

Politica de gestionare a reclamațiilor
aplicabilă INTERAMERICAN HELLENIC INSURANCE
COMPANY S.A. ATENA - SUCURSALA BUCURESTI

Septembrie 2025

Versiune:	1.0.0.0
Status:	Versiunea 1
Data:	09/2025
ID document:	IAG/COMPL.MANAG/ POL ICMP
Clasificare:	intern

Cuprins

1. Obiectivul Politicii	3
2. Cadrul de reglementare	3
3. Domeniu de aplicare.....	3
4. Definiții	4
5. Principii de gestionare a reclamațiilor	6
6. Principii specifice de gestionare a reclamațiilor	7
7. Principii de gestionare	8
8. Controale efectuate de alte funcții	9
9. Descrierea generală a procesului.....	10
10. Conducătorul funcției din cadrul Sucursalei.....	14
11. Raportarea către Autoritatea de Supraveghere Financiară la cererea formulată de această autoritate	15
12. Soluționarea amiabilă a litigiilor	17
13. Revizuirea Politicii	17

Documente conexe:

- A. Codul de conduită al angajaților Interamerican
- B. Politica de securitate a informațiilor
- C. Politica privind confidențialitatea datelor

1. Obiectivul Politicii

Prezenta Politică stabilește principiile generale și liniile directoare pentru investigarea corectă și eficientă a reclamațiilor trimise către Interamerican, precum și pentru formularea unor concluzii utile în urma investigației, în scopul îmbunătățirii proceselor, produselor și serviciilor.

2. Cadrul de reglementare

Această Politică este emisă în conformitate cu Legea nr. 237/2015 privind autorizarea și supravegherea activității de asigurare și reasigurare, Norma nr. 18/2017 emisă de Autoritatea de Supraveghere Financiară privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea societăților de asigurare și reasigurare și a brokerilor de asigurare, precum și cu Ordonanța Guvernului nr. 38/2005 privind soluționarea alternativă a litigiilor între consumatori și comercianți. Politica este emisă, de asemenea, în conformitate cu Actul Comitetului Executiv al Băncii Greciei, nr. 88/5.4.2016, privind „Soluționarea reclamațiilor de către societățile de asigurări”, care se aplică entităților de asigurări grecești și pentru activitățile lor în alte state membre ale UE.

3. Domeniu de aplicare

3.1. Prezenta Politică se aplică următoarei sucursale de asigurări care face parte din Grupul Interamerican:

INTERAMERICAN HELLENIC INSURANCE COMPANY S.A. ATENA SUCURSALA BUCURESTI

3.2. Politica are în vedere toate activitățile de asigurare ale sucursalei române a INTERAMERICAN HELLENIC INSURANCE COMPANY S.A., astfel cum sunt descrise în Actul constitutiv, autorizația obținută sau legislația aplicabilă. Prezenta Politică este considerată o anexă la Politica de soluționare a reclamațiilor adresate Societății și se aplică sucursalei.

3.3. Consiliul de administrație al INTERAMERICAN HELLENIC INSURANCE COMPANY S.A., precum și conducerea Sucursalei, după caz, supraveghează și își

asumă responsabilitatea pentru aprobarea și punerea în aplicare a prezentei Politici, precum și pentru respectarea acesteia de către întreg personalul.

4. Definiții

Termenii menționați în prezenta Politică se referă la:

4.1. „Societate”: INTERAMERICAN HELLENIC INSURANCE COMPANY S.A.

4.2. „Reclamație” sau „Petiție”: o solicitare, reclamație sau sesizare, făcută în scris sau prin e-mail, prin care petentul/ reclamantul își exprimă nemulțumirea față de activitatea Sucursalei. În plus, înseamnă exprimarea scrisă a nemulțumirii adresată Sucursalei de către o persoană fizică sau juridică care este asociată în orice fel cu o poliță de asigurare emisă de Sucursală (de exemplu, contractant, beneficiar, terț vătămat față de asigurarea generală) sau cu serviciile de asigurare furnizate acelei persoane (inclusiv informațiile precontractuale). Reclamația nu include notificările privind cererile de despăgubire, cererile de rambursare și cererile simple legate de executarea contractului de către societate, precum și furnizarea de informații sau clarificări Petentului/ Reclamantului .

4.3. „Reclamant” sau „Petent”: persoană fizică sau juridică care este asigurat, contractant, beneficiar, terț vătămat sau reprezentantul acestora, astfel cum sunt definiți de legislația în vigoare. În plus, prin Reclamant se înțelege și persoana fizică sau juridică care are un interes legitim și care depune o reclamație pentru a fi examinată de Sucursală și care a depus deja o reclamație în legătură cu un contract existent (de exemplu, contractant, asigurat, beneficiar, terț vătămat față de asigurarea generală) sau cu serviciile de asigurare furnizate acelei persoane (inclusiv informațiile precontractuale).

4.4. „Funcția de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei ”: cadrul de proceduri și personalul cu expertiza adecvată asociat cu investigarea reclamațiilor în conformitate cu Norma ASF nr. 18/2017 și astfel cum este definit în Procesul intern de gestionare a reclamațiilor. Funcția de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei este formată dintr-o echipă de analiză și soluționare a reclamațiilor, alcătuită din personal specializat și cu experiență în domeniul asigurărilor, calificat în clasele de

asigurări pentru care Sucursala este autorizată, pentru a analiza toate aspectele ridicate de reclamanți, în conformitate cu dispozițiile legale și contractuale aplicabile fiecărui caz, organizată după cum urmează:

- a) echipa de analiză și soluționare a reclamațiilor este gestionată de un coordonator, care este Conducătorul Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei, astfel cum este definit mai jos.
- b) decizia de numire a coordonatorului echipei de analiză și soluționare a reclamațiilor și a înlocuitorului său este transmisă ASF spre informare în termen de 10 zile de la aprobarea acesteia;
- c) coordonatorul desemnat sau, după caz, înlocuitorul său, este responsabil pentru activitatea echipei și pentru legalitatea soluției finale adoptate în fiecare caz analizat.

4.5. „Conducătorul Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei”: persoana responsabilă de această funcție, care raportează, în ceea ce privește aceste sarcini specifice legate de sucursală, direct directorului Sucursalei (i.e. reprezentantul legal al Sucursalei) (cu excepția cazului în care directorul Sucursalei este numit și Conducătorul Funcției de gestionarea a reclamațiilor la nivelul Sucursalei), directorului general (CEO) și Consiliului de Administrație ai Societății, după caz. Se acordă atenție ca alte atribuții îndeplinite de directorul Sucursalei, menționat anterior, să nu intre în conflict cu atribuțiile funcției de gestionare a reclamațiilor și să nu existe conflicte de interese.

Persoana respectivă este responsabilă de îndrumarea, gestionarea, coordonarea și conformitatea zilnică a echipei din Sucursală pentru a asigura gestionarea corectă a procesului de administrare a reclamațiilor.

Conducerea Sucursalei și Conducătorul Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei asigură:

- a) organizarea și desfășurarea corespunzătoare a activității de primire, înregistrare și soluționare a reclamațiilor ;
- b) legalitatea soluțiilor adoptate;
- c) comunicarea soluțiilor adoptate, însoțită de documentația completă referitoare la cazuri, în termenul legal către ASF sau către reclamanți, după caz;

- d) asigurarea participării la procedurile alternative de soluționare a litigiilor, cum ar fi concilierea prin SAL-FIN, medierea sau arbitrajul, după caz, la cererea consumatorului.

4.6. Numele Conducătorului Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei și orice schimbări de personal sunt comunicate autorităților de reglementare competente în termenul stabilit de cadrele juridice din Grecia și România.

4.7. „Sucursala”: INTERAMERICAN HELLENIC INSURANCE COMPANY S.A. ATENA - SUCURSALA BUCURESTI.

4.8. „Politica” sau „politica”: prezenta Politică de gestionare a reclamațiilor aplicabilă Interamerican Hellenic Insurance Company S.A. Atena - Sucursala București.

5. Principii de gestionare a reclamațiilor

5.1. Reclamațiile sunt gestionate pe baza bunei-credințe și a imparțialității, atât în ceea ce privește examinarea conținutului, cât și procedurile interne de soluționare a acestora. Personalul responsabil cu investigarea Reclamațiilor colectează și evaluează fiecare problemă și informațiile conexe, aplicând strict legislația și în conformitate cu documentele interne și manualele de proceduri de asigurare ale Interamerican.

5.2. În timpul investigării Reclamației, se iau în considerare interesele legitime ale Reclamantului, în conformitate cu legislația în materie de asigurări și cu termenii și condițiile poliței, interesele legitime ale Sucursalei și ale Societății, solvabilitatea financiară, reputația comercială și integritatea.

5.3. Soluționarea reclamațiilor se efectuează într-un termen rezonabil, astfel cum se menționează în Norma ASF 18/2017. Termenul (SLA) intern stabilit pentru diferitele departamente ale Societății este de zece (10) zile lucrătoare, dacă reclamația este primită de la un Reclamant/Petent, și de cinci (5) zile lucrătoare, dacă cererea este primită de la ASF. În caz de urgență, poate fi stabilit un termen (SLA) intern mai scurt. Investigarea reclamației și răspunsul scris către Reclamant nu pot depăși treizeci (30)

de zile calendaristice de la primirea reclamației, dacă aceasta a fost primită direct de la Reclamant, sau zece (10) zile calendaristice sau în termenul mai scurt stabilit de ASF, dacă cererea este formulată de ASF, după cum se detaliază mai jos.

Dacă problemele ridicate în reclamația trimisă din partea ASF necesită o investigație suplimentară, directorul Sucursalei și/sau Coordonatorul Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei sau, în absența acestora, înlocuitorul desemnat de aceștia, solicită ASF prelungirea termenelor prevăzute cu maximum 5 zile.

6. Principii specifice de gestionare a reclamațiilor

6.1. Transparență și accesibilitate

Această Politică este disponibilă pentru toți angajații Sucursalei și ai Societății prin intermediul site-ului intranet „Sharepoint” (inclusiv canalul de distribuție Anytime).

Informațiile pentru Reclamanți, astfel cum sunt definite mai jos (a se vedea Prezentarea generală a procesului), sunt disponibile pe site-ul web al Sucursalei și la sediul Sucursalei.

Politica și informațiile privind modul de soluționare amiabilă a reclamațiilor, inclusiv prin soluționarea alternativă a litigiilor, mediere sau arbitraj, precum și informațiile privind adresa de e-mail și numărul de telefon la care pot fi solicitate informații privind starea reclamațiilor, sunt disponibile publicului la sediul Sucursalei și pe site-ul web al acesteia.

6.2. Răspunsul către reclamant

Pentru fiecare Reclamație depusă se emite și se trimite sau se expediază Reclamantului o confirmare scrisă (inclusiv un mesaj de e-mail, dacă Reclamantul este de acord), care conține cel puțin următoarele informații:

- a) O descriere a procesului urmat de Sucursală pentru soluționarea Reclamațiilor (a se vedea Prezentarea generală a procesului mai jos), într-un limbaj simplu și ușor de înțeles;
- b) Datele de contact ale persoanei responsabile de gestionarea Reclamației și de comunicarea cu Reclamantul;

- c) Informații suplimentare care ar putea fi necesare pentru investigarea Reclamației (de exemplu, datele de identificare ale Reclamantului, polița de asigurare și Relația reclamantului în legătură cu aceasta);
- d) Confirmarea că Sucursala va răspunde la Reclamație în termen de treizeci (30) de zile calendaristice de la data înregistrării cererii la Sucursală, indiferent dacă cererea este favorabilă sau nu. Sucursala va depune toate eforturile pentru a respecta termenul legal de răspuns menționat. Dacă, în cazuri excepționale, este necesar un timp suplimentar pentru finalizarea investigației, Reclamantul va fi informat în prealabil în scris cu privire la acest aspect, inclusiv prin furnizarea de detalii privind motivul pentru care Reclamația nu poate fi soluționată în termenul stabilit și data preconizată pentru comunicarea rezultatului;
- e) Confirmarea faptului că depunerea Reclamației și începerea investigației la nivelul Sucursalei nu afectează dreptul Reclamantului de a iniția acțiuni în fața autorităților judiciare;
- f) Informații conform cărora Reclamantul poate solicita o soluționare extrajudiciară în conformitate cu Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 și cu Regulamentul Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016 „SAL-Fin” (www.salfin.ro);
- g) La finalizarea procesului de evaluare a Reclamației, Reclamantul i se va comunica, în termenul legal, rezultatul, indiferent dacă acesta este pozitiv sau negativ, inclusiv documentația completă a cazului, după caz.

7. Principii de gestionare

7.1. Reclamațiile sunt tratate într-un mod responsabil și eficient. Dacă Reclamantul depune o cerere scrisă pentru a obține o copie a dosarului (electronic sau fizic) creat pentru soluționarea Reclamației, în scopul protejării intereselor legale ale Sucursalei și ale Societății în fața autorităților judiciare sau administrative, toate cererile vor primi un răspuns numai după consultarea (verbală sau scrisă) cu departamentul juridic sau cu responsabilul cu conformitatea sau cu responsabilul cu protecția datelor la nivelul Sucursalei și al Societății, după caz.

7.2. În cursul soluționării reclamațiilor de către orice parte, în conformitate cu procesul de soluționare a reclamațiilor, trebuie gestionat eventualul conflict de interese al

angajatului cu reclamația. Identificarea acestor conflicte de interese face parte din responsabilitățile Conducătorului Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei și ale Conducătorului Funcției de gestionare a reclamațiilor din cadrul Societății.

7.3. Soluționarea reclamațiilor se realizează cu respectarea și protejarea datelor cu caracter personal ale Reclamantului, în conformitate cu Codul de conduită și Politica de securitate a informațiilor și Politica de protecție a datelor cu caracter personal ale Interamerican.

7.4. Fișierul electronic al fiecărei reclamații (a se vedea Prezentarea generală a procesului mai jos) este protejat de măsurile de securitate IT ale Societății, iar accesul la date este clasificat (măsuri organizaționale).

7.5. Toți angajații Sucursalei și ai Societății, inclusiv conducerea, indiferent dacă sunt implicați direct în soluționarea Reclamațiilor sau nu, se angajează să acționeze cu bună-credință pentru a efectua o examinare promptă și eficientă a Reclamației și pentru a trimite răspunsul Reclamantului.

7.6. În ceea ce privește personalul implicat direct în soluționarea Reclamațiilor, se va efectua o evaluare periodică a performanțelor legate de aceste sarcini.

8. Controale efectuate de alte funcții

8.1. Interamerican, în conformitate cu Directiva Solvabilitate II, adoptă sistemul „celor trei linii de apărare”, conform căruia prima linie este formată din unitățile de afaceri ale Societății, a doua din funcțiile de control menite să identifice și să atenueze diversele riscuri la care este expusă Societății, iar a treia este realizată de unitatea de audit intern care efectuează auditul general al activităților Societății.

8.2. Procesul de soluționare a Reclamațiilor, pe lângă protecția Reclamantilor, are ca scop identificarea punctelor slabe și a lacunelor din procesele interne ale Sucursalei și ale Societății, care ar putea duce la riscuri operaționale sau de conformitate¹. În

¹ * Un risc de conformitate este definit ca fiind riscul de sancțiuni legale sau de reglementare, pierderi financiare semnificative sau pierderi de reputație pe care compania de asigurări le-ar putea suferi ca urmare a nerespectării legilor, reglementărilor, normelor, standardelor organizațiilor de autoreglementare conexe și codurilor de conduită aplicabile activităților sale.

cea ce privește riscurile operaționale, Funcția de gestionare a Reclamațiilor este monitorizată de managerul de risc operațional. În ceea ce privește riscurile de conformitate, ofițerul de conformitate monitorizează Funcția de gestionare a Reclamațiilor la nivelul Sucursalei.

8.3. Activitățile combinate ale Funcției de gestionare a reclamațiilor și participarea funcțiilor de gestionare a riscurilor și de conformitate cu reglementările sunt monitorizate de Departamentul de Audit Intern al companiei.

9. Descrierea generală a procesului

Biroul de gestionare a reclamațiilor (Centrul de contact) este responsabil în ultimă instanță de soluționarea Reclamațiilor clienților pentru toate societățile de asigurări ale Interamerican, inclusiv Sucursala și acționează ca punct unic de intrare și ieșire pentru gestionarea reclamațiilor. Întreaga procedură se află sub supravegherea și îndrumarea Conducătorului funcției de gestionare a Reclamațiilor din cadrul Societății.

Fiecare unitate a Interamerican participă la buna funcționare a procesului de gestionare a reclamațiilor prin intermediul persoanelor desemnate pentru gestionarea reclamațiilor (personal desemnat pentru monitorizarea zilnică a sistemului) în cooperare cu Conducătorul Funcției de gestionare a Reclamațiilor din cadrul Societății pentru rezolvarea aspectelor care apar și a răspunsului care trebuie trimis clientului în termenul specificat.

Dacă o Reclamație referitoare la Sucursală este primită de Societate, Reclamația va fi redirectionată cu prioritate către Sucursală.

9.1 Prezentare generală a procesului

1. Depunerea unei Reclamații de către un client sau o terță parte relevantă la Sucursală se face în următoarele moduri:
 - a. Prin e-mail la petitii@anytime.ro

- b. Prin corespondență scrisă (scrisoare) adresată Serviciului Clienți Anytime Romania. Toate documentele trimise prin corespondență vor fi scanate și transmise intern către petitii@anytime.ro.
 - c. Prin completarea formularului de reclamație relevant furnizat în Centrul administrativ sau la sediul central al Sucursalei. Administratorul serviciului transmite formularul de reclamație completat direct prin e-mail la petitii@anytime.ro și apoi prin sistemul intern de corespondență către Centrul de contact într-un plic pe care este menționat clar „Reclamații clienți”.
2. Primirea reclamației de către Serviciul Clienți al sucursalei și înregistrarea acesteia în sistemul informatic CRM. Pentru fiecare reclamație se deschide un dosar electronic care conține informațiile necesare (de exemplu, data depunerii și soluționării, informații despre reclamant și o scurtă descriere a reclamației).

Sucursala întocmește și păstrează un registru unic al reclamațiilor într-un format electronic securizat, pe an calendaristic, în conformitate cu anexa 1 a Regulamentului ASF 18/2017, asigurând următoarele:

 - reînceperea numerotării de la 1 la începutul fiecărui an calendaristic, în care să se înregistreze cronologic, în ordinea primirii, fără a repeta numerele de înregistrare atribuite, toate reclamațiile, inclusiv cele primite la birourile teritoriale, indiferent de modul în care au fost primite de registru, prin e-mail sau prin sistemul online disponibil pe site-ul oficial al companiei;
 - asigurarea acesteia prin implementarea unui mecanism care garantează nemodificarea înregistrărilor.
3. Confirmarea scrisă a primirii reclamației (inclusiv a mesajelor electronice, dacă Reclamantul este de acord) trimisă Reclamantului.
4. În cazul în care este necesară implicarea unui alt departament, problema reclamației este înregistrată și se trimite o solicitare de răspuns prin aplicația CRM către departamentul corespunzător.

5. Departamentul sesizat trebuie să ofere un răspuns clar, documentat și complet prin CRM, în cadrul SLA-ului definit de Societate. Răspunsul trebuie să fie ușor de înțeles de către client și să fie gata de expediere.
6. Trimiterea răspunsului către client de către biroul de reclamații al Sucursalei se face în formatul specificat de client (e-mail, poștă, etc.).
7. Răspunsul la fiecare Reclamație primită trebuie completat și trimis clientului în termenul menționat mai sus la punctul 5.3.
8. În cazul în care unitatea de afaceri/departamentul responsabil cu procesarea reclamației nu poate răspunde biroului de reclamații al Sucursalei în termenul stabilit în SLA, persoana de contact pentru departamentul sau zona respectivă trebuie să informeze Conducătorul Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei prin e-mail, precizând motivele întârzierii și indicând timpul necesar pentru completarea și trimiterea răspunsului, care, în toate cazurile, nu poate depăși termenul de 30 de zile calendaristice prevăzut în SLA.
9. Dacă biroul de reclamații al Sucursalei nu primește un răspuns în termenul limită sau răspunsul este incomplet, acesta informează Conducătorul Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei, care transmite problema către persoana de contact competentă (sau fiecare utilizator) și cooperează îndeaproape cu aceasta pentru analizarea și rezolvarea imediată a subiectului.
10. Dacă pentru soluționarea unei reclamații este necesară implicarea mai multor echipe, biroul de reclamații al Sucursalei informează imediat Conducătorul Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei. Conducătorul Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei dispune de toate mijloacele și competențele necesare pentru a comunica cu persoanele corespunzătoare, indiferent de funcția administrativă pe care o ocupă în cadrul Societății sau al Sucursalei, în vederea căutării tuturor informațiilor necesare pentru investigarea eficientă și obiectivă a reclamației sau pentru formularea unui răspuns adecvat.

11. Conducătorul Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei efectuează lunar verificări aleatorii ale calității răspunsurilor (10%) și propune îmbunătățiri sau modificări, dacă este necesar.
12. Colectarea datelor și pregătirea rapoartelor lunare se realizează de către Conducătorul Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei pentru toate domeniile Sucursalei, utilizând rapoartele de legătură și datele statistice din reclamații, care au fost introduse în sistemul informatic de înregistrare CRM.
13. Raportul final este trimis conducerii Societății/ Sucursalei, Conducătorul Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Societății, ofițerului de conformitate și managerului de risc operațional.
14. De două ori pe an, Conducătorul Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Societății, în colaborare cu Conducătorul Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei, prezintă Consiliului de administrație un raport actualizat în care detaliază reclamațiile din perioada anterioară și măsurile luate sau propuse pentru a remedia cauzele reclamațiilor. Rapoartele analitice sunt prezentate în februarie și septembrie, dar membrii pot solicita în orice moment rapoarte actualizate succinte, cu caracter general.
15. Trimestrial, în termen de 45 de zile de la sfârșitul fiecărui trimestru, în conformitate cu Norma ASF nr. 18/2017, se trimite un raport către ASF care include toate datele statistice privind reclamațiile primite și măsurile corective luate în conformitate cu Politica de gestionare a reclamațiilor, și anume:
 - a. „Situația petițiilor”, care include, în ordine cronologică, reclamațiile înregistrate în perioada de raportare în registrul unic al petițiilor/ reclamațiilor, în conformitate cu Anexa nr. 2 din Norma ASF 18/2017;
 - b. „Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor”, în conformitate cu Anexa nr. 3 din Norma ASF 18/2017;
 - c. „Situația privind dosarele de daună deschise în baza contractelor RCA (aferele activității din România)”, care include dosarele de daună avizate în baza contractelor RCA în perioada de raportare;

- d. „Numărul daunelor avizate”, în conformitate cu Anexa nr. 4 din Norma ASF 18/2017, care include toate dosarele de daună avizate în perioada de raportare, structurate pe clase de asigurare pe care sucursala este autorizată să le subscrie.

16. Informațiile prevăzute la articolul 5 alin. 14 și 16 din Norma nr. 18/2017 emisă de ASF se publică lunar pe site-ul web al Sucursalei, în primele 15 zile ale lunii următoare. Pentru certificarea exactității și completitudinii datelor incluse în rapoarte, precum și a datei la care acestea au fost transmise și încărcate electronic, se trimite o declarație scrisă către ASF. Aceasta trebuie semnată (cu semnătură olografă sau cu semnătură electronică calificată) de un membru al conducerii Sucursalei, în conformitate cu termenul de raportare aplicabil.

10. Conducătorul funcției din cadrul Sucursalei

10.1. Persoana responsabilă cu funcția de gestionare a reclamațiilor din cadrul Sucursalei este pe deplin responsabilă de organizarea corespunzătoare și eficientă a acesteia. Conducătorul Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei raportează direct directorului Sucursalei (cu excepția cazului în care directorul sucursalei este numit și conducător al funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei) și directorului general (CEO) / consiliului de administrație în ceea ce privește aceste sarcini specifice. Se acordă atenție ca, în cazul în care directorul Sucursalei îndeplinește sarcini suplimentare, separate de cele de gestionare a reclamațiilor, să nu existe un conflict de interese cu administrarea funcției de gestionare a reclamațiilor. Conducătorul Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei dispune de toate mijloacele și competențele necesare pentru a comunica cu persoanele relevante, indiferent de funcția administrativă pe care o ocupă în cadrul Societății sau al Sucursalei, în vederea obținerii tuturor informațiilor necesare pentru investigarea eficientă și obiectivă a Reclamației. Conducătorul Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei intervine, după caz, în problemele care necesită o soluționare imediată și propune măsuri de îmbunătățire/măsuri care reduc cauzele reclamațiilor, pe baza datelor înregistrate (îmbunătățire continuă).

10.2. Conducătorul Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei (cu excepția cazului în care directorul Sucursalei este numit și conducător al funcției de

gestionare a reclamațiilor) prezintă directorului Sucursalei un raport analitic de două ori pe an (februarie și septembrie) sau ori de câte ori este necesar, în care descrie Reclamațiile din perioada anterioară, punctele slabe și deficiențele proceselor interne care constituie un posibil risc juridic sau operațional pentru Sucursală și Societate, care au fost evidențiate în timpul soluționării reclamațiilor și al analizei continue a datelor relevante, precum și măsurile corective care au fost luate sau sunt propuse pentru a gestiona în mod eficient cauzele Reclamațiilor. Raportul trebuie să conțină cel puțin următoarele:

- A. Principalele motive ale Reclamațiilor depuse;
- B. Legătura dintre aceste motive și procesele, produsele sau serviciile Societății, indiferent dacă sunt menționate direct în reclamație sau nu;
- C. Orice măsuri propuse sau implementate pentru a elimina cauzele Reclamațiilor.

În cazul în care conducătorul al funcției de gestionare a reclamațiilor este directorul Sucursalei, acesta poate - în plus față de raportul general al Conducătorului Funcției de gestionare a reclamațiilor din cadrul Societății - să raporteze elementele legate de reclamații incluse în raportul său direct către ARC/BoD.

10.3. Conducătorul Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei poate colabora cu Conducătorul Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Societății, cu managerul de risc operațional sau cu ofițerului de conformitate pentru prezentarea raportului menționat mai sus, în scopul identificării riscurilor operaționale sau de reglementare pe baza analizei Reclamațiilor și pentru propunerea unor măsuri relevante pentru rezolvarea acestora.

11. Raportarea către Autoritatea de Supraveghere Financiară la cererea formulată de această autoritate

Conducătorul Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei și directorul Sucursalei semnează și transmit, în termen de 10 zile de la primirea solicitării ASF sau în termenul mai scurt stabilit de ASF, informațiile și documentele prevăzute la articolul 5 alineatul (9) din Norma ASF nr. 18/2017, care vor fi transmise electronic Autorității de Supraveghere Financiară. În cazul în care problemele ridicate în petiția transmisă ASF necesită investigații suplimentare, directorul sucursalei și/sau Conducătorul Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei sau, în absența acestora, înlocuitorul desemnat de aceștia, solicită ASF prelungirea termenelor prevăzute cu maximum 5 zile.

Documentele care trebuie transmise ASF includ:

1. Nota de fundamentare/motivație întocmită de Funcția de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei, care trebuie să justifice în mod temeinic soluția adoptată, cu respectarea și precizarea, în mod obligatoriu, a dispozițiilor legale și contractuale avute în vedere la adoptarea deciziei comunicate;;
2. Dosarul de daună integral, în copie, însoțit de:
 - a. opisul aferent acestuia, în copie;
 - b. procesul-verbal de constatare sau procesul-verbal suplimentar de constatare, după caz, însoțite de solicitările de efectuare a acestora, în copie;
 - c. nota sau referatul și documentele care au stat la baza respingerii dreptului la despăgubire, în copie;
 - d. raportul de investigații proprii sau expertiză tehnică, în situația în care dosarul de daună a făcut obiectul unor cercetări suplimentare, în copie;
 - e. fotografiile existente la dosar;
 - f. contractul RCA sau polița de asigurare facultativă, condițiile de asigurare aplicabile în speță și inspecția de risc efectuată la încheierea poliței, dacă este cazul, în copie.
3. Fișa dosarelor de daună deschise în baza contractelor RCA, întocmită conform precizărilor pe care le va transmite structura organizatorică care solicită documentația;
4. Dovada informării detaliate a asiguraților, contractanților, beneficiarilor, persoanelor prejudiciate sau reprezentanților acestora asupra modului de stabilire a despăgubirilor, cu justificarea eventualelor diferențe față de sumele solicitate în cererea de despăgubire;
5. Dovada transmiterii către petent a informării asupra soluțiilor adoptate pentru rezolvarea tuturor aspectelor prezentate în Reclamația adresată de către acesta A.S.F., cu precizarea temeiurilor legale și contractuale, însoțită de documentele care au stat la baza adoptării soluțiilor, la solicitarea ASF sau a Petentului i;
6. Opisul documentelor depuse;
7. Alte documente justificative, conform solicitării.

12. Soluționarea amiabilă a litigiilor

Pentru soluționarea pe cale amiabilă a litigiilor dintre Sucursală și asigurați, contractanții, beneficiarii, părțile vătămate sau reprezentanții acestora, la cererea uneia dintre părți, se vor utiliza metode alternative de soluționare a litigiilor, astfel cum prevăd dispozițiile legale în vigoare, și anume, în cazul persoanelor fizice, entitatea de soluționare alternativă a litigiilor SAL-FIN, iar în cazul persoanelor juridice, medierea sau arbitrajul; soluționarea amiabilă sau metodele alternative de soluționare a litigiilor nu limitează dreptul părților de a sesiza instanțele competente.

13. Revizuirea Politicii

Prezenta politică este revizuită ori de câte ori este necesar și, în orice caz, anual, la inițiativa Conducătorului Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Sucursalei, în cooperare cu Conducătorul Funcției de gestionare a reclamațiilor la nivelul Societății, managerul de risc operațional și ofițerul de conformitate, sau în urma recomandărilor formulate de auditorii interni sau externi ai Societății sau în cazul modificării cadrului de reglementare din România și/sau Grecia. Politica este aprobată de conducerea executivă a Societății. Modificările aduse Politicii (în ceea ce privește sucursala) vor fi transmise ASF în termen de 30 de zile de la aprobarea lor, inclusiv decizia de aprobare.