

APROBAT,  
Director General,  
Dan Dumitrescu

**PROCEDURA INTERNA**  
**privind primirea si solutionarea petitiilor referitoare la activitatea**  
**Vector Broker Asigurare Reasigurare SRL**  
**conform Normei ASF nr.18/2017 ,**  
**aprobata prin Decizia nr.82/24.07.2017**

**Scop:** reglementarea modului de organizare și desfășurare a activității de primire, evidențierea și rezolvarea petițiilor ce sunt adresate Vector Broker Asigurare Reasigurare SRL; legalitatea soluțiilor adoptate; comunicarea soluțiilor adoptate, însoțite de documentațiile complete aferente cazurilor, în termenul legal către Autoritatea de Supraveghere Financiară sau către petenți, după caz.

**Termeni:**

**Potent** = persoană fizică sau juridică care are calitatea de asigurat, contractant, beneficiar, persoană prejudiciată sau reprezentanți ai acestora, așa cum sunt definite de legislația în vigoare; pentru comunicarea informațiilor, reprezentanții petenților prezintă copia actului de identitate, în cazul persoanelor fizice, și actul de reprezentare acordat, în original, în formă certificată ori legalizată, sau copii ale acestora, semnate pentru conformitate cu originalul, astfel încât să poată fi verificate identitatea părților, precum și calitatea persoanelor semnatare ale actului juridic.

**Petitie** = cererea, reclamația, sesizarea formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un **potent** își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea brokerului de asigurare;

**SAL-FIN** = Entitatea de Solutionare Alternativa a Litigiilor in Domeniul Financiar Nonbancar.

**Inregistrarea petitiilor:**

Petițiile vor fi formulate **în scris** și:

- fie, vor fi depuse cu număr de înregistrare la sediul central sau la sediile teritoriale ale Vector Broker de Asigurare Reasigurare SRL;
- fie, prin sistemul on-line de depunere a petițiilor, la adresa [reclamatii-sesizari@vectorbroker.ro](mailto:reclamatii-sesizari@vectorbroker.ro) de pe site-ul companiei : [www.vectorbroker.ro](http://www.vectorbroker.ro) ;
- fie, transmise prin poșta sau servicii de curierat la sediul central, prin fax nr. **021-3366602** ori prin e-mail la adresa [reclamatii-sesizari@vectorbroker.ro](mailto:reclamatii-sesizari@vectorbroker.ro);

Vector Broker de Asigurare Reasigurare SRL întocmește și menține un **Registru Unic de Petiții** în format electronic securizat, pentru fiecare an calendaristic, în conformitate cu anexa nr. 1 din Norma 18/2017, asigurându-se de următoarele:

a) reînceperea numerotării de la 01 la fiecare început de an, în care să 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 prin registratură, prin poștă electronică, prin sistemul on-line existent pe site-ul oficial al brokerilor;

b) securizarea acestuia prin implementarea unui mecanism care să garanteze nerepudierea înscrisurilor.

Informații privind înregistrarea petitiilor și stadiul rezolvării acestora pot fi obținute la **telefon nr. 021-3366601** sau la adresa de e-mail la adresa **[reclamatii-sesizari@vectorbroker.ro](mailto:reclamatii-sesizari@vectorbroker.ro)**

Reclamațiile primite prin telefon fără a fi urmate de transmiterea lor în scris, petitiile anonime, precum și orice tip de corespondență care nu conține o petiție și care ajunge din eroare pe adresa **[reclamatii-sesizari@vectorbroker.ro](mailto:reclamatii-sesizari@vectorbroker.ro)** nu vor fi considerate petiții în sensul prezentei proceduri și nu vor fi înregistrate în Registrul Unic al Petițiilor în format electronic al SC Vector Broker de Asigurare Reasigurare SRL.

### **Soluționarea petițiilor:**

Pentru soluționarea legală a petițiilor înregistrate în Registrul Unic de Petiții în format electronic, conducerea executivă a Vector Broker de Asigurare Reasigurare SRL va dispune măsuri de cercetare, analiză detaliată și rezolvare rapidă și temeinică a tuturor aspectelor sesizate de petenți, cu respectarea strictă a prevederilor legale și contractuale în vigoare.

În vederea soluționării pe cale amiabilă a disputelor dintre asiguratori, Vector Broker de Asigurare Reasigurare SRL și asigurați, contractanți, beneficiari, persoane prejudiciate sau reprezentanții acestora, la solicitarea uneia dintre părți, se utilizează metodele alternative de soluționare a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare, respectiv în cazul persoanelor fizice entitatea de soluționare alternativă a litigiilor SAL-FIN, iar în cazul persoanelor juridice medierea sau arbitrajul; soluționarea amiabilă sau prin intermediul metodelor de soluționare alternativă a litigiilor nu limitează dreptul părților de a se adresa instanțelor de judecată abilitate.

Pentru petițiile primite direct de la petenti, răspunsul va fi transmis acestora în termen de maximum **30** de zile de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

Pentru fiecare solicitare primită de la Autoritatea de Supraveghere Financiară, răspunsul va fi transmis atât în format electronic, cât și în format letric (cu confirmare de primire) în termen de maximum **10** zile sau în termenul precizat în mod expres în aceasta, o notă de fundamentare, precum și toate informațiile, documentele și situațiile solicitate. Nota de fundamentare sau orice altă corespondență va fi semnată în mod obligatoriu de una dintre persoanele semnificative, conform art 35 alin. (15) din Legea nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare.

În situația în care aspectele sesizate prin petiția depusă la Autoritatea de Supraveghere Financiară necesită o cercetare mai amănunțită, conducerea executivă a Vector Broker de Asigurare Reasigurare SRL va solicita Autorității de Supraveghere Financiară prelungirea termenului prevăzut la art.6 (7) din Norma ASF nr.18/2017 cu cel mult 5 zile.

Vector Broker de Asigurare Reasigurare SRL acordă asistență asiguratului existent în propriul portofoliu, în ceea ce privește derularea contractului de asigurare cu respectarea condițiilor de asigurare, precum și a prevederilor legale pe toată perioada valabilității acestuia, inclusiv pentru soluționarea pe cale amiabilă a eventualelor litigii.