

PROCEDURA DE PRIMIRE SI SOLUTIONARE A PETITIILOR

I. Scopul si aria de aplicabilitate a proceduri

Prezenta procedura este intocmita in conformitate cu prevederile *Normei Autoritatii de Supraveghere Financiara (A.S.F.) nr. 18/2017 publicata in Monitorul Oficial Partea I, nr.555 din 13.07.2017 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea societatilor de asigurare si reasigurare si brokerilor de asigurare* si are ca scop reglementarea modului de primire si solutionare a petitiilor referitoare la activitatea societatii.

II. Definitii

In intelesul prezentei proceduri termenii de mai jos au urmatoarele semnificatii:

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 societatii;

Societatea — Onix Asigurari S.A.;

Data petitiei — data receptionarii acesteia de catre societate;

III. Modalitati de transmiterea a petitiilor

Transmiterea unei petitii se poate efectua de catre petent personal sau prin reprezentant, utilizand una dintre urmatoarele modalitati:

1. prin depunerea in scris a petitiei de catre petent sau un reprezentant al acestuia la sediul societatii din Str. Daniel Danielopolu nr. 2, Etaj 3, Sector 1, Bucuresti, Romania.
2. prin e-mail, la adresa: office@onix.eu.com;
3. prin serviciul postal / curier, la adresa sediului social din Str. Daniel Danielopolu nr. 2, Etaj 3, Sector 1, Bucuresti, Romania;
4. prin intermediul site-ului societatii: www.onix.eu.com, la Sectiunea „PETITII“ / „Formular petitii“.

Pentru comunicarea informatiilor, petentii persoane fizice vor prezenta copia actului de identitate iar in cazul reprezentantilor acestora vor prezenta si actul de reprezentare acordat, in original, in forma certificata ori legalizata, sau copii ale acestora, semnate pentru conformitate cu originalul, astfel incat sa poata fi verificate identitatea partilor, precum si calitatea persoanelor semnatare ale actului juridic.

In cazul petentilor persoane juridice se va prezenta delegatia/imputernicirea emisa de catre persoana juridica pentru angajatii proprii sau pentru terti.

Pentru a fi considerata **valida**, petitia trebuie sa contina cel putin urmatoarele informatii:

1. Datele de identificare si de contact ale petentului si/sau ale reprezentantului legal al acestuia; in cazul lipsei acestora raspunsul adresat petentului va fi transmis luandu-se in considerare datele de contact disponibile (de exemplu: adresa expeditorului mentionata pe plic, nr. de transmitere fax, adresa de transmitere e-mail etc.);
2. Imputernicirea reprezentantului legal al persoanei fizice, in original, in forma certificata sau legalizata, daca este cazul;
3. Delegatia/Imputernicirea de depunere a petitiei din partea persoanei juridice, in original, daca este cazul;
4. Obiectul petitiei: informatiile minimale in vederea identificarii situatiei reclamate si motivarea petitiei;
5. Semnatura petentului/reprezentantului legal.

IV. Primirea si inregistrarea petitiilor

Coordonatorul departamentului caruia i-a fost repartizata spre solutionare sau dupa caz inlocuitorul acestuia, va inregistra petitia in Registrul Unic de Petitii, cronologic in ordinea primirii, in maxim 2 zile lucratoare de la primire, indiferent de modalitatea de primire a acesteia.

Petițiile valide inregistrate in Registrul Unic de Petitii vor primi un numar ce va fi comunicat petentului in maxim 5 zile lucratoare de la primirea acestora, indiferent de modalitatea de transmitere a petitiei.

Registrul unic de petitii este intocmit in format electronic securizat, pentru un an calendaristic, numerotat de la nr.1 la fiecare inceput de an, conform Anexei nr. 1 din *Norma ASF nr.18/2017 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea societatilor de asigurare si reasigurare si brokerilor de asigurare* si este accesibil tuturor persoanelor implicate in procesul de analiza si solutionare a petitiilor.

Petiitiile inregistrate in Registrul Unic de Petitii vor fi analizate de catre Colectivul de Analiza si Solutionare a Petitiilor constituit prin decizia conducerii, care functioneaza in baza unui regulament propriu si din a carei componenta fac parte persoane calificate, cu experienta in domeniul asigurarilor care sa analizeze toate aspectele sesizate de petent.

Coordonatorul Colectivului de Analiza si Solutionare a Petitiilor sau inlocuitorul acestuia este responsabil cu cercetarea, analiza detaliata si rezolvarea fundamentata a tuturor aspectelor sesizate de petent cu respectarea stricta a prevederilor legale si contractuale in vigoare si raspunde de activitatea colectivului si de legalitatea solutiei finale adoptate in fiecare caz analizat.

V. Solutionarea petitiilor

In vederea solutionarii pe cale amiabila a disputelor dintre societate si petenti, Colectivul de Analiza si Solutionare a Petitiilor poate propune conducerii societatii, utilizarea metodelor alternative de solutionare a litigiilor prevazute de dispozitiile legale in vigoare, inclusiv procedura medierii si arbitrajului.

Pentru toate petitiile valide inregistrate in Registrul Unic de Petitii, prin una din modalitatile mai sus-mentionate, societatea va comunica un raspuns oficial la adresa indicata de catre petent.

Termenul maxim de solutionare a petitiei primite direct de la petenti este de maxim 30 zile calendaristice de la data inregistrarii acesteia, conform prevederilor art. 5, alin (8) al *Normei A.S.F. nr. 18/2017 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea societatilor de asigurare si reasigurare si brokerilor de asigurare*, indiferent daca solutia este favorabila sau nefavorabila.

Societatea, prin coordonatorul departamentului caruia i-a fost repartizata spre solutionare petitia, isi rezerva dreptul de a solicita petentului acte sau documente suplimentare, iar petentul este obligat sa le comunice societatii in termen de 3 zile de la solicitarea acestora, prin una din modalitatile descrise mai sus. In acest caz, termenul maxim de solutionare a petitiei este intrerupt pana la primirea documentelor solicitate si se prelungeste corespunzator de la data ultimului document solicitat si primit de societate.

In situatia unei petitii primite prin intermediul Autoritatii de Supraveghere Financiara (A.S.F.), societatea transmite in format electronic, in termen de maximum 10 zile sau in termenul precizat in mod expres in corespondenta A.S.F., toate documentele mentionate la Art.5, lit (9), pct. a) – g).

Nota de fundamentare este transmisa si in format letric in cazul in care nu este semnata cu semnatura electronica extinsa.

VI. Verificarea stadiului solutionarii petitiei de catre persoanele autorizate

Solicitarea de informatii privind stadiul solutionarii petitiei se poate efectua prin una din urmatoarele modalitati:

1. prin apel telefonic la numerele de telefon: 021 233 15 35; 021 233 15 47 (Tarif normal in reseaua Telekom);
2. prin completarea campurilor formularului pe care il gasiti in Sectiunea Sectiunea „PETITII” „Formular petitii”;
3. prin e-mail, la adresa: office@onix.eu.com.

Nota

- Nu se inregistreaza in Registrul Unic de Petitii, reclamatii / petitiile comunicate telefonic;
- Petitiile anonime / nesemnate sau cele in care nu sunt trecute toate datele de identificare ale petentului (nume, prenume, adresa, date contact, respectiv, denumire societate, cod unic de inregistrare, numar inregistrare ORC) nu se iau in considerare si se claseaza, cu mentiunea „LIPSA DATE PETENT”;
- Petitiile care nu sunt insotite de dovada calitatii de reprezentant legal al petentului nu se iau in considerare si se claseaza, cu mentiunea „LIPSA DATE PETENT”.

Prezenta procedura se aplica de la data aprobarii.