

Preluarea si soluționarea petițiilor în cadrul BT Broker de Asigurare SRL

Cadrul legislativ și termeni

Cadrul legislativ reprezentativ care reglementează procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea societăților de asigurare și reasigurare și brokerilor de asigurare este instituit prin Norma ASF nr. 18/2017 privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea societăților de asigurare și reasigurare și brokerilor de asigurare ("Norma 18/2017").

Petiție - cererea, reclamația, sesizarea formulată în scris ori prin poșta electronică, prin intermediul căreia un petent și exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea BT Broker de Asigurare SRL.

Potent - persoana fizică sau juridică ce are calitatea de asigurat, contractant, beneficiar, persoană prejudiciată sau reprezentant al acestora, așa cum sunt definite de legislația în vigoare și care înaintează o petiție fie direct către BT Broker de Asigurare SRL, fie prin intermediul Autorității de Supraveghere Financiară (ASF) sau prin intermediul altei autorități (spre exemplu dar fără a fi limitativ prin intermediul Autorității Naționale pentru protecția Consumatorilor etc).

Depunerea petițiilor

Orice neclaritate sau nemulțumire reclamată de petent în legătură cu înțelegerea și executarea contractului de asigurare va fi soluționată prin intermediul unei petiții, care poate fi depusă:

- **la sediul central** sau la **oricare din reprezentanțele teritoriale ale BT Broker de Asigurare SRL**. Lista acestora este disponibilă [aici](#).
- **prin e-mail**, la adresa: office@btbroker.ro
- **prin serviciul poștal/curierat**, la adresa sediului central: BT Broker de Asigurare SRL, Str. Gara Herăstrau Nr.4, Clădirea Green Court, Etaj 4, Sector 2, București.
- **prin intermediul Autorității de Supraveghere Financiară** - <https://portal.asfromania.ro>
- **prin intermediul altor autorități publice** (de exemplu ANPC)

Petițiile nu pot fi transmise telefonic. De asemenea, răspunsurile la petiții nu vor fi comunicate telefonic.

Modalități de soluționare a petițiilor

Părțile vor încerca să soluționeze pe cale amiabilă toate conflictele apărute pe perioada derulării relației contractuale.

În vederea soluționării pe cale amiabilă a disputelor dintre societăți, brokeri 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 SAI-FIN (în conformitate cu prevederile Regulamentului nr. 4/27.04.2016 privind organizarea și funcționarea entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar);
- în cazul persoanelor juridice medierea sau arbitrajul.

Soluționarea pe cale amiabilă sau prin intermediul metodelor de soluționare alternativă a litigiilor nu limitează dreptul părților de a se adresa instanțelor de judecată competente.

Termenul de soluționare a petițiilor

Potrivit dispozițiilor Normei nr.18/2017, distribuitorii au obligația de a înregistra petițiile într-un Registru Unic de Petiții, indiferent de modalitatea de primire a acestora.

BT Broker de Asigurare SRL răspunde petițiilor primite direct de la petenți, în termen de maximum 30 (treizeci) de zile de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă, cu respectarea reglementărilor legale aplicabile.