

PROCEDURA de SOLUTIONARE

a PETITIILOR

REFERITOARE la ACTIVITATEA

SC INTERASIG BROKER-Broker de Asigurare SRL

## Cuprins

Cap.1-Scopul Procedurii

Cap.2-Legislatie

Cap.3-Terminologie

Cap.4-Reguli de Procedura

Cap.5-Dispozitii Finale

## Cap.1-Scopul Procedurii

Prezenta Procedura are ca si scop reglementarea modului de solutionare a petitiilor privind activitatea SC INTERASIG BROKER-Broker de Asigurare SRL, autorizata de catre Autoritatea de Supraveghere Financiara prin Decizia CSA nr.240/21.08.2002, inregistrata in Registrul Brokerilor de Asigurare sub nr. RBK-122/04.10.2003, cu sediul social in Pitesti, str. Negru Voda nr.30, C.U.I 14781041, inregistrata la Reg. Com. sub nr. J03/508/2002.

## Cap.2-Legislatie

-Norma ASF nr.24/2014 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea asiguratorilor si brokerilor de asigurare;

-Legea nr.32/2000 privind activitatea de asigurare si supravegherea asigurarilor, cu modificarile si completarile ulterioare.

## CAP.3-Terminologie

Prin petent, in sensul Normei ASF nr.24/2014, se intelege orice persoana fizica sau juridical care are calitatea de asigurat, beneficiar, contractant sau persoana pagubita, asa cum sunt definite de legislatia in vigoare.

Prin petitie, in sensul Normei ASF nr.24/2014, se intelege cererea, reclamatia, sesizarea formulate in scris ori prin posta electronica, prin intermediul careia un petent sau imputernicitii legali ai acestuia, care actioneaza exclusive 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 SC INTERASIG BROKER-Broker de Asigurare SRL.

## Cap. 4-Reguli de Procedura

Toate petitiile primite prin registratura, prin posta electronica, prin sistemul on-line vor fi inregistrate in Registrul Unic de Petitii in format electronic securizat pe site-ul [www.interasigbroker.ro](http://www.interasigbroker.ro), pe an calendaristic, cu reinceperea numerotarii de la 01 la fiecare inceput de an, in care sa se inregistreze cronologic, in ordinea primirii, fara ca numerele de inregistrare atribuite sa se repete.

Registrul Unic de Petitii va cuprinde urmatoarele rubrici:

Nr. petitei	Data petitei	Numele petentului	Adresa Tel./e-mail	Nr. dosarului	Nr. politei	Obiectul politei	Provenienta petitei		Observatii
							Solicitant (1)	Nr. si data (2)	

(1) Se va mentiona provenienta petitei : direct din partea petentului, prin Autoritatea de Supraveghere Financiara sau prin intermediu/din partea altei entitati.

(2) Se completeaza cu numarul si data inregistrarii petitei la institutia/entitatea de la care provine.

SC INTERASIG BROKER-Broker de Asigurare SRL va raspunde la fiecare petitie primita direct de la petenti,in termen de maximum 30 de zile de la data inregistrarii petitiei,indifferent daca petitia este favorabila sau nefavorabila.

SC INTERASIG BROKER-Broker de Asigurare SRL va transmite in format electronic,pe pentru fiecare solicitare primita de la Autoritatea de Supraveghere Financiara,in termen de maximum 10 zile sau in termenul precizat in mod expres in aceasta, o nota de fundamentare,precum si toate informatiile,documentele si situatiile solicitate.Nota de fundamentare sau orice alta corespondenta va fi semnata de catre dl. Fenesan Adrian, in calitate de director al SC INTERASIG BROKER-Broker de Asigurare SRL si va fi transmisa si in format letric Autoritatii de Supraveghere Financiara.

In situatia in care aspectele sesizate prin petitia depusa la Autoritatea de Supraveghere Financiara necesita o cercetare mai amanuntita,conducerea SC INTERASIG BROKER-Broker de Asigurare SRL,prin dl. Fenesan Adrian, va solicita Autoritatii de Supraveghere Financiara prelungirea termenelor prevazute la art.2,lit.f) si la art.3 lit. d) din Norma ASF nr.24/2014, cu cel mult 5 zile.

Domnul Fenesan Adrian,in calitate de director al SC INTERASIG BROKER-Broker de Asigurare SRL,este raspunzator pentru:

- buna organizare si desfasurare a activitatii de primire,evidentierea si rezolvarea petitiilor adresate;
- legalitatea solutiilor adoptate;
- comunicarea solutiilor adoptate in termenul legal catre Autoritatea de Supraveghere Financiara si/sau catre petenti,dupa caz.

SC INTERASIG BROKER-Broker de Asigurare SRL,representata prin dl. Fenesan Adrian,in calitate de director,va transmite trimestrial catre Autoritatea de Supraveghere Financiara raportarile "Situatia Petitiilor" (conform anexa 3 din Norma ASF nr.24/2014) si "Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor" (conform anexa 2 din Norma

ASF nr.24/2014),pana in ultima zi a lunii urmatoare trimestrului pentru care se face raportarea.Raportarile se vor transmite catre Autoritatea de Supraveghere Financiara atat in format electronic,cat si in scris avand semnatura dlui Fenesan Adrian.

In vederea solutionarii pe cale amiabila a disputelor intre asiguratorii,SC INTERASIG BROKER-Broker de Asigurare SRL si asigurati/pagubiti/petenti se pot utiliza metodele alternative de solutionare a litigiilor,prevazute de dispozitiile legale in vigoare.

Procedura de solutionare a petitiilor,informatii despre modalitatile de rezolvare amiabila a acestora precum si adresa de e-mail ([office@interasigbroker.ro](mailto:office@interasigbroker.ro)) si nr. de telefon 0248/210460 si fax 0248/610329 unde se pot solicita informatii despre stadiul rezolvării petitiilor sunt permanent accesibile publicului la sediul social si pe site-ul [www.interasigbroker.ro](http://www.interasigbroker.ro)

## Cap.5-Dispozitii finale

Pentru clarificarea unor probleme legate de solutionarea petitiilor si care presupun cunostinte de specialitate din diverse domenii de activitate, SC INTERASIG BROKER-Broker de Asigurare SRL, poate solicita prezentarea unor puncte de vedere din partea unor specialisti neutri.

Din prezenta Procedura, face parte si Schema privind primirea si transmiterea petitiilor pentru solutionare .