

BCR ASIGURARI DE VIATA VIENNA INSURANCE GROUP SA

---

**PROCEDURA GENERALA PRIVIND PRIMIREA, ANALIZA SI SOLUTIONAREA PETITIILOR**  
in cadrul BCR Asigurari de Viata Vienna Insurance Group S.A.

---

**EXTRAS**

**Scop**

Scopul acestei Proceduri este de a reglementa modul de inregistrare si solutionare a petitiilor adresate Societatii.

Conform prevederilor legale aplicabile, Societatea, are obligatia stabilirii, implementarii si mentinerii de proceduri efective si transparente in scopul administrarii rezonabile si prompte a petitiilor primite de la clienti sau de la potentialii clienti, direct sau prin intermediul si diferitelor autoritati (ASF, ANPC, etc), precum si sa pastreze o evidenta si inregistrare a fiecarei petitii si a masurilor luate pentru solutionarea acestora.

Procesul de management al petitiilor are de asemenea ca scop imbunatatirea calitatii serviciilor, dar si a respectarii legislatiei in vigoare, procedurilor si normelor interne, corectarea erorilor si a fluxurilor interne care genereaza petitii recurente.

Procesul de solutionare a petitiilor este administrat in cadrul Echipei Administrarea Reclamatiiilor si a Colectivului de Analiza si Solutionare a Petitiilor, cu exercitarea atributiunilor, sarcinilor si competentelor cu care au fost investite.

**Continut si obiectiv**

Prezenta procedura stabileste regulile si procedurile privind inregistrarea, administrarea si pastrarea petitiilor formulate catre BCR Asigurari de Viata Vienna Insurance Group SA (Societatea).

Obiectivele procesului sunt:

- Eficientizarea procesului de management al petitiilor;
- Cresterea gradului de satisfactie al clientilor, prin solutionarea cu rapiditate si profesionalism a petitiilor si a sesizarilor acestora, precum si a celor primite prin intermediul autoritatilor (ASF, ANPC, etc);
- Administrarea corecta a petitiilor clientilor societatii;
- Imbunatatirea comunicarii cu clientul intern si cel extern;
- Reglementarea procesului de colectare a petitiilor clientilor care utilizeaza produsele achizitionate prin intermediul agentului de asigurare afiliat, BCR.

**Documente de referinta**

Documentele de referinta sunt:

- Codul Civil;
- Regulamentul (UE) 679/2016 – Regulamentul General privind protectia datelor cu caracter personal; Procedurile interne ale Societatii impreuna cu conditiile de asigurare si fisele de produs aferente produselor de asigurare;
- Legea nr. 236/2018 privind distributia de asigurari;
- Legea nr. 237/2015 privind autorizarea si supravegherea activitatii de asigurare si reasigurare

- Lista actelor normative se modifica/completeaza in functie de noile reglementari proprii/legale in domeniu;
- O.G. nr.27/2002 privind reglementarea activitatii de solutionare a petitiilor aprobata prin Legea nr.233/2002, cu modificarile si completarile ulterioare;
- Regulamentul nr. 4/2016 privind organizarea si functionarea Entitatii de Solutionare Alternativa a Litigiilor (SAL\_Fin) in domeniul financiar non-bancar;
- Procedurile interne ale Societatii impreuna cu conditiile de asigurare si fisele de produs aferente produselor de asigurare;
- Regulamentul Intern si Regulamentul de Organizare si Functionare ale Societatii;
- OG 21/1992 privind protectia consumatorilor, republicata (2) cu modificarile si completarile ulterioare;
- Legea 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele incheiate intre comercianti si consumatori, cu modificarile ulterioare, republicata cu modificarile si completarile ulterioare;
- OG 174/ publicata in MO 795/27.11.2008 pentru modificarea si completarea unor acte normative privind protectia consumatorilor;
- Legea nr. 363/ 2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comerciantilor in relatia cu consumatorii si armonizarea reglementarilor cu legislatia europeana privind protectia consumatorilor, cu modificarile ulterioare;
- Legea nr. 129/2019 pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative;
- Regulamentul nr. 13/2019 privind instituirea măsurilor de prevenire și combatere a spălării banilor și a finanțării terorismului prin intermediul sectoarelor financiare supravegheate de Autoritatea de Supraveghere Financiară;
- Limite de aprobare si semnare documente in Societate;
- Norma nr.18/2017 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea societatilor de asigurare si reasigurare si brokerilor de asigurare;

## **Procedura de lucru**

### **Definitii**

**Petent** - orice persoana fizica sau juridica care are calitatea de asigurat, contractant, beneficiar, persoana prejudiciata sau reprezentanti ai acestora, asa cum sunt definite de legislatia in vigoare;

**Petitie** - cererea, reclamatia, sesizarea formulata in scris ori prin posta electronica, prin intermediul careia un petent, isi exprima nemulțumirea cu privire la activitatea societatilor si brokerilor de asigurare;

### **Abrevieri**

Societatea = BCR Asigurari de Viata Vienna Insurance Group SA

BCR = Banca Comerciala Romana

EAR = Echipa Administrarea Reclamatiiilor

CASP = Colectivul de Analiza si Solutionare a Petitiilor

ROF = Regulament de Organizare si Functionare

RGE = Registrul General de Evidenta

RUP = Registrul Unic de Petitii

### **Responsabilitatile reprezentantilor petentilor**

Pentru comunicarea informatiilor, reprezentantii petentilor prezinta copia actului de identitate, precum si documente care sa dovedeasca calitatea fata de petent in baza careia actioneaza (certificat de nastere, de casatorie, in sa fara a se limita la acestea) in cazul persoanelor fizice si actul de reprezentare acordat

in original, sau copii ale acestora, semnate pentru conformitate cu originalul, astfel incat sa poata fi verificata identitatea partilor, precum si calitatea persoanelor semnatare ale actului juridic

### **Fluxul activitatilor**

#### **Canale de receptionare a petitiilor**

Orice petitie adresata Societatii este luata in considerare daca petentul face dovada ca are calitatea de asigurat, beneficiar, contractant sau persoana pagubita al societatii sau reprezentanti ai acestora, asa cum sunt definite de legislatia in vigoare.

Solicitarile clientilor se pot face la sediul Societatii, sau pot fi adresate prin intermediul:

- Telefon
- E-mail
- Fax
- Posta/Registratura
- Autoritati competente
- Banca Comerciala Romana
- Vienna Insurance Group
- Website BCR Asigurari de Viata Vienna Insurance Group ([www.bcrasigviata.ro](http://www.bcrasigviata.ro))

Petiitiile nu sunt preluate telefonic.

Adresa de e-mail si numarul de telefon unde se pot solicita informatii despre stadiul rezolvarii petitiilor sunt permanent accesibile publicului la sediu si pe site-ul societatii [www.bcrasigviata.ro](http://www.bcrasigviata.ro) astfel:

- e-mail : [clienti@bcrasigviata.ro](mailto:clienti@bcrasigviata.ro)
- telefon: **021.206.90.40**

### **Analiza petitiilor**

Analiza petitiilor se face la sediul Societatii, in cadrul Colectivului de Analiza si Solutionare a Petitiilor. Dupa inregistrarea de catre specialistul EAR a petitiilor in RUP, acesta intocmeste documentatia aferenta cazului.

Documentele necesare se regasesc si se consulta in bazele de date interne si in arhiva fizica, dupa caz. Daca este necesar, specialistul EAR transmite petitia si documentatia aferenta acesteia pentru informatii suplimentare catre departamentele implicate in caz.

### **Transmiterea raspunsului**

#### **Transmiterea catre petent:**

Raspunsul catre petent va fi transmis/comunicat acestuia cu respectarea legislatiei in domeniu.

Raspunsul catre petent se transmite de regula pe acelasi canal pe care acesta a reclamat, cu exceptia solicitarilor exprese ale acestora de a receptiona pe alt canal raspunsul.

Raspunsul letric se trimite cu confirmare de primire la adresa de corespondenta a petentului sau la adresa expres indicata de acesta in sesizare. Transmiterea letrica se face in cazul in care petentul nu indica o alta modalitate de receptionare a raspunsului.

#### **Transmiterea catre ASF si alte autoritati:**

Raspunsurile catre autoritati se vor transmite in conformitate cu reglementarile in vigoare, specific fiecarei autoritati in parte sau asa cum se mentioneaza explicit in solicitare.

Raspunsurile catre ASF si alte autoritati se vor transmite conform solicitarilor mentionate expres sau conform legilor aplicabile in vigoare.

### **Termenele de raspuns la petitiile inregistrate**

Pentru petitiile primite direct de la petenti, solutionarea se va face in termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii, indiferent daca solutia este favorabila sau nefavorabila.

Vor fi avute in vedere numai acele petitii pentru care petentul isi declara identitatea (nume, prenume) si datele de contact (adresa, numar de telefon) in vederea comunicarii raspunsului.

EAR are dreptul de a contacta petentul in perioada de analiza a petitiei pentru a-i solicita orice informatii si documente necesare solutionarii petitiei adresate de catre acesta.

Pentru petitiile primite de la ASF, solutionarea se face in termen de maximum 10 zile lucratoare de la data primirii sau in termenul precizat in mod expres de catre Autoritate.

In situatia in care aspectele sesizate prin petitia depusa la ASF necesita o cercetare mai amanuntita, conducerea executiva poate solicita ASF prelungirea termenului mentionat in paragraful anterior cu cel mult 5 zile, in conformitate cu Norma 18/2017, Art. 7 (2).

Pentru petitiile primite din partea unor autoritati ( ANPC/OJPC/CJPC, Autoritatea Nationala pentru Protectia datelor cu caracter personal) sau din partea caselor de avocatura, solutionarea se face in termenul legal sau in termenul mentionat expres in documentele de control ale autoritatilor competente.

Pentru solutionarea legala a petitiilor, conducerea executiva va dispune masuri de cercetare, analiza detaliata si rezolvare rapida si temeinica a tuturor aspectelor sesizate de petenti, cu respectarea stricta a dispozitiilor legale/contractuale in vigoare.

In vederea rezolvarii pe cale amiabila a disputelor dintre Societate si petenti se vor putea utiliza metodele alternative de solutionare a litigiilor prevazute de dispozitiile legale in vigoare, respectiv in cazul persoanelor fizice entitatea de solutionare alternativa a litigiilor SAL-FIN, iar in cazul persoanelor juridice medierea sau arbitrajul, solutionarea amiabila sau prin intermediul metodelor de solutionare alternativa a litigiilor nu limiteaza dreptul partilor de a se adresa instantelor de judecata abilitate.

### **Dispozitii finale**

- Formularele tip sunt postate pe site-ul Societatii conform reglementarilor si a regulilor de marketing stabilite intern. Totodata, pentru o comunicare transparenta cu clientii Societatii, acestora li se vor pune la dispozitie informatiile necesare/ solicitate in legatura cu formularea, inregistrarea si solutionarea petitiilor.
- Petitiile care nu permit identificarea expeditorului sunt considerate anonime si se claseaza.
- Petentul, identificat conform Procedurii generale privind cunoasterea clientelei, in vigoare, poate solicita prin orice canal stadiul solutionarii petitiei sale.
- In situatiile in care petitia nu este anonima dar datele nu sunt suficiente pentru identificarea/ tratarea situatiei descrise, EAR va contacta petentul pentru completarea datelor necesare investigarii si pentru colectarea datelor suplimentare. Daca nici acest lucru nu este posibil, petitia se considera clasata.
- Petitiile cu continut obscen sau in cadrul carora mesajul este redactat utilizand un limbaj trivial vor fi clasate.