

FORUM INSURANCE BROKER SRL
LOC. BRASOV, STR. ROSIORILOR NR.22, CAMERA 1, JUD. BRASOV
Tel /Fax: 021 335.77.35 / 021 335.68.35
CUI 17804336
J8/688/2012
Web: www.foruminsurance.ro
E-mail: office@foruminsurance.ro

Conform art.3 din Norma nr. 24 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea asiguratorilor si brokerilor de asigurare emisa de Autoritatea de Supraveghere Financiara, FORUM INSURANCE BROKER SRL elaboreaza prezenta

PROCEDURA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR

Definitii generale

Prin *petent* se înțelege orice persoană fizică sau juridică care are calitatea de asigurat, beneficiar, contractant sau persoană păgubită așa cum sunt definite de legislația în vigoare.

Orice persoana fizica sau juridica, daca se considera vatamata in drepturile sale (recunoscute de lege / prevazute prin contractul de asigurare, sau prin refuzul nejustificat de a-i fi rezolvata cererea referitoare la un drept) se poate adresa societatii pentru recunoasterea respectivului drept si recuperarea pagubei.

Prin *petiție*, se înțelege cererea, reclamația, sesizarea formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un petent, astfel cum este definit mai sus, 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 FORUM INSURANCE BROKER SRL

Petiția (reclamația sau sesizarea) se poate transmite prin fax la nr 021 335 68 35, prin servicii poștale la sediul social din loc. Brasov, str. Rosiorilor, nr 22, Camera 1, jud. Brasov, sau la Punctul de lucru din loc. Bucuresti, str. Bibescu Voda nr.5, bl. P5A, sc.B, et.6, ap. 28, prin e-mail la adresa office@foruminsurance.ro sau online pe www.foruminsurance.ro .

PRIMIREA PETIILOR

Toate petițiile, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratură, prin poștă electronică, prin sistemul on-line vor fi mentionate in regitruul unic de petitii

Registruul unic de petitii se mentine în format electronic securizat, pe an calendaristic, cu reînceperea numerotării de la 01 la fiecare început de an. In registru se înregistreaza cronologic, în ordinea primirii, fără ca numerele de înregistrare atribuite să se repete, toate petitiile primite.

FORUM INSURANCE BROKER SRL
LOC. BRASOV, STR. ROSIORILOR NR.22, CAMERA 1, JUD. BRASOV
Tel /Fax: 021 335.77.35 / 021 335.68.35
CUI 17804336
J8/688/2012
Web: www.foruminsurance.ro
E-mail: office@foruminsurance.ro

Registrul unic de petiții cuprinde:

Numarul petiției	Data petiției	Nume petent	Adresa, telefon, e-mail	Numarul dosarului	Numarul politei	Obiectul politei	Provenienta petiției		Observatii
							Solicitant	Nr. Data	

FORMULAREA SI SOLUTIONAREA PETIȚIILOR

În momentul în care se formulează petiția în atenția brokerului de asigurare, petentul trebuie să precizeze următoarele: numele reclamantului, detalii de contact (adresa, numărul de telefon și adresa de e-mail), numele și adresa entității împotriva căreia se formulează plângerea, o descriere succintă a problemei supuse atenției, motivele înaintării plângerii și se pot sugera și soluții pentru rezolvarea plângerii.

Petiția trebuie să conțină și copii ale documentelor relevante care ar putea ajuta în rezolvarea acesteia și care să sustină aspectele la care se face referire în conținutul acesteia.

Orice petiție adresată FORUM INSURANCE BROKER SRL este luată în considerare numai dacă este în formă scrisă.

Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului nu se iau în considerare și se clasează.

Petițiile se pot face la sediile companiei (la sediul central sau al agențiilor teritoriale), pot fi primite la sediile companiei prin posta, fax sau e-mail sau se pot face în sistem on-line, pe site-ul companiei.

Colectivul de analiză și soluționare a petițiilor, format din angajați ai companiei, desemnați de conducerea executivă, din care face parte personal de specialitate și cu experiență în domeniul asigurărilor, calificat pe clasele de asigurări la care se referă petițiile, primește toate petițiile, le analizează, le soluționează, întocmește răspunsurile către petenți și notele de fundamentare către autoritatea de supraveghere.

Pentru petițiile primite direct de la petenți, soluționarea se va face în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă, iar răspunsul va fi transmis petentului prin posta cu confirmare de primire, prin fax sau email.

Vor fi avute în vedere numai acele petiții pentru care petentul își declară identitatea (nume, prenume) și datele de contact (adresa, număr de telefon) în vederea comunicării răspunsului.

Colectivul de analiză și soluționare a petițiilor are dreptul de a contacta petentul după înregistrarea petiției și de a-i solicita orice informații și documente necesare soluționării petiției adresate de către acesta.



insurance broker

FORUM INSURANCE BROKER SRL
LOC. BRASOV, STR. ROSIORILOR NR.22, CAMERA 1, JUD. BRASOV
Tel /Fax: 021 335.77.35 / 021 335.68.35
CUI 17804336
J8/688/2012
Web: www.foruminsurance.ro
E-mail: office@foruminsurance.ro

Pentru petitiile primite de la ASF, in termen de maximum 10 de zile lucratoare de la data primirii sau in termenul precizat in mod expres, Colectivul de analiza si solutionare a petitiilor va intocmi si va transmite ASF o nota de fundamentare, in care va justifica temeinic solutia adoptata si va transmite si toate informatiile, documentele si situatiile solicitate. Nota de fundamentare si orice alta corespondenta va fi semnata obligatoriu de una din persoanele semnificative si va fi transmisa in format letric Autoritatii de Supraveghere Financiara.

In situatia in care aspectele sesizate prin petiția depusă la Autoritatea de Supraveghere Financiară necesită o cercetare mai amănunțită, conducerea executivă a FORUM INSURANCE BROKER SRL și/sau coordonatorul colectivului de analiză și soluționare a petițiilor, iar în lipsa acestuia, înlocuitorul desemnat, precum și conducerea executivă a brokerilor de asigurare vor solicita Autorității de Supraveghere Financiară prelungirea termenului cu cel mult 5 zile.

In vederea rezolvarii pe cale amiabila a disputelor dintre companie si petenti se vor putea utiliza metodele alternative de solutionare a litigiilor prevazute de dispozitiile legale in vigoare.

Pentru solicitari de informatii privind stadiul rezolvarii petitiilor, puteti trimite un e-mail la adresa: office@foruminsurance.ro sau ne puteti contacta la numerele de telefon: 021.335.77.35/021.335.78.35.

Prezenta procedura se aplica incepand cu data de 01.01.2015

Morosanu Raoul
Administrator

Tanase Sergiu
Coordonator comisie solutionare petitii

Calin Larisa
Membru comisie solutionare petitii