

MEDIHELP INTERNATIONAL BROKER DE ASIGURARE SRL

Cod unic de inregistrare: RO17808893

Nr. Reg. Com. J2005012942403

BUCURESTI, Sector 1

Str. Constantin Caracas Nr. 24, Parter

Capital social: 825.000 lei

**Procedura privind activitatea de soluționare a petițiilor
referitoare la activitatea de distribuție de asigurări a**

MEDIHELP INTERNATIONAL BROKER DE ASIGURARE SRL („MediHelp”)

Versiune actualizată 03.03.2025

1. Scopul procedurii

1.1 Prezenta procedură reglementează procesul de soluționare a petițiilor primite de la clienții MediHelp, persoane fizice sau juridice, în vederea asigurării unui flux de operațiuni coerent și eficient, care să conducă, în final, la rezolvarea sau clarificarea oricăror și tuturor nemulțumirilor sau situațiilor semnalate.

1.2 În sensul prezentei proceduri:

- **Petiție** înseamnă cererea, reclamația, sesizarea formulată în scris și transmisă prin intermediul serviciului poștal sau prin poștă electronică, prin intermediul căreia un petent, personal sau prin reprezentanții autorizați ai acestuia, își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea MediHelp;
- **Potent** înseamnă orice persoană fizică sau juridică, ce are calitatea de asigurat, beneficiar, contractant, persoană prejudiciată sau reprezentanții acestor persoane, așa cum sunt definite de legislația în vigoare;
- **Registrul Unic de Petiții** înseamnă registru în format electronic securizat, în care petițiile sunt înregistrate cronologic, în ordinea primirii, pe an calendaristic, cu reînceperea numerotării de la 01 la fiecare început de an, în care sunt completate toate informațiile impuse de către ASF prin norma în vigoare și prin modelul de raportare.

2. Modalități de adresare a petiției:

2.1 Orice persoană fizică sau juridică, dacă se consideră vătămată în drepturile sale (recunoscute de lege/prevăzute prin contractul de asigurare, sau prin refuzul nejustificat de a-i fi rezolvată cererea referitoare la un drept) se poate adresa MediHelp pentru recunoașterea respectivului drept.

2.2 Clienții persoane fizice sau juridice ai MediHelp pot adresa petiției, în scris, în limba română:

- prin e-mail, la adresa office@medihelp.ro;
- prin depunerea la sediul MediHelp, a petiției scrise;
- prin serviciul postal/ curier, la adresa sediului central: str. Constantin Caracas, nr24, sector 1, București;
- prin intermediul site-ului societății www.medihelp.ro - modul cerere informații. <https://petitiionsicar.ro/adauga-petitie/medihelp-international-broker-de-asigurare>

2.3 Pentru a putea fi considerată validă, petiția trebuie să conțină un minim de informații:

a) Datele de identificare și de contact ale petentului, inclusiv numărul poliței la care se referă petiția;

b) Obiectul petiției (în descriere sintetică), inclusiv informațiile minimale în vederea identificării situației reclamate și motivele petiției;

c) Data; în cazul lipsei datei, se va considera ca data a petiției data înregistrării acesteia la MediHelp;

d) Semnătura persoanei fizice, iar în cazul persoanelor juridice, semnătura reprezentantului legal

2.4 Petițiile adresate verbal nu vor fi luate în considerare.

2.5 Orice angajat MediHelp care primește o petiție din partea unui client, indiferent de natura acesteia, transmisă prin oricare dintre modalitățile prevăzute mai sus, are următoarele obligații:

2.5.1 să verifice dacă petiția este însoțită de documente doveditoare privind identitatea și calitatea părților și/sau persoanelor semnatare;

2.5.2 să transmită de îndată petiția, chiar și dacă documentele sunt incomplete, persoanelor responsabile cu soluționarea ei, conform regulilor stabilite prin prezenta procedură

3. Înregistrarea petițiilor. Termene de răspuns și modalități de informare a clientului

3.1 Toate petițiile primite prin oricare dintre modalitățile mai sus menționate, sunt înregistrate în registrul unic de petiții.

Cod unic de înregistrare: RO17808893

3.2 Nu se înregistrează petițiile/reclamațiile primite prin telefon. Astfel de petiții nu vor fi considerate petiții în sensul prezentei proceduri și nu vor fi înregistrate în Registrul Unic al Petițiilor.

3.3 Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petentului (nume, prenume, adresa, date de contact, numărul poliței) nu se iau în considerare și se clasează cu mențiunea „LIPSĂ DATE PETENT”.

3.4 Termenul de soluționare a petiției este de maxim 30 zile calendaristice de la data înregistrării acesteia, conform prevederilor Normei ASF nr. 18/2017 privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea societăților de asigurare și reasigurare și brokerilor de asigurare.

3.5 Termenul efectiv de soluționare depinde de gradul de complexitate al obiectului petiției, de necesitatea contactării unor entități terțe sau de necesitatea unei documentări amănunțite a situației reclamate.

3.6 Informații privind stadiul rezolvării petițiilor se pot obține prin transmiterea unei astfel de solicitări prin e-mail la adresa: office@medihelp.ro sau telefonic la numărul de telefon: +40 21 222 0593 (Tarif normal în Vodafone. Convorbirile telefonice sunt taxate conform tarifelor Vodafone în vigoare. Detalii pe <https://www.vodafone.ro/asistenta/servicii-fixe-si-tv/telefonie/tarife-voce>).

3.7 În cazul solicitărilor primite prin intermediul Autorității de Supraveghere Financiară - ASF, MediHelp va transmite în termen de 10 zile lucrătoare sau în termenul precizat, în mod expres, în adresa ASF o notă de fundamentare, precum și toate informațiile, documentele și situațiile solicitate de către ASF.

3.8 În situația în care aspectele sesizate prin petiția depusă la ASF necesită o cercetare mai amănunțită, MediHelp va putea solicita ASF prelungirea termenelor cu cel mult 5 zile.

4. Procedura de soluționare a petițiilor

4.1 Toate petițiile înregistrate în Registrul unic de petiții în format electronic vor fi analizate și soluționate de colectivul de analiză și soluționare a petițiilor, membrii acestuia colaborând și acordându-și sprijin reciproc în vederea soluționării acestora. Colectivul de analiză și soluționare a petițiilor este condus de către un coordonator și un înlocuitor al acestuia, iar din componența sa face parte personal de specialitate și cu experiență în domeniul asigurărilor, calificat pe clasele de asigurări la care se referă petițiile.

4.2 Colectivul de analiză și soluționare a petițiilor va analiza informațiile și documentele furnizate de petent, va solicita petentului în mod justificat, informații și documente suplimentare în măsura în care acestea vor fi necesare și dacă va fi cazul se va adresa, în mod proactiv societăților de asigurare, entităților terțe pentru obținerea de informații, documente sau clarificări necesare.

Cod unic de înregistrare: RO17808893

4.3 Se va încerca, uzând de toate mijloacele, soluționarea petițiilor pe cale amiabilă.

4.4 Cu toate acestea, pentru orice litigiu ce decurge din/sau în legătură cu petiția Clientului și care nu s-a putut soluționa pe cale amiabilă sau prin intermediul metodelor de soluționare alternativă a litigiilor, respectiv SAL-FIN, în cazul persoanelor fizice și mediere sau arbitraj, în cazul persoanelor juridice, clientul se poate adresa ASF sau oricăror autorități competente în domeniu. De asemenea, Clientul are dreptul să se adreseze instanțelor de judecată competente.

4.5 În cazul petițiilor care necesită o perioadă mai îndelungată de rezolvare, se va transmite o înștiințare Clientului, pe email, o dată pe săptămână, prin care îi vor fi furnizate informații cu privire la stadiul petiției.

4.6 Răspunsul la fiecare petiție primită direct de la petent și/sau prin intermediul altor autorități competente, va fi transmis petentului în termen de cel mult 30 de zile de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

4.7 Răspunsul va fi transmis Clientului în scris, prin e-mail sau prin serviciul poștal/curier, la adresa transmisă de Client pentru comunicare, în funcție de opțiunea acestuia.

4.8 În cazul în care Clientul nu a furnizat nicio adresă de comunicare (e-mail/poștală), răspunsul va fi transmis la adresa cu care Clientul este înregistrat în baza de date a MediHelp.

4.9 După finalizarea procedurii privind soluționarea și transmiterea răspunsului către petent, persoana responsabilă cu soluționarea va efectua în registrul unic mențiunile necesare cu privire la statusul petiției.

5. Registrul unic de petiții

5.1 Registrul unic de petiții este reprezentat de o aplicație disponibilă online.

5.2 Registrul unic de petiții este ținut în format electronic și securizat, prin implementarea unui mecanism care să garanteze nerepudierea înscrierilor și care conține cel puțin următoarele informații:

Nr petiției	Data petiției	Numele petentului	Adresă/ telefon/ e-mail	Numărul dosarului	Numărul poliției	Obiectul petiției	Proveniența petiției		Obs
							Solicitant	Nr și data	

5.3 Registrul unic de petiții este în acest mod construit astfel încât să nu permită editări prin nicio interfață a aplicației.

6. Dispoziții finale

6.1 Actualizarea/modificarea prezentei proceduri se realizează de către conducerea executivă, prin decizie.

6.2 Actualizarea/ modificările aduse se comunică ASF împreună cu decizia de aprobare.

6.3 Prezenta procedură va fi adusă la cunoștința clienților, prin publicarea acesteia pe site-ul MediHelp, la adresa www.medihelp.ro.