

Procedura pentru soluționarea petitiilor de catre SC STAR BROKER DE ASIGURARE SRL

1. PETIȚIA (Reclamația sau Sesizarea) este cererea, reclamația, sesizarea formulată **în scris** ori **prin poștă electronică**, transmisă prin **servicii poștale** ori direct **la sediu**, sau prin **e-mail**, prin intermediul căreia o persoană fizică sau juridică, care deține calitatea de contractant sau beneficiar al unei asigurări își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea de intermediere a asigurarilor de catre SC STAR BROKER DE ASIGURARE SRL.

2. Soluționarea petitiilor de catre SC STAR BROKER DE ASIGURARE SRL., se va face pe cale amiabila, prin discutii cu petentii/reprezentantii acestora si propunerea de solutii, la sediul social al brokerului pe baza procedurii proprii de soluționare a petitiilor, in termen de pana la 30 de zile de la data depunerii petitiei.

3. Daca solutia nu este pe placul petentului, acesta se poate adresa entitatii de soluționare alternativa a litigiilor SAL-FIN, organizata la nivelul ASF, transmitand o petitie prin servicii poștale ori direct la sediu, prin e-mail sau printr-un formular online, ce se gaseste pe site-ul ASF.

4. Organizare și funcționare

- Pentru soluționarea petitiilor, conducerea executiva a Star Broker numeste o comisie, formata din 3 persoane, condusa de catre directorul executiv in calitate de presedinte, un secretar si un membru.
- Membrii comisiei sunt imparțiali și independenți în soluționarea petitiilor și răspund direct și personal, conform dreptului comun aplicabil.

5. Refuzul

(1) Comisia poate refuza soluționarea unei petitii daca:

- a) Petentul promoveaza petitia cu rea-credință sau in mod ofensator;
- b) Petitia nu a fost facuta in termen de un an de la data săvârșirii faptei ce a dat naștere litigiului sau ori, în cazul faptelor continue, de la data încetării acestora;
- c) Litigiul nu priveste activitatea de intermediere in asigurari.

(2) In cazul unui refuz, comisia va prezenta o explicatie privind motivul refuzului, in termen de pana la 10 zile calendaristice de la primirea petitiei.

(3) Refuzul solutionarii petitiei, nu va afecta accesul petentului la procedurile de soluționare alternative.

6. Propunerea unei soluții

(1) Procedura intra in atenția comisiei, în cazul în care petentul se adresează printr-o cerere scrisă.

(2) La momentul comunicării informațiilor, reprezentanții petenților prezintă

- o copia actului de identitate, în cazul persoanelor fizice
- o actul de reprezentare acordat, în original, în formă certificată ori legalizată sau copii ale acestora, semnate pentru conformitate cu originalul,

in asa fel încât să poată fi verificată identitatea părților, precum și calitatea persoanelor semnatare ale actului juridic.

(3) Procedura presupune convocarea petentului, la data, locul și ora exactă unde va avea loc discutia in vederea solutionarii amiabile a petitiei.

(4) Convocarea se va face prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, prin fax sau orice alt mijloc de comunicare care asigură transmiterea textului actului și confirmarea primirii acestuia.

(5) Data convocării se va stabili nu mai devreme de 5 zile calendaristice de la data primirii convocării de către petent.

(6) Petentul confirmă sau infirmă participarea la procedura de soluționare a litigiului în termen de 5 zile de la primirea convocării. În cazul lipsei răspunsului sau al infirmării participării, se procedeaza la soluționarea petitiei in raport cu prevederile legale in vigoare, fara a se depasi termenul de 30 de zile de la data depunerii petitiei.

(7) La solicitarea expresă scrisă a oricăreia dintre părți se va putea stabili o altă dată a procedurii de soluționare a litigiului, in acelasi interval de 30 de zile, pentru o singura dată, asupra căreia trebuie să își dea acordul ambele părți.

(8) În cazul unor litigii mai complexe, comisia poate, dacă este necesar, să prelungească termenul cu cel mult 10 de zile și să-l informeze pe petent asupra acestui aspect.

(9) Rezolvarea litigiului în mod amiabil va avea in vedere gasirea unei soluții reciproc avantajoase.

(10) Comisia comunică petentului soluția propusă pentru lichidarea litigiului în vederea exprimării de către acestea a acordului sau a dezacordului privind soluția propusă, in conformitate cu legislatia in vigoare.

(11) Încheierea solutionarii unei petitii ia sfârșit după caz:

- a) prin întocmirea de către comisie a unei hotarari motivate, care cuprinde descrierea faptelor, soluția propusă și intelegerea consecintelor juridice de catre părți in legatura cu aceasta, in acest sens hotararea se va contrasemna drept consecinta a insusirii solutiei propuse de catre comisie.
- b) prin renuntarea petentului la petitie, situatie in care cazul este considerat clasat.