



Procedura:J_08

Procedura de solutionare a petitiilor

Prezenta procedura are la baza prevederile cuprinse în Normele privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea asiguratorilor si brokerilor de asigurare, aprobate prin Ordinul nr.24/2014 al ASF, publicat in MO. Partea I nr.824 din 12 noiembrie 2014, ordin ce va intra in vigoare la data de 01.05.2014.

Capitolul I. Definitii:

-„**Petent**” – 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 Ordinul nr.24/2014 al 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 activitatea asiguratorilor si brokerilor de asigurare.

- „**Nota de fundamentare**” – reprezinta documentul care cuprinde raspunsul in forma scrisa la orice petitie inregistrata in Societate, semnat in mod obligatoriu de una dintre persoanele mentionate la 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, raspuns care va fi transmis si inregistrat la petent printr-o modalitate care sa confirme primirea.

-„**Utilizatori Responsabili**” - persoane salariate, membrii ai Colectivului de analiza si solutionare a petitiilor, desemnate in acest sens, care primesc petitia spre rezolvare, formuleaza Nota de fundamentare si o transmite Coordonatorului spre avizare inainte de a o transmite petentului.

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

-„**Inlocuitorul Coordonatorului colectivului de analiza si solutionare a petitiilor**” – persoana salariata membru al 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 avizat in acelasi mod ca si Coordonatorul Colectivului de analiza si solutionare a petitiilor.

Generali Romania Asigurare Reasigurare S.A.

Companie membră a Grupului Generali, listat în Registrul Grupurilor de asigurare gestionat de către ISVAP sub nr. 26, Administrată în sistem dualist, cu Sediul Social în București, Sector 1, Piața Charles de Gaulle nr. 15, etajele 7 și 8, Cod poștal 011857; Telefon +4021 312 36 35, Fax +4021 312 37 20, Call Center: +40372 01 02 02, www.generali.ro, E-mail: info@generali.ro; Autorizată de Comisia de Supraveghere a Asigurarilor, Cod Unic RA-002, EN ISO 9001: 2008 - Sistem de Management al Calității, Certificat R.C.: J40/17484/2007, C.I.F.: RO 2886621, Capital social: 179.100.908,7 Lei, avizat la ANSPDCP cu nr. 29209.



-„**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 petenți. Componenta Colectivului de analiza si solutionare a petitiilor este stabilita prin Decizia Directoratului care completeaza prezenta procedura.

-„**Registrul unic de petitii**” – 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 Ordinul nr.24/2014 .

Capitolul II. Analiza, solutionarea si transmiterea raspunsurilor la petitii

Toate petitiile primite si inregistrate in Societate vor fi introduse, in „**Registrul unic de petitii**” in format electronic, conform modelului prezentat in Norma ASF privind solutionarea petitiilor, in vigoare la data primirii petitiei in si vor fi analizate si solutionate de catre membrii Colectivului de analiza si solutionare a petitiilor dupa cum urmeaza:

1. Utilizatorul Responsabil primeste petitia, o analizeaza si formuleaza draftul de raspuns necesar, (numit Nota de fundamentare) pe care il 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.
2. Coordonatorul primeste draftul notei de fundamentare spre avizare, draft pe care il poate modifica, completa, dandu-i in final o forma finala si il retransmite pe e-mail Utilizatorului Responsabil in vederea comunicarii in termen legal catre petent, dupa caz.
3. Utilizatorii Responsabili vor transmite in termen de maxim 30 de zile raspunsul (Nota de fundamentare) catre petenti si vor remite Coordonatorului copia acestuia cu intreaga documentatie pentru arhivarea lor alaturi de petitie.

Capitolul III. Termene si modalitati de transmiterea a raspunsurilor la petitii

Dupa verificare, semnare si inregistrare, raspunsurile la petitii vor fi transmise catre destinatari dupa cum urmeaza:

1. **Pentru petitiile primite in Societate de la ASF sau de la alte autoritati/institutii publice**, Utilizatorului Responsabil transmite pe e-mail. Nota de fundamentare (forma finala), impreuna cu intreaga documentatie Coordonatorului care este responsabil de transmiterea si inregistrarea in termen legal la ASF a raspunsului la petitie.

Generali Romania Asigurare Reasigurare S.A.

Companie membră a Grupului Generali, listat în Registrul Grupurilor de asigurare gestionat de către ISVAP sub nr. 26, Administrată în sistem dualist, cu Sediul Social în București, Sector 1, Piața Charles de Gaulle nr. 15, etajele 7 și 8, Cod poștal 011857; Telefon +4021 312 36 35, Fax +4021 312 37 20, Call Center: +40372 01 02 02, www.generali.ro, E-mail: info@generali.ro; Autorizată de Comisia de Supraveghere a Asigurărilor, Cod Unic RA-002, EN ISO 9001: 2008 - Sistem de Management al Calității, Certificat R.C.: J40/17484/2007, C.I.F.: RO 2886621, Capital social: 179.100.908,7 Lei, avizat la ANSPDCP cu nr. 29209.



Nota de fundamentare transmisa de Utilizatorul Responsabil trebuie redactata pe un template prestabilit iar solutia adoptata trebuie sa fie justificata temeinic, cu respectarea si precizarea, in mod obligatoriu, a dispozițiilor legale /contractuale in vigoare avute in vedere la adoptarea deciziei comunicate.

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

- copia integrală a dosarului de dauna, insotita de opis-ul aferent acestuia;
- copia raportului de investigații proprii/expertiză tehnică întocmit (daca exista);
- fotografiile in format electronic existente la dosarul de dauna;
- copia politei de asigurare, a inspecției de risc efectuate la incheierea politei (daca este obligatorie efectuarea ei la incheierea politei) si a condițiilor de asigurare aplicabile în speță, în cazul asigurărilor facultative;
- oricare alt document justificativ solicitat.

Nota de fundamentare va fi semnata de una dintre persoanele mentionate la art.12 alin.17 din Legea nr.32/2000 cu modificarile si completarile ulterioare si de Coordonatorul colectivului de analiza si solutionare a petitiilor (in lipsa acestuia de catre Inlocuitor).

Pentru orice petitie primita de la ASF, raspunsul se va transmite in maxim 10 zile calendaristice de la data inregistrarii in Societate a petitei 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 depusa la ASF necesita o cercetare mai amanuntita, Utilizatorul Responsabil cu solutionarea reclamatiei va comunica Coordonatorului acest aspect impreuna cu motivul solicitarii prelungirii termenului in maxim 7 zile lucratoare de la primirea petitei.

Coordonatorul va solicita ASF prelungirea termenului de raspuns cu cel mult 5 zile (zile calendaristice).

In cazul in care a fost solicitata prelungirea termenului de trimitere a raspunsului, Coordonatorul va arhiva alaturi de petitia respectiva si solicitarea de prelungire si, ulterior, raspunsul la solicitarea de prelungire a termenului.

2. Pentru petitiile primite in Societate de la persoane fizice sau juridice, altele decat cele primite prin ASF sau autoritati/institutii publice, Utilizatorul Responsabil este persoana care va asigura transmiterea notei de fundamentare catre petent, atasand documentele necesare, dupa caz.

Raspunsul catre petent se va transmite in maxim 30 zile de la data inregistrarii in Societate a petitei.

Generali Romania Asigurare Reasigurare S.A.

Companie membră a Grupului Generali, listat în Registrul Grupurilor de asigurare gestionat de către ISVAP sub nr. 26, Administrată în sistem dualist, cu Sediul Social în București, Sector 1, Piața Charles de Gaulle nr. 15, etajele 7 și 8, Cod poștal 011857; Telefon +4021 312 36 35, Fax +4021 312 37 20, Call Center: +40372 01 02 02, www.generali.ro, E-mail: info@generali.ro; Autorizată de Comisia de Supraveghere a Asigurărilor, Cod Unic RA-002, EN ISO 9001: 2008 - Sistem de Management al Calității, Certificat R.C.: J40/17484/2007, C.I.F.: RO 2886621, Capital social: 179.100.908,7 Lei, avizat la ANSPDCP cu nr. 29209.



3. Modalitati de transmitere catre petenti a raspunsurilor la petitii:

3.1. - pentru petitii primite de la petenti persoane fizice/ pers. juridice, Utilizatorul Responsabil va transmite Nota de fundamentare catre petent in urmatoarele moduri:

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

3.2. pentru petitii primite de la ASF sau alte autoritati/institutii publice, Coordonatorul va transmite acestor institutii Nota de fundamentare, impreuna cu documentia aferenta in urmatoarele moduri:

- prin inregistrare la registratura ASF sau altor autoritati/institutii publice;
- prin posta/curier – situatie in care se va arhiva alaturi de copia notei de fundamentare si dovada transmiterii prin posta/curier (confirmarea de primire);
- prin fax – situatie in care se va arhiva copia documentelor transmise prin fax, impreuna cu dovada transmiterii acestora (confirmarea de fax);
- prin posta electronica (e-mail) – situatie in care se va arhiva e-mail-ul transmis.

Capitolul IV. Arhivarea petitiilor si a raspunsurilor la petitii

Dupa trimiterea raspunsului la petitii, Coordonatorul va arhiva fizic un exemplar al raspunsului (Nota de fundamentare), alaturi de petitie, impreuna cu intrega documentatie aferenta.

Competenta de aprobare: Directoratul

Aplicabilitate versiune: incepand cu data de 23.01.2015

Generali Romania Asigurare Reasigurare S.A.

Companie membră a Grupului Generali, listat în Registrul Grupurilor de asigurare gestionat de către ISVAP sub nr. 26, Administrată în sistem dualist, cu Sediul Social în București, Sector 1, Piața Charles de Gaulle nr. 15, etajele 7 și 8, Cod poștal 011857; Telefon +4021 312 36 35, Fax +4021 312 37 20, Call Center: +40372 01 02 02, www.generali.ro, E-mail: info@generali.ro; Autorizată de Comisia de Supraveghere a Asigurărilor, Cod Unic RA-002, EN ISO 9001: 2008 - Sistem de Management al Calității, Certificat R.C.: J40/17484/2007, C.I.F.: RO 2886621, Capital social: 179.100.908,7 Lei, avizat la ANSPDCP cu nr. 29209.