



Procedura privind primirea și soluționarea petițiilor

POTI sa fii sigur

Procedură disponibilă Clientului

1. Scop

Prezenta procedură reglementează procesul de soluționare a petițiilor primite de la clienții persoane fizice sau juridice ai Otto Broker de Asigurare S.R.L., în vederea asigurării unui flux de operațiuni coerent și eficient, care să conducă, în final, la rezolvarea sau clarificarea oricăror și tuturor nemulțumirilor sau situațiilor semnalate.

Prin **petiție** se înțelege cererea, reclamația, sesizarea formulată **în scris ori prin poștă electronică**, prin intermediul căreia un petent, 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 Societăților și a Companiilor de brokeraj în asigurări.

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

Prezenta procedură astfel cum a fost modificată și actualizată va intra în vigoare începând cu data de **01.03.2023**.

2. Modalități de adresare a petiției:

2.1. Clienții persoane fizice sau juridice ai Otto Broker de Asigurare S.R.L. pot adresa petiții, în limba română, astfel:

2.1.1. În scris, prin poștă/curier rapid, către Otto Broker de Asigurare S.R.L., la sediul central din **Str. Ramuri Tei, nr. 4, etaj 4, Sector 2, București** sau la orice alt punct de lucru al Otto Broker;



2.1.2. În scris, la registratura Otto Broker de Asigurare S.R.L. situate la adresa din Str. Ramuri Tei, nr. 4, etaj 4, Sector 2, Bucuresti.

2.1.3. Prin intermediul e-mail la adresa: petitii@ottobroker.ro;

2.1.4. Online, prin intermediul paginii www.ottobroker.ro, meniul *Petitii*, unde trebuie obligatoriu completate, de catre petent, următoarele informații:

- nume, prenume, date contact – telefon, adresa e-mail (și preferința în legatură cu modalitatea în care petentul dorește să fie contactat);
- tipul de poliță achiziționat de la Otto Broker sau în baza căreia are calitatea de petent;
- tipul de problemă pe care dorește să-l reclame/sesizeze;
- descrierea, în detaliu, a situației pe care dorește să o semnaleze.

2.2 Orice petiție, astfel cum aceasta este definită de normele în vigoare, adresată verbal nu va fi luată în considerare.

2.3 Orice angajat al Otto Broker de Asigurare S.R.L. care primește o petiție din partea unui client, indiferent de natura acesteia, transmisă în oricare dintre modalitățile prevăzute anterior, are următoarele obligații:

2.3.1 să verifice dacă petitia este însoțită de documente doveditoare privind identitatea și calitatea părților și/sau a persoanelor semnatare (ex. copie C.I. împuternicit precum și actul de reprezentare, în original sau copie conformă) și

2.3.2 să transmită de îndată petiția, chiar și dacă documentele sunt incomplete, persoanelor responsabile cu soluționarea ei, conform regulilor stabilite prin prezenta procedură (conform Cap. 6 – Fluxul operațional intern).

3. Înregistrarea petitiilor. Termene de răspuns prealabil soluționării petiției și modalități de informare a clientului:

3.1 Pentru a oferi un răspuns și/sau a soluționa cât mai prompt petițiile formulate de către clienți, în cazul în care se impune obținerea unor detalii suplimentare, precum și pentru a asigura Clientul de disponibilitatea companiei în rezolvarea problemei cu care acesta se confruntă persoana desemnată din cadrul **Departamentului Suport, Departamentului Retail, Departamentul Corporate sau Departamentul Juridic** vor contacta Clientul, atat telefonic cat si in scris, în aceeași zi daca solicitarea a fost transmisa de luni pana vineri in intervalul 9.00 – 17.00 sau în maxim prima zi lucrătoare de la data recepționării petiției.

3.2 În cazul **petitiilor înregistrate prin intermediul e-mailului (petitii@ottobroker.ro)**: înregistrarea acestora în Registrul unic va fi realizată de către Departamentul Suport, conform art. 7.2 iar termenul de răspuns către client, privind recepționarea petiției și acordarea numărului de înregistrare este de **2h sau în prima zi lucrătoare, , conform urmatoarei proceduri**:



- **Departamentul Juridic/ Departamentul Retail/Departamentul Corporate** va prelua petiția și va transmite un e-mail clientului, în cele 2 ore sau în prima zi lucrătoare de la recepționarea e-mailului Clientului care va conține următoarele informații:
 - Confirmarea primirii petiției și încadrarea acesteia conform statusului alocat de către **Departamentul Juridic (cerere, reclamație, sesizare)**;
 - Departamentul competent să gestioneze rezolvarea ei;
 - Numărul de înregistrare al petiției în Registrul unic;
 - Detalii despre durata privind soluționarea petiției: 2 zile lucrătoare pentru chestiuni uzuale până la maxim 30 zile lucrătoare pentru solicitări complexe.

3.3 În cazul petitiilor înregistrate pe site-ul brokerului (www.ottobroker.ro): prin accesarea rubricii *petitii*, Clientul primește în mod automat un e-mail cu numărul de înregistrare, același e-mail fiind recepționat și de către Otto Broker. E-mail-ul transmis automat de sistem confirmă recepționarea e-mailului de către Otto Broker precum și numărul de înregistrare generat automat de sistem. De asemenea, petentului i se va solicita confirmarea primirii e-mail-ului prin accesarea unui link. Ulterior, Departamentul Juridic împreună cu Departamentul competent (Retail/Corporate) vor analiza petiția astfel recepționată urmând ca Departamentul Juridic să stabilească natura acesteia iar persoana desemnată, din cadrul departamentului competent, să procedeze la soluționarea acesteia, în termenul general cuprins între 2 zile lucrătoare și maxim 30 zile calendaristice.

3.4 În cazul petitiilor recepționate în scris, la sediul central sau la punctele de lucru/vânzare ale Otto Broker: acestea vor fi redirecționate obligatoriu, de către toți angajații/asistenții Otto Broker, într-un termen de 2 h de la primire sau în prima zi lucrătoare, conform procedurii prevăzute la art. 6, către Departamentul Suport care le va înregistra, conform dispozițiilor art. 7.2 .

3.5 În cazul în care clientul dorește să înregistreze o petiție prin intermediul call-center/telefon, la numărul de call center afișat pe site sau prin intermediul Departamentului Suport, acesta va fi, în cel mai politic mod, direcționat către una dintre modalitățile de înregistrare a petițiilor anterior menționate (e-mail, site-ul brokerului sau în scris, la orice agenție/punct de lucru și/sau sediul central al Otto Broker).

4. Procedura și termenul de soluționare a petițiilor:

- 4.1.** Termenul de soluționare a petițiilor va fi cuprins între 2 zile lucrătoare și 30 de zile calendaristice, în funcție de aspectele ce fac obiectul cererii/sesizării/reclamației clientului.
- 4.2.** Persoana însărcinată, din cadrul Otto Broker, cu soluționarea petiției va transmite Clientului un răspuns motivat, în termen de 2 zile lucrătoare de la data primirii petiției.
- 4.3.** Răspunsul va fi transmis, prin intermediul e-mail sau în scris, prin curier, la adresa poștală comunicată de către petent, în funcție de opțiunea acestuia și NUMAI după avizarea acestuia de către Departamentul Juridic.



- 4.4. Pentru petițiile care necesită investigații complexe și care includ contactarea unor entități externe față de Otto Broker de Asigurare sau care necesită o documentare amanunțită a situației reclamate, termenul precizat anterior, de 2 zile lucrătoare, necesar pentru formularea răspunsului la petiția Clientului, se poate prelungi până la 30 de zile calendaristice de la data primirii și înregistrării petiției, indiferent de modalitatea prin care petiția a fost transmisă de către Client (e-mail, site, sau în format letric, la orice agenție/punct de lucru/sediul central).
- 4.5. În situația prevăzută la pct. 4.4, Clientul va fi informat, în scris (e-mail, adresă poștală, sau prin orice alt mijloc care poate face dovada comunicării/informării), în termenul inițial de 2 zile lucrătoare de la data primirii petiției, cu privire la stadiul intermediar de soluționare a acesteia, cu precizarea faptului că, din cauza unor investigații complexe, de natură tehnică, va primi un răspuns final într-un termen de până la 30 de zile calendaristice de la data recepționării, de către broker, a petiției sale. În astfel de situații, Clientul va fi informat telefonic și în scris cu privire la evoluția cercetării dispuse și/sau a analizei în derulare și/sau despre faptul că solicitarea/sesizarea sa implică și furnizarea, de către terți, a unor informații suplimentare sau anumite operațiuni ce nu pot fi efectuate de către Otto Broker.
- 4.6. Pentru solicitările primite prin intermediul Autorității de Supraveghere Financiară – ASF, Otto Broker de Asigurare S.R.L. va transmite, în termen de maximum 10 zile lucrătoare sau, în termenul precizat, în mod expres, în adresa ASF, o notă de fundamentare care, a fost în prealabil avizată de către Departamentul Juridic, precum și toate informațiile, documentele și situațiile solicitate de către Autoritatea de Supraveghere Financiară. Întreaga documentație, însoțită de nota de fundamentare se va transmite către ASF, în format electronic, după ce aceste documente au fost în prealabil semnate de către persoanele semnificative, din cadrul Otto Broker, în sensul legii sau de către înlocuitorul desemnat, cu semnătură electronică extinsă.
- 4.7. În situațiile prevăzute la pct. 4.6, în cazul în care aspectele sesizate prin petiția depusă la ASF necesită o cercetare mai amănunțită, conducerea executivă a brokerului va putea solicita A.S.F. prelungirea termenelor cu cel mult 5 zile.

5. Litigii

Întreaga structură responsabilă de soluționarea petițiilor clienților va face toate eforturile pentru a rezolva situațiile semnalate de clienți și pentru a le crea acestora o experiență cât mai plăcută.

Cu toate acestea, pentru orice litigiu ce decurge din/sau în legătură cu petiția Clientului și care nu s-a putut soluționa pe cale amiabilă sau prin intermediul metodelor de soluționare alternativă a litigiilor, respectiv SAL-FIN, în cazul persoanelor fizice și mediere sau arbitraj, în cazul persoanelor juridice, clientul se poate adresa Autorității de Supraveghere Financiară sau oricăror autorități competente în domeniu. De asemenea, Clientul are dreptul să se adreseze instanțelor de judecată competente.

6. Fluxul operațional intern:



6.1 Preluarea, analiza, soluționarea petitiilor și informarea clientului :

6.1.1 Responsabili preluare:

- În cazul petitiilor recepționate prin intermediul e-mail-ului și/sau site-ului (www.ottobroker.ro) preluarea se va realiza de către:
 - **Departamentul Retail/Corporate și/sau Departamentul Juridic** care vor colabora și își vor acorda suport reciproc, în vederea analizării și soluționării petițiilor formulate de către clienți, în cel mai profesionist mod posibil și cu respectarea atât a termenelor prevăzute în prezenta procedură cât și a legislației în vigoare..
- În cazul petițiilor transmise, în scris, la locațiile Otto Broker (agenții, puncte de lucru) preluarea se va realiza de către:
 - **reprezentantul/asistentul/angajatul Otto Broker prezent în locația respectivă, care are următoarele obligații:**
 - a) va contacta **Departamentul Retail, Departamentul Corporate, Departamentul Juridic sau Departamentul Suport;**
 - b) va trimite un e-mail care va conține petiția scanată, la adresa petitii@ottobroker.ro, în maxim 2 ore de la data primirii petiției prin posta/curier sau în prima zi lucrătoare, după caz, de unde petiția va fi preluată conform prevederilor prezentei proceduri. E-mailul va conține atât petiția clientului cât și o descriere amanunțită a situației reclamate, precum și un punct de vedere al angajatului Otto Broker în situația în care petiția Clientului vizează aspecte legate de respectiva locație.

6.1.2 Toate birourile de vânzări din teritoriu vor afișa, la loc vizibil, un mesaj de informare legat de posibilitățile clienților de a formula petiții, în format letric, prin intermediul e-mail sau accesând site-ul www.ottobroker.ro, precum și informațiile referitoare la numărul de telefon și adresa de e-mail la care Clientul poate solicita informații privind stadiul soluționării petiției formulate.

6.1.3 Pentru comunicarea informațiilor cu privire la soluționarea petițiilor sau stadiul de soluționare al acestora, către alte persoane, respectiv împuterniciți ai petenților persoane fizice sau juridice, se va prezenta de către acestea, în mod obligatoriu, copia actului de identitate precum și împuternicirea (actul de reprezentare) în original sau în copie conformă.

6.1.4 În cazul în care documentele prevăzute la pct. 6.1.3 au fost depuse împreună cu petiția, persoanele împuternicite pot fi identificate prin comunicarea, chiar și verbal, a datelor de identitate.

6.1.5 În situația în care documentele prevăzute la pct. 6.1.3 nu însoțesc petiția, pentru comunicarea oricăror informații privind stadiul petiției sau chiar a răspunsului la aceasta, persoana împuternicită are obligația de a transmite aceste documente la adresa de e-mail aferentă departamentului competent cu soluționarea petiției, ce va fi indicată, de către persoana responsabilă cu soluționarea.



7. Registrul unic de petiții

7.1 Registrul unic de petiții va fi securizat, pe an calendaristic, cu reînceperea numerotării de la 01, la fiecare început de an, în care să se înregistreze 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: în scris, la sediul central/punctele de lucru, prin poștă electronică, prin sistemul online (site), sau prin intermediul ASF.

7.2 Înregistrarea petițiilor, altele decât cele efectuate direct pe site-ul www.ottobroker.ro, se va face în format electronic securizat, prin înscrierea acestora în Registrul Unic de Petiții, de către persoana responsabilă din cadrul Departamentului Suport. Înregistrarea petițiilor în Registrul unic se va realiza, obligatoriu, în aceeași zi în care petiția a fost recepționată, dacă solicitarea a fost transmisă de luni până vineri în intervalul 9.00 – 17.00 sau în maxim prima zi lucrătoare de la data recepționării petiției.

7.3 Toate petițiile, indiferent de canalul de transmitere ales de client, dintre cele prevăzute în prezenta procedură, se vor înregistra în Registrul unic de petiții, menținut în format electronic și securizat, prin implementarea unui mecanism care să garanteze nerepudierea înscrierilor și care conține cel puțin următoarele informații:

Numărul petiției	Data petiției	Numele petentului	Adresă/telefon/e-mail	Numărul dosarului	Numărul poliției	Obiectul petiției	Proveniența petiției		Observații
							Solicitant ¹	Nr. și data ²	

7.4 Registrul unic de înregistrare a petițiilor conține:

- numărul unic consecutiv pe an;
- numărul de telefon al petentului;
- adresa de e-mail;
- timestamp – data, ora, minutul și secunda înregistrării petiției;
- cod identificare trimis clientului în link-ul de confirmare primire petiție;
- conținutul petiției (text);
- confirmare primire pe e-mail;
- timestamp confirmare primire,
- IP confirmare primire.

7.5 Registrul va fi stocat în baza de date centrală a companiei și nu va putea fi editat prin nicio interfață a aplicației. Va accepta inserturi doar prin interfața de înregistrare online. Va accepta update-uri doar prin confirmare de primire. Tabela va fi auditată automat, va exista un log al tuturor inserărilor și actualizărilor efectuate în registru.

8. Mecanismul prin care se garantează nerepudierea înscrierilor este următorul:

ASIGURARI PENTRU TOTI

 **Otto Broker**



8.1 Pentru petițiile primite online pe site-ul www.ottobroker.ro - se va solicita petentului, obligatoriu, o adresă de e-mail validă în vederea transmiterii unui răspuns automat la adresa de e-mail furnizată de acesta. E-mail-ul transmis automat de sistemul nostru va cuprinde informații referitoare la petiția petentului și de asemenea numărul de înregistrare generat automat de sistem. De asemenea, petentului i se va solicita confirmarea primirii e-mail-ului prin accesarea unui link.

8.2 Pentru petițiile primite în format letric, la locațiile Otto Broker - petentului i se va înregistra petiția, conform procedurii prevăzute la art. 6.1.1 lit.b..

8.3 Pentru petițiile primite prin e-mail, la adresa petitii@ottobroker.ro - persoana responsabilă, din cadrul Departamentului însărcinat cu soluționarea petiției respective va înregistra, prin intermediul Departamentului Suport, petiția clientului în registrul unic de petiții și va transmite un e-mail clientului, în maxim 2 ore (daca petitia a fost primita în intervalul luni – vineri, 9.00 – 17.00) sau în prima zi lucrătoare de la primire, conform procedurii prevăzute la pct.3.2 de mai sus.

9. Departamentele responsabile cu soluționarea petitiilor, în funcție de tipologia clientului petent, sunt:

- a) **Departamentul Retail;**
- b) **Departamentul Corporate;**

Departamentul Juridic și Departamentul Suport oferă sprijin operativ, tehnic și legislativ pentru rezolvarea eficace a situațiilor semnalate de către clientul petent.

9.1. După stabilirea de către Departamentul Juridic a departamentului competent și a persoanei responsabile din cadrul acestuia, cu soluționarea petiției, atât persoana desemnată cât și managerul departamentului vor lua legatură cu Departamentul Juridic, în vederea stabilirii naturii petiției precum și a avizării notei de fundamentare/răspunsului ce va fi transmis clientului sau ASF.

10. Modalități de transmitere a răspunsului și condiții:

a. Răspunsul va fi transmis Clientului prin intermediul e-mail sau în scris, prin curier, la adresa poștală comunicată de către acesta, în funcție de opțiunea acestuia;

b. În cazul în care clientul nu a oferit nicio adresă de comunicare (e-mail/ poștală), răspunsul va fi transmis la adresa cu care clientul este înregistrat în baza de date a Otto Broker.

c. **Departamentul Retail/Departamentul Corporate și/sau Departamentul Juridic și Departamentul Suport** vor colabora și își vor acorda sprijin reciproc în vederea analizării și soluționării petițiilor formulate de către clienți, iar răspunsurile vor fi transmise, către aceștia, cu respectarea dispozițiilor prezentei proceduri, de către persoana responsabilă cu soluționarea și NUMAI după avizarea acestora, de către Departamentul Juridic.



- d. Toți responsabilii trebuie să depună eforturile necesare soluționării tuturor petitiilor în cel mai scurt timp posibil.
- e. Pentru petițiile care necesită o perioadă mai îndelungată de rezolvare, persoanele responsabile vor reveni cu o înștiințare transmisă pe e-mail clientului, **cel puțin o dată pe săptămână, prin care îl vor informa cu privire la stadiul petiției, precum și despre apariția unor noi circumstanțe care au apărut, după caz.**
- f. Petițiile care nu sunt/nu pot fi soluționate într-un interval de timp rezonabil, vor fi aduse în discuție, cu membrii fiecărui departament competent, pentru a se încerca metode alternative/soluții suplimentare de soluționare.
- g. Directorul General al Otto Broker de Asigurare va fi păstrat în corespondența cu privire la toate înștiințările legate de petițiile clienților, atât la nivel de înregistrare, de către Departamentul Suport/Retail/Corporate/Juridic, cât și la nivel de soluționare/înștiințare client de către persoana responsabilă cu soluționarea.
- h. După finalizarea procedurii privind soluționarea și transmiterea răspunsului către petent, persoana responsabilă cu soluționarea va informa, în scris, Departamentul Suport în vederea efectuării cuvenitelor menționi, cu privire la statusul petiției, în registrul unic.**
- i. Răspunsurile la petițiile transmise prin intermediul ASF vor fi întocmite și transmise de către persoana desemnată din cadrul Departamentului Juridic care ulterior va informa, în scris, Departamentul Suport, în vederea efectuării cuvenitelor menționi, cu privire la statusul petiției, în registrul unic.

11. Dispoziții finale:

11.1 Actualizarea prezentei proceduri se aprobă prin decizie, de către conducerea executivă.

11.2 Actualizarea precum și modificările aduse procedurii anterioare privind soluționarea petițiilor se comunică ASF împreună cu decizia de aprobare, în termen legal.

11.2 Prezenta procedură va fi adusă la cunoștința tuturor angajaților, asistenților în brokeraj precum și a clienților, prin publicarea acesteia pe site-ul Companiei de brokeraj.

OTTO BROKER DE ASIGURARE S.R.L.,
Prin reprezentant legal dl. Victor Șraer

5 3 3
7 1 3
0 5
3 7



Anexa 1 Registrul Unic de Petiții – conform Anexa 1 din Norma 18/2017

Prin prezenta Anexă se stabilește conținutul Registrului Unic de Petiții conform structurii de mai jos:

Numărul petiției	Data petiției	Numele petentului	Adresă/ telefon/ e-mail	Numărul dosarului	Numărul poliței	Obiectul petiției	Proveniența petiției		Data raspuns initial	Data raspuns final	Solutie	Observații
							Solicitant 1	Nr. și data 2				

Celelalte detalii legate de funcționarea registrului sunt reglementate în cuprinsul procedurii.

OTTO BROKER DE ASIGURARE S.R.L.
Prin reprezentant legal dl. Victor Șraer,