

**PROCEDURA**

- Denumire** : **Procedura de solutionare a petitiilor**
- Cod** : PL\_25
- Serviciul responsabil** : Colectivul de analiza si solutionare a petitiilor
- Aplicabilitate** : Membrilor Colectivului de analiza si solutionare a petitiilor
- Versiune** : Editia 2 Revizia 2
- Lista de distribuție** : Tuturor membrilor Colectivului de analiza si solutionare a petitiilor
- Data intrarii in vigoare** : 01.01.2021

	<b>Numele si functia aferenta</b>	<b>Serviciul</b>	<b>Semnatura</b>
Aprobat	Marcel Pirciog Director General	Conducere Executiva	
Avizat	Alexandra Giuglea Director General Adjunct	Conducere Executiva	
Aviz conformitate	Alina Capatina Sef Serviciu CCIMC	Conformitate, Control Intern si Managementul Calitatii	
Avizat	Mihai Bizineche Sef Serviciu Subscriere	Subscriere	
Avizat	Vlad Stamatoiu Sef Serviciu Daune	Daune	
Avizat	Angelica Tudor Sef Serviciu MR	Managementu Riscului	
Elaborat	Irina Serbanescu Consilier Juridic	Juridic	

**CUPRINS:**

1. SCOP .....	3
2. CADRUL LEGAL .....	3
3. DEFINITII SI PRESCURTARI.....	3
4. DOMENIUL DE APLICARE.....	4
5. DESCRIEREA ACTIVITATILOR.....	4
6. RESPONSABILITATI.....	10
7. RAPORTARI.....	14
8. ACTUALIZAREA RECLAMATIILOR PE SITE-UL ASITO.....	14
9. DISPOZITII FINALE .....	15
10. ANEXE.....	15

## 1. SCOP

Scopul prezentei proceduri este de a defini și documenta modalitatea de desfășurare a activităților necesare soluționării petițiilor adresate de către un petent, prin care acesta își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea companiei, în raport cu propriile interese.

## 2. CADRUL LEGAL

- ✓ Legea 237/2015 privind autorizarea și supravegherea activității de asigurare și reasigurare;
- ✓ Norma A.S.F. nr. 18/2017 privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea asiguratorilor și brokerilor de asigurare.
- ✓ Norma 19/2018 privind distribuția de asigurări;
- ✓ Regulamentul nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Financiar nonbancar (SAL-FIN).

## 3. DEFINITII SI PRESCURTARI

**Potentul** - 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.

**Intermediarul** - persoanele fizice sau juridice, care desfășoară activitate de intermediere în asigurări, în schimbul unui/unei comision/remunerații, autorizat sau înregistrat în condițiile legii precum și intermediarii din statele membre care desfășoară pe teritoriul României activitate de intermediere în asigurări, conform dreptului de stabilire și libertății de a presta servicii, după caz.

**Petiție:** cererea, reclamația, sesizarea, formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un petent își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea asiguratorului, și intermediarilor, în raport cu propriile interese;

**A.S.F.-** Autoritatea de Supraveghere Financiară;

**Colectivul de analiza și soluționare a petițiilor** – comitet de lucru al AK investit cu rol decizional în ceea ce privește analizarea și soluționarea petițiilor.

**AK** - ASITO KAPITAL S.A.

## 4. DOMENIUL DE APLICARE

Prezenta procedură se aplică Colectivului de analiza și soluționare a petitiilor, desemnat prin Decizia Directorului General al Companiei și structurilor operative ale companiei.

## 5. DESCRIEREA ACTIVITATILOR

### 5.1. MODALITATILE PRIN CARE PETENTUL POATE INAINTA O PETITIE CATRE AK SUNT:

#### **A. In mod direct prin:**


- Completarea formularului de reclamații existent pe pagina de internet a AK;
- prin transmiterea petiției la sediul social al AK, prin Posta Romana sau orice firma de curierat rapid;
- Personal sau prin reprezentant conventional (cu procura autentica sau sub semnatura privata) prin depunerea reclamației la sediul social al AK;
- E-mail la adresa [office@asitokapital.ro](mailto:office@asitokapital.ro);
- Fax la numarul 021/230.35.08.

#### **B. In mod indirect, prin intermediul:**

- Autoritatii de Supraveghere Financiara;
- Alte institutii abilitate ale Statului.

Pentru a da curs petiției, aceasta trebuie sa fie adresata in scris si sa contina un minimum de informatii cu privire la datele de identificare ale petentului, astfel incat aceasta sa poata fi identificat si sa i se poata raspunde la o adresa postala, de email sau la un numar de fax.

Daca reclamantul adreseaza o reclamație verbala, acesta va fi sfatuit sa o adreseze in scris, dandu-i-se toate datele si informatiile necesare in vederea adresarii in scris a

 <b>Asito Kapital</b> <small>Ascultăm. Analizăm. Asigurăm.</small>	<b>PROCEDURA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR</b> Editia 2 Revizia 2 SR EN ISO 9001:2015	<b>Cod</b> <b>PL_25</b>
		<b>J</b>

respectivei reclamatii. Petitiile ce nu vor fi adresate in scris, nu vor fi luate in considerare.

Petiitiile anonime, respectiv cele in care nu sunt trecute datele de identificare ale petentului sau cele care nu permit identificarea acestuia sub nicio forma, nu se vor lua in considerare si se vor clasa.

Petiția trebuie sa contina:

- a. datele de identificare ale reclamantului/petentului, inclusiv o adresa oficiala (adresa de corespondenta, e-mail, casuta postala, telefon, fax, etc.);
- b. obiectul plangerii;
- c. documente justificative (comunicari scrise);

## **5.2. PROCEDURA DE SOLUTIONARE A PETIȚIILOR**

### ***Inregistrarea petiției***

Membrii Colectivului de Analiza citesc petiția, iar persoana desemnata o inregistreaza in Registrul Unic de Inregistrare a sesizarilor si reclamatiilor.

Responsabil cu inregistrarea – persoana desemnata prin decizie de catre Directorul General, respectiv Asistent Managerul.

### ***Convocarea Colectivului de Analiza si solutionarea petitiilor***

Pe baza informatiilor primite, Coordonatorul Colectivului de analiza si solutionare a petitiilor procedeaza la convocarea (in scris) membrilor acestuia pentru rezolvarea petiției, la o data si ora stabilite astfel incat sa poata fi respectat termenul de solutionare prevazut in Norma ASF. nr. 18/2017 referitoare la soluționarea petițiilor (respectiv, in termen de max. 30 de zile de la data inregistrarii petiției, daca aceasta a fost transmisa direct de catre petent catre AK sau in maxim 10 zile/termenul specificat alaturi de documentatia aferenta, pentru petitiile venite prin intermediul ASF).

Coordonatorul Colectivului este desemnat prin decizia Directorului General, iar aceasta decizie se comunica la ASF, spre informare, in termen de 10 zile de la aprobarea acesteia.

***Analiza si rezolvarea petiției*****• In cazul reclamatilor venite de la petenti**

- a) Secretarul Colectivului are datoria ca la primirea unei petitii/reclamatii sa informeze membrii Colectivului in acest sens;
- b) Convocarea sedintei Colectivului se va face de catre Coordonatorul sau inlocuitorul acestuia, sau de catre oricare membru in baza unui Convocator. Convocatorul va fi intocmit de catre Secretarul Colectivului la solicitarea Coordonatorului/inlocuitorul acestuia, si va contine petitiile/reclamatii ce constituie ordinea de zi, urmand a fi transmis membrilor Colectivului in termenul mai sus mentionat;
- c) Colectivul poate solicita documente, informatii, justificari scrise din partea – serviciului (lor) implicat(e), si/sau sa solicite in scris petentului informatii si/sau documente justificative suplimentare;
- d) in cadrul sedintei Colectivului, dupa fiecare petitie analizata, membrii Colectivului **vor stabili, atat incadrarea petiției ca si finalizata/nefinalizata, cat si clasificarea raspunsului ca neintemeiat/favorabil.**
- e) in urma sedintei Colectivului, in termen de 1 zi lucratoare, Secretarul Colectivului va redacta Procesul Verbal de sedinta. Acesta va cuprinde atat solutiile de raspuns la reclamatii/petițiile de pe ordinea de zi, cat si orice alte discutii ce au avut loc in cadrul sedintei si va fi transmis tuturor persoanelor prezente la sedinta Colectivului. Raspunsurile catre petenti vor fi redactate de catre serviciile desemnate conform Procesului Verbal;
- f) Membrii Colectivului au obligatia de a aproba/semna Procesul Verbal;
- g) Serviciul desemnat are obligatia de a redacta raspunsul, in conformitate cu cele mentionate in Procesul Verbal, si de a transmite acest raspuns Secretarului Colectivului;
- h) Secretarul Colectivului are obligatia de a supune raspunsul spre verificare tuturor Membrilor Colectivului ce au fost prezenti la sedinta;
- i) Membrii Colectivului au obligatia sa verifice si sa aprobe pe e-mail, raspunsul intocmit de Serviciul desemnat;

j) Coordonatorul Colectivului /Inlocuitorul acestuia si Conducerea Executiva vor semna forma finala a raspunsurilor catre petenti, urmand ca Secretarul Colectivului sa transmita aceste raspunsuri in termenul prevazut de lege de maximum 30 de zile de la data inregistrarii petitiei, indiferent daca solutia este favorabila sau nefavorabila, sa arhiveze atat copia adresei de raspuns, cat si documentele anexate acestuia (in cazul in care sunt prezente) in dosarul de reclamatii;

- **In cazul reclamatilor venite de la sau prin intermediul ASF**

Se vor parcurge pasii descrisi mai sus si, suplimentar se vor aplica cele de mai jos;

Colectivul de analiza si solutionare a petitiilor este responsabil cu intocmirea notei de fundamentare. Nota de fundamentare impreuna cu:

- copia integrala a dosarului de dauna (insotit de: opis-ul aferent acestuia, copia notei sau referatului si documentele care au stat la baza respingerii dreptului la despagubire, copia raportului de investigatii proprii/expertiza tehnica intocmit, fotografiile existente la dosar in format electronic, copia politei de asigurare, a inspectiei de risc efectuata la incheierea politei daca este obligatorie efectuarea ei, procesul verbal de constatare sau procesul verbal suplimentar de constatare, precum si oricare alt document justificativ solicitat);
- dovada informarii detaliate a asiguratilor, contractantilor, beneficiarilor, persoanelor prejudiciate sau reprezentatilor acestora asupra modului de stabilire a despagubirilor, cu justificarea eventualelor diferente fata de sumele solicitate in cererea de despagubire;
- dovada transmiterii catre petent a informarii asupra solutiilor adoptate pentru rezolvarea tuturor aspectelor prezentate in petitia adresata de catre acesta ASF, cu precizarea temeiurilor legale si contractuale, insotite de documentele care au stat la baza adoptarii solutiilor, la solicitarea ASF sau a petentului;
- opis-ul documentelor transmise;
- alte documente justificative solicitate.

Nota de fundamentare va fi semnata de catre Conducerea Executiva si Coordonatorul Colectivului /Inlocuitorul acestuia.

**În situația în care aspectele sesizate de petent, prin petiția depusă la Autoritatea de Supraveghere Financiară, necesită o cercetare mai amănunțită, Conducerea Executivă și/sau Coordonatorul Colectivului de analiză și soluționare a petițiilor, iar, în lipsa acestuia, înlocuitorul desemnat, vor solicita Autorității de Supraveghere Financiară prelungirea termenelor cu cel mult 5 zile.**

### **5.3. DISPOZITII PRIVIND SOLUTIONAREA PETITIILOR PE CALE AMIABILA**

Politica AK de rezolvare a petitiilor este orientata spre solutionarea pe cale amiabila a acestora, reciproc avantajoasa si durabila, pentru preintampinarea aparitiei unor divergente viitoare.

Urmare a analizarii petitei reclamantului, in functie de problematica ridicata si pe baza deciziei Colectivului, petentul poate fi invitat la sediul AK in vederea discutarii problemelor sesizate. Acesta va fi primit de catre Conducerea Executiva si/sau de catre Coordonatorul Colectivului impreuna cu orice angajat AK ale carui competente profesionale/tehnice pot contribui la solutionarea pe cale amiabila a reclamatiei.

La finalul discutiilor se va redacta un proces verbal de solutionare pe cale amiabila unde vor fi mentionate solicitarile petentului, punctul de vedere al AK, precum si concluziile intalnirii. Acest proces verbal va fi transmis spre pastrare si arhivare catre Secretarul Colectivului.

In situatia in care rezolvarea pe cale amiabila nu este posibila in cadrul intalnirii directe dintre petent si reprezentantii AK, se vor putea utiliza metodele alternative de solutionare a litigiilor – SAL-FIN, inclusiv procedura medierii reglementata de Legea nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator, cu modificarile si completarile ulterioare, negocieri directe intre partile implicate, tranzactii extrajudiciare in conditiile art. 2267 si urm. Cod Civil si arbitrajul.

### **5.4. RASPUNSUL LA PETITIE SI INREGISTRAREA ACESTUIA**

Orice petitie adresata in scris va primi raspuns in termen de maximum 30 de zile calendaristice de la data inregistrarii acesteia in registrul unic de petitii al AK, indiferent daca solutia este favorabila sau nefavorabila. Raspunsurile la petitii trebuie formulate in mod clar, concis si facand referire/trimitere la normele legale incidente.



În cazul răspunsurilor nefavorabile, petentul va fi informat despre înființarea SAL-FIN – singura entitate de soluționare alternativă a litigiilor în domeniile în care ASF are competența.

Toate adresele de răspuns către petenti vor fi semnate în numele AK de către Conducerea Executivă și de către Coordonatorul Colectivului și vor avea număr de ieșire generat de Registrul de intrări/ieșiri.

AK va răspunde în scris și în mod punctual tuturor petițiilor ce îi sunt adresate. 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.

Dacă petentul adresează o petiție prin e-mail, acestuia i se va răspunde la adresa de e-mail de la care a transmis petiția, fiindu-i anexată adresa de răspuns la petiție, urmând ca versiunea letrică să-i fie transmisă prin poșta sau curier rapid în situația în care AK se află în posesia adresei de corespondență a reclamantului.

#### **5.5. COLECTIVUL DE ANALIZĂ ȘI SOLUTIONARE A PETITIILOR**

Prin decizia Directorului General se va constitui un colectiv format din cel puțin 5 membri și secretarul Colectivului. Obligatoriu Colectivul va avea un Coordonator, unul din membrii va fi înlocuitorul Coordonatorului, iar din componența Colectivului va face parte în mod obligatoriu câte o persoană din cadrul Serviciilor Juridic, Daune și Subscriere. Selectarea celorlalți membri se bazează pe competența acestora de a evalua petiția în mod corect, atât din punct de vedere tehnic, cât și formal.

În cazul în care membrii Colectivului au nevoie de clarificări suplimentare în vederea rezolvării unei petiții, se va solicita prezența în ședință a persoanelor competente în a furniza aceste informații.

Colectivul se întrunește prin convocarea acestuia de către Coordonator. În lipsa acestuia, convocarea se face de către persoana desemnată să îl înlocuiască pe Coordonator. În cazuri excepționale, în cazul în care Colectivul nu este convocat de Coordonator/Înlocuitor, poate fi convocat în urma solicitării oricărui membru component al acestui comitet sau la solicitarea expresă a Conducerii executive.

Colectivul este legal întrunit prin prezența a minimum 3 membri. Deciziile Colectivului sunt valide prin votul majorității simple (50% + 1) a membrilor prezenți. În caz de paritate a voturilor, votul Coordonatorului Comitetului/Înlocuitorului are putere de decizie.

## 5.6. SOLUTIONAREA AMIABILA A LITIGIILOR DINTRE INTERMEDIARI

În cazul litigiilor dintre intermediari, intermediari de asigurări auxiliare și contractanți, în măsura în care acestea ne sunt aduse la cunoștință (în conformitate cu punctul 5.1. din prezenta Procedură) rezolvarea amiabila a acestora va urma procedura de solutionare a petițiilor așa cum este aceasta descrisă la punctele 5.2-5.5.

## 6. RESPONSABILITATI

### 6.1. CONDUCEREA EXECUTIVA

- a) numeste si revoca prin decizie scrisa componenta Colectivului de analiza si solutionare a petitiilor, precum si numirea si revocarea Coordonatorului Colectivului/Inlocuitorul acestuia. In termen de 10 zile se va transmite catre ASF decizia prin care se modifica conducerea Colectivului;
- b) aproba Procedura de solutionare a petitiilor, precum si orice modificare adusa acesteia ;
- c) este responsabila alaturi de Coordonatorul Colectivului de analiza si solutionare a petitiilor/Inlocuitorul acestuia, pentru buna organizare si desfasurare a activitatii de primire, evidentiere si rezolvare a petitiilor ce le sunt adresate ;
- d) semneaza alaturi de Coordonatorul Colectivului de analiza si solutionare a petitiilor/inlocuitorul acestuia, adresele de raspuns si notele de fundamentare la solicitarile venite din partea ASF referitoare la instrumentarea si solutionarea reclamatilor, precum si orice fel de corespondenta pe aceasta tema in relatia cu ASF/autoritatile abilitate de lege;
- e) este responsabila de comunicarea solutiilor adoptate, insotite de documentatiile complete aferente cazurilor, in termenul legal catre ASF si/sau catre petenti,
- f) este obligata sa monitorizeze/supervizeze activitatea Colectivului, putand solicita oricand date, informatii si rapoarte cu privire la activitatea acestuia;
- g) poate sa solicite ASF prelungirea termenului legal de raspuns si a depunerii documentatiei aferente in cazul petitiilor venite prin ASF, cu cel mult 5 zile;
- h) se asigura de legalitatea solutiilor adoptate si asigura participarea la procedurile de solutionare alternativa a litigiilor, precum conciliere prin

intermediul SAL-FIN, mediere sau arbitraj, după caz, atunci când se solicită de către petent ;

- i) dispune măsuri de cercetare, analiză detaliată și rezolvare rapidă și temeinică a tuturor aspectelor sesizate de petenti, cu respectarea strictă a prevederilor legale/contractuale în vigoare și a prezentei proceduri.

## **6.2. COORDONATORUL COLECTIVULUI**

- a) răspunde de activitatea Colectivului și de legalitatea soluției finale adoptate în fiecare caz analizat;
- b) răspunde alături de Conducerea executivă pentru bună organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor ce le sunt adresate;
- c) se asigură că AK deține și menține un registru unic de petiții în format electronic securizat, pe an calendaristic, cu reînceperea numerotării de la 1 la fiecare început de an, în care să înregistreze cronologic, în ordinea primirii, fără ca numerele de înregistrare atribuite să se repete, toate petițiile, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratura, prin poșta electronică, prin sistemul on-line, și va cuprinde în mod obligatoriu rubricile prezentate în Anexa nr.1; se asigură că AK deține și menține operational un sistem on-line de primire a petițiilor de la petenti;
- d) transmite în termen de 30 de zile (de la aprobare), către ASF modificările aduse Procedurii de soluționare a petițiilor împreună cu Decizia de aprobare.
- e) analizează și face propuneri Colectivului/Conducerii executive privind îmbunătățirea activității de soluționare a petițiilor;
- f) răspunde de actualizarea Procedurii de soluționare a petițiilor cu legislația în vigoare aplicabilă.
- g) semnează alături de Conducerea executivă adresele de răspuns și notele de fundamentare la solicitările venite din partea ASF referitor la instrumentarea și soluționarea petițiilor;
- h) este responsabil de comunicarea soluțiilor adoptate, însoțite de documentațiile complete aferente cazurilor, în termenul legal către ASF și/sau către petenti, după caz;
- i) convoacă ori de câte ori este necesar Colectivul și conduce ședințele acestuia;
- j) în caz de paritate a voturilor în cadrul ședințelor Colectivului are drept de vot decisiv;

- k) verifica si semneaza toate raspunsurile transmise de catre AK petentilor;
- l) reprezinta Colectivul si ofera toate informatiile necesare in relatia cu reprezentantii auditorului intern/extern, controlului intern si conformitatii, managementul riscului, precum si in raporturile cu Conducerea executiva/Conducerea administrativa;
- m) poate sa solicite ASF prelungirea termenului legal de raspuns si a depunerii documentatiei aferente in cazul petitiilor venite prin ASF, cu cel mult 5 zile ;
- n) se asigura de legalitatea solutiilor adoptate si asigura participarea la procedurile de solutionare alternativa a litigiilor, precum conciliere prin intermediul SAL-FIN, mediere sau arbitraj, dupa caz, atunci cand se solicita de catre petent ;
- o) se asigura ca se transmit trimestrial catre ASF raportarile "Situatia petitiilor", "Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor" (conform Recomandarii nr. 5 din Ghidurile privind solutionarea contestatiilor de catre intreprinderile de asigurare - EIOPA) si «Numarul daunelor avizate » in termen de 45 de zile de la incheierea trimestrului pentru care se face raportarea ;
- r) Raportarile se vor transmite ASF, atat in format electronic, prin incarcarea datelor in aplicatia de raportari electronice, cat si in scris (formatul din aplicatia de raportari electronice), avand obligatoriu semnatura unuia dintre membrii Conducerii Executive.

### 6.3. INLOCUIITORUL COORDONATORULUI COLECTIVULUI

- a) are aceleasi sarcini, atributii si responsabilitati ca si Coordonatorul Colectivului, insa acestea sunt subsecvente si subordonate Coordonatorului. Exercitarea acestor atributii se realizeaza in lipsa Coordonatorului Colectivului de analiza si solutionare a petitiilor;

### 6.4. MEMBRII COLECTIVULUI

- a) au obligatia sa participe la toate sedintele Colectivului;
- b) analizeaza, decid si solutioneaza toate petitiile adresate AK direct sau indirect;
- c) redacteaza nota de fundamentare in cazul petitiilor sosite prin intermediul ASF;
- d) emit solicitari de informatii catre serviciile AK in vederea solutionarii petitiei;
- e) stabilesc reguli si bune practici in materia solutionarii petitiilor ;

- f) stabilesc incadrarea petiției ca și finalizată/nefinalizată și clasificarea răspunsului ca neintemeiat/favorabil;
- g) analizează și rezolvă orice problemă aflată în aria activității de analiză și soluționare a petițiilor ;
- i) nu au dreptul să delege dreptul de participare la ședințele Colectivului;
- j) au obligația să participe activ la ședințele Colectivului, acordând întreg sprijinul profesional la rezolvarea problemelor aflate pe ordinea de zi a ședințelor;
- k) au obligația de a aviza toate răspunsurile ce urmează a fi transmise petenților/instituțiilor solicitante;
- l) au obligația să aprobe/semneze procesele verbale ale ședințelor Colectivului la care au participat.

## 6.5. SECRETAR COMITET

- a) înregistrează cronologic în ordinea primirii, fără ca numerele de înregistrare atribuite să se repete, toate petițiile în Registrul Unic de Petiții în format electronic ;
- b) asigură secretariatul Colectivului ;
- d) solicită Serviciului implicat toate informațiile și documentele necesare, în cazul petițiilor primite de la ASF, în vederea comunicării acestora împreună cu Nota de fundamentare către ASF;
- e) redactează, la solicitarea Coordonatorului Colectivului, Convocatorul ședinței, urmând să îl transmită membrilor Colectivului;
- f) redactează procesele-verbale ale ședințelor și le transmite tuturor persoanelor prezente la ședința Colectivului;
- g) gestionează registrul unic de petiții în format electronic;
- h) transmite Membrilor Colectivului răspunsurile primite de la Serviciul desemnat cu redactarea acestora;
- i) transmite răspunsul către petent, ASF, instituțiile solicitante, arhivând petiția, răspunsul acesteia, cât și documentele anexate acestuia din urmă (dacă a fost cazul).
- j) cu acordul prealabil al Coordonatorului Colectivului, realizează raportul trimestrial, denumit generic "Situația petițiilor", raportarea "Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a

petitiilor" (conform Recomandarii nr. 5 din Ghidurile privind solutionarea contestatiilor de catre intreprinderile de asigurare - EIOPA) si raportarea «Numarul daunelor avizate » in termen de 45 de zile de la incheierea trimestrului pentru care se face raportarea, in conformitate cu anexele nr. 2, 3 si 4 aferente Normei nr. 18/2017 ;

- k) cu acordul prealabil al Coordonatorului Colectivului transmite catre serviciul IT situatia reclamatilor in primele 15 zile ale fiecarei luni, in formatul specificat in Anexa 4 la prezenta procedura, in vederea actualizarii acesteia pe pagina web a AK ([www.asitokapital.ro](http://www.asitokapital.ro)).

## **7. RAPORTARI**

In conformitate cu Norma ASF nr. 18/2017, AK va transmite catre ASF un raport trimestrial, denumit "Situatia petitiilor"- Anexa 2, raportarea "Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor" - Anexa 3 (conform Recomandarii nr. 5 din Ghidurile privind solutionarea contestatiilor de catre intreprinderile de asigurare - EIOPA) si raportarea « Numarul daunelor avizate » Anexa 4 in termen de 45 de zile de la incheierea trimestrului pentru care se face raportarea, in conformitate cu anexele nr. 2, 3 si 4 aferente Normei nr. 18/2017.

Situatia petitiilor va fi transmisa ASF, atat in format electronic, prin incarcarea datelor in aplicatia ASF-EWS, cat si pe suport hartie, avand obligatoriu semnatura reprezentantului legal al societatii.

Transmiterea documentelor catre Autoritatea de Supraveghere Financiara se va realiza prin depunerea lor la registratura sau se vor transmite prin posta/curier cu confirmare de primire.

## **8. ACTUALIZAREA RECLAMATIILOR PE SITE-UL ASITO**

Secretarul Colectivului are obligatia de a transmite, cu acordul prealabil al Coordonatorului Colectivului, catre Serviciul IT situatia actualizata a reclamatilor, conform Anexei 5, in vederea actualizarii pe site-ul AK.

Serviciu IT are obligatia sa actualizeze situatia reclamatilor transmisa de catre Secretarul Colectivului de reclamatii, in primele 15 zile ale fiecărei luni conform prevederilor Normei nr. 18/2017.

Tabelul este amplasat in interiorul unei pagini dedicate pe site-ul AK, accesibila prin intermediul unei ferestre ce se deschide in momentul accesarii paginii principale a site-ului. Structura tabelului si caracteristicile formatului textului afisat sunt prezentate in Anexa nr. 5.

Informatiile vor fi insotite de urmatorul text introductiv: "In conformitate cu prevederile Normei ASF nr. 18/2017, in vederea asigurarii transparentei modului de inregistrare si solutionare a petitiilor, precum si a solicitarilor de solutionare alternativa a litigiilor, de catre Societatea AK, va punem la dispozitie urmatoarele informatii:".

## 9. DISPOZITII FINALE

Prezenta procedura se înregistrează în registrul electronic de evidenta a procedurilor de lucru si normelor interne ale Asito Kapital S.A. Procedura de solutionare a petitiilor se incheie prin arhivarea tuturor documentelor primite, comunicate intern si extern, referitoare la cauza, intr-un dosar numerotat identic cu plangerea aferenta inregistrata initial in registrul unic.

Responsabil Arhivare – Asistent Manager

Operator – Asistent Manager

Timp – Maxim 7 zile de la solutionare.

Arhivare – pastrarea informatiilor in arhiva se face timp de 5ani de la inregistrare.

## 10. ANEXE

Anexa 1-Registrul Unic de Inregistrare a Petitiilor

Anexa 2-"Situatia petitiilor"

Anexa 3-"Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor"

Anexa 4-« Numarul daunelor avizate »

Anexa 5 – Situatie reclamatii Site