asigurare, Broker de asigurare), alte sesizări cu privire la relațiile inter – salariale, sesizări cu privire la fraude, înșelăciuni, delapidări.

Toate petițiile valide primite prin toate mijloacele mai sus menționate inclusiv cele primite direct la entitățile teritoriale, trebuie înregistrate în Registrul unic de petiții în format electronic, la care au acces toate persoanele implicate în procesul de primire și înregistrare a acestora.

Art.3 Colectivul de analiză și soluționare a petițiilor

Soluționarea petițiilor privind activitatea de asigurare, la nivel de companie revine **colectivului de analiză și soluționare a petițiilor desemnat** conform art 5, pct. (7) din Norma 18/2017 care are obligația să analizeze, cu respectarea dispozițiilor legale aplicabile fiecărui caz în parte, toate aspectele sesizate de petenți. Colectivul de analiză și soluționare a petițiilor va fi condus de către un coordonator, format din personal de specialitate și cu experiența în domeniul asigurărilor, calificat pe clasele de asigurări pentru care societatea este autorizată, care să analizeze toate aspectele sesizate de petenți, cu respectarea dispozițiilor legale și contractuale aplicabile fiecărui caz .

Componenta Colectivului de analiză și soluționare a petițiilor este următoarea:

1. Coordonator - Director General Adjunct
2. Membru - Director Departament Juridic
3. Membru - Director Asigurări Generale
4. Membru - Director Asigurări de Viață
5. Membru - Director Actuarial și Reasigurare
6. Membru - Contabil Șef
7. Membru - Director Departament Daune Asigurări Generale

Colectivul de analiză și soluționare a petițiilor va fi deservit de un secretar, responsabil și cu administrarea Registrului unic de petiții.

Coordonatorul și Secretarul Colectivului de analiză și soluționare a petițiilor vor fi desemnați prin Decizie a Directorului General al societății. Decizia de desemnare a colectivului de analiză și soluționare a petițiilor, a coordonatorului său și a înlocuitorului acestuia va fi transmisă Autorității de Supraveghere Financiară, în cazul în care au fost operate modificări în componența acestuia, în termen de 10 zile de la aprobarea noii componențe conform art 5 pct. (7) lit. b din Norma 18/2017.

Art.4 Avizarea, înregistrarea petițiilor și soluționarea acestora pe cale amiabilă

În vederea soluționării legale a petițiilor, conducerea executivă a Societății va dispune măsuri de cercetare, analiză detaliată și rezolvare rapidă și temeinică a tuturor aspectelor sesizate de petenți, cu respectarea strictă a prevederilor legale, fiind direct răspunzătoare de buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a Petițiilor, precum și de legalitatea soluțiilor adoptate și de comunicarea acestora în termenul legal către Autoritatea de Supraveghere Financiară-ASF și / sau petenti, după caz. Indiferent de modul de trimitere și de primire a lor (sediul central ori entitățile teritoriale) petițiile trebuie înregistrate în Registrul unic de petiții în format electronic, nu mai târziu de 1 zi lucrătoare de la data primirii.

Se va încerca, în toate cazurile uzând de toate mijloacele, soluționarea acestora pe cale amiabilă.

În acest sens, imediat după preluarea petiției, clientul (petentul) este contactat telefonic la numărul de telefon comunicat pentru eventuale relații suplimentare, i se va explica procedura de soluționare a petiției, precum și termenul în care va primi un răspuns.

În anumite cazuri, se va folosi medierea, ca forma alternativă de soluționare a petițiilor, clientul (petentul) fiind invitat la o discuție referitoare la obiectul petiției depuse, pentru a se găsi o soluție amiabilă.

În toate situațiile, Comitetul de analiză și soluționare a petițiilor va depune toate diligențele necesare pentru analiza și rezolvarea cererilor, sesizărilor, reclamațiilor pe cale amiabilă.

Departamentul IT va lua măsuri astfel încât orice Petiție transmisă prin intermediul sistemului on – line de primire a petițiilor al Societății să fie redirectionat automat către Coordonator. După înregistrarea petiției, Coordonatorul Colectivului de analiză și soluționare a petițiilor va solicita entității responsabile care face obiectul respectivei petiții o notă de fundamentare (în format Word, transmisă pe e – mail) și toate documentele care o susțin: copia integrală a dosarului de daună, condițiile de asigurare aplicabile în speță. După primirea notei de fundamentare și a documentelor solicitate, persoanele specializate din cadrul Colectivului de analiză și soluționare a petițiilor în funcție de obiectul cererii, reclamației ori sesizării, împreună cu Coordonatorul Colectivului de analiză și soluționare a petițiilor formulează un răspuns, respectiv o notă de fundamentare, în care să justifice temeinic și cu respectarea dispozițiilor legale în vigoare soluția adoptată. 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 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.

Art. 5 Termene

Răspunsul la fiecare petiție primită direct de la petent, trebuie transmis acestuia **în termen de maxim 30 de zile** de la data înregistrării în Societate, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă. În cazul unor petiții transmise de/sau prin intermediul altor autorități competente se vor

respecta termenele și solicitările impuse de acestea. În cazul petițiilor primite de la Autoritatea de Supraveghere Financiară-ASF, indiferent de modalitatea de transmitere, răspunsul va fi transmis **în termen de maximum 10 zile** lucrătoare de la primirea solicitării sau în termenul precizat în mod expres în solicitare. Răspunsul Colectivului de analiză și soluționare a petițiilor va fi însoțit de copia integrală a dosarului de daună integral însoțit de opis-ul aferent acestuia, în copie, copia documentului care a stat la baza respingerii dreptului la despăgubire, **copia raportului de investigații proprii/expertiză tehnică întocmit, fotografiile existente la dosar în format electronic, copia poliței de asigurare, a inspecției de risc efectuate la încheierea poliței(dacă este obligatorie efectuarea ei la încheierea poliței)** precum și condițiile de asigurare aplicabile, procesul verbal de constatare sau procesul verbal suplimentar de constatare, după caz, însoțite de solicitările de efectuare a acestora, în copie, 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, dovada transmiterii către petent a informării asupra soluțiilor adoptate pentru rezolvarea aspectelor prezentate în petiția adresată de către acesta ASF, cu precizarea temeiurilor legale și contractuale, însoțite de documentele care au stat la baza adoptării soluțiilor, la solicitarea ASF sau a petentului, opis-ul documentelor transmise și de **de orice alte documente justificative solicitate.**

În situația în care aspectele sesizate prin petiția depusă la Autoritatea de Supraveghere Financiară necesită o cercetare mai amănunțită, conducerea executivă, la propunerea Colectivului de analiză și soluționare a petițiilor va solicita ASF prelungirea termenului cu cel mult 5 zile

Documentația detaliată mai sus, împreună cu nota de fundamentare întocmită de comitetul de analiză și soluționare a petițiilor se va depune la registratura Autorității de Supraveghere Financiară sau a reprezentanțelor sale teritoriale, după caz, ori se va transmite prin intermediul portalului pentru transmiterea online a unei petiții sau prin poștă cu confirmare de primire și va fi semnată de unul dintre membrii conducerii executive a societății și de coordonatorul colectivului de analiză și soluționare a petițiilor.

Art. 6 Raportarea Petițiilor

Raportarea trimestrială către ASF privind "Situația petițiilor" care conține cronologic petițiile înregistrate în perioada de raportare în registrul unic de petiții în conformitate cu anexa 2 din Norma 18/2017, raportarea „Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor” în conformitate cu anexa nr. 3, „Numarul daunelor avizate”, în conformitate cu anexa nr. 4, care conține toate dosarele de daună avizate în perioada de raportare, structurate pe clasele de asigurare pe care societatea este autorizată să le practice în termen de 45 de zile de la încheierea trimestrului pentru care se întocmește raportarea. Raportările se vor transmite Autorității de Supraveghere Financiară atât în format electronic, prin încărcarea datelor în aplicația de raportări electronice, cât și prin o adresă scrisă, având obligatoriu semnătura unui membru din conducerea executivă cu respectarea termenului de raportare aferent.

Art. 7 Registrul Unic de Petiții

Registrul Unic de Petiții se constituie și se menține în forma electronică securizată, pe un calendaristic prin gijja Coordonatorului Colectivului de analiză și soluționare a petițiilor. Formatul acestuia este prevăzut în Anexa 1 la prezenta Procedură.

Registrul Petițiilor se va completa în mod continuu și cronologic de la 01 la fiecare început de an, în ordinea primirii, fără ca numerele de înregistrare atribuite să se repete, toate petițiile, inclusiv cele primite la sediile teritoriale, indiferent de modalitatea de primire a acestora prin registratura, prin poșta electronică, prin sistemul on-line existent pe site-ul oficial al societăților.

Art. 8 Dispoziții Finale

Personalul diviziei de vânzări și marketing va lua toate măsurile pentru ca Reprezentanțele din teritoriu precum și Agenții pe care îi coordonează să ia la cunoștință de obligația de a comunica Asiguratorului orice petiție formulată de un client (Asigurat, Contractant, chiar și potential) al societății împotriva acestuia ori în legătura cu activitatea de intermediere a acestuia și ca orice cerere, sesizare, reclamație, diferend ori litigiu a acestora în relația cu Societatea se va soluționa conform normelor interne.

Procedurile de soluționare a petițiilor, informațiile despre modalitățile de rezolvare pe cale amiabilă, precum și informațiile referitoare la adresa de e-mail și numărul de telefon unde se pot solicita informații despre stadiul rezolvării petițiilor vor fi permanent accesibile publicului la sediul societății și pe site-ul Internet al Garanta Asigurări SA .

Lunar, Garanta Asigurări SA prin intermediul Diviziei de vânzări și marketing și a Departamentului IT va prezenta pe site-ul propriu următoarele informații, sub formă de tabel , informații ce vor fi actualizate în primele 15 zile ale fiecărei luni:

- nr total de petiții înregistrate unic per petent și per caz
- nr total de petiții soluționate favorabil înregistrate unic per petent și per caz
- nr total de petiții soluționate favorabil referitoare la dosare de daună
- nr total de petiții pentru care dosarele de daună au fost achitate
- nr total de petiții finalizate nefavorabil înregistrate unic per petent și per caz;
- numărul total al solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor;
- numărul total al solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor soluționate efectiv;
- numărul total al solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor soluționate favorabil asiguraților, contractanților, beneficiarilor, persoanelor prejudiciate sau reprezentanților acestora.

Informațiile sunt prezentate pentru toate petițiile și solicitările de soluționare alternativă a litigiilor înregistrate la societăți, indiferent de proveniența acestora, conform anexa 5 după cum urmează:

- a) pentru anul calendaristic anterior;
- b) de la începutul anului până la luna curentă;
- c) pentru ultimele 3 luni calendaristice anterioare lunii curente.

Aceste informatii vor fi insotite de urmatorul text :“ In vederea asigurării transparenței modului de înregistrare și soluționare a petițiilor, precum si a solicitarilor de solutionare alternativa a litigiilor, de către Societatea GARANTA S.A., vă punem la dispoziție următoarele informații:”.

Departamentul IT va menține operational un sistem on – line de primire a cererilor, reclamațiilor și sesizărilor de la petenți.

Se vor lua toate măsurile necesare pentru cunoașterea și aplicarea prevederilor prezentei Proceduri de către toți Salariații societății.

Documente atasate:

Anexa 1: Registru unic de petittii

Anexa 2 „Situatia petitiilor”

Anexa 3 „Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor în ... anul.....

Anexa 4 „Numarul de daune avizate”;

Anexa 5 „Petittii”

Director General

Theodoros Bardis

Anexa 1**REGISTRU UNIC DE PETIȚII**

Numărul petiției	Data petiției	Numele petentului	Adresă/ telefon/ e-mail	Numărul dosarului	Numărul poliței	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 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 sistemice, precum și măsurile întreprinse pentru corectarea acestora.

Se transmite trimestrial de către societățile de asigurare și semestrial de către brokerii de asigurare.

Anexa 4
NUMARUL DE DAUNE AVIZATE

Societatea

Numărul de daune avizate pentru activitatea de asigurări de viață în trimestrul anul

Nr. crt.	Indicatori	C11	C21	C31	C41	C51	C61	C71	A12	A22	Total
1.	Număr de daune avizate la sfârșitul perioadei de raportare - buc.										
2.	Număr de daune avizate în perioada de raportare - buc.										

¹ Clasele de asigurare sunt prevăzute în anexa nr. 1 secțiunea C din Legea nr. 237/2015 privind autorizarea și supravegherea activității de asigurare și reasigurare.

² Clasele de asigurare prevăzute în anexa nr. 1 secțiunea A din Legea nr. 237/2015.

Societatea

Numărul de daune avizate pentru activitatea de asigurări generale în trimestrul anul

Nr. crt.	Indicatori	A11	A21	A31	A41	A51	A61	A71	A81	A91	A101	A111	A121	A131	A141	A151	A161	A171	A181*	Total	
1.	Număr de daune avizate la sfârșitul perioadei de raportare - buc.																				
2.	Număr de daune avizate în perioada de raportare - buc.																				

¹ Clasele de asigurare sunt prevăzute în anexa nr. 1 secțiunea A din Legea nr. 237/2015 privind autorizarea și supravegherea activității de asigurare și reasigurare, cu modificările ulterioare.

* Conform particularităților prevăzute la art. 4 alin. (2) și (3) din Legea nr. 237/2015, cu modificările ulterioare.

PETIȚII

	Anul precedent	Perioada de raportare: 1 ianuarie - luna curentă (cumulat)	Ultimele 3 luni ale perioadei de raportare		
			Luna 1	Luna 2	Luna 3
Numărul total de petiții înregistrate unic per petent și per caz					
Numărul total de petiții soluționate favorabil, înregistrate unic per petent și per caz					
Numărul de petiții soluționate favorabil referitoare la dosare de daună					
Numărul total de petiții pentru care dosarele de daună au fost achitate					
Numărul total de petiții finalizate nefavorabil, înregistrate unic per petent și per caz					

Solicitări de soluționare alternativă a litigiilor

	Anul precedent	Perioada de raportare: 1 ianuarie - luna curentă (cumulat)	Ultimele 3 luni ale perioadei de raportare		
			Luna 1	Luna 2	Luna 3
Numărul total al solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor					
Numărul total al solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor soluționate efectiv					
Numărul total al solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor soluționate favorabil asiguraților, contractanților, beneficiarilor, persoanelor prejudiciate sau reprezentanților acestora					

Fontul și dimensiunea elementelor grafice vor fi similare cu cele utilizate în cadrul site-ului web al Societății. În pagină nu vor mai fi publicate alte informații sau mesaje cu caracter publicitar.

Fereastra ce va conține legătura către pagina de prezentare va include și următorul text: "Petițiile/Reclamațiile, precum și solicitările de soluționare alternativă a litigiilor, înregistrate în ultimele 3 luni, sunt în număr de, respectiv deStructura acestora poate fi consultată aici, accesând pagina dedicată".

Fereastra va rămâne activă timp de 5 secunde și nu va putea fi închisă de către utilizator.

Fereastra va acoperi o suprafață de o treime din suprafața ecranului, iar textul va fi dimensionat corespunzător în raport cu spațiul ferestrei.