



Procedura de solutionare a petitiilor

Generali Romania Asigurare Reasigurare S.A.
Colectivul de Solutionare a Petitiilor

Doar pentru uz intern
www.generali.ro



Cuprins:

Capitolul I. Scop.....	3
I.1 Legislatie aplicabila si reglementari interne conexe.....	3
I.2 Definitii.....	3
Capitolul II. Primirea, analiza, solutionarea si transmiterea raspunsurilor la petitii	4
II.1. Modalitati de primire a petitiilor de catre Generali Romania	4
a. Petitii primite prin Portalul Extern al ASF	4
b. Petitii primite pe site-ul societatii.....	4
c. Petitii primite prin posta.....	4
d. Petitii primite prin e-mail la secretariatul societatii.....	4
II.2. Analiza si solutionarea Petitiilor	5
a. Petitiile primite prin Portalul Extern al ASF sau de la alte autoritati/institutii publice .	5
b. Petitiile primite altele decat cele sosite prin Portalul Extern al ASF sau de la alte autoritati/institutii publice	6
II.3. Modalitati de transmitere a raspunsurilor la petitii	6
Capitolul III. Arhivarea petitiilor si a raspunsurilor la petitii.....	7
Capitolul IV. Raportari cu privire la petitii.....	7
IV.1. Raportari catre ASF.....	7
IV.2. Analizarea lunara a situatiei petitiilor.....	7
IV.3. Raportarea trimestriala a situatiei petitiilor catre Directorat.	7
Capitolul V. Publicarea pe site-ul societatii a informatiilor privind situatia petiilor.....	7



Capitolul I. Scop

Prezenta procedura prezinta fluxul de activitati care se desfasoara la nivelul Generali Romania cu privire la primirea si solutionarea petitiilor.

I.1 Legislatie aplicabila si reglementari interne conexe

- Norma nr. 24/2014 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea asiguratorilor si brokerilor de asigurare emisa de catre Autoritatea de Supraveghere Financiara (ASF) publicata in MO. Partea I nr.824 din 12 noiembrie 2014, in vigoare de la data de 01.01.2015.

I.2 Definitii

-„**Potent**” – orice persoana fizica sau juridica care are calitatea de asigurat, beneficiar,contractant sau persoana pagubita asa cum sunt definite de legislatia in vigoare.

-„**Petitie**” - reprezinta **cererea, reclamatia, sesizarea** formulata in scris ori prin posta electronica, prin intermediul careia un petent, astfel cum este definit la alin.2 din Norma nr.24/2014 a ASF sau imputernicitii legali ai acestuia, care actioneaza exclusiv in numele petentului si in scopuri din afara obiectului lor de activitate, si fara un interes comercial propriu, isi exprima nemulțumirea cu privire la activitate Generali Romania, inclusiv cu privire la activitatile externalizate ale societatii.

- „**Nota de fundamentare**” – reprezinta documentul care cuprinde raspunsul in forma scrisa la petitiile sosite prin Portalul Extern al ASF, document semnat in mod obligatoriu de un membru al Directoratului (conform art.12 alin.17 din Legea nr. 32/2000 privind activitatea de asigurare si supravegherea asigurarilor, cu modificarile si completarile ulterioare) si de Coordonatorul colectivului de analiza si solutionare a petitiilor, iar, in lipsa acestuia, de inlocuitorul desemnat.

-„**Membrii Colectivului de analiza si solutionare a petitiilor**” - persoane salariate, desemnate in acest sens prin Decizie de Directorat, care primesc petitia spre analiza si rezolvare si formuleaza un draft de raspuns pe care il transmite Coordonatorului spre avizare inainte de a fi transmis petentului.

-„**Coordonatorul colectivului de analiza si solutionare a petitiilor**” – persoana salariata care coordoneaza si conduce Colectivul de analiza si solutionare a petitiilor si este numita prin hotarare a Directoratului Societatii si notificata la ASF, denumita in continuare „Coordonatorul”.

-„**Inlocuitorul Coordonatorului colectivului de analiza si solutionare a petitiilor**” - persoana salariata, membra a Colectivului de analiza si solutionare a petitiilor, care, in situatiile in care Coordonatorul Colectivului de analiza si solutionare a petitiilor este indisponibil, preia toate prerogativele functiei acestuia. Inlocuitorul este numit si notificat in acelasi mod ca si Coordonatorul Colectivului de analiza si solutionare a petitiilor.

-„**Colectivul de analiza si solutionare a petitiilor**”– colectiv format din personal salariat de specialitate si cu experienta in domeniul asigurarilor, calificat pe clasele de asigurari la care se refera petitiile, care analizeaza, cu respectarea dispozitiilor legale aplicabile fiecarui caz, toate aspectele sesizate de petenti. Componenta Colectivului de analiza si solutionare a petitiilor este stabilita prin Decizia Directoratului Societatii. Persoanele desemnate sa faca parte din Colectivul de analiza si solutionare a petitiilor vor primi un training cu privire la modul de gestionare a petitiilor precum si reguli si prevederi de care trebuie sa tina cont in desfasurarea activitatilor referitoare la petiti.



-„Registrul unic de petittii” – registru in format electronic securizat, in care petitiile sunt inregistrate cronologic, in ordinea primirii, pe an calendaristic, cu reinceperea numerotarii de la 01 la fiecare inceput de an, in care sunt completate toate informatiile impuse de ASF prin Norma nr.24/2014.

Capitolul II. Primirea, analiza, solutionarea si transmiterea raspunsurilor la petittii

II.1. Modalitati de primire a petitiilor de catre Generali Romania

a. Petittii primite prin Portalul Extern al ASF

Coordonatorul /Inlocuitorul acestuia se conecteaza la Portalul Extern al ASF editeaza petitiile sosite pentru societate, se ingrijeste sa le inregistreaza cu numar unic in Registrul Unic de corespondenta cu suportul Departamentului Administrativ si sa le transmita pe e-mail, catre membrii colectivului in functie de obiectul petittiei pentru a fi analizate si solutionate.

b. Petittii primite pe site-ul societatii

Dupa transmiterea petittiei de catre petent societatii, aceasta primeste automat un numar de inregistrare din sistem, este triata de catre Departamentul Marketing si transmisa pe e-mail, in functie de obiectul petittiei atat membrilor colectivului de analiza si solutionare a petitiilor cat si Coordonatorului (in copy carbon – „cc”)

c. Petittii primite prin posta

Petittia primita prin posta este receptionata de Departamentul Administrativ, inregistrata cu numar unic de intrare din Registrul Unic de corespondenta si trasmisa Coordonatorului Colectivului de Solutionare a Petitiilor. Acesta, in functie de obiectul petittiei o va transmite pe e-mail catre unul dintre membrii colectivului spre a fi analizata si solutionata.

d. Petittii primite prin e-mail la secretariatul societatii (office @general.com)

Petittia este receptionata pe e-mail la secretariatul societatii care ii va da un numar unic de inregistrare din Registrul Unic de corespondenta si o va transmite pe e-mail Coordonatorului Colectivului de Solutionare a Petitiilor.

Petitiile primite prin e-mail de catre angajatii companiei, vor fi transmise Coordonatorului Colectivului de Solutionare a Petitiilor

Acesta, in functie de obiectul petittiei o va transmite pe e-mail catre unul dintre membrii colectivului spre a fi analizata si solutionata.

Reguli generale cu privire la gestionarea petitiilor primite

Indiferent de modul in care sunt primite de catre societate, toate petitiile primite si inregistrate in Societate vor fi introduse de catre Coordonatorul Colectivului de Solutionare a Petitiilor in „Registrul unic de petittii” in format electronic, conform modelului prezentat in Norma ASF privind solutionarea petitiilor, in vigoare la data primirii petittiei.

In ceea ce priveste petitiile sosite pe site-ul societatii, acestea sunt automat luate in evidenta **Registrului unic de petittii** printr-o aplicatie dezvoltata de Departamentul IT. Transferul si actualizarea Registrului unic de petittii si nu trebuie sa aiba vreo intarziere mai mare de 2 zile. In ceea ce priveste petitiile sosite pe alte cai decat pe site-ul societatii (ex.portalul extern al ASF, e-



mail, posta, fax, secretariat), acestea vor fi introduse manual in **Registrului unic de petitii** de catre Coordonatorul Colectivului de Solutionare a Petitiilor /Inlocuitor, actualizarea registrului fiind facuta saptamanal.

II.2. Analiza si solutionarea Petitiilor

Petiitiile, in functie de obiectul petitiei, de specificitatea celor reclamate in petitie vor fi transmise pe e-mail de catre Coordonatorul Colectivului de Solutionare a Petitiilor sau de catre Departamentul Marketing, dupa caz, catre acei membri ai colectivului de analiza si solutionare a petitiilor care au calificarea necesara si experienta in asigurari sa analizeze si sa solutioneze petitia sosita.

a. Petitiile primite prin Portalul Extern al ASF sau de la alte autoritati/institutii publice

Dupa primirea pe e-mail. a petitiei de la Coordonatorul Colectivului de Solutionare a Petitiilor, membrul colectivului responsabil va analiza si va formula in scris un draft de raspuns denumit „Nota de fundamentare” pe care il va transmite pe e-mail, Coordonatorului pentru analiza si eventual modificare. Nota de fundamentare trebuie redactata pe un format prestabilit iar solutia adoptata trebuie sa fie justificata temeinic, cu respectarea si precizarea, in mod obligatoriu, a dispozitiilor legale /contractuale in vigoare avute in vedere la adoptarea deciziei comunicate.

Odata cu transmiterea catre Coordonator a Notei de fundamentare, membrul Colectivului de analiza va remite acestuia in copie electronica si urmatoarele documente:

- copia integrala a dosarului de dauna,;
- copia raportului de investigatii proprii/expertiza tehnica intocmit (daca exista);
- fotografiile in format electronic existente la dosarul de dauna;
- copia politei de asigurare, a inspectiei de risc efectuate la incheierea politei (daca este obligatorie efectuarea ei la incheierea politei) si a conditiilor de asigurare aplicabile in speta, in cazul asigurarilor facultative;
- oricare alt document justificativ solicitat.

Nota de fundamentare va fi semnata de un membru de directorat si de Coordonatorul colectivului de analiza si solutionare a petitiilor (in lipsa acestuia de catre Inlocuitor), (conform Norma nr.24/2014 al ASF)

Pentru orice petitie primita de la ASF, raspunsul se va transmite in maxim 10 zile calendaristice de la data inregistrarii in Societate a petitiei sau in termenul stabilit de catre ASF in chiar solicitarea respectiva.

Prelungirea termenului de trimitere a raspunsului catre ASF

In situatia in care aspectele sesizate prin petitia sosita prin Portalul Extern necesita o cercetare mai amanuntita, membrul colectivului de solutionare a petitiilor desemnat cu solutionarea reclamatiei va comunica Coordonatorului acest aspect impreuna cu motivul solicitarii prelungirii termenului in maxim 7 zile lucratoare de la primirea petitiei.

Coordonatorul va transmite pe e-mail la ASF o adresa semnata de el si de un membru al Directoratului prin care se solicita prelungirea termenului de raspuns cu cel mult 5 zile (zile calendaristice). Coordonatorul va arhiva alaturi de petitia respectiva si solicitarea de prelungire si, ulterior, raspunsul la solicitarea de prelungire a termenului si se va ingriji sa nu depasesca termenul de raspuns catre ASF.

b. Petitiile primite altele decat cele sosite prin Portalul Extern al ASF sau de la alte autoritati/institutii publice

Dupa primirea pe e-mail a petitei, membrul respectiv al colectivului va analiza si va formula un draft de raspuns, pe care il va transmite pe e-mail, Coordonatorului. Toate raspunsurile trimise petentilor vor fi redactate intr-un limbaj accesibil, evitand folosirea excesiva a termenilor juridici sau de specialitate.

Coordonatorul primeste draftul de raspuns spre avizare, draft pe care il poate modifica, completa, dandu-i in final o forma finala si il retransmite pe e-mail membrului colectivului de analiza in vederea comunicarii in termen legal catre petent, dupa caz.

In situatia in care petitia vizeaza o valoare reclamata mai mare de 5.000 Eur a celor reclamate, forma finala a draftului de raspuns va fi discutata si aprobata de o comisie formata din: Directorul Diviziei Juridice, Directorul Diviziei Vanzari si Marketing si CinsO.

Membrul colectivului de analiza care a primit petitia spre rezolvare va transmite in termen de maxim 30 de zile raspunsul catre petent si va remite Coordonatorului copia acestuia cu intreaga documentatie pentru arhivarea lor alaturi de petitie.

II.3. Modalitati de transmitere a raspunsurilor la petitii

a) - pentru petitii primite de la petenti persoane fizice/ pers. juridice/institutii publice,

Membrul Colectivului de analiza si solutionare a petitiilor va transmite raspunsul in prealabil avizat de Coordonator catre petent prin una dintre urmatoarele modalitatii:

- prin **posta/curier** – situatie in care copia raspunsului si dovada transmiterii prin posta/curier (confirmarea de primire) se vor comunica Coordonatorului in vederea arhivarii;
- prin **fax** – situatie in care copia raspunsului si dovada transmiterii pe fax (confirmarea de fax) a acesteia se vor comunica Coordonatorului in vederea arhivarii;
- prin **posta electronica (e-mail)** – situatie in care in copy carbon („CC”) la e-mail-ul prin care se transmite raspunsul la petitie va fi mentionat in mod obligatoriu Coordonatorul.

b) - pentru petitii primite prin Portalul Extern al ASF, Coordonatorul va transmite o copie a Notei de fundamentare semnate, conform specificatiilor mai sus mentionate, prin:

- **fax** – situatie in care se va arhiva copia documentelor transmise prin fax, impreuna cu dovada transmiterii acestora (confirmarea de fax);

sau

- **posta electronica (e-mail)** – situatie in care se va arhiva e-mail-ul transmis;

si prin una dintre urmatoarele modalitati:

- **inregistrare la registratura ASF**

sau

- **posta/curier** – situatie in care se va arhiva alaturi de copia notei de fundamentare si dovada transmiterii prin posta/curier (confirmarea de primire);

Totodata Nota de fundamentare insotita de documentatia aferenta acesteia va fi trimisa **electronic**, prin incarcarea on-line in aplicatia electronica „Portalul Extern” gestionat de ASF, indiferent de modalitatea prin care Nota de Fundamentare a fost trimisa in format letric catre autoritate.

Capitolul III. Arhivarea petitiilor si a raspunsurilor la petitii

Dupa trimiterea raspunsului la petitii, Coordonatorul va arhiva un exemplar al raspunsului /Notei de fundamentare, alaturi de petitie, impreuna cu intrega documentatie aferenta.

Capitolul IV. Raportari cu privire la petitii

IV.1. Raportari catre ASF

Trimestrial Coordonatorul transmite catre ASF urmatoarele raportari :

- raportarea "Situatia petitiilor asiguratorii" – (Anexa 1N24_Petitii)
- raportarea „Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor Asiguratorii” –(Anexa 2N24_Petitii)

Transmiterea acestor raportari se face :

- pana in ultima zi a lunii urmatoare trimestrului pentru care se face raportarea, in conformitatea cu anexele 1 si 2 din Norma nr.24/2014;
- atat electronic, prin incarcarea datelor in aplicatia de raportari electronice CSA-EWS https://repapp.csa-isc.ro/PROD_Front, cat si letric (pe formatul din aplicatia de raportari electronice), in acest caz avand obligatoriu semnatura Coordonatorului si a doi membri de Directorat in conformitate cu reglementarile interne, respectand astfel prevederile art.12 alin.170 din Legea nr.32/2000, cu modificarile si completarile ulterioare.

IV.2. Analizarea lunara a situatiei petitiilor.

In primele 5 zile ale lunii in curs pentru luna precedenta, Coordonatorul Colectivului de Solutionare a Petitiilor /Inlocuitorul va analiza impreuna cu Directorul Diviziei Juridice situatia petitiilor pentru luna precedenta.

IV.3. Raportarea trimestriala a situatiei petitiilor catre Directorat.

Dupa finalizarea analizei situatiei petitiilor aferente trimestrului precedent, Coordonatorul Colectivului de Solutionare a Petitiilor /Inlocuitorul va prezenta catre Directorat prin intermediul Directorului Diviziei Juridice, situatia trimestriala a petitiilor la nivelul Societatii.

Capitolul V. Publicarea pe site-ul societatii a informatiilor privind situatia petiilor

Conform prevederilor Normei nr. 24/2014 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea asiguratorilor si brokerilor de asigurare, Art. 8. - Pentru asigurarea transparentei modului de inregistrare si solutionare a petitiilor, societatile de asigurare au obligatia de a prezenta pe site-ul propriu urmatoarele informatii:

- a) numarul total de petitii inregistrate unic per petent și per caz;
- b) numarul total de petitii intemeiate (soluționate favorabil) inregistrate unic per petent și per caz;
- c) numarul de petitii intemeiate (soluționate favorabil) referitoare la dosare de dauna;
- d) numarul total de petitii pentru care dosarele de dauna au fost achitate;



e) numarul total de petitii finalizate nefavorabil inregistrate unic per petent și per caz.

In acest sens, Coordonatorul Colectivului de Solutionare a Petitiilor /inlocuitorul acestuia va intocmi un tabel cu aceste informatii actualizate, aferente lunii precedente celei in care se face afisarea pe site-ul societatii. Acest tabel va fi transmis pe e-mail la Dep. Marketing de catre Coordonatorul Colectivului de Solutionare a Petitiilor /inlocuitorul acestuia in primele 5 zile ale lunii in curs urmand ca Departamentul Marketing sa se asigure de afisarea acestuia pe site-ul Societatii in primele 7 zile ale fiecărei luni.