

PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A PETIȚIILOR

înregistrate la

Millenium Insurance Broker (MIB) SA

Capitolul 1. SCOPUL PROCEDURII, DEFINITII ȘI LEGALITATE

1.1. Prezenta procedură stabilește condițiile și modalitatea de înregistrare, analiză și soluționare a petițiilor adresate către Millenium Insurance Broker (MIB) SA, valabile începând cu data de 01.08.2017.

1.2. Definiții

În prezenta procedură, termenii de mai jos au următoarele semnificații:

- 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;
- petiție - cererea, reclamația, sesizarea, formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un petent își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea brokerilor.

1.3. Actul normativ ce a stat la baza elaborării prezentei proceduri este Norma nr.18/2017 emisă de A.S.F.

Capitolul 2. DESCRIEREA PROCEDURII

2.1. Politica Millenium Insurance Broker (MIB) SA este de a face toate demersurile legale pentru rezolvarea petițiilor pe cale amiabilă.

2.2. Petițiile (obligatoriu formulate în scris) pot fi depuse în următoarele moduri:

- direct la secretariatul Millenium Insurance Broker (MIB) SA de la sediul companiei din Splaiul Independenței, nr. 111, sector 5, București;
- pot fi trimise prin poștă sau curier cu confirmare de primire la adresa Splaiul Independenței, nr. 111, sector 5, București;

- pot fi trimise prin fax la nr. 021.330.37.85 sau prin e-mail la adresa office@myinsurance.ro.

2.3. Petițiile sunt numerotate și înregistrate în Registrul unic de petitii, în ordine cronologică a primirii. La fiecare început de an, se reîncepe numerotarea de la 01, fără ca numerele de înregistrare să se repete, indiferent de modalitatea de primire a acestora.

2.4. Pentru a fi validă, petiția trebuie să conțină obligatoriu cel puțin următoarele informații:

- a) datele de identificare și de contact ale petentului;
- b) obiectul petiției (descrierea, informații pentru identificarea situației reclamate);
- c) numărul poliței de asigurare în discuție și compania de asigurare, dacă obiectul petiției este referitor la o poliță de asigurare;
- d) numărul dosarului de daună și compania de asigurare, dacă obiectul petiției este un dosar de daună;
- e) semnătura petentului;
- f) în cazul în care petentul este persoană juridică, este necesară prezentarea unui act de reprezentare, în original, conform prevederilor art. 3 din Norma 18/2017.

2.5. Petițiile care nu cuprind datele conform art. 2.4., sunt considerate invalide, caz în care se înregistrează cu mențiunea "date incomplete" și NU se procesează mai departe, urmând a se analiza când și dacă datele vor fi completate prin revenire, de către petent.

2.6. Petițiile valide se analizează de către persoana desemnată de către conducerea executivă, și se vor face toate demersurile legale pentru soluționarea ei în cel mai scurt timp.

2.7. Fiecare petiție validă va fi analizată distinct, funcție de obiectul petiției, iar răspunsul va fi comunicat petentului în scris în termen de cel mult 30 zile de la data înregistrării reclamației, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă petentului.

2.8. Pentru fiecare solicitare primită de la A.S.F., în termen de maximum 10 zile sau în termenul precizat în mod expres în aceasta, Millenium Insurance Broker SA va transmite o notă de fundamentare, precum și toate informațiile necesare, conform art. 6 (7) din Norma 18/2017.

2.9. Semestrial, se transmit către A.S.F. raportările "Situația petițiilor" și "Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor", după modelul anexelor 5, respectiv 2, din Norma 18/2017, în termen de 45 de zile de la încheierea semestrului pentru care se întocmește raportarea, model atasat prezentei proceduri.

2.10. În vederea soluționării pe cale amiabilă a disputelor, la solicitarea uneia dintre părți, se utilizează metode alternative de soluționare a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare.

Astfel, în cazul persoanelor fizice entitatea de soluționare alternativă a litigiilor este 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.

2.11 Conducerea executivă a Millenium Insurance Broker SA se asigură de: buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențierea și rezolvarea petițiilor ce îi sunt adresate, legalitatea soluțiilor adoptate, comunicarea soluțiilor adoptate, în termenele legale, asigurarea participării la procedurile de soluționare alternativă a litigiilor, atunci când petentul solicită.

2.12. Orice modificări ale prezentei proceduri vor fi transmise A.S.F. în termen de 30 zile de la data aprobării acesteia, împreună de decizia emisă în acest sens.

2.13. Prezenta procedură de soluționare a petițiilor va fi permanent accesibilă consumatorilor la sediul Millenium Insurance Broker (MIB) SA, precum și pe site-ul www.myinsurance.ro.

Capitolul 3. DISPOZIȚII FINALE

3.1. În cazul în care un petent adresează mai multe petiții pe același subiect, acesta va primi un singur răspuns care va face referire la toate petițiile transmise.

3.2. Analiza petiției se va face pe baza documentelor puse la dispoziție de petent, precum și a datelor deținute de către Millenium Insurance Broker (MIB) SA.

3.3. În situații justificate, în care analiza petiției presupune solicitarea de la petent a unor informații și/sau documente suplimentare, Millenium Insurance Broker (MIB) SA îi va comunica în scris acestuia cerințele suplimentare, precizând că termenul de soluționare se va prelungi, funcție de termenul de răspuns al petentului.

3.4. Pentru solicitări de informații privind stadiul rezolvării petițiilor, petentul poate trimite un email la adresa office@myinsurance.ro, ne poate contacta în intervalul orar 09:00 – 17:00 la nr de telefon 021/330.37.96, sau poate solicita să discute cu persoana desemnată sau responsabilă de soluționarea petiției.

Millenium Insurance Broker (MIB) SA

Administrator

Ștefan Emanuel Prigoreanu