

Procedura privind activitatea de soluționare a reclamațiilor, sesizărilor și a petițiilor primite referitoare la activitatea de intermediere în asigurări a societății Marsh Broker de Asigurare-Reasigurare SRL (Marsh Broker)

Versiune actualizată: 30.07.2018

1. Scopul procedurii

Prezenta procedură are ca scop organizarea activității de soluționare a reclamațiilor, sesizărilor și a petițiilor referitoare la activitatea de intermediere desfășurată de către societatea Marsh Broker în conformitate cu cerințele legislației în vigoare (*i.e.*, LEGEA nr. 32/2000 privind activitatea și supravegherea intermediarilor în asigurări și reasigurări, cu modificările și completările ulterioare, NORMA ASF nr. 18/2017 privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea societăților de asigurare și reasigurare și brokerilor de asigurare), în vederea rezolvării corespunzătoare și în termenul legal a reclamațiilor ce sunt adresate societății Marsh Broker atât direct, cât și prin intermediul Autorității de Supraveghere Financiară - ASF.

Această procedură definește abordarea societății Marsh Broker privind tratarea reclamațiilor și a sesizărilor primite de la sau în numele clienților. Se aplică tuturor directorilor, ofițerilor, angajaților și angajaților temporari ai societății Marsh Broker. La Marsh Broker luăm toate plângerile în serios. Ne angajăm să tratăm în mod echitabil clienții noștri și să ne ocupăm de reclamații în mod eficient și activ.

2. Ce este o sesizare?

O sesizare reprezintă o exprimare orală sau scrisă a nemulțumirii cu privire la nivelul serviciilor pe care le furnizează Marsh Broker, așa cum este stabilit în mandatul de brokeraj în asigurare primit de la un client al societății Marsh Broker.

3. Soluționarea unei sesizări

3.1. Este important ca reclamațiile și sesizările să fie tratate prompt și corect. Nicio sesizare nu va fi analizată de un angajat Marsh Broker dacă angajatul respectiv face obiectul reclamației sau dacă este implicat direct în furnizarea de servicii pentru clientul în cauză, deoarece acest lucru poate prezenta un conflict de interese.

3.2. Este necesar ca orice reclamație, indiferent de modalitatea de comunicare (via e-mail, fax, personal la sediul Marsh, scrisoare, etc.) să fie formulată în scris și adusă la cunoștința conducerii executive – Directorului General, managerului de departament, precum și a ofițerului de conformitate **în maximum 24 (douăzecișipatru) de ore de la primire**. În

vederea transmiterii în formă scrisă a eventualelor sesizări, clienții vor fi informați că pot folosi și adresa de e-mail reclamatii@marsh.com sau marsh.romania@marsh.com, pe care o pot accesa de pe site-ul Marsh www.marsh.ro.

3.3. Fiecare sesizare primită pe suport hârtie se va înregistra la data primirii în Registrul electronic de documente intrare-ieșire. Toate reclamațiile și sesizările, împreună cu documentația aferentă, se vor păstra într-un dosar dedicat electronic (P:\Reclamatii).

3.4. Pentru soluționarea legală a reclamațiilor ce le sunt adresate, conducerea executivă – Directorul General va dispune măsuri de cercetare, analiză detaliată și rezolvare rapidă și temeinică a tuturor aspectelor sesizate de petenți la adresa activității sale de broker de asigurare, cu respectarea strictă a prevederilor legale.

3.5. Soluționarea reclamației se va efectua de către colectivul de analiză și soluționare a reclamațiilor format din conducerea executivă, managerul de departament care coordonează activitatea la care face referire petiția respectivă și ofițerul de conformitate.

3.6. Comunicarea soluției reclamației către petent se va face de către managerul de departament în maximum 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

3.7. În situația în care aspectele sesizate prin reclamația depusă la ASF necesită o cercetare mai amănunțită, conducerea executivă poate solicita ASF prelungirea termenului de 10 (zece) zile lucratoare cu cel mult 5 (cinci) zile calendaristice.

3.8. În vederea rezolvării pe cale amiabilă a sesizărilor primite de la asigurați/ păgubiți/ petenți cu privire la activitatea sa de broker de asigurare, se vor putea utiliza metodele alternative de soluționare a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare. La solicitarea Conducerii executive, angajații implicați în activitatea care face obiectul petiției respective, precum și managerul departamentului respectiv, vor lua parte la procedura de soluționare amiabilă a sisezării.

4. Obligații ale Marsh Broker

Societatea Marsh Broker, în calitatea sa de broker de asigurare, are următoarele obligații în vederea rezolvării corespunzătoare și în termenul legal a petițiilor care îi sunt adresate, conform Nomei ASF nr. 18/2017:

a) Marsh Broker deține proceduri scrise de primire și soluționare a petițiilor atât la sediul central al brokerului de asigurare, cât și la sediile teritoriale ale acestuia. Orice modificare adusă procedurilor va fi transmisă către ASF, în termen de 30 (treizeci) de zile de la data aprobării acestora, însoțită de decizia emisă în acest sens. Procedurile de soluționare a petițiilor, informațiile despre modalitățile de rezolvare pe cale amiabilă a acestora, precum și informațiile referitoare la adresa de e-mail: reclamatii@marsh.com sau marsh.romania@marsh.com și numărul de telefon: 0212321874, unde se pot solicita informații despre stadiul rezolvării petițiilor care sunt permanent accesibile publicului și pe site-ul societății Marsh Broker.

b) Marsh Broker 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 înregistrează cronologic, în ordinea primirii, fără ca numerele de înregistrare atribuite să se repete, toate petițiile, inclusiv pe cele primite la sediile teritoriale, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratură, prin poștă electronică, prin sistemul on-line; Registrul unic de petiții va cuprinde în mod obligatoriu rubricile prevăzute în Noma ASF nr. 18/2017.

c) Marsh Broker răspunde la fiecare petiție/sesizare primită direct de la petenți, în termen de maximum 30 (treizeci) de zile de la data înregistrării petiției, din momentul în care deține toate informațiile și documentele relevante analizării respectivei sesizări, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

d) Marsh Broker transmite, în format electronic, pentru fiecare solicitare primită de la ASF, în termen de maximum 10 (zece) 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 art. 35 alin. (15) din Legea nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare și va fi transmisă inclusiv și în format letric la ASF;

e) Marsh Broker acordă asistență clienților asigurați existenți în propriul portofoliu, în ceea ce privește derularea contractelor de asigurare ale acestora cu respectarea condițiilor de asigurare, precum și a prevederilor legale pe toată perioada valabilității acestora, inclusiv pentru instrumentarea dosarelor de daună, după caz.

f) Marsh Broker transmite semestrial către ASF în conformitate cu dispozițiile art.6 alin.(9)-(11) din Norma ASF nr. 18/2017 următoarele raportari: "Situația petițiilor" (Anexa nr.5 din Norma ASF nr.18/2017) și "Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor" (Anexa nr.3 din Norma ASF nr.18/2017).

g) Conducerea executivă, managerul de departament și ofițerul de conformitate sunt răspunzători de buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a reclamațiilor ce sunt adresate societății Marsh Broker, precum și de legalitatea soluțiilor adoptate și de comunicarea acestora în termenul legal către ASF și/sau petenți.

5. Soluționarea alternativă a litigiilor

În conformitate cu art.23 din Regulamentul ASF nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN), Marsh Broker își informează clienții asigurați prin publicare pe site-ul propriu cu privire la:

- dreptul consumatorului de a apela la soluționarea alternativă a litigiilor, potrivit prezentului Regulament și OG nr. 38/2015, precum și cu privire la condițiile de accesare a procedurilor de soluționare a litigiilor.
- entitatea căreia i se poate adresa consumatorul este SAL-FIN.
- Marsh Broker nu poate refuza soluționarea litigiului în cadrul SAL-FIN în cazul în care consumatorul și-a exprimat în mod expres și voluntar opțiunea de soluționare.

În acest sens, potrivit dispozițiilor din procedura ASF pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin propunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN din 27.04.2016, consumatorul se poate adresa SAL-FIN printr-o cerere scrisă și are obligația de a urma și de a se conforma condițiilor și prevederilor din procedura ASF menționată.

Director General,
Cristian Fugaciu

Avizat juridic,

Anexa 1 – Model scrisoare către clientul societății Marsh Broker cu privire la Procedura de soluționare a petițiilor Marsh Broker

Stimate Client,

Sesizarea dvs. este importantă pentru noi și puteți să vă adresați contactului dvs. obișnuit de la Marsh Broker. În mod alternativ, puteți să vă adresați la adresele de e-mail reclamatii@marsh.com sau la marsh.romania@marsh.com pe care le puteți accesa pe site-ul Marsh www.marsh.ro.

Vom încerca să soluționăm imediat sesizarea dvs. sau, dacă acest lucru nu este posibil, în termen de maximum 30 (treizeci) de zile de la primirea tuturor informațiilor și documentelor necesare de la dvs. cu privire la sesizarea dvs. Dacă nu vă putem rezolva sesizarea imediat, în termen de 30 (treizeci) de zile de la primirea acesteia vă vom informa cu privire la rezultatul analizei respectivei sesizări, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

Menționăm că sesizarea dvs. va fi analizată de un angajat care nu a fost implicat în obiectul sesizării dvs.

Întotdeauna vom urmări să soluționăm sesizarea dvs. cât mai curând posibil. Dacă nu vă putem soluționa sesizarea în termen de maximum 30 (treizeci) de zile, vă vom contacta și vă vom comunica motivul. Dacă nu vă putem rezolva reclamația în acest termen, vă vom informa cu privire la următoarele aspecte:

- 1. o informare care va prezenta motivul întemeiat pentru întârziere și data la care vă vom putea furniza un răspuns, iar dacă este cazul,*
- 2. o informare prin care vă oferim detalii cu privire la drepturile dvs. inclusiv că, dacă nu sunteți mulțumit de întârziere, vă puteți adresa SAL-FIN printr-o cerere scrisă având obligația de a urma și de a va conforma condițiilor și prevederilor din procedura ASF aplicabilă.*

Vă mulțumim și vă asigurăm de întreaga noastră considerație.

Marsh Broker de Asigurare-Reasigurare SRL

