

## PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A PETIȚIILOR

Calitatea serviciilor pe care dorim să le oferim clienților noștri este foarte importantă pentru imaginea BRD Asigurări de Viață SA și reprezintă una dintre principalele componente ale dezvoltării companiei.

Această procedură descrie procesul de prelucrare a petițiilor, având drept obiectiv dezvoltarea și menținerea unei bune relații cu toți clienții și cu orice alt partener al companiei și îmbunătățirea acestei relații.

Petiția este considerată cererea, reclamația, sesizarea formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un petent sau împuterniciți legali ai acestuia, care acționează exclusiv în numele petentului și în scopuri în afara obiectului lor de activitate, și fără un interes comercial propriu, își exprimă nemulțumirea sau insatisfacția cu privire la activitatea BRD Asigurări de Viață SA.

Orice persoană fizică sau juridică care are calitatea de asigurat, beneficiar sau contractant cum sunt definite de legislația în vigoare poate formula o petiție.

Sursa petițiilor poate fi:

- De la asigurați/coasigurați/contractanți;
- De la beneficiari;
- De la Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF);
- De la intermediari.

Petițiile pot fi primite prin:

- E-mail, la adresa [office.brdasigurarideviata@brd.ro](mailto:office.brdasigurarideviata@brd.ro);
- Website, <http://www.brdasigurarideviata.ro/cinesuntem/contact.html>;
- Fax, la numărul 021/ 408.29.43;
- Poștă / personal (scrisoare), depusă la sediul societății din Splaiul Independenței nr. 15, Bl. 100, Tronson 1, Sector 5, București.

Indiferent de modalitatea de primire a acestora, petițiile sunt înregistrate în registrul unic de petiții al societății.

O petiție va fi luată în considerare, analizată și rezolvată dacă:

- este transmisă în scris și conține toate elementele obligatorii. În caz contrar, persoana desemnată pentru prelucrare îi va solicita petentului să completeze sau să clarifice solicitarea sa cu elementele obligatorii;  
sau
- este primită de la ASF.

În cazul recepționării unei petiții telefonice se va solicita clientului să formuleze o petiție scrisă.

Elementele obligatorii pentru o petiție scrisă sunt următoarele:

- numele petentului;
- adresa petentului;

- motivele pentru formularea petiției;
- semnătura petentului.

Aspectele sesizate de petenți sunt analizate, cu respectarea dispozițiilor legale aplicabile fiecărui caz, de către Comitetul de analiză și soluționare a petițiilor care este format din personal de specialitate și cu experiență în domeniul asigurărilor. După analiza petiției BRD Asigurări de Viață SA va transmite un răspuns oficial la adresa indicată de către petent în termen de 30 zile calendaristice de la data înregistrării primirii acesteia. În cazul petițiilor primite prin intermediul ASF, termenul maxim de răspuns este de 10 zile sau este cel precizat în mod expres în solicitarea primită de la autoritate.

Adresa de e-mail și numărul de telefon de unde pot fi solicitate informații despre stadiul rezolvării petițiilor sunt:

- e-mail : office.brdasigurarideviata@brd.ro;
- telefon: 021.408.29.33

## **SOLUȚIONAREA PE CALE AMIABILĂ A DISPUTELOR**

În vederea rezolvării pe cale amiabilă a disputelor dintre societate și petenți, se vor putea utiliza metodele alternative prevăzute de dispozițiile legale în vigoare, cum ar fi spre exemplu medierea. Aceasta reprezintă o modalitate de soluționare a disputelor pe cale amiabilă, cu ajutorul unei terțe persoane specializate în calitate de mediator, în condiții de neutralitate, imparțialitate, confidențialitate și având liberul consimțământ al părților.

Înainte de declanșarea unui proces în fața instanțelor competente este obligatorie participarea la ședința de informare privind avantajele medierii, în vederea soluționării pe această cale a disputelor. Concret, înainte de a iniția o acțiune în instanță, părțile trebuie să participe la o ședința de informare, la sfârșitul căreia vor afla noțiuni despre mediere, drepturile și obligațiile rezultate din această procedură, precum și avantajele care caracterizează medierea.

În cazul acceptării medierii, mediatorul va facilita și conduce negocierea într-o manieră neutră și imparțială, pentru ca părțile să poată ajunge la o înțelegere unanim acceptată. Odata cu începerea medierii, mediatorul va expune părților o prezentare asupra procedurii și modului de organizare a ședinței, precum și o serie de reguli, care vor trebui respectate pe parcursul desfășurării procedurii. Părțile își vor expune punctele de vedere cu privire la obiectul conflictului lor, în mod organizat și sub atenta coordonare a mediatorului.

Procedura de mediere se încheie, după caz:

- a) prin încheierea unei înțelegeri între părți în urma soluționării disputei;
- b) prin constatarea de către mediator a eșuării medierii;
- c) prin depunerea contractului de mediere de către una dintre părți.

În cazul în care părțile au încheiat numai o înțelegere parțială, precum și în cazurile prevăzute la literele b) și c), orice parte se poate adresa instanței judecătorești competente. La închiderea procedurii de mediere, în oricare dintre cazurile prevăzute mai sus mediatorul va întocmi un

proces-verbal care se semnează de către părți, personal sau prin reprezentant, și de mediator. Părțile primesc câte un exemplar original al procesului-verbal.

## **SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR**

În conformitate cu prevederile Regulamentului nr. 4/2016, privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN) și prevederile Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, litigiile dintre consumatori, astfel cum aceștia sunt definiți prin art. 2 pct. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare și entitățile autorizate, reglementate și/sau supravegheate de către Autoritatea de Supraveghere Financiară, pot fi soluționate de către Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL-Fin).

Aceasta este singura entitate de soluționare alternativă a litigiilor ce pot apărea între consumatori și entitățile pieței asigurărilor, ale pieței de capital sau ale sistemului pensiilor private, autorizate și supravegheate de ASF.

Consumatorii pot supune litigiul procedurilor SAL administrate de SAL-Fin dacă fac dovada că, în prealabil, au încercat să soluționeze litigiul direct cu comerciantul în cauză. Organizarea și soluționarea alternativă a litigiilor se realizează prin procedura SAL finalizată cu propunerea unei soluții sau procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții.

### **Date de contact SAL-Fin:**

Activitatea se desfășoară în Str. Steluței nr. 2, sector 1, București, etaj 2.

Adresa de corespondență: Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, cod poștal 050092

Fax: 021.659.60.51 sau 021.659.64.36

E-mail: office@salfin.ro

Relații cu publicul: 0800 825 627