



APROBAT
Director Executiv
Rusu Georgeta Eleonora

***Procedura privind primirea, inregistrarea, analiza si solutionarea petitiilor si
reclamatilor in cadrul Clubul Fermierilor Romani Broker de Asigurare***

Emitent	Departament Suport Clienti
Factor decizional	Director Executiv
Data aprobare	29.06.2026
Data intrare in vigoare	30.06.2026
Categoria de personal implicata in implementare	Toti angajatii/ intermediarii secundari- Clubul Fermierilor Romani Broker de Asigurare

CUPRINS:

- I. Scopul procedurii
- II. Baza legala
- III. Domeniul de aplicare
- IV. Definitii
- V. Principii generale
- VI. Organizare si responsabilitati
- VII. Modalitati de primire a petitiilor
- VIII. Inregistrarea petitiilor
- IX. Analiza petitiilor
- X. Solutionarea petitiilor
- XI. Comunicarea raspunsului
- XII. Relatia cu ASF
- XIII. Monitorizare si raportare
- XIV. Preventie si imbunatatire
- XV. Dispozitii finale

I. Scopul procedurii

Prezenta procedura stabileste cadrul general organizatoric si functional pentru, primirea si inregistrarea petitiilor/reclamatilor, analiza si solutionarea acestora in cadrul Clubul Fermierilor Romani Broker de Asigurare denumita in continuare societate, totodata raportarea catre Autoritatea de Supraveghere Financiara (ASF).

Deasemnea, procedura urmareste protectia drepturilor clientilor/petentilor, asigurarea transparentei si tratamentului echitabil, precum si respectarea termenelor legale.

II. Baza legala

- Norma nr. 18/2017 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea societatilor de asigurare si reasigurare si brokerilor de asigurare.

III. Domeniul de aplicare

Procedura se aplica tuturor structurilor societatii, tuturor canalelor de primire a petitiilor, tuturor persoanelor implicate in proces (angajati, intermediari secundari).

Societatea nu incaseaza prime de asigurare, responsabilitatea sa este limitata la, activitatea de intermediere, informarea clientului, transmiterea corecta a datelor catre asigurator.

IV. Definitii

PETENT - orice persoana fizica sau juridica care are calitatea de asigurat, beneficiar, contractant sau persoana pagubita asa cum sunt definite de legislatia in vigoare.

PETITIE - cererea, reclamatia, sesizarea formulata in scris ori prin posta electronica, prin intermediul careia un petent, sau imputernicitii legali ai acestuia, care actioneaza exclusiv in numele petentului si in scopuri din afara obiectului lor de activitate, si fara un interes comercial propriu, isi exprima nemulțumirea cu privire la activitatea asiguratorilor si brokerilor de asigurare.

Pentru comunicarea informatiilor, reprezentantii petentilor prezinta copia actului de identitate, in cazul persoanelor fizice, si actul de reprezentare acordat, in original, in forma certificata ori legalizata, sau copii ale

acestora, semnate pentru conformitate cu originalul, astfel încât să poată fi verificate identitatea partilor, precum și calitatea persoanelor semnatare ale actului juridic.

V. Principii generale

1. Principiul tratamentului egal și nediscriminatoriu

Toate petitiile primite sunt analizate și soluționate fără discriminare, indiferent de identitatea petentului, statutul acestuia (client, beneficiar, contractant sau persoană pagubită), tipul produsului de asigurare sau canalul prin care a fost transmisă petitia.

Societatea va asigura:

- aplicarea uniformă a aceluiași reguli și criterii de analiză pentru toate cazurile similare;
- evitarea oricărei influențe subiective sau a conflictelor de interese în procesul decizional;
- tratarea petenților cu respect, profesionalism și imparțialitate pe tot parcursul procesului.

2. Principiul transparenței

Procesul de gestionare a petitiilor trebuie să fie clar, accesibil și ușor de înțeles pentru petenti. În acest sens, societatea va asigura:

- informarea petentului cu privire la etapele procesului, documentele necesare și termenul de soluționare;
- comunicarea clară, completă și motivată a răspunsului final, inclusiv baza legală și contractuală a deciziei;
- indicarea căilor de contestare sau escaladare (de exemplu, către autorități competente sau mecanisme alternative de soluționare a litigiilor).

3. Principiul soluționării în termen legal (maxim 30 de zile)

Toate petitiile vor fi soluționate în termenul legal de maximum 30 de zile calendaristice de la data înregistrării, conform reglementărilor aplicabile.

Pentru respectarea acestui principiu, societatea va implementa:

- un sistem clar de înregistrare a datei primirii petitiei;
- fluxuri interne bine definite pentru distribuirea și analizarea rapidă a cazurilor;
- monitorizarea permanentă a termenelor și notificarea responsabililor în cazul apropierii scadenței;



- informarea petentului in situatii exceptionale in care sunt necesare clarificari suplimentare, fara a depasi cadrul legal.

4. Principiul documentarii complete

Fiecare petitie trebuie sa fie sustinuta de o documentatie completa, care sa permita o analiza corecta si fundamentata.

In acest sens, societatea va asigura:

- colectarea tuturor informatiilor relevante: datele petentului, descrierea situatiei, documente justificative, corespondenta anterioara;
- solicitarea de informatii suplimentare atunci când este necesar;
- consultarea documentelor interne (contracte de intermediere, polite, corespondenta cu asiguratorii etc.);
- arhivarea tuturor documentelor intr-un dosar al petitiei, in format fizic sau electronic.

5. Principiul trasabilitatii integrale

Intregul proces de gestionare a petitiei trebuie sa fie complet trasabil, de la momentul inregistrarii pâna la comunicarea raspunsului final.

Pentru aceasta, societatea va implementa:

- alocarea unui numar unic de inregistrare pentru fiecare;
- evidentierea tuturor etapelor parcurse (inregistrare, analiza, solicitari de clarificari, decizie);
- identificarea clara a persoanelor responsabile in fiecare etapa;
- pastrarea unui istoric complet al actiunilor si comunicarilor.

VI. Organizare si responsabilitati

In cadrul organizarii interne, societatea desemneaza un Responsabil cu gestionarea petitiilor, in calitate de coordonator al intregului proces de inregistrare, analiza si solutionare, precum si, daca este necesar in functie de complexitatea cazurilor, un colectiv de analiza format din persoane cu competente relevante, care sprijina evaluarea petitiilor si formularea unor raspunsuri fundamentate si conforme cu cerintele legale si procedurale.



VII. Modalitati de primire a petitiilor

Petițiile pot fi primite prin multiple canale de comunicare puse la dispoziția petenților, respectiv prin email, prin intermediul unui formular online dedicat pe site-ul societății, prin transmitere prin poșta, prin depunere directă la sediul societății sau telefonic, cu mențiunea că sesizările primite telefonic vor fi înregistrate și luate în considerare doar după confirmarea ulterioară a acestora în formă scrisă, pentru a asigura acuratețea și trasabilitatea informațiilor.

VIII. Inregistrarea petitiilor

În vederea asigurării unei evidente riguroase, toate petițiile sunt înregistrate într-un registru unic de petiții, menținut în format electronic securizat și organizat pe baza unei numerotări cronologice anuale (petiție pe an calendaristic, cu reînceperea numerotării de la 01 la fiecare început de an, în care să înregistreze cronologic, în ordinea primirii, fără ca numerele de înregistrare atribuite să se repete, toate petițiile inclusiv cele primite la sediile teritoriale, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratura, prin poșta electronică, prin sistemul on-line), care va cuprinde în mod obligatoriu informații esențiale precum numărul de înregistrare, data primirii, datele de identificare ale petentului, obiectul petiției, statusul acesteia, termenul de soluționare și soluția finală adoptată.

IX. Analiza petitiilor

Analiza petițiilor se realizează printr-un proces etapizat care include verificarea completitudinii informațiilor furnizate de petent, solicitarea de documente suplimentare atunci când situația o impune, efectuarea unei analize interne detaliate și, după caz, consultarea asiguratorului implicat, având în vedere particularitatea societății fără încasare de prime, care nu răspunde pentru plata despăgubirilor sau gestionarea daunelor, dar rămâne responsabil pentru corectitudinea informațiilor transmise și pentru respectarea obligațiilor de intermediere.

X. Solutionarea petitiilor

În vederea rezolvării corespunzătoare și în termenul legal a petițiilor care îi sunt adresate, societatea, are următoarele obligații:

- Solutionarea petițiilor se realizează într-un termen de maximum 30 de zile calendaristice de la înregistrare, prin emiterea unei soluții care poate fi favorabilă, parțial favorabilă sau nefavorabilă (în



mod obligatoriu motivata), iar raspunsul transmis trebuie sa cuprinda descrierea situatiei reclamate, analiza efectuata, temeiul legal aplicabil, concluzia finala si indicarea cailor de contestare disponibile.

- Pentru solutionarea legala a petitiilor care ii sunt adresate, conducerea executiva a Clubul Fermierilor Romani Broker de Asigurare SRL va dispune masuri de cercetare, analiza detaliata si rezolvare rapida si temeinica a tuturor aspectelor sesizate de petenti, cu respectarea stricta a prevederilor legale/contractuale in vigoare.
- Conducerea executiva a Clubul Fermierilor Romani Broker de Asigurare Srl este direct raspunzatoare de:
 - a) buna organizare si desfasurare a activitatii de primire, evidentierea si rezolvarea petitiilor ce ii sunt adresate;
 - b) legalitatea solutiilor adoptate;
 - c) comunicarea solutiilor adoptate in termenul legal catre Autoritatea de Supraveghere Financiara si/sau catre petenti, dupa caz.
- Sa transmita, in format electronic, pentru fiecare solicitare primita de la Autoritatea de Supraveghere Financiara, in termen de maximum 10 zile sau in termenul precizat in mod expres in aceasta, o nota de fundamentare, precum si toate informatiile, documentele si situatiile solicitate. Nota de fundamentare sau orice alta corespondenta va fi semnata in mod obligatoriu de una dintre persoanele semnificative, conform art 35 alin. (15) din Legea nr. 32/2000, cu modificarile si completarile ulterioare si va fi transmisa si in format letric Autoritatii de Supraveghere Financiara;
- Sa acorde asistenta asiguratului existent in propriul portofoliu, in ceea ce priveste derularea contractului de asigurare cu respectarea conditiilor de asigurare, precum si a prevederilor legale pe toata perioada valabilitatii acestuia, inclusiv pentru solutionarea pe cale amiabila a eventualelor litigii;
- In vederea solutionarii pe cale amiabila a disputelor dintre societati, brokeri si asigurati, contractanti, beneficiari, persoane prejudiciate sau reprezentantii acestora, la solicitarea uneia dintre parti, se utilizeaza metodele alternative de solutionare a litigiilor, prevazute de dispozitiile legale in vigoare, respectiv in cazul persoanelor fizice entitatea de solutionare alternativa a litigiilor SAL-FIN, iar in cazul persoanelor juridice medierea sau arbitrajul, solutionarea amiabila sau prin intermediul metodelor de solutionare alternativa a litigiilor nu limiteaza dreptul partilor de a se adresa instantelor de judecata abilitate.

XI. Comunicarea raspunsului

Comunicarea raspunsului catre petent se realizeaza prin mijloace convenite, precum email, posta sau alte canale agreate, asigurând transmiterea clara si completa a solutiei adoptate.

XII. Relatia cu Autoritatea de Supraveghere Financiara (ASF)

Societatea are obligatia de a transmite procedura de solutionare a petitiilor insotita de decizia de aprobare, in termen de 30 de zile de la aprobarea acesteia.

Raport semestrial "Situatia petitiilor" si "Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor", in termen de 45 de zile de la incheierea semestrului pentru care se intocmeste raportarea.

Raportarile se vor transmite Autoritatii de Supraveghere Financiara, atât in format electronic, prin incarcarea datelor in aplicatia de raportari electronice, cât si in scris (formatul din aplicatia de raportari electronice), având obligatoriu semnatura uneia dintre persoanele semnificative conform normelor prevazute de Legea 236/2018 privind distributia de asigurari, cu modificarile si completarile ulterioare.

XIII. Monitorizare si raportare

Monitorizarea si raportarea activitatii privind petitiile implica realizarea de raportari bazate pe indicatori relevanti, precum numarul de petitii, tipologia acestora si timpul mediu de solutionare, precum si transmiterea raportarilor catre ASF conform formatelor standard impuse.

Toate petitiile si raspunsurile aferente sunt arhivate pentru o perioada de minimum 5 ani, in format electronic securizat, astfel încât sa fie asigurata integritatea si accesibilitatea datelor.

XIV. Preventie si imbunatatire

Activitatea de preventie si imbunatatire continua presupune analiza periodica a cauzelor care genereaza petitii, instruirea constanta a personalului si actualizarea procedurilor interne pentru cresterea eficientei si conformitatii.



XV. Dispozitii finale

Procedura de solutionare a petitiilor, informatiile despre modalitatile de rezolvare pe cale amiabila a acestora, precum si informatiile referitoare la adresa de e-mail si numarul de telefon unde se pot solicita informatii despre stadiul rezolvarii petitiilor sunt permanent accesibile publicului la sediu si pe site-ul <https://brokerulfermierilor.cfro.ro/.ro>

Intocmit,
Manager Departament Suport Client
Tatu Crenguta