

PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A PETIȚIILOR DE CĂTRE SMART INSURANCE CORREDURÍA DE SEGUROS, S.L.

Articolul 1. Obiectul

Prezentul regulament reglementează procedura de soluționare a petițiilor și funcționarea Serviciului de relații cu clienții al SMART INSURANCE CORREDURÍA DE SEGUROS, S.L. (denumit în continuare „**Brokerul**”), în conformitate cu prevederile Normei ASF nr. 18/2017 din 6 iulie 2017 privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea societăților de asigurare și reasigurare și brokerilor de asigurare și ale Legii 236/2018 din 5 octombrie 2018 privind distribuția de asigurări.

Articolul 2. Domeniu de aplicare

Prezentul regulament se aplică cererilor, reclamațiilor, sesizărilor, formulate în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un petent își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea Brokerului (denumite în continuare „**Petițiile**”), prezentate de către asigurat, contractant, beneficiar, persoană prejudiciată sau reprezentanți ai acestora (denumiți în continuare „**Petenții**”), care se referă la interesele și drepturile lor recunoscute legal, legate de contractele de asigurare intermediare de Broker.

Articolul 3. Prezentarea și conținutul Petițiilor

Petițiile pot fi depuse de Petenți în format electronic prin e-mail la adresa info@heymondo.ro sau fizic ori prin poștă sau servicii de curierat la sediul social al Brokerului din Calle Alaba, nr. 140, 2^o 4^a, Barcelona, Spania.

Petiția trebuie să conțină:

- a) Numele, prenumele și domiciliul persoanei interesate și, după caz, al persoanei care o reprezintă, acreditată în mod corespunzător; numărul documentului național de identitate pentru persoanele fizice și datele referitoare la registrul comerțului pentru persoanele juridice.
- b) Motivul Petiției, cu specificarea clară a aspectelor cu privire la care se solicită o decizie.
- c) Biroul sau birourile, departamentul sau serviciul în care au avut loc faptele care fac obiectul Petiției.
- d) Declarație că Petentul nu are cunoștință de faptul că obiectul Petiției este în curs de soluționare printr-o procedură administrativă, arbitrală sau judiciară.
- e) Locul, data și semnătura.

Pentru comunicarea informațiilor, Petenții 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.

Termenul pentru depunerea Petiției este de doi (2) ani de la momentul în care persoana interesată a luat cunoștință de faptele care au determinat-o, și trebuie să furnizeze toate documentele care atestă faptele pe care se bazează.

Articolul 4. Admiterea la procedură, remedierea, soluționarea favorabilă și renunțarea

După primirea Petiției, Serviciul de relații cu clienții va confirma primirea în scris și înregistra Petiția în registrul corespunzător și va proceda la admiterea acesteia în procedură, cu condiția să îndeplinească cerințele necesare.

În cazul în care nu sunt furnizate datele minime necesare, Petentului i se va solicita să remedieze deficiența în termen de zece (10) zile calendaristice, fiind avertizat că, în cazul în care nu remediază deficiența, Petiția va fi arhivată fără alte formalități.

Nu se vor admite Petițiile în cazul în care se întâlnește una dintre următoarele situații:

- Nu au fost prezentate în forma corespunzătoare actele de identitate sau de reprezentare prin care Petentul își dovedește calitatea.
- Când a trecut mai mult de doi (2) ani de la data la care clientul a luat cunoștință de faptele care au dat naștere Petiției.
- Când, în legătură cu aceleași fapte, se află în curs o procedură civilă sau penală în fața unei instanțe de drept comun, administrative sau în arbitraj. Dacă se introduce un recurs sau se exercită o acțiune în fața organelor judiciare, administrative sau arbitrale, Petiția va fi clasată imediat.
- Când se intenționează să se procedeze la tratarea ca Petiție a unor recursuri sau acțiuni diferite, a căror cunoaștere este de competența organelor administrative, arbitrale sau judiciare, sau când aceasta este în așteptarea unei hotărâri sau a unui litigiu sau când problema a fost deja soluționată în acele instanțe.
- Atunci când faptele, motivele și solicitările care constituie obiectul Petiției nu se referă la operațiuni concrete.
- Atunci când se formulează Petiții care repetă altele anterioare soluționate, prezentate de același Petent în legătură cu aceleași fapte.

Atunci când se înregistrează una dintre situațiile de inadmisibilitate detaliate mai sus, acest lucru va fi comunicat în scris Petentului printr-o decizie motivată, prin care i se va acorda un termen de 10 zile calendaristice pentru a-și prezenta argumentele, cu mențiunea că, în cazul în care nu se primește un răspuns în timp util și în forma corespunzătoare, Petiția va fi arhivată fără alte formalități. În cazul în care persoana interesată a răspuns și motivele de inadmisibilitate se mențin, i se va comunica decizia finală adoptată.

În cazul soluționării favorabile de către Broker, Petentul va fi informat în mod expres, iar Petiția va fi arhivată. Petentul poate renunța în orice moment printr-o declarație expresă.

Articolul 5. Termen de soluționare și notificare. Date de contact

Heymondo

Termenul maxim pentru pronunțarea și motivarea hotărârii va fi de 30 de zile de la data înregistrării Petiției.

Dacă doriți să contactați Brokerul pentru a solicita informații despre stadiul rezolvării Petițiilor, vă puteți adresa prin e-mail la info@heymondo.ro, sau telefonic la nr. +40 779 224 842.

Articolul 6. Obligațiile Brokerului

Serviciul de relații cu clienții va acționa în deplină independență și autonomie față de celelalte servicii ale Brokerului, în special față de departamentele comerciale. Se va evita orice influență care ar putea compromite criteriile sale în exercitarea funcțiilor sale.

Conducerea executivă a Brokerului și coordonatorul Serviciului de relații cu clienții se asigură de:

- a) buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențierea și soluționarea Petițiilor ce le sunt adresate;
- b) legalitatea soluțiilor adoptate;
- c) comunicarea soluțiilor adoptate, însoțite de documentația corespunzătoare, în termenul legal;
- d) asigurarea participării la procedurile de soluționare alternativă a litigiilor, precum conciliere prin intermediul [SAL-FIN](#), mediere sau arbitraj, după caz, atunci când se solicită de către consumator.

Articolul 7. Soluționare pe cale amiabilă sau prin metode de soluționare alternativă a litigiilor

În vederea soluționării pe cale amiabilă a disputelor dintre Broker și Petenți, la solicitarea uneia dintre părți, se pot utiliza 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.

Articolul 8. Relația cu Direcția Generală de Asigurări și Fonduri de Pensii (DGSFP) sau Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF)

Petentul poate apela la Serviciul de reclamații al DGSFP sau ASF în cazul în care nu este de acord cu hotărârea emisă sau dacă nu s-a emis o hotărâre în termenul prevăzut.

Serviciul de relații cu clienții va colabora cu autoritățile competente în exercitarea funcțiilor acestora, transmitând informațiile solicitate de acestea și răspunzând cerințelor lor în conformitate cu prevederile normelor aplicabile.

Articolul 9. Raport anual

În primul trimestru al fiecărui an, Serviciul de relații cu clienții va prezenta organului de administrare al Brokerului un raport privind desfășurarea activității sale în cursul exercițiului anterior, care va include cel puțin:

Heymondo

- a) Un rezumat statistic al Petițiilor soluționate, cu informații privind numărul acestora, admiterea la tratare, motivele de respingere, motivele invocate și sumele afectate.
- b) Un rezumat al deciziilor adoptate, indicând caracterul lor favorabil sau nefavorabil.
- c) Criteriile generale cuprinse în decizii.
- d) Recomandări pentru îmbunătățirea calității serviciilor sau prevenirea viitoarelor Petiții.

Un rezumat al acestui raport va fi inclus în raportul anual al Brokerului.

Articolul 10. Publicitatea regulamentului

Prezentul regulament va fi accesibil pe pagina web a Brokerului (www.heymondo.ro), la dispoziția clienților și utilizatorilor serviciilor sale.