

## PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA PETITIILOR

Elaborat de: Razvan Rusu

Responsabil: Razvan Rusu

Aprobat de conducerea Leader Team Broker de Asigurare SRL

Valabil incepand cu data de: 13.08.2024

## CUPRINS

<b>CAPITOLUL 1. SCOPUL PROCEDURII</b> .....	3
<b>CAPITOLUL 2. NORME LEGISLATIVE APLICABILE</b> .....	3
<b>CAPITOLUL 3. DEFINITII</b> .....	3
<b>CAPITOLUL 4. PROCESUL DE TRATARE A SESIZARILOR/ RECLAMATIILOR/ PETITIILOR</b> .....	3
4.1. Politica Brokerului .....	3
4.2. Procesul si fluxul de tratare a petitiilor pe cale amiabila .....	4
4.3. Procedura de solutionare a petitiilor prin intermediul entitatii de solutionare alternativa a litigiilor (SAL- FIN).....	6
4.4. Procedura de solutionare a petitiilor prin intermediul medierii .....	10
4.5. Procedura arbitrala .....	11
4.6. Imbunatatirea procesului .....	12
<b>CAPITOLUL 5. REGISTRUL UNIC DE PETITII</b> .....	12
<b>CAPITOLUL 6. RAPORTARE CATRE AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARA</b> .....	12
<b>CAPITOLUL 7. RESPONSABIL PETITII</b> .....	13
<b>CAPITOLUL 8. ANEXE</b> .....	13
<b>ANEXA 1 – REGISTRUL UNIC DE PETITII</b> .....	14
<b>ANEXA 2 – 712F002 – Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor</b> .....	15
<b>ANEXA 3 – 712F001 – SITUATIA PETITIILOR</b> .....	17

## CAPITOLUL 1. SCOPUL PROCEDURII

Misiunea prezentei directive/ procedura are ca obiectiv reglementarea modului de solutionare a petitiilor.

Procedura are scopul de a stabili modalitatea de înregistrare și soluționare, în termenul legal, a petitiilor făcute direct atât de către petenti, cât și prin intermediul Autoritatii de Supraveghere Financiara- ASF sau a altor autorități competente referitor la serviciile furnizate de LEADER TEAM Broker de Asigurare S.R.L denumita in continuare si "BROKER"), intocmirea si transmiterea raportarilor obligatorii referitoare la situatia petitiilor, detinerea si mentinerea Registrului Unic de Petitii, in format electronic conform art. 5, punct 5 din Norma nr. 18/2017

## CAPITOLUL 2. NORME LEGISLATIVE APLICABILE

1. Norma nr. 18 din 6 iulie 2017 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea societatilor de asigurare si reasigurare si brokerilor de asigurare
2. Legea nr. 236/2018 din 5 octombrie 2018 privind distributia de asigurari

## CAPITOLUL 3. DEFINITII

**Petent** = persoana fizica sau juridica care are calitatea de asigurat, contractant, beneficiar, persoana prejudiciata sau reprezentanti ai acestora, 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 societatilor si brokerilor.

**Broker** = Leader Team Broker de Asigurare SRL

## CAPITOLUL 4. PROCESUL DE TRATARE A SESIZARILOR/ RECLAMATIILOR/ PETITIILOR

### 4.1. Politica Brokerului

Politica Brokerului in domeniul tratarii petitiilor/ reclamatiiilor este de a incerca, facand uz de toate mijloacele legale, sa rezolve petitiile **pe cale amiabila**, modalitate avantajoasa

ambelor parti, din punct de vedere al costului si timpului alocat si are la baza urmatoarele principii esentiale:

- Tratarea impartiala si confidentiala a petitiilor;
- Dreptul si liberul acces al tuturor entitatilor de a adresa reclamatii;
- Respectarea prevederilor legale privind rezolvarea la timp a reclamatiiilor;
- Intreprinderea actiunilor corective si preventive care se impun pentru rezolvarea adecvata a acestora;
- Evidenta, accesul si pastrarea tuturor inregistrarilor referitoare la reclamatii precum si a actiunilor corective care s-au impus.

#### 4.2. Procesul si fluxul de tratare a petitiilor pe cale amiabila

Pentru a fi considerata valida, o reclamatie trebuie sa contina urmatoarele informatii minime:

- a) Identificarea petentului (nume, numar polita de asigurare, referinta interna, adresa, reprezentant legal — daca este cazul);
- b) Obiectul petitiei (in descriere sintetica) — vor fi acceptate doar reclamatiiile care prezinta aspecte referitoare exclusiv la activitatea Brokerului;
- c) Prezentarea detaliata a situatiei de fapt;
- d) Semnatura petentului persoana fizica sau a reprezentantului legal in cazul petentului persoana juridica sau imputernicitii legali ai acestora, care actioneaza exclusiv in numele petentului si in scopuri din afara obiectului lor de activitate, si fara un interes comercial propriu. Petitia poate fi depusa prin imputernicit numai cu conditia existentei unei imputerniciri scrise din partea petentului anexata la reclamatia depusa;
- e) Data (in lipsa datei, se va lua in calcul in inregistrarea petitiei in Registrul unic de petitii, data de inregistrare a petitiei in cadrul societatii).

Petiitiile anonime, sau cele care nu cuprind datele de identificare si/ sau contact minimale ale petentului, se claseaza, nefiind luate in considerare, cu mentiunea "Lipsa date petent". Petitiile se pot depune in scris la sediul BROKERULUI – Strada Pictor Theodor Aman 11, Etaj 1, Sector 1 , Bucuresti, prin scrisoare scanata transmisa prin e-mail la adresa [petitii@leaderteam.ro](mailto:petitii@leaderteam.ro) sau prin transmitere prin posta/ curier la sediul BROKERULUI.

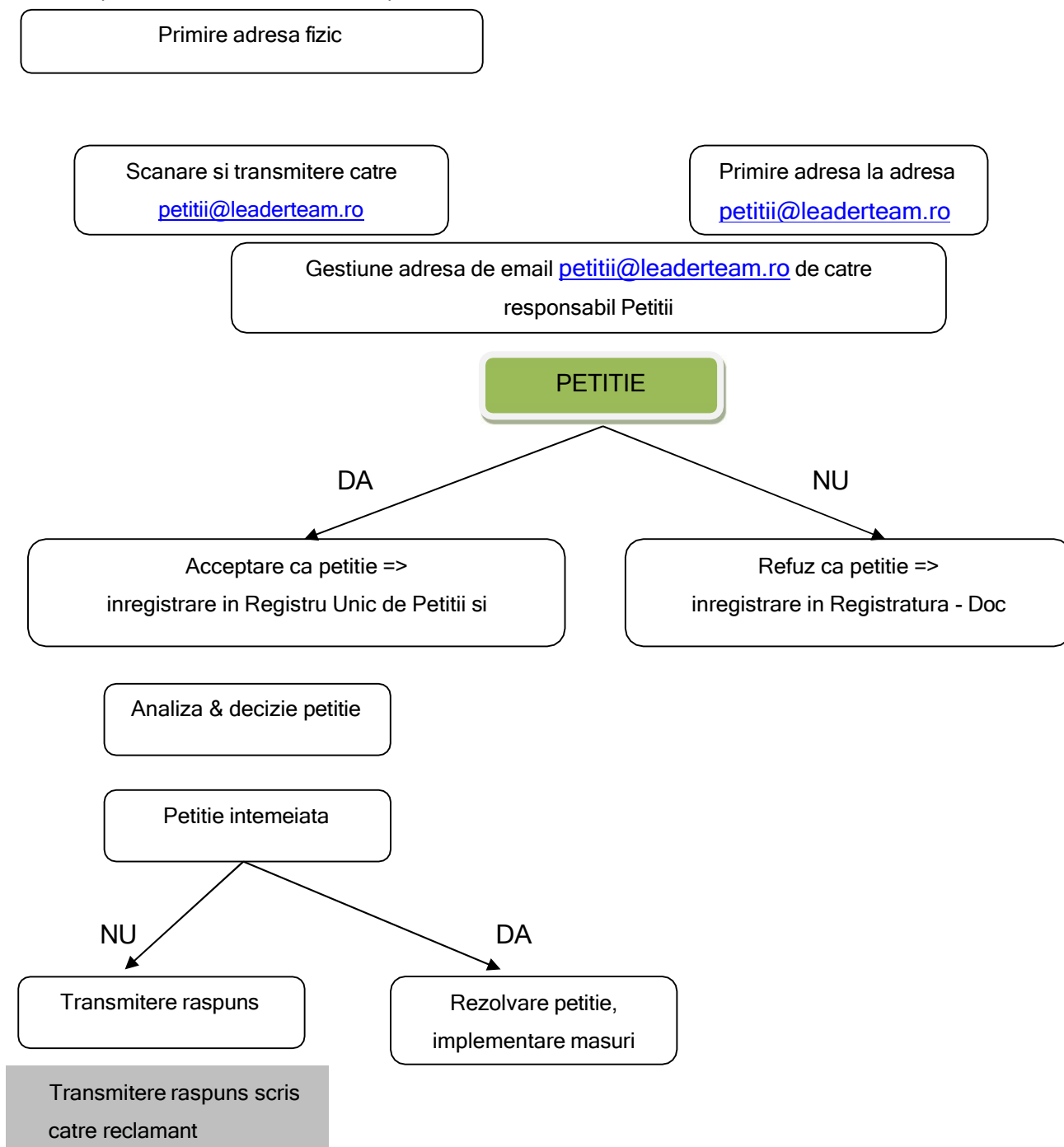
Toate petitiile vor fi numerotate in ordine cronologica pe fiecare an calendaristic si cu reinceperea numerotarii de la 1 la fiecare inceput de an in Registrul Unic de Petitii.

Petiitiile, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratura, prin posta/ curier, prin posta electronica, prin sistemul on-line, vor fi inregistrate cronologic, in ordinea primirii, fara ca numerele de inregistrare atribuite sa se repete, dupa care vor fi supuse spre analiza si solutionare persoanei responsabile din cadrul Brokerului cu solutionarea petitiilor.

In urma analizei, fiecare petitie va fi solutionata distinct si va fi comunicat raspunsul catre petent in termen de cel mult 30 zile de la data inregistrarii reclamatiei in Registratura Brokerului indiferent daca solutia este favorabila sau nefavorabila.

Brokerul va acorda asistenta asiguratului existent in propriul portofoliu, in ceea ce priveste derularea contractului de asigurare cu respectarea conditiilor de asigurare, precum si a prevederilor legale pe toata perioada valabilitatii acestuia, inclusiv pentru solutionarea pe cale amiabila a eventualelor litigii.

Fluxul de procesare al unei reclamatii/ petitii este urmatorul:



În vederea analizei și, dacă este cazul, a rezolvării petițiilor, responsabilul cu petițiile din cadrul Brokerului va interacționa și va obține datele necesare de la toate persoanele implicate. Responsabilul cu petițiile va depune toate diligentele necesare soluționării eficiente și corecte a oricărei reclamații în vederea menținerii unei bune imagini a Brokerului în fața oricărui client sau partener.

În cazul în care un petent adresează mai multe petiții, sesizând aceeași problemă, acestea se vor conexe, petentul urmând să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate petițiile primite.

Analiza petiției se va face pe baza documentelor probatorii puse la dispoziție de petent, în urma unei analize a tuturor documentelor aferente petiției, de ex. dar nu limitativ: contractul de asigurare, plăți, etc.

În vederea soluționării pe cale amiabilă a disputelor dintre Broker 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.

#### **4.3. Procedura de soluționare a petițiilor prin intermediul entității de soluționare alternativă a litigiilor (SAL-FIN)**

**SAL-FIN** pentru piața financiară nonbancară este înființată de către Autoritatea de Supraveghere Financiară (A.S.F.) ca entitate de soluționare alternativă a litigiilor dintre un comerciant ce desfășoară activități în România și se supune autorizării reglementării și/sau supravegherii A.S.F., după caz, și un consumator rezident în Uniunea Europeană.

**Consumator** = orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care cumpără, dobândește, utilizează ori consumă produse sau servicii, în afara activității sale profesionale, așa cum sunt definite la art. 2 pct. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

**SAL-FIN** are misiunea de a organiza și soluționa, prin proceduri SAL, litigiile dintre consumatori, astfel cum aceștia sunt definiți prin art. 2 pct. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare, și entitățile autorizate, reglementate și/sau supravegheate de către A.S.F.

Pentru solutionarea unui litigiu cu un profesionist/comerciant prin aplicarea procedurii SAL, consumatorul trebuie sa isi exprime aceasta optiune in mod voluntar si sa se adreseze SAL- FIN in scris, direct la sediul SAL-FIN, prin posta sau prin mijloace electronice de comunicare.

Procedurile administrate si organizate de catre SAL-FIN nu aduc atingere:

- a) prevederilor Legii nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator, cu modificarile si completarile ulterioare;
- b) prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activitatii de solutionare a petitiilor, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 233/2002;
- c) dreptului persoanei de a se adresa instantelor judecatoresti competente, precum si informarii consumatorilor cu privire la caile de atac extrajudiciare continute in alte acte normative ce transpun acte juridice ale Uniunii Europene.

Consumatorul poate apela la oricare dintre aceste cai de solutionare a aspectelor reclamate, fara a se exclude una pe cealalta, cu exceptia cazurilor expres prevazute de OG nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti.

Consumatorii pot supune litigiul procedurilor SAL administrate de SAL-FIN daca fac dovada ca, in prealabil, au incercat sa solutioneze litigiul direct cu comerciantul in cauza.

SAL-FIN poate refuza instrumentarea unui anumit litigiu, in conformitate cu prevederile OG nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, pentru urmatoarele motive:

- a) consumatorul nu a incercat sa contacteze comerciantul in cauza pentru a discuta reclamatia sa si nu a cautat, ca un prim pas, sa rezolve diferendul direct cu comerciantul;
- b) litigiul este promovat cu rea-credinta sau este ofensator;
- c) litigiul este sau a fost analizat anterior de catre o alta entitate de SAL sau de catre o instanta judecatoreasca;
- d) consumatorul nu a prezentat reclamatia catre SAL-FIN in termen de un an de la data la care acesta, dupa caz, a prezentat reclamatia comerciantului sau de la data savarsirii faptei ce a dat nastere litigiului ori, in cazul faptelor continue, de la data incetarii acestora;
- e) instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta in mod grav functionarea eficienta a SAL- FIN;
- f) litigiul nu priveste un comerciant aflat in supravegherea A.S.F.

In cazul in care SAL-FIN nu poate analiza un litigiu inaintat, aceasta va prezenta ambelor parti o explicatie privind motivele neanalizarii litigiului in termen de 21 de zile calendaristice de la primirea dosarului.

Refuzul examinării unui anumit litigiu, potrivit prezentului înscris, nu va afecta accesul consumatorilor la procedurile SAL, inclusiv în cazul litigiilor transfrontaliere.

În cazul în care SAL-FIN nu poate examina un litigiu prezentat, conform alin. (1), consumatorul se poate adresa unei alte entități SAL competente.

#### **4.3.1. În cazul procedurilor SAL-FIN prin care se propune o soluție**

(1) În cazul procedurilor SAL prin care se propune o soluție, consumatorii au posibilitatea de a se retrage din procedura în orice moment dacă nu sunt satisfăcuți de funcționarea sau de modul de desfășurare a procedurii. Consumatorii sunt informați despre acest drept înainte începerii procedurii.

(2) Înainte de a accepta soluția propusă, părțile sunt informate cu privire la:

- a) posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluția propusă;
- b) faptul că implicarea în procedura nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;
- c) faptul că soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;
- d) consecințele juridice ale acceptării unei astfel de soluții.

(3) Rezultatul procedurii SAL este comunicat părților, printr-o notă de soluționare alternativă a litigiilor, în termen de 30 de zile calendaristice de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamației. În cazul unor litigii extrem de complexe, entitatea SAL responsabilă poate, dacă este necesar, să prelungească termenul cu 20 de zile calendaristice. Părțile sunt informate în legătură cu orice prelungire a termenului respectiv, precum și în legătură cu perioada estimată pentru terminarea litigiului.

(4) Înainte de a accepta soluția propusă, se acordă o perioadă de 15 zile calendaristice pentru a-și exprima acordul sau dezacordul. În termenul de 15 zile calendaristice de la primirea notei de soluționare a litigiilor, părțile comunică decizia lor de acceptare sau de respingere a soluției propuse.

(5) Rezultatul procedurilor SAL nu este obligatoriu dacă doar una dintre părți acceptă soluția propusă.

#### **4.3.2. În cazul procedurilor SAL-FIN prin care se impune o soluție**

(1) Înainte de a alege această posibilitate de soluționare a litigiului, părțile sunt informate cu privire la:

- a) caracterul obligatoriu al soluției;
- b) faptul că părțile nu au posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluția;
- c) faptul că niciuna dintre părți nu se poate retrage din procedura;
- d) faptul că implicarea în procedura nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;
- e) faptul că soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;



f) consecințele juridice ale acceptării unei astfel de soluții.

(2) Entitățile SAL se asigură ca părțile își dau acordul cu privire la caracterul obligatoriu al soluției.

(3) În cazul în care nu există un conflict de legi, soluția impusă nu poate conduce la privarea consumatorului de protecția asigurată prin legislația națională în care consumatorul și comerciantul își au reședința obișnuită.

(4) În cazul în care există un conflict de legi, atunci când legea aplicabilă contractului de vânzare sau de servicii este stabilită în conformitate cu art. 6 alin. (1) și (2) din Regulamentul (CE) nr. 593/2008 al Parlamentului European și al Consiliului din 17 iunie 2008 privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale (Roma I), soluția impusă de entitatea SAL nu ar trebui să ducă la privarea consumatorului de protecția care îi este oferită de legislația statului membru în care consumatorul își are reședința obișnuită.

(5) În cazul în care există un conflict de legi, atunci când legea aplicabilă contractului de vânzare sau de servicii este stabilită în conformitate cu art. 5 alin. (1) - (3) din Convenția de la Roma din 19 iunie 1980 privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale, soluția impusă de entitatea SAL nu ar trebui să ducă la privarea consumatorului de protecția care îi este oferită de legislația statului membru în care își are reședința obișnuită.

#### **4.3.3. Rezultatul procedurii SAL**

(1) În cazul în care părțile acceptă soluția propusă, precum și în cazul soluției impuse, entitatea SAL emite o hotărâre motivată, iar, în cazul în care părțile nu acceptă soluția propusă, entitatea SAL emite o încheiere care cuprinde descrierea faptelor, soluția propusă și decizia părților.

(2) În cazul în care comerciantul nu acceptă soluția propusă, entitatea SAL informează consumatorul, prin încheiere, despre căile de atac administrative, respectiv judiciare la care poate recurge pentru soluționarea litigiului.

(3) Hotărârea, respectiv încheierea se comunică părților în termen de 15 zile calendaristice de la adoptare și produce efecte de la data comunicării. Acestea pot fi atacate la instanța de judecată competentă.

(4) Hotărârile care nu sunt atacate în termenul de 15 zile calendaristice de la data comunicării constituie de drept titlu executoriu.

(5) Procedurile SAL se finalizează în termen de 90 de zile calendaristice de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamației. În cazul unor litigii complexe, entitatea SAL responsabilă poate, dacă este necesar, să prelungească termenul de 90 de zile calendaristice și să informeze părțile în legătură cu orice prelungire, precum și în legătură cu perioada estimată pentru terminarea litigiului.

Accesul la acest tip de serviciu se realizează de către consumator în mod gratuit prin exprimarea voluntară a acestei opțiuni în scris, direct la sediul SAL-Fin, prin poșta sau prin mijloace electronice de comunicare, făcând însă dovada că a încercat în prealabil să

solutioneze litigiul direct cu comerciantul in cauza. In cazul in care pentru solutionarea litigiului sunt necesare expertize tehnice, traduceri legalizate si apostilate sau alte probe, costul acestora este suportat de partea din litigiu care le solicita.

SAL-FIN isi desfasoara activitatea in Splaiul Independentei nr. 15, sector 5, Bucuresti, TELVERDE 0800 825 627, e-mail: office@salfin.ro.

Orice informatii suplimentare se pot regasi pe [www.salfin.ro](http://www.salfin.ro)

#### **4.4. Procedura de solutionare a petitiilor prin intermediul medierii**

Medierea reprezinta o modalitate de solutionare a conflictelor pe cale amiabila, cu ajutorul unei terte persoane specializate in calitate de mediator, in conditii de neutralitate, impartialitate, confidentialitate si avand liberul consimtamant al partilor.

Medierea se bazeaza pe increderea pe care partile o acorda mediatorului, ca persoana apta sa faciliteze negocierile dintre ele si sa le sprijine pentru solutionarea conflictului, prin obtinerea unei solutii reciproc convenabile, eficiente si durabile.

Daca legea nu prevede altfel, partile, persoane fizice sau juridice, isi pot solutiona conflictele de orice natura prin procedura medierii, chiar si dupa declansarea unui proces in fata instantei de judecata.

Dovada participarii la sedinta de informare privind avantajele medierii se face printr-un certificat de informare eliberat de mediatorul care a realizat informarea.

Partile aflate in conflict se pot prezenta impreuna la mediator. In cazul in care se prezinta numai una dintre parti, mediatorul, la cererea acesteia, va adresa celeilalte parti invitatie scrisa, in vederea informarii si acceptarii medierii, stabilind un termen de cel mult 15 zile. Invitatie se transmite prin orice mijloace care asigura confirmarea primirii textului. Partea solicitanta va furniza mediatorului datele necesare contactarii celeilalte parti.

In cazul imposibilitatii de prezentare a vreuneia dintre partile convocate, mediatorul poate stabili, la cererea acesteia, o noua data in vederea informarii si acceptarii medierii. In cazul acceptarii medierii, partile in disputa si mediatorul vor semna contractul de mediere.

Daca una dintre parti refuza, in scris, in mod explicit, medierea ori nu raspunde invitatiei ori nu se prezinta de doua ori la rand la datele fixate pentru semnarea contractului de mediere, medierea se considera neacceptata.

Medierea se bazeaza pe cooperarea partilor si utilizarea, de catre mediator, a unor metode si tehnici specifice, bazate pe comunicare si negociere.

Mediatorul nu poate impune partilor o solutie cu privire la conflictul supus medierii.

Medierea are loc, de regula, la sediul mediatorului. Daca este cazul, medierea se poate desfasura si in alte locuri convenite de mediator si de partile aflate in conflict.

Partile aflate in conflict au dreptul sa fie asistate de avocat sau de alte persoane, in conditiile stabilite de comun acord.

Procedura de mediere se inchide, dupa caz:

- a) prin incheierea unei intelegeri intre parti in urma solutionarii conflictului;
- b) prin constatarea de catre mediator a esuarii medierii;
- c) prin depunerea contractului de mediere de catre una dintre parti.

La inchiderea procedurii de mediere, mediatorul va intocmi un proces-verbal care se semneaza de catre parti, personal sau prin reprezentant, si de mediator. Partile primesc cate un exemplar original al procesului-verbal.

Cand partile aflate in conflict au ajuns la o intelegere, se poate redacta un acord scris, care va cuprinde toate clauzele consimtite de acestea si care are valoarea unui in scris sub semnatura privata. De regula, acordul este redactat de catre mediator, cu exceptia situatiilor in care partile si mediatorul convin altfel.

#### **4.5. Procedura arbitrala**

Regulile de procedura arbitrala se aplica in arbitrajul intern si international organizat de Curtea de Arbitraj Comercial International de pe langa Camera de Comert si Industrie a Romaniei (Curtea de Arbitraj).

Curtea de Arbitraj organizeaza si administreaza solutionarea litigiilor interne si internationale, pe calea arbitrajului institutionalizat, daca partile au incheiat, in acest sens, o conventie arbitrala si au sesizat aceasta Curte in conditiile prezentelor Reguli.

Persoanele care au capacitatea deplina de exercitiu a drepturilor pot conveni sa solutioneze pe calea arbitrajului litigiile patrimoniale dintre ele, in afara de acelea care privesc drepturi asupra carora legea nu permite a se face tranzactie.

Procedura arbitrala nu este conditionata de indeplinirea de catre parti a unei proceduri prealabile de mediere sau conciliere.

In orice stadiu al litigiului, tribunalul arbitral va incerca solutionarea acestuia pe baza intelegerii partilor.

Conventia arbitrala se incheie in scris, fie sub forma unei clauze compromisorii, in scrisa in contractul principal, fie sub forma unei intelegeri de sine statatoare, denumita compromis.

Incheierea conventiei arbitrale exclude, pentru litigiul care face obiectul ei, competenta instantelor judecatoresti, conferind competenta tribunalului arbitral.

#### **4.6. Imbunatatirea procesului**

Imbunatatirea procesului se face prin valorificarea propunerilor primite de la angajati, clienti si a rezultatelor auditurilor interne. Pe baza analizei rezultatelor inregistrate sunt stabilite si aplicate actiuni corective/preventive/de imbunatatire a performantelor procesului.

Orice modificare adusa procedurilor va fi transmisa Autoritatii de Supraveghere Financiara, in termen de 30 de zile de la data aprobarii acestora, insotita de decizia emisa in acest sens.

#### **CAPITOLUL 5. REGISTRUL UNIC DE PETITII**

Registrul unic de petitii in format electronic va fi securizat prin implementarea unui mecanism care sa garanteze nerepudierea inscrierilor. Registrul unic de petitii (Anexa 1) va cuprinde in mod obligatoriu rubricile prevazute in Anexa 1 din Norma nr. 18 /2017 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea societatilor de asigurare si reasigurare si brokerilor de asigurare.

#### **CAPITOLUL 6. RAPORTARE CATRE AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARA**

Persoana responsabila cu petitiile din cadrul Brokerului este obligata sa transmita in format electronic, pentru fiecare solicitare primita de la A.S.F., in termen de maximum 10 zile sau in termenul precizat in mod expres in aceasta, nota de fundamentare intocmita de colectivul de analiza si solutionare a petitiilor, in care solutia adoptata sa fie justificata temeinic, cu respectarea si precizarea, in mod obligatoriu, a dispozitiilor legale si contractuale avute in vedere la adoptarea deciziei comunicate.

Nota de fundamentare sau orice alta corespondenta este semnata de unul dintre membrii conducerii executive a societatii si de coordonatorul colectivului de analiza si solutionare a petitiilor, iar in lipsa acestuia, de inlocuitorul desemnat, putand fi folosita si semnatura electronica extinsa; nota de fundamentare este transmisa si in format letric in cazul in care nu este semnata cu semnatura electronica extinsa.

Persoana responsabila cu petitiile din cadrul Brokerului va transmite trimestrial catre A.S.F. urmatoarele raportari:

- a) "Situatia petitiilor", care contine cronologic petitiile inregistrate in perioada de raportare in registrul unic de petitii, in conformitate cu Anexa nr. 3 - Situatie petitiilor;
- b) "Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor", in conformitate cu Anexa nr. 2 - Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor;

Raportarile mentionate la lit. a) si b) de mai sus se transmit catre A.S.F. in format electronic, in termen de 45 de zile de la incheierea trimestrului pentru care se intocmeste raportarea, prin incarcarea datelor in aplicatia de raportari electronice.

## **CAPITOLUL 7. RESPONSABIL PETITII**

Persoana responsabila din cadrul Brokerului cu solutionarea, evidenta, raportarea petitiilor este: Dl. Razvan Rusu.

Informatii referitoare la adresa de email si numarul de telefon la care se pot solicita informatii despre stadiul rezolvarii petitiilor:

Telefon: 031 805 2311

E-mail: [petitii@leaderteam.ro](mailto:petitii@leaderteam.ro)

## **CAPITOLUL 8. ANEXE**

**Anexa 1** – Registrul Unic de Petitii

**Anexa 2** – 712F002 Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor – Formular raportare catre ASF

**Anexa 3** – 712F001 Situatia petitiilor – Formular raportare catre ASF

#### ANEXA 1 – REGISTRUL UNIC DE PETITII

Numărul petiției	Data petiției	Numele petentului	Adresă/ telefon/e- mail	Numărul dosarului	Numărul poliței	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.

## ANEXA 2 – 712F002 – Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor Formular raportare catre ASF

### Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor in trimestrul .... / .....

1 Care sunt principalele cauze de crestere a numarului de petittii?							
		Clasa de asigurare	Cum ati ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat aparitia acestei cauze?	Au fost intreprinse masuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerati ca masurile de tratare intreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ati ajuns la aceasta concluzie?
Cauza 1							
Cauza 2							
Cauza 3							
2 Care sunt principalele cauze de scadere a numarului de petittii?							
		Cum ati ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat aparitia acestei cauze?	Au fost intreprinse masuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerati ca masurile de tratare intreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ati ajuns la aceasta concluzie?	
Cauza 1							
Cauza 2							
Cauza 3							
3 Care sunt principalele produse de asigurari de viata pentru care s-a inregistrat o crestere a numarului de petittii?							
		Cum ati ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat aparitia acestei cresteri?	Au fost intreprinse masuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerati ca masurile de tratare intreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ati ajuns la aceasta concluzie?	
Produs 1							
Produs 2							

Produce 3						
<b>4 Care sunt principalele produse de asigurari de viata pentru care s-a inregistrat o scadere a numarului de petitii?</b>						
		Cum ati ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat aparitia acestei scaderi?	Au fost intreprinse masuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerati ca masurile de tratare intreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ati ajuns la aceasta concluzie?
Produce 1						
Produce 2						
Produce 3						
<b>5 Care sunt principalele produse de asigurare non-viata pentru care s-a inregistrat o crestere a numarului de petitii?</b>						
		Cum ati ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat aparitia acestei cresteri?	Au fost intreprinse masuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerati ca masurile de tratare intreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ati ajuns la aceasta concluzie?
Produce 1						
Produce 2						
Produce 3						
<b>6 Care sunt principalele produse de asigurare non-viata pentru care s-a inregistrat o scadere a numarului de petitii?</b>						
		Cum ati ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat aparitia acestei scaderi?	Au fost intreprinse masuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerati ca masurile de tratare intreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ati ajuns la aceasta concluzie?
Produce 1						
Produce 2						
Produce 3						

\*Vor fi avute in vedere problemele constatate ca fiind recurente sau sistemice, precum si masurile intreprinse pentru corectarea acestora.



## ANEXA 3 – 712F001 – SITUATIA PETITIILOR

### SITUATIA PETITIILOR

Nr. crt.	Nr. de intrare si data petitiei		Nume petent	Soc. de asigurare emitenta a politei de asigurare	Numar polita de asigurare	Tip asigurare		Clasa de asigurare	Obiectul petitiei	Stadiul petitiei	Data solutionarii petitiei	Modalitatea de finalizare a petitiei	Motivul pentru care petitia nu a fost solutionata favorabil	Observatii	Provenienta petitiei			
	Nr	Data													Solicitant	Nr.	Data	

in trimestrul ..... / .....