

PROCEDURĂ SOLUȚIONARE PETIȚII

Procedura privind activitatea de soluționare a petițiilor primite referitoare la activitatea de intermediere în asigurări a societății Marsh Broker de Asigurare-Reasigurare S.R.L., (Marsh Broker) (**extras**)
Versiune actualizată: 03.02.2020

1. Scopul procedurii

Această procedură prezintă abordarea societății Marsh Broker privind tratarea petițiilor primite de la sau în numele clienților săi. În cadrul Marsh Broker luăm toate nemulțumirile în serios și ne angajăm să tratăm în mod echitabil clienții noștri și să ne ocupăm de reclamații în mod eficient.

Marsh Broker este o societate de brokeraj ce se află sub supravegherea Autorității de Supraveghere Financiară (ASF).

Dorim să vă asigurăm de faptul că dorim să oferim clienților noștri servicii profesionale la standarde ridicate, de aceea angajații Marsh sunt obligați să :

- adopte în relația cu dumneavoastră, o atitudine deschisă, politicoasă, acordând atenție oricărei probleme pe care o semnalăți; este interzisă, atât afișarea unei atitudini ostile și recalcitrante, cât și folosirea unui limbaj necivilizat, agresiv sau provocator;
- să depună toate diligențele necesare pentru soluționarea promptă și amiabilă a oricărei nemulțumiri comunicate de dumneavoastră.

Dacă doriți să formulați o petiție că rugăm să urmați procedura prezentată în cele ce urmează.

2. Ce este o petiție?

Petiția este cererea, reclamația, sesizarea formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia o persoană își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea societății.

3. Soluționarea unei petiții

3.1. Este necesar ca orice reclamație, indiferent de modalitatea de comunicare a acesteia (via e-mail, fax, personal la sediul Marsh, scrisoare, prin sistemul on-line de primire a petițiilor disponibil pe site-ul <https://www.marsh.com/ro/ro/about-us/governance.html>, pe e-mail-ul reclamatii@marsh.com sau alt email dedicat dumneavoastră etc.) să fie formulată în scris și să conțină în cuprinsul ei, atât informații complete cu privire la identitatea dumneavoastră, cât și datele dumneavoastră de contact pentru transmiterea răspunsului.

Solicitările primite prin telefon nu se înregistrează, întrucât nu îndeplinesc condițiile cerute de lege pentru a fi calificate ca fiind petiții. De asemenea, orice solicitare ce poate fi soluționată imediat și pentru care dumneavoastră nu insistați să primiți un răspuns în scris, respectiv nu solicitați să fie tratată ca o petiție nu va fi înregistrată și tratată ca petiție. Toate petițiile sunt înregistrate de către societate într-un registru unic de petiții ce este comunicat periodic către ASF.

3.2. Petițiile anonime sau cele cu date incomplete, care nu pot conduce la o identificare a dumneavoastră în baza de date a societății se iau în considerare doar dacă sunt formulate în scris, societatea urmând a evalua aspectele sesizate și a stabili dacă se justifică desfășurarea unor activități de analiză și investigare a cazului în speță. Dacă speța sesizată nu evidențiază aspecte

neconforme în activitatea societății, petiția se clasează, cu mențiunea "lipsă date petent", fără a se transmite vreun răspuns scris, având în vedere lipsa datelor de contact.

3.3. Dacă dumneavoastră puteți fi identificat în baza de date a societății, se vor utiliza ca date de contact datele deținute de societate, dacă în petiție nu menționați alte date de contact.

3.4. În cazul în care dumneavoastră transmiteți către Marsh mai multe petiții prin care sesizați aceeași problemă, acestea vor primi un singur număr în registrul unic de petiții, acesta fiind numărul din registru alocat pentru prima petiție. Toate petițiile aflate în situația de mai sus se vor înregistra în registrul de intrări - ieșiri în data primirii lor. Dumneavoastră veți primi un singur răspuns în scris, care va face referire la petiția inițială trimisă.

3.5. În cazul în care dumneavoastră transmiteți către Marsh o petiție ce privește decizia unui asigurător cu privire la un contract de asigurare intermediat și/sau administrat de noi, această petiție va fi înaintată asigurătorului reclamat, iar dumneavoastră veți fi înștiințat în scris cu privire la acest aspect. Marsh va transmite mai apoi către dumneavoastră răspunsul asigurătorului reclamat dacă în urma discuțiilor cu acesta părțile au agreeat această modalitate de comunicare.

3.6. Fiecare petiție primită pe suport hârtie se va înregistra la data primirii în registrul electronic de documente intrare-ieșire. Toate petițiile, împreună cu documentația aferentă, se vor păstra într-un dosar dedicat.

3.7. Pentru soluționarea legală a petițiilor, societatea va dispune măsuri de cercetare, analiză detaliată și rezolvare rapidă și temeinică a tuturor aspectelor sesizate de dumneavoastră cu privire la activitatea societății, cu respectarea strictă a prevederilor legale. Toate răspunsurile transmise vor fi formulate într-un mod clar, politicos, utilizând un limbaj accesibil și făcând referire la date și documente existente, la prevederi legislative în vigoare și la prevederile contractului existent sau aplicabil.

3.8. Comunicarea soluției petiției către dumneavoastră se va face în maximum 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data înregistrării acesteia, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

3.9. În situația în care petiția dumneavoastră ne-a parvenit prin intermediul ASF răspunsul către ASF va fi transmis în maximum 10 (zece) zile termen ce poate fi prelungit, în situații justificate și cu acordul ASF, cu cel mult 5 (cinci) zile.

3.10. Dacă sunteți în continuare nemulțumit de răspunsul primit la petiție, aveți dreptul să vă adresați SAL-FIN în conformitate cu art. 23 din Regulamentul ASF nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar non-bancar (SAL-FIN). Date de contact SAL-Fin: București, Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, cod poștal 050092; e-mail: office@salfin.ro, site: <http://www.salfin.ro>. Puteți înainta petiția dvs. și către ASF, accesând pagina dedicată: <https://asfromania.ro/consumatori/petitii> sau puteți utiliza orice formă de soluționare alternativă a litigiilor precum și instanțele de judecată.

3.11. Puteți solicita informații suplimentare privind procedurile de soluționări a petițiilor, despre modalitățile de rezolvare pe cale amiabilă a acestora, precum și informații referitoare la propria petiție utilizând adresa de e-mail: reclamatii@marsh.com, numărul de telefon: 021.232.18.74, sau utilizând pagina de contact disponibilă pe site-ul societății Marsh Broker.

Director General,
Cristian Fugaciu

Avizat juridic,
Simion Paul
Director Departament Juridic și Conformitate
document2