



PROCEDURA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR - SAFE INVEST BROKER -

CAP. 1 SCOPUL PROCEDURII, DEFINITII SI LEGALITATE

1. Prezenta procedura stabileste conditiile si modalitatea de inregistrare, analiza si solutionare a petitiilor adresate catre **Safe Invest Broker**, valabile incepand cu data de **01.08.2017**.
2. In prezenta procedura, termenii de mai jos au urmatoarele semnificatii:
 - **Petent** – persoana fizica sau juridicacare 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 brokerilor.
3. Actul normativ ce a stat la baza elaborarii prezentei proceduri este Norma nr. 18/2017 emisa de **A.S.F.**

CAP. 2 DESCRIEREA PROCEDURII

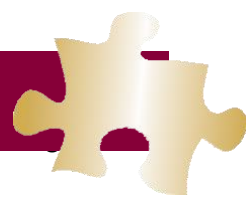
Politica **Safe Invest Broker** este de a face toate demersurile legale pentru rezolvarea petitiilor pe cale amiabila.

Petițiile (obligatoriu formulate in scris) pot fi depuse in urmatoare moduri:

- direct la secretariatul **Safe Invest Broker** de la sediul companiei din Strada Vespasian nr. 34, sector 1, Bucuresti;
- pot fi trimise prin posta sau curier cu confirmare de primire la adresa Strada Vespasian nr. 34, sector 1, Bucuresti;
- pot fi trimise prin fax la nr. 021.336 36 66 sau prin e-mail la adresa petitie@safe-invest.ro.



1. Petitiile sunt numerotate si inregistrate în Registrul unic de petitii, in ordine cronologica a primirii. La fiecare inceput de an, se reincepe numerotarea de la 01, fara ca numerele de inregistrare sa se repete, indiferent de modalitatea de primire a acestora.
2. Pentru a fi valida, petitia trebuie sa contina obligatoriu cel putin urmatoarele informatii:
 - datele de identificare si de contact ale petentului;
 - obiectul petitiei (descrierea, informatii pentru identificarea situatiei reclamate);
 - numarul politei de asigurare in discutie si compania de asigurare, daca obiectul petitiei este referitor la o polita de asigurare;
 - numarul dosarului de dauna si compania de asigurare, daca obiectul petitiei este un dosar de dauna;
 - semnatura petentului;
 - in cazul în care petentul este persoana juridica, este necesara prezentarea unui act de reprezentare, in original, conform prevederilor art. 3 din Norma 18/2017.
3. Petitiile care nu cuprind datele conform art. 2.4., sunt considerate invalide, caz in care se inregistreaza cu mentiunea ”date incomplete” si NU se proceseaza mai departe, urmand ase analiza cand si daca datele vor fi completate prin revenire, de catre petent.
4. Petitiile valide se analizeaza de catre persoana desemnata de catre conducerea executiva si se vor face toate demersurile legale pentru solutionarea ei in cel mai scurt timp.
5. Fiecare petitie valida va fi analizata distinct, in functie de obiectul petitiei, iar raspunsul va fi comunicat petentului in scris in termen de cel mult 30 zile de la data inregistrarii reclamatiei, indiferent daca solutia este favorabila sau nefavorabila petentului.
6. Pentru fiecare solicitare primita de la A.S.F., in termen de maximum 10 zile sau in termenul precizat in mod expres in aceasta, Safe Invest Broker va transmite o nota de fundamentare, precum si toate informatiile necesare, conform art. 6 (7) din Norma 18/2017.
7. Semestrial, se transmit catre A.S.F. raportarile “Situatia petitiilor” și “Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor”, dupa modelul anexelor 5, respectiv 2, din Norma 18/2017, in termen de 45 de zile de la incheierea semestrului pentru care se intocmeste raportarea, model atasat prezentei proceduri.



8. In vederea solutionarii pe cale amiabila a disputelor, la solicitarea uneia dintre parti, se utilizeaza metode alternative de solutionare a litigiilor, prevazute de dispozitiile legale in vigoare.
9. Astfel, in cazul persoanelor fizice entitatea de solutionare alternativa a litigiilor este 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. Conducerea executiva a Safe Invest Broker se asigura de: buna organizare si desfășurare a activitatii de primire, evidentierea si rezolvarea petitiilor ce ii sunt adresate, legalitatea solutiilor adoptate, comunicarea solutiilor adoptate, in termenele legale, asigurarea participarii la procedurile de solutionare alternativa a litigiilor, atunci cand petentul solicita.
10. Orice modificari ale prezentei proceduri vor fi transmise A.S.F. in termen de 30 zile de la data aprobarii acesteia, impreuna cu decizia emisa in acest sens.
11. Prezenta procedura de solutionare a petitiilor va fi permanent accesibila consumatorilor la sediul Safe Invest Broker, precum si pe site-ul Safe Invest Broker www.safe-invest.ro.

CAP. 3 DISPOZITII FINALE

- 3.1 In cazul in care un petent adreseaza mai multe petitii pe acelasi subiect, acesta va primi un singur raspuns care va face referire la toate petitiile transmise.
- 3.2 Analiza petitiei se va face pe baza documentelor puse la dispozitie de petent, precum si a datelor detinute de catre Safe Invest Broker. In situatii justificate, in care analiza petitiei presupune solicitarea de la petent a unor informatii si/sau documente suplimentare, Safe Invest Broker ii va comunica in scris acestuia cerintele suplimentare, precizand ca termenul de solutionare se va prelungi, in functie de termenul de raspuns al petentului.
- 3.3 Pentru solicitari de informatii privind stadiul rezolvarii petitiilor, petentul poate trimite un email la adresa **petitie@safe-invest.ro**, ne poate contacta in intervalul orar 09:00 – 17:00 la numarul de telefon **021/336.36.99**, sau poate solicita sa discute cu persoana desemnata sau responsabila de solutionarea petitiei.

Safe Invest Broker