

Procedura de primire și soluționare a petițiilor a Societății Kunden Broker de Asigurare S.R.L.

I. Preambul:

1.1. În conformitate cu Norma nr. 24 / 2014 - emitent Autoritatea de Supraveghere Financiară (denumită pe scurt în cele ce urmează "ASF"), prezenta **procedura** reglementează modul în care sunt primite, analizate și soluționate petitiile primite de la petenti sau imputerniciți legali ai acestora, transmise direct Societății Kunden Broker de Asigurare S.R.L. (denumită pe scurt în cele ce urmează "Broker") sau prin intermediul ASF, în legătura cu activitatea desfășurată de Broker, prin asistenții în brokeraj și / sau salariați.

1.2. Pentru analiza și soluționarea petitiilor, în funcție de specificul și/sau complexitatea petiției și sectorul la care se referă, conducerea executivă a Brokerului va dispune:

- a) **Constituirea unui "Colectiv de analiza și soluționare a petiției"** sau
- b) **Desemnarea unei persoane**, pentru analiza și soluționarea petitiilor.

II. Petiții primite direct de la petenti la sediul Brokerului sau la sediile teritoriale (puncte de lucru):

2.1. Primirea și înregistrarea petitiilor:

Petentii se pot adresa direct la sediul Brokerului din RO-400489 Cluj-Napoca, Sigma Business Center, str. Republicii nr. 109, et. II, ap. 5, jud. Cluj sau la sediile teritoriale ale Brokerului din țară (program de lucru de luni până vineri, între orele 9 - 17:30) sau pot utiliza, pentru a transmite petiții, datele de contact de pe site-ul: www.kundenbroker.ro, nr. tel. +40 264-507.712, Fax: +40 264-507.725 sau adresa de mail: office@kundenbroker.ro.

Asistenții în brokeraj și / sau salariații Brokerului, indiferent de locul și modul de primire al petitiilor **au obligația de a le transmite în aceeași zi, electronic, la adresa de mail office@kundenbroker.ro și ulterior cu posta rapidă** la sediul Brokerului din Cluj-Napoca, pentru a le înregistra în "**Registru unic de petiții**", analiza și soluționa în termenul legal.

Toate petitiile (inclusiv cele primite la sediile teritoriale, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratură, prin poștă electronică, prin sistemul on-line) se înregistrează în "Registru unic de petiții", aflat la sediul Brokerului din Cluj-Napoca, ținut în format electronic securizat, pe an calendaristic, cu reînceperea numerotării de la 1 la fiecare început de an, în care se înregistrează cronologic, în ordinea primirii, fără ca numerele de înregistrare atribuite să se repete.

Registru unic de petiții va cuprinde în mod obligatoriu rubricile prevăzute la art. 2 lit. b), conform capului de tabel din Norma nr. 24/2014 ASF. Rubricile sunt : numărul petiției, data petiției, numele petentului, date de contact (adresa, telefon, e-mail), numărul dosarului de dauna, numărul politei, obiectul petiției, proveniența petiției (transmisă direct Brokerului, prin ASF, prin alte entități), observații.

Registru unic de petiții va fi securizat prin implementarea unui mecanism care să garanteze nerepudierea înscrisurilor.

2.2. Analiza și soluționarea petitiilor:

Pentru soluționarea legală a petițiilor care îi sunt adresate, conducerea executivă a Brokerului va dispune măsuri de cercetare, analiză detaliată și rezolvare rapidă și temeinică a tuturor aspectelor sesizate de petenți, cu respectarea strictă a prevederilor legale/contractuale în vigoare.

Asistenții în brokeraj și / sau salariații Brokerului, indiferent de locul și modul de primire al petitiilor, au obligația de a colabora, de a transmite informații și documente pentru analiza și soluționarea petitiilor, în termenul legal.

Termenul de răspuns către petent va fi de maxim 30 de zile de la data primirii și înregistrării petiției în "Registru unic de petiții".

După analiza petitiilor, "Colectivul de analiza și soluționare a petiției" sau persoana desemnată de conducerea executivă, în funcție de specificul și/sau complexitatea petiției și sectorul la care se referă, vor întocmi răspunsul în termenul legal petentilor, cu soluția adoptată, aprobată și semnată de conducerea executivă a Brokerului.

III. Petitii primite prin intermediul ASF:

Daca petentul se adreseaza direct ASF referitor la activitatea Brokerului, conducerea executiva a Brokerului va transmite în format electronic, pentru fiecare solicitare primită de la ASF, în termen de maximum 10 zile sau în termenul precizat în mod expres în aceasta, o notă de fundamentare, precum și toate informațiile, documentele și situațiile solicitate. Nota de fundamentare sau orice altă corespondență va fi semnată în mod obligatoriu de una dintre persoanele semnificative, conform legii și va fi transmisă către ASF și în format letric.

Pentru soluționarea legală a petițiilor primite prin intermediul ASF, conducerea executivă a Brokerului va dispune măsuri de cercetare, analiză detaliată și rezolvare rapidă și temeinică a tuturor aspectelor sesizate de petenți, cu respectarea strictă a prevederilor legale/contractuale în vigoare.

Asistenții în brokeraj și / sau salariații Brokerului, au obligatia de a colabora, de a transmite informatii si documente pentru analiza si solutionarea petitiilor, in termenul legal.

Dupa analiza petitiilor, "Colectivul de analiza si solutionare a petitiei" sau persoana desemnată de conducerea executivă, în functie de specificul si/sau complexitatea petitiei si sectorul la care se refera, vor intocmi raspunsul in termenul legal petentilor, cu solutia adoptata, aprobata si semnata de conducerea executivă a Brokerului.

IV. Asistenta asiguratului:

Brokerul este obligat să acorde asistență asiguratului existent 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.

V. Raportari ASF privind petitiile primite:

Trimestrial - pana in ultima zi a lunii urmatoare trimestrului pentru care se face raportarea - se trimite la ASF in format electronic si in scris :

- raportarea "**Situatia petitiilor**" și
- raportarea "**Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor**".

VI. Raspunderea Brokerului privind solutionarea petitiilor:

Conducerea executiva a Brokerului este direct răspunzătoare de:

- a) buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențierea și rezolvarea petițiilor adresate Brokerului;
- b) legalitatea soluțiilor adoptate;
- c) comunicarea soluțiilor adoptate în termenul legal către ASF și/sau către petenți, după caz.

Societatea Kunden Broker de Asigurare S.R.L.
Prin Administrator și Director General
Domnul Bernhard Neumaier