

PROCEDURA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR**DOCUMENT:** Versiune 3 din 16.06.2026

Rol	Nume si prenume	Funcție	Semnatura	Data
Elaborat	NITU RALUCA	Ofiter conformitate		16.06.2026
Verificat	GHEORGHE GRAD	Director general		16.06.2026
Aprobat	GHEORGHE GRAD	Director general		16.06.2026

Istoric revizii

Nr. revizie	Data	Rezumatul modificarilor	Elaborat de
3	16.06.2026	Modificare procedura de lucru Actualizare date contact Renomia Actualizare cadru legal	Nitu Raluca
2	11.11.2024	Actualizare procedura de lucru Actualizare date contact Renomia	Nitu Raluca
1	21.07.2016	Editie initiala	Liviu Chiric

1. SCOP SI CADRU LEGAL

Prezenta procedura reglementeaza fluxul intern de primire, inregistrare, analiza solutionare si raportare a petitiilor adresate Renomia Insurance Reinsurance Broker Srl, fie direct de catre petenti, fie prin intermediul ASF sau al altor autoritati.

Cadrul legal de aplicare este format din:

- Norma ASF nr. 18/2017 privind procedura de solutionare a petitiilor
- Legea 236/2018 privind distributia de asigurari

Member of: GALLAGHER Network; WING Network; WBN Network; AESIS Network; Howden One; TRC

2. PERSOANELE CARORA LI SE ADRESEAZA PREZENTA PROCEDURA

Destinatari interni:

- **Conducerea executiva**
- Responsabilul cu analiza si instrumentarea petitiilor
- Salariatii din sediul central si de la punctele de lucru
- Asistentii in brokeraj (persoane fizice sau persoane juridice)

Destinatari externi:

- Petentilor
- Autoritatii de Supravehere Financiara

3. DEFINITII GENERALE

Petent - persoană fizică sau juridică care are calitatea de asigurat, contractant, beneficiar, persoană prejudiciată sau reprezentanți ai acestora, așa cum sunt definite de legislația în vigoare;

Petitie - cererea, reclamația, sesizarea, formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un petent își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea Renomia Insurance Reinsurance SRL.

4. CANALE DE RECEPTIE SI INREGISTRARE

Toate petitiile primite direct sau prin intermediul ASF ori al altor autoritati se inregistreaza in in ziua primirii (sau in prima zi lucratoare daca petentul a transmis petitia intr-o zi nelucratoare) in Registrul de petitiile in format electronic, fiecare petitie primind un numar unic de inregistrare care se comunica petentului/autoritatii care a transmis petitia respectiva.

Registrul de petitiile cuprinde: numarul de inregistrare si data primirii, datele de identificare ale petentului, detalii petitie,provenienta petitei, note.

Canalele de receptie a petitiilor formulate direct catre Renomia Insurance Reinsurance Broker Srl sunt:

- **Prin servicii poștale la sediul social din Bucuresti, Str. Grigore Alexandrescu 89-97, Etaj 5, Sector 1**
- **Prin e-mail la adresa office@ro.renomia.com**
- **Prin formular web la <https://www.renomia.ro/informatii-utile>**

5. ANALIZA SI DOCUMENTARE

Persoana desemnata pentru secretariatul registrului unic verifica elementele preliminare ale petitei:

- Verificare documente: Analizeaza elementele contractuale intermedie, ofertele transmise, corespondenta purtata, documentatia precontractuala si istoricul clientului
- Imputerniciri: Daca petitia a fost depusa prin avocat/reprezentant legal, se salveaza in registrul electronic de petitiile la sectiunea documente copia imputernicirii exprese.

- Note explicative: Solicita, daca este cazul, documente si clarificari scrise din partea asistentilor in brokeraj implicati in speta.
Toate informatiile si/sau documentele colectate sunt inaintate pe e-mail catre comitetul de analiza.

6. COMITETUL DE ANALIZA SI RAPORTAREA CATRE CONDUCEREA EXECUTIVA

Comitetul de analiza este format dintr-o singura persoana desemnata - Responsabilul cu analiza si instrumentarea petitiilor (numita in continuare Responsabil) si inlocuitorul acestuia sunt numiti prin decizia directorului general

Responsabilul analizeaza dosarele petitiilor primite de la persoana desemnata pentru secretariatul registrului unic (se analizeaza din punct de vedere juridic, operational si se verifica respectarea legislatiei)

Responsabilul redacteaza o Nota de Justificare si propunere de Solutionare care va contine descrierea spetei, temeiul legal si propunerea explicita.

Comunicare cu Conducerea executiva si Decizia finala

Nota redactata de Responsabil este transmisa pe e-mail Directorului general in termen de maximum 15-20 zile de la inregistrarea petitiei in cazul in care petentul a formulat petitia direct la Renomia, pentru a asigura incadrarea in termenul legal.

In cazul primirii petitiei prin intermediul ASF sau al altor autoritati, se transmite un draft de Nota de fundamentare in cel mai scurt timp astfel incat sa se asigure incadrarea in termenul de 10 zile sau alt termen precizat expres.

Directorul general detine competenta exclusiva de a lua decizia finala cu privire la solutionarea petitiei.

Directorul general poate aproba propunerea Responsabilului, o poate modifica sau poate solicita reanalizarea spetei.

Dupa ce Directorul executiv valideaza decizia finala/Nota de fundamentare, o transmite pe e-mail Responsabilului care va trece la redactarea adresei oficiale de raspuns catre petent si la transmiterea catre Autoritati a Notei de fundamentare.

Adresa oficiala de raspuns si Nota de fundamentare se semneaza de catre Directorul general.

7. FORMULAREA SI TERMENUL DE SOLUTIONARE AL PETIȚIILOR

În momentul în care se formulează petiția în atenția brokerului de asigurare, petentul trebuie să precizeze următoarele: numele reclamantului, detalii de contact (adresa, numărul de telefon și adresa de e-mail), numele și adresa entității împotriva căreia se formulează plângerea, o descriere succintă a problemei supuse atenției, motivele înaintării plângerii și se pot sugera și soluții pentru rezolvarea plângerii.

Petiția trebuie să conțină și copii după documentele relevante care ar putea ajuta în rezolvarea acesteia și care să susțină aspectele la care se face referire în conținutul acesteia.

Orice petiție adresată RENOMIA Insurance Reinsurance Broker SRL este luată în considerare numai dacă este în formă scrisă.

Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului nu se iau în considerare și se clasează.

Vor fi avute în vedere numai acele petiții pentru care petentul își declară identitatea (nume, prenume) și datele de contact (adresa, număr de telefon) în vederea comunicării răspunsului.

Pentru petițiile primite direct de la petenti, solutionarea se va face în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data înregistrării petitiei, indiferent dacă soluția este favorabilă sau

nefavorabila, iar raspunsul va fi transmis petentului prin posta cu confirmare de primire, sau e-mail.

Responsabilul cu analiza si instrumentarea petitiilor are dreptul de a contacta petentul dupa inregistrarea petitiei si de a-i solicita orice informatii si documente necesare solutionarii petitiei adresate de catre acesta.

Pentru petitiile primite de la ASF, in termen de maximum 10 de zile lucratoare de la data primirii sau in termenul precizat in mod expres, Responsabilul cu analiza si instrumentarea petitiilor va transmite ASF o Nota de fundamentare aprobata prin semnatura de Directorul general, in care va justifica temeinic solutia adoptata si va transmite si toate informatiile, documentele si situatiile solicitate.

In situatia in care aspectele sesizate prin petiția depusă la Autoritatea de Supraveghere Financiară necesită o cercetare mai amănunțită, conducerea executivă Renomia și/sau Responsabilul cu analiza si instrumentarea petitiilor, iar în lipsa acestuia, înlocuitorul desemnat, vor solicita Autorității de Supraveghere Financiară prelungirea termenului cu cel mult 5 zile.

8. SOLUTIONAREA ALTERNATIVA A LITIGIILOR

In vederea rezolvarii pe cale amiabila a disputelor dintre companie si petenti in cazul in care decizia finala de solutionare este nefavorabila (respinsa total sau partial) se va indica in adresa oficiala de raspuns trimisa petentului posibilitatea de a apela la Entitatea de Solutionare Alternativa a Litigiilor in Domeniul Financiar Non-bancar (SAL-FIN) indicandu-se site-ul oficial al acesteia (www.sal-fin.ro)

9. DISPOZITII FINALE SI TRANSPARENTA

Prezenta procedura se publica pe website-ul companiei si pe serverul intern

Toate dosarele (inclusiv Notele de justificare ale Responsabilului, Notele de fundamentare si Deciziile scrise ale Directorului general) se arhiveaza si se pastreaza in arhiva digitala (in platforma Renomia, tabela Registru petitii, sectiunea Documente)

Pentru solicitari de informatii privind stadiul rezolvarii petitiilor, puteti trimite un e-mail la adresa: office@ro.renomia.com sau ne puteti contacta la numarul de telefon :021 313 83 93.

