



## **SC Pintilie Broker de Asigurare SRL**

Sediul social: Str Delea Veche, nr 16-18, Parter, ap 2, Sector 2, Bucuresti  
Broker de Asigurare autorizat de CSA prin decizia nr 376 din 18.05.2009  
Inregistrat in Registrul Brokerilor sub nr RBK 569. Capital social 200.000 lei  
Operator de date cu caracter personal nr 11495  
Nr. inreg. Reg Comertului: J40/3122/2009 CUI: 25251334  
Email: contact@pint.ro; Tel: 021.9799

## **PROCEDURA PRIVIND PRIMIREA SI SOLUTIONAREA PETITIILOR ADRESATE SOCIETATII**

### **PINTILIE BROKER DE ASIGURARE SRL**

Prezenta procedura este aplicabila petitiilor depuse de catre orice persoană fizică sau juridică care are calitatea de asigurat, beneficiar, contractant sau persoană păgubită așa cum sunt definite de legislația în vigoare, referitor la activitatea societatii PINTILIE BROKER DE ASIGURARE.

#### **I. Dispozitii generale**

1. Masurile ce decurg din aplicarea prezentei proceduri sunt destinate:

- aplicarii prevederilor legale privind respectarea drepturilor persoanelor;
- asigurarii unui climat de incredere a clientilor existenti si a clientilor potentiali ai companiei fata de seriozitatea, promptitudinea si calitatea serviciilor oferite de PINTILIE BROKER DE ASIGURARE.

Prin petitie se înțelege cererea, reclamația, sesizarea formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un petent sau imputernicitii legali ai acestuia, isi exprima nemulțumirea cu privire la activitatea societatii PINTILIE BROKER DE ASIGURARE.

Prin petent se intelege orice persoana fizica sau juridica care are calitatea de asigurat, beneficiar, contractant sau persoana pagubita așa cum sunt definite de legislația în vigoare.

2. Petitia se formuleaza in scris si va cuprinde urmatoarele:

- numele sau denumirea petentului, domiciliul sau sediul acestuia, datele de contact;
- obiectul petitiei si eventual suma contestata;

Petitia va fi semnata de petent sau de reprezentantul legal al acestuia; in cazul persoanelor juridice, trebuie sa poarte si stampila.

#### **II. Etapele solutionarii petitiilor 1.**

Petitia poate fi transmisa:

- a) prin e-mail transmis la adresa: sesizari@pint.ro
- b) posta sau curierat la adresa PINTILIE BROKER DE ASIGURARE SRL, Str. Delea Veche Nr. 16-18, PARter, Ap 2 sector 2, Bucuresti;
- c) prin intermediul site-urilor companiei, daca acest lucru este implementat;
- d) prin inregistrarea petitiei la Autoritatea de Supraveghere Financiara (ASF) si primirea



Pintilie Broker de Asigurare

### SC Pintilie Broker de Asigurare SRL

Sediul social: Str Delea Veche, nr 16-18, Parter, ap 2, Sector 2, Bucuresti  
Broker de Asigurare autorizat de CSA prin decizia nr 376 din 18.05.2009  
Inregistrat in Registrul Brokerilor sub nr RBK 569. Capital social 200.000 lei  
Operator de date cu caracter personal nr 11495  
Nr. inreg. Reg Comertului: J40/3122/2009 CUI: 25251334  
Email: contact@pint.ro; Tel: 021.9799

unei solicitari ulterioare de informatii din partea ASF;

e) prin inregistrarea petitiei la Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (A.N.P.C.) si primirea unei solicitari ulterioare de informatii din partea A.N.P.C.;Atentie!

☐Nu se vor prelua telefonic petitiile/reclamatii primite prin telefon, ci doar cele in format scris.

☐Nu se vor lua in considerare petitiile/reclamatii anonime sau cele care nu contin datele minime de identificare ale petentului si a contractului de asigurare care face obiectul petitiei (nume, prenume, adresa, date contact, numarul politei sau a dosarului de dauna la care face referire petitia) .

2. Petitiile primite vor fi inregistrate in registrul unic de petitii al PINTILIE BROKER DE ASIGURARE de catre persoana desemnata in acest sens de conducerea companiei.

Registrul unic de petitii se intocmeste pe an calendaristic, cu reinceperea numerotarii de la 01 la fiecare inceput de an. Petitiile se inregistreaza cronologic, in ordinea primirii, fara ca numerele de inregistrare atribuite sa se repete. Registrul unic de petitii va cuprinde in mod obligatoriu rubricile:

Numarul petitiei	Data petitiei	Numele petentului	Adresa/telefon/e-mail	Numarul dosarului	Numarul politei	Obiectul politei	Provenienta petitiei		Observatii
							Solicitant 1	Nr si data 2	

1 se va mentiona provenienta petitiei: direct din partea petentului, prin autoritatea de supraveghere financiara,

sau prin intermediul/din partea unei alte entitati;

2 se completeaza cu numarul si data inregistrarii petitiei la institutia/entitatea de la care provine.

Petitiile primite la unitatile teritoriale ale PINTILIE BROKER DE ASIGURARE se vor inregistra in registrul de intrari-iesiri al unitatii respective si se vor inainta de urgent catre sediul central in vederea inregistrarii in Registrul unic de petitii si solutionarii.



### SC Pintilie Broker de Asigurare SRL

Sediul social: Str. Delea Veche, nr. 16-18, Parter, ap. 2, Sector 2, Bucuresti  
Broker de Asigurare autorizat de CSA prin decizia nr. 376 din 18.05.2009  
Inregistrat in Registrul Brokerilor sub nr. RBK 569. Capital social 200.000 lei  
Operator de date cu caracter personal nr. 11495  
Nr. inreg. Reg. Comertului: J40/31.22/2009 CUI: 25251334  
Email: contact@pint.ro; Tel: 021.9799

Daca petitia a fost adresata unui colaborator (asistent in brokeraj) acesta va informa pe petent ca actioneaza in numele PINTILIE BROKER DE ASIGURARE si il va indruma sa depuna petitia la broker spre solutionare.

3. Conducerea companiei va dispune masuri de cercetare, analiza detaliata si rezolvare rapida si temeinica a tuturor aspectelor sesizate de petenti, cu respectarea stricta a prevederilor legale. Persoana insarcinata cu solutionarea petitiei va solicita informatiile necesare de la departamentele implicate in solutionarea petitiei in vederea transmiterii unui raspuns catre petent.

In scopul finalizarii demersurilor necesare pentru solutionarea reclamatiei, persoana desemnata va intreprinde, direct sau prin intermediul unor subordonati desemnati, cel putin urmatoarele activitati:

a) Colectarea tuturor informatiilor relevante inclusiv de la asigurat/potent, daca este necesar;

b) Depunerea diligentei necesare pentru solutionarea petitiei pe cale amiabila, dupa caz:

- sa contacteze telefonic (sau prin intermediul e-mail-ului, in lipsa numarului de telefon) petentul, daca acesta nu a fost contactat, deja, conform lit. a. de mai sus, in vederea obtinerii de informatii suplimentare, care ar putea avea drept rezultat solutionarea amiabila a reclamatiei in cauza;

- explice petentului, in baza informatiilor obtinute, motivele care au stat la baza deciziei care a facut obiectul reclamatiei;

- sa transmita petentului o invitatie la sediul societatii in cazul in care demersul anterior nu s-a soldat cu rezultatul dorit, pentru o conciliere amiabila;

c) Implementarea rapida a masurilor de corectare a aspectelor semnalate, daca este cazul;

d) In cazul in care demersurile de solutionare pe cale amiabila nu sunt finalizate prin retragerea reclamatiei, sa redacteze in termen de 20 zile de la primirea reclamatiei din partea petentului, respective 7 zile de la primirea reclamatiei din partea ASF, urmatoarele:

- propunerea de raspuns catre petent de solutionare a reclamatiei,

- propunerea de raspuns catre ASF, in situatia in care exista o solicitare in acest sens.

In cazul in care cercetarile pentru solutionarea reclamatiei primita de la ASF necesita o perioada mai indelungata decat cea stabilita mai sus, persoana desemnata va comunica conducerii executive termenul probabil de solutionare, iar conducerea executiva a companiei va solicita ASF prelungirea termenului prevazut de normele legale cu cel mult 5 zile.



### SC Pintilie Broker de Asigurare SRL

Sediul social: Str. Delea Veche, nr. 16-18, Parter, ap. 2, Sector 2, Bucuresti  
Broker de Asigurare autorizat de CSA prin decizia nr. 376 din 18.05.2009  
Inregistrat in Registrul Brokerilor sub nr. RBK 569. Capital social 200.000 lei  
Operator de date cu caracter personal nr. 11495  
Nr. inreg. Reg. Comertului: J40/3122/2009 CUI: 25251334  
Email: contact@pint.ro; Tel: 021.9799

e) Varianta finala a raspunsului catre petent va fi aprobata de catre conducerea executiva a societatii .

4. Raspunsul se transmite catre petent in termenul legal de maximum 30 de zile de la inregistrarea petitiei, indiferent daca solutia este favorabila sau nefavorabila.

Data inregistrarii petitiei este data la care PINTILIE BROKER DE ASIGURARE intrat in posesia petitiei.

Raspunsul se comunica prin posta/e-mail/fax, in functie de calea de comunicare folosita de petent.

5. Pentru petitiile primite de la ASF, se transmite catre aceasta, in format electronic in termen de maxim 10 zile sau in termenul precizat in solicitare, o nota de fundamentare precum si toate informatiile , documentele si situatiile solicitate. Nota de fundamentare si orice alta corespondenta va fi semnata obligatoriu de persoana semnificativa si va fi transmisa si in format letric catre ASF.

6. Datele de contact pentru obtinerea informatiilor legate de stadiul solutionarii petitiilor: -  
Adresa de mail: sesizari@pint.ro - Numar de telefon: 021/9799

7. Daca raspunsul primit va numultumeste, aveti posibilitatea sa apelati la Solutionarea Alternativa a Litigiilor in Domeniul Financiar Non-Bancar.(SAL-Fin).

Prin accesarea SAL-Fin, aveti posibilitatea sa alegeti intre doua tipuri de proceduri de solutionare alternativa a litigiului:

a) o procedura ce se finalizeaza cu propunerea unei solutii- solutionarea litigiului sub supravegherea si indrumarea unui conciliator din cadrul SAL-Fin, ce survine ca urmare a propunerilor facute de acesta, a sugestiilor si concesiilor la care partile se inteleg in vederea solutionarii litigiului in cadrul SAL-Fin.b) o procedura ce se finalizeaza cu impunerea unei solutii- prin care partile pot desemna

un conciliator unic sau o comisie formata din trei conciliatori. Inainte de a alege aceasta posibilitate de solutionare a litigiului, partile sunt informate cu privire la conditiile speciale ale acestei alegeri:

-caracterul obligatoriu al solutiei;

-partile nu au posibilitatea de a alege daca accepta sau nu solutia;

-niciuna din parti nu se poate retrage din procedura;

-implicarea in aceasta procedura nu exclude posibilitatea de a cere despagubiri printr-o proce-



### SC Pintilie Broker de Asigurare SRL

Sediul social: Str. Delea Veche, nr. 16-18, Parter, ap. 2, Sector 2, Bucuresti  
Broker de Asigurare autorizat de CSA prin decizia nr. 376 din 18.05.2009  
Inregistrat in Registrul Brokerilor sub nr. RBK 569. Capital social 200.000 lei  
Operator de date cu caracter personal nr. 11495  
Nr. inreg. Reg. Comertului: J40/3122/2009 CUI: 25251334  
Email: contact@pint.ro; Tel: 021.9799

dura judiciara separata;

-solutia propusa poate fi diferita de un rezultat stabilit de catre o instanta care aplica dispozitiile legale in vigoare;

-consecintele juridice ale acceptarii unei astfel de solutii.

Procedura solutionarii alternative a litigiilor prin impunerea unei solutii in cadrul SAL-Fin ia sfarsit prin pronuntarea unei hotarari de impunere. Hotararile care nu sunt atacate in termen de 15 zile calendaristice de la data comunicarii constituie de drept titlu executoriu.

In cursul procedurilor SAL-Fin, partile au dreptul de a-si exprima punctul de vedere cu privire la obiectul litigiului inaintat spre solutionare, in termen de 15 zile de la data sesizarii SAL-Fin. De asemenea, partile implicate au dreptul de a primi din partea SAL-Fin probele, documentele si elementele prezentate de cealalta parte.

In ambele proceduri, de propunere sau de impunere a unei solutii, in cazul in care partile accepta rezultatul, SAL-Fin va emite o hotarare motivata, comunicata partilor in termen de 15 zile de la adoptare.

### III. Dispozitii speciale

1. Trimestrial, prin grija departamentului financiar al companiei, se raporteaza catre ASF "Situatia petitiilor" si raportarea "Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutii si gestionare a petitiilor" (conform Recomandarii nr. 5 din Ghidurile privind solutii si gestionare a petitiilor de catre intermediarii in asigurari - EIOPA), pana in ultima zi a lunii urmatoare trimestrului pentru care se face raportarea. Raportarile se vor transmite Autoritatii de Supraveghere Financiară, atat in format electronic, prin incarcarea datelor in aplicatia de raportari electronice, cat si in scris (formatul din aplicatia de raportari electronice), avand obligatoriu semnatura uneia dintre persoanele semnificative, conform art. 35 alin. (15) din Legea nr. 32/2000, cu modificarile si completarile ulterioare.

2. Procedura de solutionare a petitiilor, adresa de mail si numerele de telefon la care se pot solicita informatii referitoare la stadiul rezolvarii petitiilor se vor regasi obligatoriu in sediul unitatilor teritoriale si pe site-ul companiei.

3. Prezenta procedura intra in vigoare la data de 01.01.2015.4. In conformitate cu prevederile Ordinului Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor nr. 163/06.05.2014, pentru corecta informare a consumatorilor si pentru a le da acestora posibilitatea sa afle informatii referitoare la modul in care pot face sesizari ori



Pintilie Broker de Asigurare

**SC Pintilie Broker de Asigurare SRL**

Sediul social: Str Delea Veche, nr 16-18, Parter, ap 2, Sector 2, Bucuresti  
Broker de Asigurare autorizat de CSA prin decizia nr 376 din 18.05.2009  
Inregistrat in Registrul Brokerilor sub nr RBK 569. Capital social 200.000 lei  
Operator de date cu caracter personal nr 11495  
Nr. inreg. Reg Comertului: J40/3122/2009 CUI: 25251334  
Email: contact@pint.ro; Tel: 021.9799

reclamati cu privire la produsele si/sau serviciile ce le sunt puse la dispozitie, directori unitatilor teritoriale au obligatia de a afisa in sedile unitatilor numarul de telefon denumit TELEFONUL CONSUMATORULUI – linie telefonica cu apelare gratuita, adresa si numerele de telefon/fax si adresele de e-mail ale comisariatelor regionale pentru protectia consumatorilor si comisariatelor judetene pentru protectia consumatorilor, in a caror raza teritoriala se afla unitatea, precum si adresa site-ului Autoritati Nationale pentru Protectia Consumatorilor: [www.anpc.gov.ro](http://www.anpc.gov.ro).

Aprobat,

Administrator – Director General

Alexandru Stefan Pintilie