

## SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR

### Scop

Prezentarea pe scurt a activitatilor care se desfasoara la nivelul Generali Romania Asigurare Reasigurare S.A cu privire la primirea si solutionarea petitiilor.

### 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.

- „**Nota de fundamentare**” – reprezinta documentul care cuprinde raspunsul in forma scrisa la petitiile sosite prin Portalul Extern al ASF,.

- „**Coordonatorul colectivului de analiza si solutionare a petitiilor**” (sau **Coordonatorul**) – persoana salariata care coordoneaza si conduce Colectivul de analiza si solutionare a petitiilor

- „**Inlocuitorul Coordonatorului colectivului de analiza si solutionare a petitiilor**” (sau **Inlocuitorul**) - 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.

- „**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.

- „**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.

### 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 preia petitiile sosite pentru Societate, le inregistreaza in Registrul Unic de corespondenta si le transmite pe e-mail catre membrii colectivului, in functie de obiectul petitiei, pentru a fi analizate si solutionate.

#### b. Petitii primite pe site-ul societatii

Dupa transmiterea catre Societate a petitiei, Petentul primeste automat un numar de inregistrare din sistem. Petitia este triata si transmisa pe e-mail, in functie de obiectul petitiei, atat membrilor colectivului de analiza si solutionare a petitiilor, cat si Coordonatorului

### **c. Petitii primite prin posta**

Petitia primita prin posta este receptionata si inregistrata in Registrul Unic de corespondenta si transmisa Coordonatorului Colectivului de Analiza si 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 (office@generali.com)**

Petitia este receptionata pe e-mail la secretariatul societatii care o va inregistra in Registrul Unic de corespondenta si o va transmite pe e-mail Coordonatorului Colectivului de Analiza si Solutionare a Petitiilor.

Petitiile primite prin e-mail de catre angajatii companiei, vor fi transmise Coordonatorului Colectivului de Analiza si 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.

## **RESPONSABILITATELE REPREZENTANTILOR PETENTILOR (cf. Art.3 din Norma 18/2017):**

Pentru comunicarea informatiilor solicitate de petenti, reprezentatii petentilor trebuie sa prezinte copia actului de identitate in cazul persoanelor fizice 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 verificata identitatea partilor, precum si calitatea personalor semnatare ale actului juridic.

## **Modalitati de transmitere a raspunsurilor la petitii**

Raspunsurile la petitii se vor transmite pe adresa de email, fax sau postala indicata de petent in relatia cu Generali. In cazul contractantilor, asiguratorilor, beneficiarilor, pagubitorilor, reprezentantilor acestora adresele email, fax, postale sunt cele prevazute in oferta, contractul/ polita de asigurare, in documentele din dosarul de dauna sau in mandatele acestora.

Nu se vor transmite raspunsuri sau orice alte informatii pe adrese de e-mail sau alte adrese de corespondenta care nu sunt declarate prin documentele sus mentionate in relatia cu Generali Romania.

Nota de fundamentare insotita de documentatia aferenta acesteia va fi trimisa **electronic in termen**, prin incarcarea on-line in aplicatia electronica „Portalul Extern” gestionat de ASF. Nota de fundamentare va fi transmisa si in format letric, in cazul in care nu este semnata cu semnatura electronica extinsa (calificata).

## **Raportari catre Autoritatea de Supraveghere Financiara**

Trimestrial sunt transmise 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;
- societățile transmit către ASF o adresă scrisă - insotita de respectiva raportare, cu respectarea termenului de raportare aferent.

### **Publicarea pe site-ul societatii a informatiilor privind situatia petiilor**

Conform prevederilor pct.14 al art.5 din Norma nr. 18/2017 - 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 olușionate 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 alternativa a litigiilor;
- g) numarul total al solicitarilor de solutionare alternativa a litigiilor solutionate efectiv;
- h) numarul total al solicitarilor de solutionare alternativa a litigiilor solutionate favorabil asiguratilor, contractantilor, beneficiarilor, persoanelor prejudiciate sau reprezentatilor acestora.

In acest sens, Coordonatorul Colectivului de Solutionare a Petitiilor/ inlocuitorul acestuia va actualiza lunar, conform pct.17 al art.5 din Norma 18/2017, tabelele cu petitii si cu solicitarile de solutionare alternativa a litigiilor, pe structura si cu caracteristicile prevazute in Anexa 6 la Norma 18/2017 a ASF.