

## **Extras din Procedura de furnizare informatii catre clienti si tratarea reclamatiiilor\_versiunea 5\_05.01.2021**

### **1. Scopul declarat**

Procedura in discutie are ca principal scop organizarea activitatii de solutionare a reclamatiiilor, sesizarilor si a petitiilor referitoare la activitatea de intermediere desfasurata de RCI Broker de asigurare SRL in confirmitatea cu cerintele legale in vigoare, in vederea tratarii si rezolvarii corespunzatoare si in termenul legal al reclamatiiilor adresate atat in mod direct lui RCI Broker de asigurare SRL, cat si prin intermediul Autoritatii de Supraveghere Financiara.

### **2. Tratarea solicitarilor si /sau reclamatiiilor**

Clientii pot transmite (verbal sau in scris) reclamatii in legatura cu executarea relatiei client -broker conform termenelor prevazute in contractile/politele incheiate.

Dupa receptionarea unei solicitari sau reclamatii, Specialistul Operatiuni Contracte Active va urma pasii :

- inregistreaza Reclamatia in Registrul de Corespondenta
- investigheaza reclamatia clientului in vederea oferirii raspunsului ;
- redacteaza si semneaza raspunsul catre client ;
- aplica numar de iesire adresei (in cazul celor transmise prin fax sau posta), respectand pasii de utilizare ai Registrului de Corespondenta;
- trimite adresa catre client (email, fax sau posta);
- inregistreaza interactiunea in registrul de evidenta a reclamatiiilor si arhiveaza documentul (sau o copie in cazul trimiterii prin posta) impreuna cu solicitarea clientului (daca a fost tot in scris).

### **3. Furnizarea de informatii clientilor prin telefon**

Demersul este initiat de client prin apelarea numarului de telefon 021 2012000, tasta 3.

In situatia in care un client solicita informatii, Specialistul Operatiuni Contracte Active va urma pasii:

- identifica clientul conform instructiunilor de **Autentificare a solicitantilor de informatii prin telefon** descrie la pct. 1.1 din cadrul normei interne;
- transmite clientului informatia solicitata in cazul in care autentificarea se realizeaza cu succes. Convorbirea telefonica trebuie sa se desfasoare conform ghidului de conversatie de la pct. 1.2. din cadrul normei interne

### **4. Furnizarea de informatii clientilor in scris**

Demersul este initiat de client prin transmiterea unei solicitari scrise catre RCI BROKER de asigurare SRL prin posta sau prin email la adresa: **rcileasing.romania@rcibanque.com**

## **GROUPE RENAULT**

In situatia in care un client solicita informatii in scris, Specialistul Operatiuni Contracte Active va urma pasii:

- inregistreaza adresa in Registru de Corespondenta;
- investigheaza solicitarea clientului in vederea oferirii raspunsului;
- redacteaza si semneaza adresa catre client;
- aplica numar de iesire adresei (in cazul celor transmise prin fax sau posta);
- trimite adresa catre client (email, fax sau posta);

## 5. Termenul de solutionare

Solutionarea reclamatiiilor si trimiterea raspunsului catre client se va efectua **in termen de cel mult 30 de zile de la data inregistrarii** acesteia. In cazul in care reclamatia nu poate fi solutionata in acest termen, Specialistul Operatiuni Contracte/Polite Active va informa Utilizatorul in termen de 30 de zile de la inregistrare a reclamatiei in registrul intern de reclamatii despre stadiul de solutionare a acesteia.

In situatia tratarii reclamatiiilor sosite prin intermediul Asistentilor Auxiliari in Asigurari definiti conform legii, **termenul general de 30 zile trebuie respectat** de asemenea fata de client. RCI Broker va avea grija sa precizeze in relatia contractuala cu asistentii sai termenele de transmitere adecvate pentru ca raspunsurile la petitii sa vina in termenul precizat. Astfel se poate avea in vedere o obligatie a asistentului de a trimite catre RCI Broker o petitie in maxim 5 zile de la receptia ei .

## 6. Alte aspecte relevante : litigii, A.N.P.C si solutionare alternativa

### *Litigii*

In cazul in care clientul nu este multumit de solutia data plangerii sale sau în cazul in care un eventual litigiu nu este solutionat pe cale amiabila, clientul are posibilitatea de a se adresa ANPC, de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a litigiilor, precum si de a se adresa instantei competente.

*Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (A.N.P.C.)* poate fi contactata astfel:

- personal sau prin posta la Oficiul Județean pentru Protecția Consumatorilor de pe raza teritoriala in care isi desfasoara activitatea clientul;
- personal la sediul central al Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor, sau prin posta, expedind reclamatia pe adresa B-dul Aviatorilor nr. 72, Sector 1, cod postal 011865, Bucuresti
- telefonic, la numarul: 021-312.12.75
- prin fax, la numarul: 021-314.34.62
- prin email la adresa: [office@anpc.ro](mailto:office@anpc.ro)
- folosind formularul on-line, pe site-ul: [www.anpc.ro](http://www.anpc.ro)

## GRUPE RENAULT

RCI Broker de Asigurare SRL, Str. Preciziei 3G, Clădirea A, Et.1, Camera AE1 14 și AE1 15, Sect. 6, București, CUI: 17907641, nr. ord. în Registrul Comerțului: J40/14872/2005, Capital social: 400 000 LEI Autorizație CSA nr. 3966/23.11.2005, nr. de înreg. în Registrul Brokerilor de Asigurare: RBK-326/24.11.2005, Tel.: 021 201 2000, Fax: 021 201 2099, Email: [rcileasing.romania@rcibanque.com](mailto:rcileasing.romania@rcibanque.com)

Consumatorii, pentru litigiile in materie de asigurare, se pot adresa si *Entitatii de Solutionare Alternativa a Litigiilor* în domeniul financiar nonbancar, denumita SAL-FIN, în scris, direct la sediul SAL-FIN, prin poștă sau prin mijloace electronice de comunicare. Adresa de site a SAL-FIN este [www.salfin.ro](http://www.salfin.ro)

RCI Broker de Asigurare SRL alege in mod optional sa dea curs solicitarilor de solutionare in mod amiabil prin SAL-FIN.

## **GROUPE RENAULT**

RCI Broker de Asigurare SRL, Str. Preciziei 3G, Clădirea A, Et.1, Camera AE1 14 și AE1 15, Sect. 6, București, CUI: 17907641, nr. ord. în Registrul Comerțului: J40/14872/2005, Capital social: 400 000 LEI Autorizație CSA nr. 3966/23.11.2005, nr. de înreg. în Registrul Brokerilor de Asigurare: RBK-326/24.11.2005, Tel.: 021 201 2000, Fax: 021 201 2099, Email: [rcileasing.romania@rcibanque.com](mailto:rcileasing.romania@rcibanque.com)