


**LEA BROKER**

Str. Intrarea Tudor Stefan nr. 48, Sector 1, Bucuresti; Cod postal: 011646;  
CUI: 18331236; Registrul Comertului: J40/1368/2006  
Tel. +4031 405 58 84/5, Fax: +4021 231 28 84  
E-mail: office@lea-broker.ro

POLITICA/PROCEDURA	
Titlul:	Procedura de solutionare a petitiilor
Beneficiar:	SC LEA BROKER DE ASIGURARE SRL
Divizie responsabila - redactare, implementare si actualizare	Departament Financiar
Data aprobarii:	05.12.2017
Data intrarii in vigoare:	19.12.2017
Cod procedura/politica:	
Nr. lesire:	

ACTIVITATE	NUME/POZITIE	SEMNATURA
Creat:	Madalina Stanila/Department financiar	
Revizuit:		

Aprobat de:	Semnaturi
PLAXENCO IACOB ADMINISTRATOR	 _____



**LEA BROKER**

Str. Intrarea Tudor Stefan nr. 48, Sector 1, Bucuresti; Cod  
postal: 011646;  
CUI: 18331236; Registrul Comertului: J40/1368/2006  
Tel. +4031 405 58 84/5, Fax: +4021 231 28 84  
E-mail: office@lea-broker.ro

## **Procedura de solutionare a petitiilor**

**LEA BROKER**

Str. Intrarea Tudor Stefan nr. 48, Sector 1, Bucuresti; Cod postal: 011646;  
CUI: 18331236; Registrul Comertului: J40/1368/2006  
Tel. +4031 405 58 84/5, Fax: +4021 231 28 84  
E-mail: office@lea-broker.ro

**I. DISPOZITII GENERALE****1. Cadrul juridic**

Modalitatea de tratare si solutionare a petitiilor formulate catre LEA Broker de Asigurare SRL de catre clienti sau terte persoane, direct sau prin intermediul Autoritatii de Supraveghere Financiara sau a altor institutii publice. Aceasta se supune conditiilor generale contractuale privind derularea diverselor forme de asigurare, precum si prevederilor legale in vigoare :

- Norma nr. 18/2017 privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea societăților de asigurare și reasigurare și brokerilor de asigurare.

**2. Domeniu de aplicare**

Prezenta este o procedura interna cu aplicabilitate din data de 19 decembrie 2017 in toate structurile organizatorice de catre toti salariatii.

Prezenta procedura va fi periodic revizuita in scopul imbunatatirii acesteia si adaptarii permanente la cerintele legislative.

Modificările procedurilor existente se transmit către Autoritatea de Supraveghere Financiara., însoțite de decizia de aprobare, în termen de 30 de zile de la aprobarea acestora.

**3. Obiective urmarite**

Procedura prezinta metodologia de primire, inregistrare, investigare, solutionare si raspuns la petitiile formulate de catre clienti sau alte categorii de persoane ( potentiali clienti, pagubiti, angajati etc.) si urmareste :

- aplicarea prevederilor legale privind drepturile persoanelor asigurate;
- solutionarea pe cale amiabila a nemulțumirilor;
- punerea unui proces eficace, rapid si deschis la dispozitia petentilor;
- analiza si evaluarea petitiilor in vederea imbunatatirii calitatii serviciilor furnizate clientilor.

**II. PROCEDURA****1. Definitii**

- *Petent* – orice persoana fizica sau juridica ce are calitate de asigurat, beneficiar, contractant sau persoana pagubita, 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 asiguratorilor si brokerilor de asigurare.



**LEA BROKER**

Str. Intrarea Tudor Stefan nr. 48, Sector 1, Bucuresti; Cod postal: 011646;  
CUI: 18331236; Registrul Comertului: J40/1368/2006  
Tel. +4031 405 58 84/5, Fax: +4021 231 28 84  
E-mail: office@lea-broker.ro

Pentru comunicarea informațiilor, reprezentanții petenților prezintă 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 părților, precum și calitatea persoanelor semnate ale actului juridic.

## **2. Modalitatea de întocmire a petitiilor**

Petitia trebuie formulată în scris și se depune la societate prin registratura, posta electronică sau tradițională va cuprinde următoarele informații:

- Nume sau denumire petent;
- Domiciliul sau sediul petentului;
- Obiectul petitei;
- Semnatura petent (în cazul persoanelor juridice: semnatura reprezentant legal însoțită de stampila companiei);
- Dovada calității de împuternicit legal al petentului (dacă este cazul);
- Demonstrarea motivelor pe care se întemeiază petitia;
- Acte doveditoare;
- Datele de contact la care dorește să primească răspunsul.

Petitia nu poate avea ca obiect alte pretenții decât cele stabilite conform prevederilor legale, condițiilor generale contractuale, actul / actele de constatare semnat(e) de către petent sau pretenții ulterioare semnării declarației de renunțare la alte pretenții.

Petițiile repetate care au același obiect și nu conțin informații noi nu vor fi reexamine de conducerea executivă a societății. Chiar dacă petițiile nu respecta cerințele solicitate de companie, aceasta se obligă să răspundă în termenul legal prevăzut în Norma 18/2017.

Procedurile de soluționare a petitiilor, informațiile despre modalitățile de rezolvare pe cale amiabilă a acestora, inclusiv prin intermediul entității de soluționare alternativă a litigiilor, mediere sau arbitraj, precum și informațiile referitoare la adresa de e-mail și numărul de telefon unde se pot solicita informații despre stadiul rezolvării petitiilor sunt permanent accesibile publicului la sediu și pe site.

În vederea soluționării pe cale amiabilă a disputelor dintre societăți, brokeri și asigurați, contractanți, beneficiari, persoane prejudiciate sau reprezentanții acestora, la solicitarea uneia dintre părți, se utilizează metodele alternative de soluționare a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare, respectiv în cazul persoanelor fizice entitatea de soluționare alternativă a litigiilor SAL-FIN, iar în cazul persoanelor juridice medierea sau arbitrajul; soluționarea amiabilă sau prin intermediul metodelor de soluționare alternativă a litigiilor nu limitează dreptul părților de a se adresa instanțelor de judecată abilitate.

Personalul companiei acordă asistență asiguratului existent în propriul portofoliu, în ceea ce privește derularea contractului de asigurare cu respectarea condițiilor de asigurare, precum și a prevederilor legale pe toată perioada valabilității acestuia, inclusiv pentru soluționarea pe cale amiabilă a eventualelor litigii.

**LEA BROKER**

Str. Intrarea Tudor Stefan nr. 48, Sector 1, Bucuresti; Cod postal: 011646;  
CUI: 18331236; Registrul Comertului: J40/1368/2006  
Tel. +4031 405 58 84/5, Fax: +4021 231 28 84  
E-mail: office@lea-broker.ro

**3. Etapele solutionarii petitiilor****a) Inregistrarea petitiilor**

Clientii persoane fizice sau juridice pot adresa petitiile in limba romana astfel:

- ✓ la sediul companiei;
- ✓ telefonic la nr: 031/405.58.84, in intervalul 09:00 – 18:00;
- ✓ prin posta traditionala;
- ✓ posta electronica la reclamatii@lea-broker.ro.

Petiitiile se vor preda sau transmite in aceeasi zi pe e-mail conducerii executive in vederea cercetarii, analizei si solutionarii. Suplimentar, petitiile se vor inregistra in registrul unic de petitii in conformitate cu normele Autoritatii de Supraveghere Financiara.

Registrul unic de petitii este detinut in format electronic securizat, pe an calendaristic, cu reinceperea numerotarii de la 01 la fiecare inceput de an, in care se inregistreaza cronologic, in ordinea primirii, fara ca numerele de inregistrare atribuite sa se repete, toate petitiile indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratura, prin posta electronica. Acesta este securizat prin implementarea unui mecanism care garanteaza nerepudiarea inscrierilor si cuprinde in mod obligatoriu rubricile mentionate mai jos.

Numarul petitiei	Data petitiei	Numele petentului	Adresa/ telefon/ e-mail	Numarul dosarului	Numarul politei	Obiectul petitiei	Provenienta petitiei		Observatii
							Solicitant	Nr. si data	

Mecanismul prin care se garanteaza nerepudiarea inscrierilor este urmatorul:

1. Pentru petitiile primite fizic la sediul LEA Broker de Asigurare, reclamantului i se va inregistra petitia imediat de catre angajatul prezent si se va genera un nr. de inregistrare. De asemenea, i se va cere reclamantului sa semneze de primire pe petitia depusa.
2. Pentru petitiile primite pe e-mail persoana responsabila va inregistra petitia reclamantului in registrul online si va transmite un e-mail de confirmare catre reclamant cu informatiile referitoare la petitie si cu nr. de inregistrare.

Pentru reclamatii, care nu indeplinesc conditiile prevazute in Norma nr. 18/2017, fiind formulate de alte categorii de persoane decat petentii, nu este necesara inregistrarea in registrul unic de petitii. Acestea vor fi inregistrate separat in evidenta interna a companiei.

**b) Masuri de cercetare, analiza detaliata si rezolvare a petitiilor**

Conducerea executiva intocmeste un dosar care contine :

- copia petitiei;
- actul contestat si celelalte documente care au stat la baza intocmirii acestuia;



**LEA BROKER**

Str. Intrarea Tudor Stefan nr. 48, Sector 1, Bucuresti; Cod postal: 011646;  
CUI: 18331236; Registrul Comertului: J40/1368/2006  
Tel. +4031 405 58 84/5, Fax: +4021 231 28 84  
E-mail: office@lea-broker.ro

- documentele depuse de petent, respectiv de catre reprezentantii petentilor.

Conducerea executiva dispune masuri de cercetare si analiza detaliata a petitiei si in baza acestora va transmite un raspuns petentului in termen de 5 zile lucratoare de la data inregistrarii petitiei la sediul

central. In masura in care acest deziderat nu poate fi atins, datorita necesitatii unor documente suplimentare, informatii suplimentare etc., petentul va fi informat cu privire la receptionarea petitiei si i se va comunica estimativ timpul de raspuns.

Pentru solutionarea legala a petitiilor care le sunt adresate, conducerea executiva a asiguratorilor si brokerilor de asigurare va dispune masuri de cercetare, analiza detaliata si rezolvare rapida si temeinica a tuturor aspectelor sesizate de petenti, cu respectarea stricta a prevederilor legale/contractuale in vigoare.

In vederea solutionarii pe cale amiabila a disputelor dintre asiguratorii, brokerii de asigurare si asigurati/pagubiti/petenti se pot utiliza metodele alternative de solutionare a litigiilor, prevazute de dispozitiile legale in vigoare.

Termenul legal maxim de raspuns este de 30 de zile de la data primei inregistrari a petitiei in companie. In cazul in care petitia nu poate fi rezolvata in termenul prevazut anterior, atunci petentul va fi informat in termen de 30 de zile de la data primei inregistrari a petitiei in companie despre stadiul de solutionare a acesteia.

Conducerea executiva va efectua investigatii in vederea rezolvarii rapide si temeinice a petitiei, iar in vederea realizarii acestui scop, poate solicita petentului sau altor departamente ale companiei, informatii suplimentare sau copii ale documentelor care se afla in posesia lor. Persoanele care primesc astfel de solicitari de la conducerea executiva au obligatia de a raspunde in maxim 2 zile lucratoare de la data primirii solicitarii. In situatia in care termenul nu poate fi respectat, se va agreea un nou termen cu conducerea executiva astfel incat sa nu se decaleze excesiv perioada de raspuns fata de petent.

Raspunsul motivat va fi semnat de conducerea executiva a companiei, iar aspectele sesizate pot fi admise, total sau partial, ori respinse. Acesta se transmite petentului prin posta la domiciliul sau sediul acestuia, declarat prin petitie, cu scrisoare recomandata cu confirmare de primire, sau pe e-mail ca document pdf atasat, in cazul in care petentul a solicitat raspuns pe e-mail.

O copie a raspunsului se arhiveaza si este transmisa persoanei insarcinate de companie cu intocmirea si transmiterea semestriala a raportarilor petitiilor catre Autoritatea de Supraveghere Financiara.

Conducerea executivă a societăților și brokerilor și coordonatorul colectivului de analiză și soluționare a petițiilor se asigură de:

- a) buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențierea și rezolvarea petițiilor ce le sunt adresate;
- b) legalitatea soluțiilor adoptate;
- c) comunicarea soluțiilor adoptate, însoțite de documentațiile complete aferente cazurilor, în termenul legal către Autoritatea de Supraveghere Financiara sau către petenți, după caz;
- d) asigurarea participării la procedurile de soluționare alternativă a litigiilor, precum conciliere prin intermediul SAL-FIN, mediere sau arbitraj, după caz, atunci când se solicită de către consumator.



**LEA BROKER**

Str. Intrarea Tudor Stefan nr. 48, Sector 1, Bucuresti; Cod postal: 011646;  
CUI: 18331236; Registrul Comertului: J40/1368/2006  
Tel. +4031 405 58 84/5, Fax: +4021 231 28 84  
E-mail: office@lea-broker.ro

Persoana responsabila trebuie sa transmita semestrial Autoritatii de Supraveghere Financiara raportările „Situția petițiilor” și „Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor”, în termen de 45 de zile de la încheierea semestrului pentru care se întocmește raportarea, în conformitate cu anexa nr. 5, respectiv anexa nr. 2; raportarea „Situția petițiilor” conține cronologic petițiile înregistrate în perioada de raportare în registrul unic de petiții.

Raportările se transmit către Autoritatea de Supraveghere Financiara. în format electronic, prin încărcarea datelor în aplicația de raportări electronice, iar prin adresă scrisă se certifică corectitudinea și completitudinea datelor cuprinse în fiecare raportare, inclusiv data la care au fost transmise și încărcate electronic.

Adresa menționată se semnează olograf sau cu semnătură electronică extinsă de către una dintre persoanele semnificative prevăzute la art. 35 alin. (15) din Legea nr. 32/2000 și se transmite către Autoritatea de Supraveghere Financiara în termenul precizat pentru fiecare raportare.

Procedura în cazul petitiilor primite prin intermediul Autoritatii de Supraveghere Financiara se desfasoara cu maxima celeritate în vederea respectarii termenului de solutionare impus de legislatia în vigoare. Conducerea executiva va transmite electronic si letric, în maxim 10 zile lucratoare de la primirea solicitarii sau în termenul prevazut în mod expres în solicitare, o nota de fundamentare în care se justifica temeinic solutia adoptata, cu respectarea dispozitiilor în vigoare, precum si a conditiilor de asigurare aplicabile în speta. Nota de fundamentare sau orice alta corespondenta va fi semnata în mod obligatoriu de una dintre persoanele semnificative, conform art. 35 alin. (15) din Legea nr. 32/2000, cu modificarile si completarile ulterioare si va fi însoțita de toate informatiile, documentele si situatiile solicitate și este transmisă către Autoritatea de Supraveghere Financiara, și în format letric.

În situația în care aspectele sesizate prin petiția depusă la Autoritatea de Supraveghere Financiara necesita o cercetare mai amanuntita, conducerea executiva a societatii va solicita institutiei în cauza prelungirea, cu cel mult 5 zile, a termenului de 10 zile.

Conducerea executiva dispune reanalizarea, în regim de urgenta, în conformitate cu dispozitiile legale, a solutiei comunicate Autoritatii de Supraveghere Financiara si/sau petentului în urmatoarele cazuri:

- dacă Autoritatea de Supraveghere Financiara constata ca prin solutia adoptata de companie nu sunt respectate drepturile asiguratilor/persoanelor pagubite, comunica punctul de vedere al institutiei cu privire la solutionarea aspectelor semnalate în petite.
- dacă Autoritatea de Supraveghere Financiara constata intarzierea nejustificata a transmiterii documentatiei solicitate, fapt care poate conduce la nesolutionarea în termenul legal a petitiilor.

### III. DISPOZITII FINALE

În cazul în care petiția este justificata si se datoreaza unor deficiente în activitate, conducerea executiva va initia si implementa masuri corective si de prevenire pentru reaparitia unor situatii similare.

**LEA BROKER**

Str. Intrarea Tudor Stefan nr. 48, Sector 1, Bucuresti; Cod postal: 011646;  
CUI: 18331236; Registrul Comertului: J40/1368/2006  
Tel. +4031 405 58 84/5, Fax: +4021 231 28 84  
E-mail: office@lea-broker.ro

**ANEXA NR. 1 Registrul Unic de Petitii**

## Registrul unic de petiții

Numărul petiției	Data petiției	Numele petentului	Adresă/ telefon/ e- mail	Numărul dosarului	Numărul poliției	Obiectul petiției	Proveniența petiției		Observații
							Solicitant <sup>1</sup>	Nr. și dată <sup>2</sup>	

<sup>1</sup> Se va menționa proveniența petiției: direct din partea petentului, prin Autoritatea de Supraveghere Financiară sau prin intermediul/din partea altei entități.

<sup>2</sup> Se completează cu numărul și data înregistrării petiției la instituția/entitatea de la care provine.