Procedura privind modul de soluționare a petițiilor transmise către Eazy

Definiții

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 societăților și brokerilor.

Reprezentanții petenților – persoane mandatate în scris de către petenți în vederea reprezentării intereselor acestora în relația cu asiguratorul. Pentru comunicarea informațiilor, reprezentanții petenților prezintă copia actului de identitate, în cazul persoanelor fizice, și actul de reprezentare acordat, în original, în formă certificată ori legalizată, sau copii ale acestora, semnate pentru conformitate cu originalul, astfel încât să poată fi verificate identitatea părților, precum și calitatea persoanelor semnatare ale actului juridic.

Colectiv de analiză și soluționare a petițiilor (CASP) – format din personal de specialitate și cu experiență în domeniul asigurărilor, calificat pe clasele de asigurări pentru care societatea este autorizată, care să analizeze toate aspectele sesizate de petenți, cu respectarea dispozițiilor legale și contractuale aplicabile fiecărui caz. Colectivul este administrat de către un coordonator; coordonatorul desemnat sau, după caz, înlocuitorul acestuia este răspunzător de activitatea colectivului și de legalitatea soluției finale adoptate în fiecare caz analizat.

Registrul unic de petiții (RUP) – registru în format electronic securizat, pe an calendaristic, în conformitate cu anexa nr. 1 la Norma ASF nr. 18/2017, în care se înregistrează cronologic, în ordinea primirii, fără ca numerele de înregistrare atribuite să se repete, toate petițiile, indiferent de modalitatea de primire a acestora.

SAL-FIN – Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar, constituită în baza Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, care oferă soluționarea unui litigiu printr-o procedură SAL și funcționează exclusiv în cadrul A.S.F.

Procedura de adresare a petițiilor și reclamațiilor direct la Societate sau prin intermediul autorităților competente, altele decât Autoritatea de Supraveghere Financiară, precum și prin intermediul Autorității de Supraveghere Financiară, este următoarea:

Depunerea petițiilor

Orice persoană fizică sau juridică care se consideră vătămată în drepturile sale (recunoscute de lege / prevăzute în contractul de asigurare) se poate adresa societății pentru recunoașterea dreptului și repararea pagubei suferite.

Modalitățile de transmitere a petițiilor sunt:

- Prin depunere la registratura de la sediul societății;
- E-mail: petitii@eazyinsure.ro;
- Online: prin completarea formularului de petiții de pe site-ul www.eazyinsure.ro/petitii;
- Prin intermediul serviciilor poștale sau de curierat;
- Prin intermediul Autorității de Supraveghere Financiară (https://portal.asfromania.ro);
- Prin intermediul SAL-FIN – în cazul persoanelor fizice (http://www.salfin.ro);
- Prin intermediul altor autorități publice (de ex.: A.N.P.C., C.N.C.D., A.N.S.P.D.C.P. etc.).

Înregistrarea petițiilor

Fiecare petiție, definită conform legislației în vigoare, se înregistrează în Registrul Unic de Petiții (RUP) în termen de maxim 2 zile lucrătoare de la data recepționării de către societate. Petițiile transmise în afara programului de lucru al societății sau în zilele nelucrătoare se înregistrează în RUP în termen de maxim 2 zile lucrătoare de la data recepționării de către societate.

Numerotarea petițiilor în Registrul Unic de Petiții este cronologică și începe de la 01 la fiecare început de an, în ordinea primirii, fără ca numerele de înregistrare atribuite să se repete.

Nu se înregistrează în Registrul Unic de Petiții (RUP) petițiile primite prin telefon.

Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele minime necesare identificării petentului și ale contractului de asigurare / dosarului de daună la care se referă petiția, precum și pentru transmiterea răspunsului la petiție (nume, prenume / denumire, adresa de domiciliu / reședință sau adresa de e-mail), nu se iau în considerare și se clasează cu mențiunea „lipsă date petent”.

Solicitările de informații de tipul celor privind stadiul dosarului sau situația contractului de asigurare, recepționate direct din partea asiguratului / păgubitului / beneficiarului / contractantului nu se înregistrează în Registrul Unic de Petiții, dacă nu sunt formulate obiecții / nemulțumiri / contestații cu privire la modul de instrumentare a dosarului de daună sau la modul de încheiere / gestionare a contractului de asigurare.

După primirea unei petiții, petentul este informat cu privire la numărul de înregistrare alocat acesteia în Registrul Unic de Petiții, după cum urmează:

- Dacă petiția a fost recepționată prin depunere la registratura de la sediul societății: o copie a petiției înregistrate se înmânează petentului de către persoana însărcinată cu primirea corespondenței;
- Dacă petiția a fost recepționată prin e-mail: coordonatorul CASP comunică petentului, prin e-mail, numărul de înregistrare al petiției;
- Dacă petiția a fost recepționată online, prin completarea formularului existent pe site-ul societății: coordonatorul CASP comunică petentului, prin e-mail, numărul de înregistrare al petiției, dacă acesta a comunicat o adresă de e-mail validă pentru corespondență;
- Dacă petiția a fost recepționată prin poștă / curier: coordonatorul CASP comunică petentului, prin e-mail, numărul de înregistrare al petiției, dacă acesta a comunicat o adresă de e-mail validă pentru corespondență.

În situația în care un petent adresează mai multe petiții în termenul legal de soluționare a primei petiții, sesizând aceeași problemă sau probleme aflate în strânsă legătură între ele, acestea se vor analiza împreună, petiționarul urmând să primească un singur răspuns în care se face referire la toate petițiile primite.

În situația în care sunt primite pe mai multe căi (asigurat / păgubit, ASF etc.) petiții ale aceluiași petent, care sesizează aceeași problemă sau probleme aflate în strânsă legătură între ele, persoana responsabilă de soluționarea acestora va transmite același răspuns fiecărui expeditor al petiției (asigurat / păgubit, ASF etc.), menționându-se în mod expres trimiterea răspunsului anterior și faptul că petentul a fost deja informat cu privire la aspectele sesizate.

Indiferent de modalitatea în care este formulată o sesizare / obiecție / reclamație (în format letric, online), se va formula un răspuns în termenele prevăzute de legislația în vigoare, dacă sunt trecute datele minime de identificare ale petentului și ale contractului de asigurare / dosarului de daună la care se referă petiția.

Analiza și soluționarea petițiilor

După înregistrarea petiției în Registrul Unic de Petiții (RUP), coordonatorul CASP o transmite către departamentele vizate, în funcție de aria de activitate către care se îndreaptă nemulțumirea petentului, cu scopul de a obține o opinie argumentată din punct de vedere tehnic, legal și contractual pentru formularea răspunsului către petent / autorități.

După analizarea petiției, persoana responsabilă din departamentul vizat transmite către CASP un răspuns argumentat, însoțit de documentația aferentă (dacă este cazul), care va conține răspunsul la aspectele reclamate, justificat temeinic, cu respectarea și precizarea dispozițiilor legale și / sau contractuale aplicabile.

Pe baza răspunsului primit, coordonatorul CASP va elabora un răspuns către petent / autorități, în termenul legal prevăzut de legislație, prin care va fundamenta decizia adoptată, cu respectarea și precizarea dispozițiilor legale și / sau contractuale aplicabile.

Pentru fiecare solicitare primită din partea ASF, se va trimite autorității nota de fundamentare întocmită de CASP, în care soluția adoptată este justificată temeinic, cu respectarea și precizarea dispozițiilor legale și / sau contractuale avute în vedere, însoțită de documentele justificative, în format electronic.

Răspunsul către petent se transmite prin aceleași mijloace prin care a fost recepționată petiția sau în forma solicitată de acesta prin adresa transmisă: poștă / curierat cu confirmare de primire sau e-mail.

Nota de fundamentare împreună cu documentele anexate se vor transmite la ASF în format electronic, prin încărcarea în portalul extern al autorității.

Formularea și transmiterea răspunsurilor către petenți / autorități se va face în termenul legal, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

În cazul în care soluția comunicată petentului este nefavorabilă, coordonatorul CASP va menționa în răspunsul la petiție posibilitatea petentului de a utiliza metodele alternative de soluționare a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare, precum și faptul că soluționarea amiabilă sau prin intermediul metodelor de soluționare alternativă a litigiilor nu limitează dreptul acestuia de a se adresa instanțelor de judecată abilitate.

Informații privind stadiul rezolvării petiției

La numărul de telefon 021.9700, precum și pe adresa de e-mail petitii@eazyinsure.ro, se pot solicita informații cu privire la stadiul rezolvării petițiilor.

Solicitările telefonice privind stadiul rezolvării petiției se transmit coordonatorului CASP, care va răspunde în maxim 3 zile lucrătoare; informațiile cu privire la stadiul petiției se comunică petentului de către departamentul care a preluat solicitarea.

În situația în care un petent solicită informații privind stadiul rezolvării petiției sale prin intermediul adresei de e-mail petitii@eazyinsure.ro, coordonatorul CASP va răspunde solicitării în termen de maxim 3 zile lucrătoare.

Termenele de soluționare a petițiilor

Termenele legale de soluționare a petițiilor sunt următoarele:

- Petent / alte autorități: 30 de zile calendaristice de la data recepționării petiției;
- ASF: 10 zile calendaristice de la data primirii solicitării sau termenul menționat explicit de ASF în adresa transmisă.

În situația în care aspectele sesizate prin petiția depusă la ASF necesită o cercetare mai amănunțită, conducerea executivă și / sau coordonatorul CASP pot solicita către ASF prelungirea termenului cu cel mult 5 zile calendaristice, argumentând motivele concrete pentru care a fost solicitată prelungirea termenului de soluționare.

Soluționarea alternativă a litigiilor

În vederea soluționării pe cale amiabilă a disputelor dintre EAZY ASIGURĂRI S.A. și asigurați / păgubiți / beneficiari / contractanți / petenți se pot utiliza, pentru petenții persoane fizice, metodele alternative de soluționare a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare, prin intermediul entității de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul nonbancar (SAL-FIN), iar pentru cele juridice prin mediere.

Formularea unei petiții conform acestei proceduri / sau a altor norme legale aplicabile nu constituie o restrângere a dreptului petentului de a recurge la procedurile judiciare legale.