

APROBAT
Decizia nr. 06 / 12.06.2023

în VIGOARE
12.06.2023

PROCEDURA NR. 3

privind soluționarea petițiilor referitoare la activitatea Fly Insurance Broker de Asigurare Reasigurare SRL - v.2.0 -

Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea versiunii: v.2.0

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Departament	Data	Semnătura
Elaborat	Zora Ladar	Consilier Juridic	Juridic		
Verificat	Aura Saru	Director adjunct	Conducere		
Avizat	Codruta Belicciu	Director Executiv	Conducere		
Aprobat	Alex Onel	Director General	Conducere		
Arhivare original	Codruta Belicciu	Director Executiv	Conducere		

Versiunea	Decriere modificare	Aplicată de la data	Anulează și înlocuiește
1.0	- elaborare inițială	01.10.2017	-
2.0	- rectificare numerotare de la secțiunea a 6-a și următ. - redare legislație aplicabilă; - redare anexe cu raportările din Norma ASF nr.18/2017	12.06.2023	v.1.0./ 01.10.2017

1. SCOP

(1) Scopul prezentei proceduri este de a reglementa modul de soluționare a petițiilor privind activitatea societății Fly Insurance - Broker de Asigurare Reasigurare SRL (în continuare "Societatea" sau "Fly Insurance").

2. DOMENIU

(1) Prezenta procedura se aplică personalului propriu și asistenților în brokeraj ai Societății, atât în cadrul sediului social al Societății, cât și în cadrul sediilor teritoriale ale asistenților în brokeraj.

3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

(1) În înțelesul prezentei proceduri, termenii folosiți sunt definiți după cum urmează:

- a) **petent** - persoană fizică sau juridică care are calitatea de asigurat, contractant, beneficiar, persoană prejudiciată sau reprezentanți ai acestora, așa cum sunt definite de legislația în vigoare;
- b) **petiție** - cererea, reclamația, sesizarea, formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un petent își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea brokerului;
- c) **RUP** - Registrul Unic de Petiții - anexa 1 la prezenta procedură - , deținut și menținut în format electronic securizat, pe an calendaristic, cu reînceperea numerotării de la 01 la fiecare început de an, în care se înregistrează cronologic, în ordinea primirii, fără repetarea numărului de înregistrare, toate petițiile, inclusiv cele primite la sediile teritoriale, indiferent de modalitatea de primire a acestora (prin registratură, prin poștă electronică, prin sistem online pe site-ul oficial al Fly Insurance, etc.). RUP este securizat prin implementarea unui mecanism care garantează nerepudierea înscrierilor.
- d) **ASF** - Autoritatea de Supraveghere Financiară.

4. ATRIBUTII ȘI RESPONSABILITATI

(1) Fiecare angajat/asistent în brokeraj al Societății, care a primit o petiție, în orice formă scrisă (poștă, fax sau e-mail), are obligația de a o preda la secretariatul sediului central/teritorial, după caz, în termen de cel mult 24 de ore de la data primirii petiției.

(2) Secretariatul/registratura sediului teritorial transmite petițiile către sediul central în termen de cel mult 24 de ore de la data primirii acestora.

(3) Secretariatul/registratura sediului central înregistrează petițiile primite în RUP și le transmite către Conducerea executivă a Societății.

(4) Conducerea executivă a Societății se asigură de:

- a) buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvarea a petițiilor;
- b) legalitatea soluțiilor adoptate;
- c) comunicarea soluțiilor adoptate, însoțite de documentațiile complete aferente cazurilor, către petenți și către ASF, după caz;
- d) asigurarea participării la procedurile de soluționare alternativă a litigiilor, precum conciliere prin intermediul SAL-FIN, mediere sau arbitraj.

5. PROCEDURA

5.1. Înregistrarea petițiilor

(1) Orice petiție adresată Fly Insurance este luată în considerare numai dacă este în formă scrisă.

(2) Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului **nu se iau în considerare și se clasează.**

(3) Petițiile în formă scrisă se pot depune la sediile Societății (central/teritoriale) prin poștă, fax sau e-mail.

(4) Fiecare angajat/asistent în brokeraj care primește o petiție are obligația de a preda documentul la secretariatul sediului în care activează, în termen de cel mult 24 de ore de la primire.

(5) Sediul teritorial transmite către sediul central toate petițiile primite, în termen de cel mult 24 de ore de la primirea acestora.

5.2. Analiza și soluționarea petițiilor

- (1) Pentru analiza și soluționarea legală a petițiilor care sunt adresate Societății, Conducerea executivă va dispune măsuri de cercetare, analiză detaliată și rezolvare rapidă și temeinică a tuturor aspectelor sesizate de petenți, cu respectarea strictă a prevederilor legale/contractuale în vigoare.
- (2) În maximum 48 de ore, conducătorii departamentelor din cadrul sediului central, care au legatură cu aspectele semnalate în petiție, vor furniza date, informații, documente etc. necesare în soluționarea petiției.
- (3) În situația în care reclamațiile se referă la fapte săvârșite de către angajați și/sau asistenți în brokeraj, și care pot avea caracter de încălcare a normelor și procedurilor interne, abatere disciplinară, încălcarea prevederilor contractului de munca/ de mandat cu asistentul în brokeraj și/sau caracter de fraudă, Conducerea executivă va lua măsurile legale care se impun.
- a) Pentru petițiile primite direct de la petenți, soluționarea se va face în termen 30 de zile calendaristice de la data primirii, formulându-se un răspuns către petent, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă. Vor fi avute în vedere numai acele petiții pentru care petentul își declară identitatea (nume, prenume) și datele de contact (adresa, număr de telefon, e-mail) în vederea comunicării răspunsului.
- b) Pentru solicitările primite de la ASF, în termen de 10 de zile lucrătoare de la data primirii sau în termenul precizat în mod expres de ASF, brokerul va întocmi și va transmite către ASF, în format electronic și letric, o notă de fundamentare, semnată de către Directorul Executiv, în care va justifica temeinic și cu respectarea dispozițiilor legale în vigoare soluția adoptată, împreună cu informațiile, documentele și situațiile solicitate.
- Atenție:* în situația în care aspectele sesizate prin petiția depusă la ASF necesită o cercetare mai amanunțită, Conducerea executivă poate solicita ASF prelungirea termenului de 10 zile cu cel mult încă 5 zile calendaristice.
- c) În vederea rezolvării pe cale amiabilă a disputelor dintre Societate și asigurați, contractanți, beneficiari, persoane prejudiciate sau reprezentanți ai acestora, la solicitarea uneia dintre părți se vor putea utiliza 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 (www.salfin.ro), iar în cazul persoanelor juridice medierea sau arbitrajul.
- d) Societatea Fly Insurance acordă asistență asiguratului existent în portofoliul său, în ceea ce privește derularea contractului de asigurare cu respectarea condițiilor de asigurare, precum și a prevederilor legale, pe toată perioada de valabilitate a acestuia, inclusiv pentru soluționarea pe cale amiabilă a eventualelor litigii.

6. RAPORTARE

- (1) Conducerea executivă va întocmi și transmite semestrial către ASF, în termen de 45 de zile de la încheierea semestrului pentru care se face raportarea, atât în format electronic, prin încărcarea datelor în aplicația de raportări electronice, cât și în format letric, următoarele raportări:
- a) «Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor» - anexa 2 la prezenta procedură;
- b) «Situația petițiilor» - anexa 3 la prezenta procedură - care conține, cronologic, petițiile înregistrate în RUP în perioada de raportare.
- (2) Corectitudinea și completitudinea datelor cuprinse în fiecare raportare, inclusiv data la care au fost transmise și încărcate electronic, se certifică prin adresa scrisă, semnată de către Directorul Executiv și depusă la ASF în termenul specificat pentru raportări.
- (3) Prezenta procedură de soluționare a petițiilor, 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 la care se pot solicita informații despre stadiul rezolvării petițiilor sunt accesibile publicului la sediul și pe site-ul Fly Insurance <https://flyinsurance.ro/>.

7. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

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

- b) Legea 236/2018 privind distribuția de asigurări cu completările și modificările ulterioare și cu Normele de aplicare a Legii, emise de Autoritatea de Supraveghere Financiară, precum și Directiva (EU) 2016/97 a Parlamentului European și Consiliului din 20 Ianuarie 2016 privind distribuția de asigurări și orice act normativ ce implementează Directiva în dreptul român, precum și orice altă lege, reglementări sau regulamente aplicabile acestei Proceduri, cu modificările și completările ulterioare.

8. ÎNREGISTRARE ȘI ARHIVARE

- (1) Documentele rezultate în urma activității de înregistrare și soluționare a petițiilor se vor arhiva în conformitate cu prevederile Procedurii de lucru privind evidența, arhivarea și casarea documentelor.
- (2) Fiecare petiție (original sau copie) va fi îndosariată împreună cu:
- a) toate documentele care au stat la baza analizării și soluționării acesteia;
 - b) o copie a răspunsului transmis petentului;
 - c) confirmarea de primire semnată de către acesta.

9. ANEXE

- (1) Forma și conținutul Registrului unic de petiții, precum și a raportărilor semestriale sunt cele prevazute în Norma ASF nr.18/2017.
- a) Anexa 1 – Registru unic de petiții
 - b) Anexa 2 – Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor în anul 2013
 - c) Anexa 3 – Situația petițiilor

ANEXA Nr. 1

Societatea Fly Insurance Broker de Asigurare Reasigurare SRL

Registru unic de petiții

Numărul petiției	Data petiției	Numele petentului	Adresă/ telefon/e- mail	Numărul dosarului	Numărul poliței	Obiectul petiției	Proveniența petiției		Observații
							Solicitant ¹	Nr. și data ²	

NOTE:

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

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

ANEXA Nr. 2

Societatea Fly Insurance Broker de Asigurare Reasigurare SRL

Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor în anul 2013

1. Care sunt principalele cauze de creștere a numărului de petiții?

		Clasa de asigurare	Cum ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei cauze?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această concluzie?
Cauza 1							
Cauza 2							
Cauza 3							

2. Care sunt principalele cauze de scădere a numărului de petiții?

			Cum ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei cauze?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această concluzie?
Cauza 1							
Cauza 2							
Cauza 3							

3. Care sunt principalele produse de asigurări de viață pentru care s-a înregistrat o creștere a numărului de petiții?

			Cum ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei creșteri?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această concluzie?
Produs 1							
Produs 2							
Produs 3							

4. Care sunt principalele produse de asigurări de viață pentru care s-a înregistrat o scădere a numărului de petiții?

			Cum ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei scăderi?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această concluzie?
Produs 1							
Produs 2							
Produs 3							

5. Care sunt principalele produse de asigurare nonviață pentru care s-a înregistrat o creștere a numărului de petiții?

			Cum ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei creșteri?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această concluzie?
Produs 1							
Produs 2							
Produs 3							

6. Care sunt principalele produse de asigurare nonviață pentru care s-a înregistrat o scădere a numărului de petiții?

			Cum ați ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei scăderi?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această concluzie?
Produs 1							
Produs 2							
Produs 3							

NOTE:

Vor fi avute în vedere problemele constatate ca fiind recurente sau sistemice, precum și măsurile întreprinse pentru corectarea acestora.

Se transmite trimestrial de către societățile de asigurare și semestrial de către brokerii de asigurare.

ANEXA Nr. 3

Societatea Fly Insurance Broker de Asigurare Reasigurare SRL

SITUAȚIA PETIȚIILOR
în semestrul I-IV anul 2013

Nr. crt.	Nr. de intrare și data petiției		Nume petent	Societatea de asigurare emitentă a poliței de asigurare	Numărul poliței de asigurare	Tip asigurare	Clasa de asigurare	Obiectul petiției	Stadiul petiției	Data soluționării petiției	Modalitatea de finalizare a petiției	Motivul pentru care petiția nu a fost soluționată favorabil petentului	Observații	Proveniența petiției		
	Nr.	Data												Solicitant	Nr.	Data
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17