



Procedura de solutionare a petitiilor

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

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 (office @general.com)	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	5
c. Raspabilitatile reprezentantilor petentilor (cf. Art.3 din Norma 18/2017):	6
II.3. Modalitati de transmitere a raspunsurilor la petitii	6
Capitolul III. Arhivarea petitiilor si a raspunsurilor la petitii	6
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. 18/2017 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea asiguratorilor si brokerilor de asigurare emisa de catre Autoritatea de Supraveghere Financiara (ASF)

I.2 Definitii

-„**Petent**” – orice persoana fizica sau juridica care are calitatea de asigurat, beneficiar, contractant sau persoana prejudiciata sau reprezentanti ai acestora, 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, , isi exprima nemulțumirea cu privire la activitate Generali Romania Asigurare Reasigurare . .

- „**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 si de Coordonatorul colectivului de analiza si solutionare a petitiilor, iar, in lipsa acestuia, de inlocuitorul desemnat, putand fi folosita si semnatura electronica extinsa, atunci cand exista..

-„**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 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 Norma nr.18/2017, modelul fiind prezentata in Anexa 1 la aceasta norma.



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

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

a. Petitii 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 petitei pentru a fi analizate si solutionate.

b. Petitii primite pe site-ul societatii

Dupa transmiterea petitei 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 petitei atat membrilor colectivului de analiza si solutionare a petitiilor cat si Coordonatorului (in copy carbon – „cc”)

c. Petitii primite prin posta

Petitia 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 petitei o va transmite pe e-mail catre unul dintre membrii colectivului spre a fi analizata si solutionata.

d. Petitii primite prin e-mail la secretariatul societatii (info.ro@generali.com)

Petitia 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 petitei 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 petitii**” in format electronic, conform modelului prezentat in Norma ASF privind solutionarea petitiilor, in vigoare la data primirii petitei.

In ceea ce priveste petitiile sosite pe site-ul societatii, acestea sunt automat luate in evidenta **Registrului unic de petitii** printr-o aplicatie dezvoltata de Departamentul IT. Transferul si actualizarea regisirului unic de petitii 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 fii 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

Petitiile, in functie de obiectul petitei, 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 petitei 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 politiei de asigurare, a inspectiei de risc efectuate la incheierea politiei (daca este obligatorie efectuarea ei la incheierea politiei) 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. 18/2017 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 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 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 petitei.

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 primește draftul de răspuns spre avizare, draft pe care îl poate modifica, completa, dându-i în final o formă finală și îl retransmite pe e-mail membrului colectivului de analiză în vederea comunicării în termen legal către petent, după caz.

În situația în care petiția vizează o valoare reclamată mai mare de 5.000 Eur a celor reclamate, forma finală a draftului de răspuns va fi discutată și aprobată de o comisie formată din: Directorul Diviziei Juridice, Directorul Diviziei Vânzări și Marketing și CinsO/Director Divizie Daune.

Membrul colectivului de analiză care a primit petiția spre rezolvare va transmite în termen de maxim 30 de zile răspunsul către petent și va remite Coordonatorului copia acestuia cu întreaga documentație pentru arhivarea lor alături de petiție.

c. Responsabilitățile reprezentanților petenților (cf. Art.3 din Norma 18/2017):

Pentru comunicarea informațiilor solicitate de petenți, reprezentanții petenților trebuie să prezinte 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 partilor, precum și calitatea personalilor semnatare ale actului juridic.

II.3. Modalități de transmitere a răspunsurilor la petiții

a) - pentru petiții primite de la petenți persoane fizice/ pers. juridice/instituii publice,

Membrul Colectivului de analiză și soluționare a petițiilor va transmite răspunsul în prealabil avizat de Coordonator către petent prin una dintre următoarele modalități:

- prin **posta/curier** – situație în care copia răspunsului și dovada transmiterii prin posta/curier (confirmarea de primire) se vor comunica Coordonatorului în vederea arhivării;
- prin **fax** – situație în care copia răspunsului și dovada transmiterii pe fax (confirmarea de fax) a acesteia se vor comunica Coordonatorului în vederea arhivării;
- prin **posta electronică (e-mail)** – situație în care în copy carbon („CC”) la e-mail-ul prin care se transmite răspunsul la petiție va fi menționat în mod obligatoriu Coordonatorul.

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

- **fax** – situație în care se va arhiva copia documentelor transmise prin fax, împreună cu dovada transmiterii acestora (confirmarea de fax);
- sau**
- **posta electronică (e-mail)** – situație în care se va arhiva e-mail-ul transmis;

și prin una dintre următoarele modalități:

- **înregistrare la registratura ASF**

sau

- **posta/curier** – situație în care se va arhiva alături de copia notei de fundamentare și dovada transmiterii prin posta/curier (confirmarea de primire);

Totodată Nota de fundamentare însoțită de documentația aferentă acesteia va fi trimisă **electronic în termen**, prin încărcarea on-line în aplicația electronică „Portalul Extern” gestionat de ASF, indiferent de modalitatea prin care Nota de Fundamentare a fost trimisă în format letric către autoritate.

Capitolul III. Arhivarea petițiilor și a răspunsurilor la petiții

După trimiterea răspunsului la petiții, Coordonatorul va arhiva un exemplar al răspunsului /Notei de fundamentare, alături de petiție, împreună cu întreaga documentație aferentă.

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 :

- in termen de 45 de zile de la incheierea trimestrului pentru care se intocmeste raportarea, prin incarcarea datelor in aplicatia de raportari electronice gestionata de ASF., in conformitatea cu anexele 2 si 3 din Norma nr.18/2017;
- cat si letric in acest caz avand obligatoriu semnatura Coordonatorului si a doi membri de Directorat

IV.2. Analizarea lunara a situatiei petitiilor.

In primele 10 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. 18/2017 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea asiguratorilor si brokerilor de asigurare, Art.14. - 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 solutionate favorabil inregistrate unic per petent și per caz;
- c) numarul de petitii oluționate 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;
- f) numarul total al solicitarilor de solutionare alternative a litigiilor;
- g) numarul total al solicitarilor de solutionare alternative a litigiilor solutionate efectiv;
- h) numarul total al solicitarilor de solutionare alternative a litigiilor solutionate favorabil asiguratorilor, contractantilor, beneficiarilor, persoanelor prejudiciate sau reprezentatilor acestora.

In acest sens, Coordonatorul Colectivului de Solutionare a Petitiilor /inlocuitorul acestuia va intocmi cate un tabel cu aceste informatii actualizate, aferente lunii precedente celei in care se face afisarea pe site-ul societatii.

Structura acestor tabele si caracteristicile formatului textului afisat sunt prevazute ca model in Anexa 6 la Norma 18/2017 a ASF .

Cele doua tabele mentionate in art.14, 17 si 18 la Norma 18/2017 a ASF vor fi vor fi transmise in termen pe e-mail la Dep. Marketing de catre Coordonatorul Colectivului de Solutionare a Petitiilor /inlocuitorul acestuia pentru a fi afisate pe site-l societatii in termen de 15 zile de la inceputul fiecarei luni pentru luna anterioara.