

S.C. MEDIHELP INTERNATIONAL BROKER DE ASIGURARE S.R.L.

Sediu social: Strada Constantin Caracas nr. 24, parter, sector 1, Bucuresti, Romania

Inmatriculata la Registrul Comertului Bucuresti cu nr. J40/12942/2005

Cod Unic de Inregistrare: 17808893

Capital social subscris RON 622.000

Nr. de inmatriculare in registrul brokerilor de asigurare: RBK – 366/11.10.2006

Nr. autorizatiei de functionare: 114.397/10.10.2006

Procedură de primire și de soluționare a petițiilor

1. SCOP SI CONSIDERENTE LEGALE

1.1 Scopul procedurii este acela de a stabili modalitatea de înregistrare, analiză și soluționare, în termenul legal, a petițiilor adresate către Medihelp International Broker de Asigurare SRL (denumită în continuare și „Societatea”), atât direct de către petenți cât și prin intermediul Autorității de Supraveghere Financiară și / sau prin intermediul/din partea altor entități.

2. DATE GENERALE

2.1 Prin petiție se înțelege cererea, reclamația, sesizarea formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un petent, astfel cum este definit de art. 1 alin 2 din Norma nr. 24/2014 privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea asigurătorilor și brokerilor de asigurare, denumită în cele ce urmează “Norma nr. 24/2014” sau împuterniciții legali ai acestuia, care acționează exclusiv în numele petentului și în scopuri din afara obiectului lor de activitate, și fără un interes comercial propriu, își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea Societății.

2.2 Petiția poate fi formulată de orice persoană fizică sau juridică, inclusiv autorități, instituții publice centrale și locale sau orice alta organizație legal constituită, ce are calitatea de asigurat, beneficiar, contractant sau persoană păgubită, așa cum sunt definite de legislația în vigoare, cu privire la activitatea de asigurare exercitată de Societate, așa cum este definită la art. 2 lit. A. pct. 1 din Legea nr. 32/2000 privind activitatea de asigurare și supravegherea asigurărilor, cu modificările și completările ulterioare.

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

a) Datele minimale de identificare și de contact ale petentului; în cazul lipsei unor date minimale de contact, răspunsul adresat petentului va fi transmis luându-se în considerare orice date de contact disponibile (de ex.: adresa expeditorului menționată pe plic, nr. de transmitere fax, adresa de transmitere e-mail etc.);

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

c) Data; in cazul lipsei datei, se va considera ca dată a petiției data înregistrării acesteia la Societate;

d) Semnătura persoanei fizice, iar în cazul persoanelor juridice, semnătura reprezentantului legal si / sau existența ștampilei persoanei juridice respective (mai puțin în cazul petițiilor transmise prin intermediul e-mailului sau prin sistemul on-line de primire a petițiilor);

Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare și / sau de contact minimale ale petentului nu se iau în considerare și se clasează.

2.4 Din conținutul petițiilor trebuie să reiasă în mod neechivoc că acestea au fost formulate în scopul obținerii unui răspuns sau a unei rezoluții din partea Societății.

3. MODALITĂȚI DE TRANSMITERE A PETIȚIILOR

3.1 Petitiile pot fi transmise prin una dintre următoarele modalități :

- prin serviciul registratură al Societății, petentul având posibilitatea de a depune petiția scrisă sau de a completa formularul de reclamații existent la sediul Societății;
- prin intermediul serviciilor poștale/prin curier, la adresa sediului central al Societății: str. Constantin Caracas, nr. 24, sector 1, București;
- prin fax la numărul de fax: ____
- prin e-mail la adresa de e-mail: office@medihelp.ro,

prin sistemul on-line de primire a petițiilor al Medihelp International Broker de Asigurare SRL. (www.medihelp.ro – modul cerere informații)

4. AVIZAREA ȘI ÎNREGISTRAREA PETIȚIILOR

4.1 Societatea deține și menține un registru unic de petiții în format electronic securizat, denumit în cele ce urmează “**Registrul Unic de Petiții**”, în conformitate cu prevederile art. 3 alin 1 lit. b din Norma nr. 24/2014.

4.2 Registrul Unic de Petiții conține următoarele rubrici :

- Numărul de înregistrare al petiției în Registrul Unic de Petiții;
- Data (primirii) petiției;
- Numele/denumirea petentului;
- Adresa/telefon/e-mail;
- Numărul dosarului;
- Numărul poliței;
- Obiectul petiției;
- Proveniența petiției - Solicitant (petent, Autoritatea de Supraveghere Financiară sau altă entitate) și, după caz, numărul și data (de înregistrare a petiției în cadrul instituției/entității de la care provine);
- Observații.

4.3 Pentru o cat mai buna administrare a petitiilor, Societatea poate adauga orice alta rubrica suplimentara.

4.4 Toate petițiile valide primite prin orice mijloc dintre cele de mai sus menționate, inclusiv cele primite direct la entitățile teritoriale, trebuie înregistrate cronologic, în ordinea primirii, în Registrul Unic de Petiții.

4.5 La înregistrare, sistemul va genera automat fiecărei petiții un număr unic, care va însoți petiția respectivă și care poate fi comunicat petentului.

4.6 Toate persoanele implicate în procesul de primire, înregistrare, analiză și soluționare a petițiilor vor avea acces la Registrul Unic de Petiții.

4.7 Reclamațiile primite de la terțe persoane prin telefon, utilizând numărul de telefon +40 21 222 0593, trebuie transmise în aceeași zi către Departamentul Relații cu clienții. Asemenea reclamații nu reprezintă petiții în sensul prezentei proceduri, nefiind primite prin modalitățile prevăzute de Norma nr. 24/2014, motiv pentru care nu vor fi înregistrate în Registrul Unic al Petițiilor.).

5. ANALIZA ȘI SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR

5.1 Pentru soluționarea reclamațiilor privind activitatea de asigurare, la nivelul Societății este desemnat un colectiv de analiză și soluționare a petițiilor care are obligația să analizeze, cu respectarea dispozițiilor legale aplicabile fiecărui caz în parte, toate aspectele sesizate de petenți.

5.2 Colectivul de analiză și soluționare a petițiilor va fi condus de către un coordonator, fiind desemnat și un înlocuitor al acestuia, iar din componența sa vor face parte personal de specialitate și cu experiență în domeniul asigurărilor, calificat pe clasele de asigurări la care se referă petițiile.

5.3 Toate petițiile înregistrate în Registrul unic de petiții în format electronic vor fi analizate și soluționate de colectivul de analiză și soluționare a petițiilor, care va întreprinde toate demersurile necesare pentru cercetarea, analiza detaliată și rezolvarea rapidă și temeinică a tuturor aspectelor sesizate de către petenți, cu respectarea strictă a prevederilor legale și contractuale aplicabile, solicitând sprijinul conducerii executive a Societății ori de câte ori va fi necesar.

5.4 Răspunsul la fiecare petiție primită direct de la petent și prin intermediul/din partea altor entități trebuie transmis petentului în termen de cel mult 30 de zile de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

5.5 În cazul solicitărilor primite de la Autoritatea de Supraveghere Financiară, se va transmite în format electronic, în termen de maximum 10 zile sau în termenul precizat în mod expres de către aceasta, o nota de fundamentare, precum și toate informațiile, documentele și situațiile solicitate (de exemplu: copia integrală a dosarului de daună, condiții de asigurare aplicabile în speță, corespondența comercială, alte documente justificative etc, după caz). În cazul în care aspectele sesizate prin petiția depusă la Autoritatea de Supraveghere Financiară necesită o cercetare mai amănunțită, conducerea executivă va solicita Autorității de Supraveghere Financiară prelungirea termenului anterior menționat cu cel mult 5 zile.

5.6 Nota de fundamentare sau orice altă corespondență va fi semnată în mod obligatoriu de una dintre persoanele semnificative, conform art. 35 alin 15 din Legea nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare și va fi transmisă și în format letric Autorității de Supraveghere Financiară.

5.7 Se va încerca mai întâi, uzând de toate mijloacele, soluționarea petițiilor precum și a oricăror dispute, pe cale amiabilă.

5.8 În vederea rezolvării pe cale amiabilă a disputelor dintre Societate, intermediari în asigurări și asigurați/păgubiți/petenți, se vor putea utiliza metodele alternative de soluționare a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare. Astfel, în cazul în care scrisoarea de răspuns nu are ca rezultat soluționarea incidentului intervenit și, după primirea acesteia, petentul își manifestă în continuare nemulțumirea, acesta va fi invitat la sediul Societății pentru conciliere.

5.9 Societatea va acorda asistență asiguraților existenți 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.

5.10 Formularea unei petiții conform prezentei proceduri și/sau a altor norme legale aplicabile nu va constitui o restrângere a dreptului petentului (sau – o renunțare a petentului la dreptul) de a recurge la procedurile judiciare legale.

5.11 Răspunsurile comunicate petenților, notele de fundamentare, precum și orice corespondență purtată de către Societate în scopul soluționării petițiilor va fi arhivată, în copie, în dosarele petițiilor și păstrată la sediul Societății.

6. RAPORTAREA CĂTRE AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ

6.1 Societatea va transmite trimestrial către Autoritatea de Supraveghere Financiară raportarea “Situția petițiilor” și raportarea “Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor”, până în ultima zi a lunii următoare trimestrului pentru care se face raportarea, conform art. 3 alin 1 lit f din Norma nr. 24/2014.

6.2 Raportările se vor transmite Autorității de Supraveghere Financiară, atât în format electronic, prin încărcarea datelor în aplicația de raportări electronice, cât și în scris (formatul din aplicația de raportări electronice) având obligatoriu semnătura uneia dintre persoanelor semnificative.

7. DISPOZIȚII FINALE

7.1 Prezentele proceduri de primire și de soluționare a petițiilor au fost aprobate de conducerea Societății prin Decizia de aprobare emisă în data de 26 01 2015.

7.2 Prezentele proceduri, însoțite de decizia de aprobare a acestora, vor fi transmise Autorității de Supraveghere Financiară până în data de 30 ianuarie 2015.

7.3 Orice modificare adusă prezentelor proceduri va fi transmisă Autorității de Supraveghere Financiară, în termen de 30 de zile de la data aprobării acestora, însoțite de decizia emisă în acest sens.

7.4 Prezentele Proceduri precum și informațiile despre modalitățile de rezolvare pe cale amiabilă a petițiilor și cele referitoare la adresa de e-mail și numărul de telefon unde se pot solicita informații despre stadiul rezolvării petițiilor vor fi permanent accesibile publicului la sediu și pe site-ul Societății.