

PR 092 V.2. 0

**Procedura de lucru privind modul de solutionare a
petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA**

| | |
|----------------|---|
| Titlu document | Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA |
| Data | 16/10/2017 |
| Tip | Inter-departamental |
| Versiune | 2.0 |

CUPRINS

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | OBIECTIV/ SCOP | 3 |
| 2 | ARIA DE APLICABILITATE SI RESPONSABILITATI | 3 |
| 3 | TERMENI SI DEFINITII..... | 4 |
| 4 | DOCUMENTE SUPORT | 5 |
| 5 | CONTINUT | 5 |
| 5.1 | DESCRIEREA PROCESULUI | 5 |
| 5.1.1 | <i>Depunerea reclamatilor</i> | 5 |
| 5.1.2 | <i>Inregistrarea reclamatilor</i> | 5 |
| 5.1.3 | <i>Solutionarea reclamatilor</i> | 6 |
| 5.1.4 | <i>Informatii privind stadiul rezolvarii petitiei.....</i> | 9 |
| 5.1.5 | <i>Termenul de solutionare a petitiilor, formulare a raspunsurilor si raportare</i> | 9 |
| 5.1.6 | <i>Raportarea</i> | 10 |
| 5.2 | COLECTIVUL DE ANALIZA SI SOLUTIONARE A PETITIILOR (CASP) | 11 |
| 5.3 | RESPONSABILITATI..... | 13 |
| 5.3.1 | <i>Coordonatorul CASP.....</i> | 13 |
| 5.3.2 | <i>Secretarul CASP.....</i> | 13 |
| 5.3.3 | <i>Membrii CASP</i> | 14 |
| 5.3.4 | <i>Persoana desemnata din sucursala/ agentie/ punct de lucru</i> | 14 |
| 5.3.5 | <i>Directorul zonal.....</i> | 14 |
| 5.3.6 | <i>Directia IT.....</i> | 15 |
| 5.3.7 | <i>Managerul Online</i> | 15 |
| 5.4 | DISPOZITII FINALE | 15 |
| 6 | CONTROALE INTERNE | 15 |
| 7 | MODIFICARI FATA DE VERSIUNILE ANTERIOARE..... | 16 |
| 8 | LISTA DE COMUNICARE | 16 |
| 9 | ANEXE | 17 |
| 9.1 | ANEXA 1: REGISTRUL UNIC DE PETITII | 17 |
| 9.2 | ANEXA 2: RAPORTARE TRIMESTRIALA „SITUATIA PETITIILOR” | 18 |
| 9.3 | ANEXA 3: RAPORTARE TRIMESTRIALA „INFORMATII PRIVIND PRINCIPALELE PROBLEME IDENTIFICATE IN ACTIVITATEA DE SOLUTIONARE SI GESTIONARE A PETITIILOR” | 18 |
| 9.4 | ANEXA 4: NUMĂRUL DAUNELOR AVIZATE | 19 |
| 9.5 | ANEXA 5: FORMULAR DE PETITII..... | 20 |
| 9.6 | ANEXA 6: TABEL CENTRALIZATOR SITUATII PETITII SI SOLICITARI DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR | 21 |
| 9.7 | ANEXA 7: CIRCULARA CSA PRIVIND CATALOGAREA RECLAMATIILOR | 22 |

| | |
|----------------|---|
| Titlu document | Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA |
| Data | 16/10/2017 |
| Tip | Inter-departamental |
| Versiune | 2.0 |

1 Obiectiv/ Scop

Principalele obiective ale Procedurii de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari sunt urmatoarele:

- Respectarea si aplicarea corespunzatoare a normelor prudentiale prevazute in Norma ASF nr. 18/2017 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea societatilor de asigurare si reasigurare si brokerilor de asigurare;
- Aplicarea prevederilor legale privind respectarea drepturilor persoanelor;
- Asigurarea unui climat de incredere clientilor existenti si a celor potentiali fata de seriozitatea, promptitudinea si calitatea serviciilor oferite de UNIQA Asigurari;
- Solutionarea pe cale amiabila a unui numar cat mai mare din reclamatii transmise catre UNIQA Asigurari, in conformitate cu prevederile legale in vigoare;
- Identificarea cauzelor frecvente care conduc la reclamatii si aplicarea masurilor pentru diminuarea acestor factori declansatori.

Scopul acestei proceduri este:

- Sa defineasca modalitatea de inregistrare si solutionare, inclusiv pe cale amiabila a reclamatii primite din partea petentilor, asa cum sunt acestia definiti in cadrul legislativ aplicabil, precum si transmiterea raspunsurilor la reclamatii mai sus indicate;
- Sa stabileasca persoanele responsabile in activitatea de solutionare a reclamatii privind activitatea UNIQA Asigurari.

2 Aria de aplicabilitate si responsabilitati

Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor receptionate de UNIQA Asigurari este aplicabila in toate structurile companiei.

Responsabilitatea elaborarii/ revizuirii prezentei proceduri apartine membrilor Colectivului de analiza si solutionare a petitiilor (numit in continuare CASP).

Sarcina implementarii si respectarii prevederilor prezentei proceduri cu privire la analiza si solutionarea petitiilor revine tuturor angajatilor UNIQA Asigurari.

| | |
|----------------|---|
| Titlu document | Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA |
| Data | 16/10/2017 |
| Tip | Inter-departamental |
| Versiune | 2.0 |

3 Termeni si definitii

| | |
|---|---|
| Petitie | Cererea, reclamatia, sesizarea, formulata in scris ori prin posta electronica, prin intermediul careia un petent isi exprima nemulțumirea cu privire la activitatea societăților și brokerilor. |
| Potent | Persoana fizica sau juridica care are calitatea de asigurat, contractant, beneficiar, persoana prejudiciata sau reprezentanti ai acestora, asa cum sunt definite de legislatia in vigoare |
| Reprezentantii legali ai petentilor | 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 incat sa poata fi verificata identitatea partilor, precum si calitatea persoanelor semnatare ale actului juridic. |
| Colectivul de analiza si solutionarea a petitiilor (CASP) | Entitate desemnata de UNIQA Asigurari pentru a delibera cea mai buna rezolutie cu privire la raspunsurile catre reclamanti sau institutiile prin intermediul carora vin reclamatii, din care face parte personal de specialitate si cu experienta in domeniul asigurarilor, calificat pe clasele de asigurari pentru care societatea este autorizata. |
| Registrul Unic de Petitii (RUP) | Registru electronic de inregistrare a petitiilor in care sunt completate informatiile mentionate in reclamatii primite, precum si toate informatiile impuse de catre ASF prin modelul de raportare trimestriala (aplicatia IT de reclamatii). |
| Claims Management System (CMS) | Aplicatia utilizata pentru avizarea dosarelor de dauna, programarea la constatare a avariilor, pastrarea in format electronic a documentelor rezultate in urma activitatii de avizare, constatare si lichidare a daunelor, precum si a comenzilor intervenite pe parcursul instrumentarii dosarului de dauna intre inspectorii constatatori, inspectorii lichidatori. |

| | |
|----------------|---|
| Titlu document | Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA |
| Data | 16/10/2017 |
| Tip | Inter-departamental |
| Versiune | 2.0 |

4 Documente suport

Urmatoarele documente au fost folosite pentru stabilirea modului de lucru:

- Norma ASF nr. 18/2017 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea societăților de asigurare și reasigurare și brokerilor de asigurare, intrată în vigoare de la data de 01.08.2017
- Legea nr. 237/2015 privind autorizarea și supravegherea activității de asigurare și reasigurare, cu modificările ulterioare

5 Continut

5.1 Descrierea procesului

5.1.1 Depunerea reclamațiilor

Orice persoană fizică sau juridică care se consideră vătămată în drepturile sale (recunoscute de lege /prevăzute în contractul de asigurare) se poate adresa societății pentru recunoașterea dreptului și pagubei.

Modalitățile de transmitere a reclamațiilor sunt:

- Depunere la sediul societății (sediul central, sediile sucursalelor, agențiilor, punctelor de lucru ale UNIQA Asigurari)
- Pe adresa de e-mail: reclamatii@uniqa.ro
- Fax: 021.212.08.43
- Online: completând formularul online de reclamații (www.uniqa.ro)
- Posta: UNIQA Asigurari SA, Str. Nicolae Caramfil nr 25, sector 1, Bucuresti
- Prin intermediul Autorității de Supraveghere Financiară (reclamantul a depus petiția la ASF: <https://portal.asfromania.ro>)
- Prin intermediul SAL-FIN - în cazul persoanelor fizice (<http://www.salfin.ro>) sau prin procedura de mediere sau arbitraj - în cazul persoanelor juridice

5.1.2 Inregistrarea reclamațiilor

Fiecare petiție, definită conform legislației în vigoare, se înregistrează în Registrul Unic de Petiții în ziua în care este recepționată de către secretarul CASP/ persoana desemnată în acest scop. Numerotarea reclamațiilor din RUP este cronologică și începe de la 01 la fiecare început de an.

| | |
|----------------|---|
| Titlu document | Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA |
| Data | 16/10/2017 |
| Tip | Inter-departamental |
| Versiune | 2.0 |

Registrul Unic de Petitii contine informatii structurate dupa cum urmeaza:

| Numărul petiției | Data petiției | Numele petentului | Adresă/ telefon/ e-mail | Numărul dosarului | Numărul poliției | Obiectul petiției | Proveniența petiției | | Observații |
|------------------|---------------|-------------------|-------------------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------------------|--------------------------|------------|
| | | | | | | | Solicitant ¹ | Nr. și data ² | |

In cazul in care reclamatia are ca subiect un dosar de dauna, aceasta se introduce si in CMS, impreuna cu raspunsul.

In privinta reclamatilor depuse in scris la sucursalele/agentiile/ punctele de lucru teritoriale ale UNIQA Asigurari, acestea sunt inregistrate in registrul intern de intrari - iesiri al sediului secundar de o persoana desemnata in acest sens de catre directorul zonal si sunt transmise in aceeasi zi pe adresa de e-mail reclamatii@uniqa.ro, de unde sunt preluate spre inregistrare in RUP de catre echipa de solutionare petitii.

Nu se inregistreaza in RUP reclamatile primite prin telefon.

Petițiile anonime sau cele in care nu sunt trecute datele de identificare ale petentului (nume, prenume, adresa, date de contact – pentru persoana fizica si denumire firma, adresa sediu social, cod unic de identificare, numar de inregistrare in Registrul Comertului, nume reprezentant societate – pentru persoana juridica) nu se iau in considerare si se claseaza cu mentiunea „lipsa date petent”.

Solicitarile de informatii de tipul celor privind stadiul dosarului, receptionate direct din partea asiguratului/ pagubitului/ beneficiarului/ contractantului nu se inregistreaza in RUP, atat timp cat nu se formuleaza obiectii/ nemulțumiri/ contestatii cu privire la calitatea serviciilor.

In situatia in care un petitionar adreseaza mai multe petitii, in cadrul termenului legal de solutionare a primei petitii, sesizand aceeasi problema sau probleme aflate in stransa legatura intre ele, acestea se vor analiza integrat (conexa), petitionarul urmand sa primeasca un singur raspuns in care se face referire la toate petitiile primite.

In situatia in care sunt primite pe mai multe cai (asigurat/ pagubit, ASF etc) petitii ale aceluasi petitionar care sesizeaza aceeasi problema sau probleme aflate in stransa legatura intre ele, persoana responsabila din echipa de solutionare a reclamatilor va transmite cate un raspuns fiecărui deponent al petiției (asigurat/ pagubit, ASF etc.).

Indiferent de modalitatea in care este formulata o sesizare/ obiectie/ reclamatie (in format letric, online), se va formula un raspuns in termenele prevazute de legislatia in vigoare.

5.1.3 Solutionarea reclamatilor

Dupa inregistrarea reclamatiei in RUP, echipa care se ocupa de solutionarea petitiilor din cadrul CASP o transmite catre persoanele responsabile, in functie de aria de activitate catre care se

| | |
|----------------|---|
| Titlu document | Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA |
| Data | 16/10/2017 |
| Tip | Inter-departamental |
| Versiune | 2.0 |

indreapta nemulțumirea clientului, cu scopul de a obține un punct de vedere argumentat din punct de vedere tehnic și legal pentru formularea răspunsului către reclamant/ autoritate.

În funcție de aria de activitate și de proveniența, reclamația va fi transmisă:

- ✓ Inspectorului de daune care a instrumentat dosarul pentru care s-a înregistrat petiția/reclamația, precum și superiorului sau care coordonează activitatea de daune la care se referă petiția (în cazul în care obiectul acesteia este un dosar de daună);
- ✓ Directorul direcției/ șeful departamentului de specialitate care gestionează activitatea care face obiectul petiției (în cazul în care obiectul acesteia nu este un dosar de daună).

Superiorul persoanei responsabile/ directorul direcției de specialitate are obligația de a analiza informațiile din petiție și de a transmite către persoana responsabilă din cadrul echipei de soluționare a petițiilor un răspuns argumentat, însoțit de documentație (dacă este cazul), care să conțină rezoluția referitoare la cele reclamate, justificată temeinic, cu respectarea și precizarea dispozițiilor legale/contractuale în vigoare.

Termenul intern de răspuns pentru superiorul persoanei responsabile/ directorul direcției de specialitate este de maximum:

- 24 h în cazul reclamațiilor NON-ASF
- 3 zile calendaristice în cazul reclamațiilor ASF
- 24 h în cazul adreselor de revenire trimise de ASF

În cazul în care speta prezintă un grad sporit de complexitate, superiorul persoanei responsabile/ directorul direcției de specialitate, caruia i-a fost adresată reclamația va proceda la informarea echipei care se ocupă de soluționarea petițiilor din CASP cu privire la sistare și va preciza un nou termen pentru soluționare (fără depășirea termenului legal).

Pe baza răspunsului primit, persoana responsabilă din cadrul echipei de soluționare a petițiilor din CASP va elabora un răspuns către petent/ autoritate în care va justifica cu argumente temeinice decizia adoptată, cu respectarea și precizarea, în mod obligatoriu, a dispozițiilor legale/contractuale în vigoare avute în vedere la adoptarea deciziei comunicate.

În cazul în care Coordonatorul CASP/Membrul conducerii executive nu este de acord cu răspunsul elaborat sau cu soluția propusă de personalul de specialitate, acesta solicită reanalizarea spetei și reformularea răspunsului către reclamant/ autoritate fără depășirea termenului legal.

De fiecare dată când coordonatorul CASP consideră utilă reuniunea CASP, acesta va convoca membrii responsabili, pentru a dezbate speta aflată în analiză.

Nota de fundamentare, sau orice altă corespondență către ASF este semnată de unul dintre membrii conducerii executive a societății și de coordonatorul CASP, iar în lipsa acestuia de

| | |
|----------------|---|
| Titlu document | Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA |
| Data | 16/10/2017 |
| Tip | Inter-departamental |
| Versiune | 2.0 |

inlocuitorul desemnat, putand fi folosita si semnatura electronica extinsa; nota de fundamentare este transmisa si in format letric in cazul in care nu este semnata cu semnatura electronica extinsa.

Pentru a sustine legalitatea solutiilor adoptate, alaturi de conducerea executiva si de Coordonatorul CASP, este necesara prezenta urmatoarelor semnatari pe notele de fundamentare:

1. Directorul Directiei de specialitate, din aria de expertiza careia i se adreseaza reclamatia/inlocuitorul acestuia.
2. Reprezentantul Departamentului Litigii/ Directiei Juridice
3. Persoana care a intocmit nota de fundamentare.

Pentru fiecare solicitare primita din partea ASF, in teren de maximum 10 zile sau in termenul precizat in mod expres in aceasta, se vor transmite in format electronic urmatoarele documente:

- nota de fundamentare intocmita de colectivul de analiza si solutionare a petitiilor, in care solutia adoptata sa fie justificata temeinic, cu respectarea si precizarea, in mod obligatoriu, a dispozitiilor legale si contractuale avute in vedere la adoptarea deciziei comunicate
- dosarul de dauna integral, in copie insotit de:
- opis-ul aferent acestuia, in copie
- procesul-verbal de constatare sau procesul-verbal suplimentar de constatare, dupa caz, insotite de solicitarile de efectuare a acestora, in copie
- nota sau referatul si documentele ce au stat la baza respingerii dreptului la despagubire, in copie
- raportul de investigatii proprii sau expertiza tehnica, in situatia in care dosarul de dauna a facut obiectul unor cercetari suplimentare, in copie
- fotografiile existente la dosarul de dauna
- contractul RCA sau polita de asigurare facultativa, conditiile de asigurare aplicabile in speta si inspectia de risc efectuata la incheierea politei, daca este cazul, in copie
- fisa dosarelor de dauna deschise in baza contractelor RCA, intocmita conform precizarilor pe care le va transmite structura organizatorica care solicita documentatia
- dovada informarii detaliate a asiguratilor, contractantilor, beneficiarilor, persoanelor prejudiciate sau reprezentantilor acestora asupra modului de stabilire a despagubirilor, cu justificarea eventualelor diferente fata de sumele solicitate in cererea de despagubire
- dovada transmiterii catre petent a informarii asupra solutiilor adoptate pentru rezolvarea tuturor aspectelor prezentate in petitia adresata de catre acesta ASF, cu precizarea temeiurilor legale si contractuale, insotita de documentele care au stat la baza adoptarii solutiilor, la solicitarea ASF sau a petentului
- opisul documentelor transmise
- alte documente justificative solicitate

Raspunsul catre petent se transmite prin mijloace probatorii: posta cu confirmare de primire, e-mail, fax.

| | |
|----------------|---|
| Titlu document | Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA |
| Data | 16/10/2017 |
| Tip | Inter-departamental |
| Versiune | 2.0 |

Ulterior transmiterii raspunsului catre petent/ autoritate, persoana responsabila din cadrul echipei de solutionare a petitiilor va proceda la inchiderea reclamatiei in aplicatia informatica.

Ori de cate ori se va dovedi, in mod obiectiv, ca este necesar, in functie de complexitatea si/ sau specificul spetei, un membru CASP va invita in scris reclamantul pentru a participa la o intrunire cu persoanele implicate in problema semnalata in petitie, in vederea identificarii unei solutii amiabile de stingere a diferendului intervenit.

5.1.4 Informatii privind stadiul rezolvarii petitiei

La numarul de telefon 0374.400.400, precum si pe adresa de e-mail reclamatii@uniqa.ro se pot solicita informatii cu privire la stadiul rezolvarii petitiilor.

In situatia in care personalul din Call Center primeste o solicitare telefonica din partea unui petent privitoare la stadiul rezolvarii reclamatiei, acesta va face mai departe o interogare pe mail catre echipa care solutioneaza petitiile, aceasta din urma fiind obligata sa-i raspunda personalului din Call Center in maximum 2 ore. Dupa ce primeste raspunsul, personalul din Call Center ii va comunica petentului informatiile cu privire la stadiul reclamatiei in maximum o ora.

In situatia in care un petent solicita informatii privind stadiul rezolvarii reclamatiei sale prin intermediul adresei de e-mail reclamatii@uniqa.ro, echipa de solutionare petitii ii va raspunde in termen de maximum 3 ore.

5.1.5 Termenul de solutionare a petitiilor, formulare a raspunsurilor si raportare

Formularea si transmiterea raspunsurilor catre petenti/ autoritati se va face obligatoriu in termenul legal indiferent daca solutia este favorabila sau nefavorabila; transmiterea corespondentei se va face in functie de optiunea aleasa de petent (fax, e-mail, posta).

Termenul legal de solutionare a petitiilor:

- NON-ASF: 30 de zile calendaristice
- ASF: 10 zile calendaristice de la data primirii solicitarii/ termenul mentionat explicit de ASF in adresa de transmitere.

Termenul legal privind raportarile:

- Lunare: Informatiile referitoare la toate petitiile inregistrate de societatea de asigurare, precum si cele referitoare la solicitarile de solutionare alternativa a litigiilor vor fi actualizate pe site-ul propriu in primele 15 zile calendaristice ale fiecarei luni
- Trimestriale: se transmit catre ASF, in format electronic, in termen de 45 de zile de la inchiderea trimestrului pentru care se intocmeste raportarea, prin incarcarea datelor in aplicatia de raportari electronice.

| | |
|----------------|---|
| Titlu document | Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA |
| Data | 16/10/2017 |
| Tip | Inter-departamental |
| Versiune | 2.0 |

In scopul certificarii corectitudinii si completitudinii datelor cuprinse in raportarile mentionate la art. 5 alin. (11) din Norma ASF nr. 18/2017, precum si a datei la care acestea au fost transmise si incarcate electronic, se va transmite catre A.S.F. o adresa scrisa, semnata olograf sau cu semnatura electronica extinsa de catre unul dintre membrii conducerii executive, cu respectarea termenului de raportare aferent.

In situatia in care, aspectele sesizate prin petitia depusa la ASF necesita o cercetare mai amanuntita, conducerea executiva si/sau Coordonatorul CASP, iar in lipsa acestuia, inlocuitorul desemnat, pot solicita catre ASF prelungirea termenului cu cel mult 5 zile calendaristice, argumentand motivele concrete pentru care a fost solicitata prelungirea termenului de solutionare.

Pentru un flux informational imbunatatit este necesar a fi respectat termenul intern privind transmiterea raspunsurilor catre petenti si raportare:

Termenul intern de solutionare a petitiilor:

- NON-ASF: 3 zile calendaristice (superiorul persoanei responsabile/ directorul directiei de specialitate are la dispozitie 24 ore pentru a raspunde echipei de solutionare petitii, echipa de solutionare petitii are la dispozitie 2 zile pentru a raspunde petentilor). In functie de complexitatea cazului, termenul intern poate fi devansat, dar fara a fi depasit termenul legal.
- ASF: 7 zile calendaristice (superiorul persoanei responsabile/ directorul directiei de specialitate are la dispozitie 3 zile calendaristice pentru a raspunde echipei de solutionare petitii, echipa de solutionare petitii are la dispozitie 4 zile calendaristice pentru a raspunde autoritatii).
- ASF: 2 zile in cazul adreselor de revenire trimise de ASF (superiorul persoanei responsabile/ directorul directiei de specialitate are la dispozitie 24 ore pentru a raspunde echipei de solutionare petitii; echipa de solutionare petitii are la dispozitie 24 h pentru a raspunde autoritatii).

Termenul intern privind raportarile:

- Lunare: primele 10 zile calendaristice ale fiecarei luni
- Trimestriale: ultima zi a lunii urmatoare trimestrului pentru care se face raportarea

5.1.6 Raportarea

In vederea gestionarii activitatii de analiza si solutionare a petitiilor precum si pentru asigurarea transparentei modului de inregistrare si solutionare a acestora sunt utilizate urmatoarele forme de raportari:

- Lunare – prin postarea pe site-ul companiei, in momentul accesarii paginii principale, a datelor referitoare la petitii si la solicitarile de solutionare alternativa a litigiilor (in conformitate cu art.5, alin 14 din Norma nr. 18/2017). Informatiile vor fi actualizate in termenul intern, respectiv

| | |
|----------------|---|
| Titlu document | Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA |
| Data | 16/10/2017 |
| Tip | Inter-departamental |
| Versiune | 2.0 |

in primele 10 zile calendaristice ale fiecărei luni. Totodata, informatiile vor fi verificate si aprobate inainte de a fi postate pe site de catre Coordonatorul CASP sau inlocuitorul acestuia.

- Trimestriale - „Situatia petitiilor” + „Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor” – acestea se transmit prin aplicatia de raportari electronice catre ASF, sub semnatura electronica in termen de 45 de zile de la inchiderea trimestrului pentru care se intocmeste raportarea. Termenul intern pentru trimiterea acestor doua raportari este ultima zi calendaristica a lunii urmatoare trimestrului pentru care se face raportarea. Informatiile vor fi verificate si aprobate de catre coordonatorul CASP sau inlocuitorul acestuia.

5.2 Colectivul de analiza si solutionare a petitiilor (CASP)

Colectivul de analiza si solutionare a petitiilor este o entitate deliberativa, care are urmatoarele competente:

- Aplica si respecta procedura privind modalitatea de solutionare a reclamatilor
- Se informa permanent despre schimbarile legislative in domeniu
- Asigura respectarea dispozitiilor legale sesizate de petenti in reclamatile depuse
- Propune modul de solutionare a reclamatilor
- Formuleaza raspunsul catre reclamant.

In componenta CASP intra personal de specialitate si cu experienta in domeniul asigurarilor. CASP este condus de un coordonator.

Din componenta CASP fac parte reprezentantii urmatoarelor directii/ departamente:

- Directia Daune
 - Departamentul Litigii Daune
 - Departamentul Non-Motor & Casco
 - Departamentul RCA
- Directia Achizitii si Servicii Suport
 - Departamentul Constatari
- Directia Juridica
- Directia Subscriere
- Departamentul Antifrauda
- Vanzari
 - Directia Coordonare Retea proprie vanzari
 - Directia Brokeri
 - Directia Bancassurance
- Directia Economica
- Directia Operatiuni
- Directia Marketing si Strategie Dezvoltare Vanzari

| | |
|----------------|---|
| Titlu document | Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA |
| Data | 16/10/2017 |
| Tip | Inter-departamental |
| Versiune | 2.0 |

Membrii CASP sunt desemnati de catre Directorat prin decizie scrisa.

Incetarea calitatii de membru al colectivului intervine:

- In momentul incetarii raporturilor de munca cu UNIQA Asigurari
- In cazuri bine justificate si numai prin decizia scrisa a Directoratului.

Colectivul are urmatoarele atributii principale:

- Atributii stabilite de Norma nr. 18/2017 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea asiguratorilor si brokerilor de asigurare
- Analizarea si rezolvarea reclamatii in intervalul de timp mentionat in petitie sau in termenul legal.

Colectivul examineaza reclamatia impreuna cu documentele aferente acesteia. In cadrul examinarii sunt verificate drepturile pe care reclamantul le considera incalcate si solicitarile acestuia.

Fiecare reclamatie este evaluata dupa criteriile precum severitatea, complexitatea, impactul, necesitatea si posibilitatea actiunii imediate.

Colectivul poate dispune efectuarea de investigatii suplimentare atunci cand considera necesar. Membrii colectivului pot solicita responsabilului de dosar informatii suplimentare, privind obiectul petitiei, care sa ii ajute in luarea deciziei.

In situatia in care este necesara opinia unui expert extern, colectivul va solicita o expertiza suplimentara. Colectivul va pune la dispozitia expertului extern toate informatiile necesare.

In realizarea atributiilor ce ii revin, colectivul se poate baza pe documentatia prevazuta de:

- Legislatia in vigoare
- Procedura privind modalitatea de solutionare a petitiilor
- Alte proceduri interne din cadrul UNIQA Asigurari (proceduri de instrumentare a dosarelor de dauna, proceduri de subscriere, vanzari etc)
- Conditiiile de asigurare
- Dosarele de dauna

CASP se intruneste la solicitarea coordonatorului colectivului sau a inlocuitorului desemnat.

Membrii colectivului vor fi convocati sa participe la intrunire in functie de obiectul reclamatiei.

In situatia in care coordonatorul CASP considera necesar, colectivul se intruneste inclusiv cu persoanele implicate in petitie (chiar daca nu se afla intre membrii colectivului), in vederea identificarii unei solutii amiabile de solutionare a diferendului intervenit.

| | |
|----------------|---|
| Titlu document | Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA |
| Data | 16/10/2017 |
| Tip | Inter-departamental |
| Versiune | 2.0 |

Convocarea de participare va fi facuta prin e-mail de catre coordonatorul CASP sau de catre secretarul CASP. Intalnirile de lucru ale colectivului se vor desfasura in sediul central al UNIQA Asigurari. Cu ocazia fiecarei intalniri, secretarul CASP va intocmi un document ce va contine rezolutia colectivului.

5.3 Responsabilitati

5.3.1 Coordonatorul CASP

- Coordoneaza si supravezineaza activitatea membrilor CASP
- Se asigura de alocarea resurselor suport din partea departamentelor implicate pentru solutionarea petitiilor
- Avizeaza raspunsurile formulate catre petenti/ autoritate
- Se asigura de respectarea termenelor de raspuns si raportare
- Propune catre ASF prelungirea termenului de raspuns cu cel mult 5 zile calendaristice, in cazul in care se constata necesitatea unor cercetari mai amanuntite
- Dispune efectuarea de cercetari suplimentare, acolo unde este cazul
- Verifica si monitorizeaza permanent inregistrarile din aplicatia informatica
- Verifica si avizeaza rapoartele lunare si trimestriale privitoare la situatia reclamatiiilor
- Asigura promovarea constientizarii modului de tratare a reclamatiiilor si a necesitatii orientarii catre client in cadrul UNIQA Asigurari.
- Analizeaza continutul reclamatiiilor si acolo unde se observa oportunitati, face propuneri pentru imbunatatirea activitatii
- Se informeaza permanent despre schimbarile legislative in domeniu

5.3.2 Secretarul CASP

- Primeste si inregistreaza in RUP reclamatiiile si formuleaza notele de fundamentare/ raspunsurile catre petenti/ autoritate
- Gestioneaza datele inregistrate in aplicatia informatica
- Insereaza reclamatiiile si raspunsurile in CMS
- Solicita informatii/ documente suplimentare atunci cand este cazul
- Executa sarcinile delegate de coordonatorul CASP/ inlocuitorul acestuia
- Ruleaza si verifica rapoartele trimestriale, dupa care le transmite catre coordonatorul CASP; dupa obtinerea aprobarii coordonatorului si a Membrului conducerii executive, transmite rapoartele catre ASF;
- Verifica si actualizeaza informatiile pentru raportul lunar (conform Anexei 6 din Norma ASF nr. 18/2017), dupa care le transmite catre Coordonatorul CASP pentru a obtine aprobarea publicarii pe site prin intermediul Managerului Online
- Se informeaza permanent despre schimbarile legislative in domeniu

| | |
|----------------|---|
| Titlu document | Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA |
| Data | 16/10/2017 |
| Tip | Inter-departamental |
| Versiune | 2.0 |

5.3.3 Membrii CASP

- Soluzioneaza sesizarile si petitiile primite de la coordonatorul CASP/ secretarul CASP, impreuna cu acesta si/ sau in colaborare cu reprezentantii altor directii/departamente vizate
- Se asigura de respectarea termenelor de raspuns pentru petittii
- Isi asuma responsabilitatea pentru rezolutia comunicata echipei de solutionare a petitiilor.
- Solicita informatii suplimentare Directorilor de sucursale (cand este cazul)
- Transmit solicitari de informatii suplimentare catre clienti, in vederea luarii celei mai bune decizii
- Formuleaza si transmite, in functie de aria de competenta, spre avizare, raspunsul intocmit (nota de fundamentare) catre coordonatorul CASP
- Se informeaza permanent despre schimbarile legislative in domeniu
- Reprezentantii Directiei Daune efectueaza si verifica raportarile trimestriale definite la art. 5 alin 11, lit c si d, conform Anexei 4 si le trimite catre ASF prin aplicatia de raportari electronice in termenul legal:
 - c) „Situatia privind dosarele de dauna deschise in baza contractelor de asigurare RCA (aferele activitatii din Romania)”
 - d) „Numărul daunelor avizate”, in conformitate cu anexa nr. 4
- Reprezentantii Directiei Daune informeaza coordonatorul CASP in privinta incarcarii rapoartelor trimestriale in aplicatia specifica de raportari a ASF, pentru ca primul sa transmita catre ASF adresa semnata olograf sau cu semnatura electronica extinsa de catre unul din membrii conducerii executive, de certificare a corectitudinii si completitudinii datelor cuprinse in raportari, precum si data la care au fost incarcate electronic, conform art. 5 alin 13 din Norma 18/2017
- Reprezentantii Departamentului Litigii Daune furnizeaza echipei de solutionare petittii informatii referitoare la solicitarile de solutionare alternativa a litigiilor, in acord cu Anexa 6, in primele 10 zile ale fiecarei luni.

5.3.4 Persoana desemnata din sucursala/ agentie/ punct de lucru

- Primeste sesizarea/ petittia clientului/ petentului
- Inmaneaza clientului Formularul de petittii, in cazul in care acesta solicita formularea unei petittii la sediul sucursalei/ agentiei/ punctului de lucru UNIQA Asigurari
- Verifica completarea corecta si completa a rubricilor
- Inregistreaza in registrul intrari – iesiri al sucursalei/ agentiei/ punctului de lucru solicitarea clientului
- Informeaza directorul zonal, cu privire la existenta reclamatiei
- Transmite documentele scanate la adresa de mail reclamatii@uniqa.ro in aceeasi zi

5.3.5 Directorul zonal

- la masuri pentru rezolvarea pe cale amiabila a petitiilor pe plan local
- Desemneaza o persoana responsabila din cadrul sucursalei/ agentiei/ punctului de lucru cu primirea/ transmiterea petitiilor

| | |
|----------------|---|
| Titlu document | Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA |
| Data | 16/10/2017 |
| Tip | Inter-departamental |
| Versiune | 2.0 |

- Se asigura de transmiterea tuturor sesizarilor si petitiilor, depuse la sediul sucursalei agentiei/ punctului de lucru, pe adresa de mail reclamatii@uniga.ro
- Se asigura si pune la dispozitia secretarului / membrilor CASP documentatia solicitata in vederea formularii raspunsurilor catre petenti si solutionarea sesizarilor si petitiilor primite
- Se asigura ca 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 la care se pot solicita informatii despre stadiul rezolvării petitiilor sunt accesibile publicului la sediile teritoriale ale UNIQA Asigurari
- Se informeaza permanent despre schimbarile legislative in domeniu.

5.3.6 Directia IT

- Dezvolta aplicatia informatica pentru gestionarea petitiilor primite de UNIQA Asigurari, la solicitarea unei persoane avizate din cadrul CASP.

5.3.7 Managerul Online

- Mentine sistemul online de primire a petitiilor si sesizarilor de la petenti, accesibil pe www.uniga.ro
- Posteaza pe site-ul UNIQA Asigurari cerintele privitoare la transparenta modului de inregistrare si solutionare a petitiilor (conform Normei ASF nr. 18/2017).

5.4 Dispozitii finale

Modificarile procedurilor de solutionare a petitiilor se transmit la A.S.F. de catre coordonatorul CASP, insotite de decizia de aprobare, in termen de 30 de zile de la aprobarea acestora.

Decizia de desemnare a coordonatorului colectivului de analiza și solutionare a petitiilor si a inlocuitorului acestuia se transmite A.S.F. spre informare in termen de 10 zile de la aprobarea acesteia.

6 Controale interne

Au ca scop controlul permanent al activitatilor descrise in procedura si permit prevenirea aparitiei eventualelor neconformitati:

- Verificarea permanenta a aplicarii si respectarii procedurii si a termenelor stabilite de raspuns la reclamatii prin rulara de rapoarte saptamanale din RUP, de catre coordonatorul CASP, pentru a preveni depasirea termenelor limita de solutionare a reclamatilor.
- Verificarea calitatii petentului si a reprezentantului petentului conform Normei ASF nr. 18/2017
- Efectuarea de controale periodice de catre coordonatorul CASP asupra acuratetii si completitudinii informatiilor prezente in rapoartele lunare si trimestriale.

| | |
|----------------|---|
| Titlu document | Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA |
| Data | 16/10/2017 |
| Tip | Inter-departamental |
| Versiune | 2.0 |

- Asigurarea de catre membrii CASP ca raspunsul formulat pentru reclamant este conform legislatiei in vigoare/ conditiilor de asigurare/ normelor interne.
- Transmiterea raspunsului la reclamatie prin mijloace probatorii (prin posta cu confirmare de primire, prin e-mail, fax) pentru a avea certitudinea ca raspunsul elaborat a ajuns la reclamant.
- Analizarea continutului reclamatii si acolo unde se observa oportunitati se vor face propuneri pentru imbunatatirea activitatii de catre coordonatorul CASP – departamentelor implicate precum si Directoratului UNIQA Asigurari.

7 Modificari fata de versiunile anterioare

Modificarile aduse fata de versiunea anterioara a documentului sunt descrise in tabelul de mai jos.

| Nr. versiune | Data | Elaborat de | Sumar modificari |
|--------------|------------|---------------------------------|---|
| 1.0 | 29.01.2016 | Manager callitate si reclamatii | Versiunea de baza |
| 2.0 | 16.10.2017 | | Modificarea codului de procedura de la PR SSD 003 V1.0 la PR 092 v 2.0 |
| | | | Modificari aduse structurii capitolelor, in acord cu Standardul privind elaborarea, actualizarea si comunicarea standardelor, politicilor, procedurilor si instructiunilor de lucru in cadrul UNIQA Asigurari S.A. |
| | | | Modificarea continutului capitolelor: "Termeni si definitii", "Documente suport", "Descrierea procesului", "Responsabilitati", "Termenul de solutionare a petitiilor, formulare a raspunsurilor si raportare", "CASP", Anexe, in acord cu dispozitiile Normei ASF nr. 18/2017 |
| | | | Aparitia capitolului "Dispozitii finale". |

8 Lista de comunicare

Prezentul document va fi comunicat tuturor angajatilor UNIQA Asigurari.

Orice document redactat in acest format este supus comunicarii obligatorii dupa aprobare catre:

- Directia Managementul Proiectelor si al Schimbarii
- Departamentul Managementul Riscului si Sistem de Control Intern
- Ofiter conformitate
- Directia Audit

| | |
|----------------|---|
| Titlu document | Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA |
| Data | 16/10/2017 |
| Tip | Inter-departamental |
| Versiune | 2.0 |

9 Anexe

- Anexa 1: Registrul Unic de Petitii
- Anexa 2: Raportare trimestriala „Situatia petitiilor”
- Anexa 3: Raportare trimestriala „Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor”
- Anexa 4: “Numarul daunelor avizate”
- Anexa 5: Formular de petitii
- Anexa 6: Tabel centralizator situatii petitii si solicitari de solutionare alternativa a litigiilor
- Anexa 7: Circulara CSA privind catalogarea reclamatilor

9.1 Anexa 1: Registrul Unic de Petitii

| Numărul petiției | Data petiției | Numele petentului | Adresă/ telefon/ e-mail | Numărul dosarului | Numărul poliției | Obiectul petiției | Proveniența petiției | | Observații |
|------------------|---------------|-------------------|-------------------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------------------|--------------------------|------------|
| | | | | | | | Solicitant ¹ | Nr. și data ² | |

- 1- Se va mentiona provenienta petitiei: direct din partea petentului, prin ASF sau prin intermediul/ din partea altei entitati
- 2- Se completeaza cu numarul si data inregistrarii petitiei la institutia/ entitatea de la care provine

| | |
|----------------|---|
| Titlu document | Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA |
| Data | 16/10/2017 |
| Tip | Inter-departamental |
| Versiune | 2.0 |

9.2 Anexa 2: Raportare trimestriala „Situatia petitiilor”

Anexa nr. 2
SOCIETĂȚI

Societatea

SITUAȚIA PETIȚIILOR în trimestrul anul

| Nr. crt. | Nr. de intrare și data petiției | | Nume petent | Nr. dosar de daună | Nr. poliță | Tip asigurare | Clasa de asigurare | Obiectul petiției | Stadiul petiției | Data soluționării petiției | Modalitatea de finalizare a petiției | Motivul pentru care petiția nu a fost soluționată favorabil petentului | Observații | Proveniența petiției | | | | |
|----------|---------------------------------|------|-------------|--------------------|------------|---------------|--------------------|-------------------|------------------|----------------------------|--------------------------------------|--|------------|----------------------|---------|------------|-----|------|
| | Nr. | Data | | | | | | | | | | | | Tara | FOS/FOE | Solicitant | Nr. | Data |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

9.3 Anexa 3: Raportare trimestriala „Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor”

SOCIETĂȚI / BROKERI

Societatea

Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor în anul

| 1 Care sunt principalele cauze de creștere a numărului de petiții? | | | | | | | |
|--|----------|--------------------|-------------------------------------|---|--|--|-------------------------------------|
| | | Clasa de asigurare | Cum ati ajuns la aceasta concluzie? | Care sunt motivele care au generat aparitia acestei cauze? | Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU | Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU | Cum ati ajuns la aceasta concluzie? |
| | Cauza 1 | | | | | | |
| | Cauza 2 | | | | | | |
| | Cauza 3 | | | | | | |
| 2 Care sunt principalele cauze de scădere a numărului de petiții? | | | | | | | |
| | | | Cum ati ajuns la aceasta concluzie? | Care sunt motivele care au generat aparitia acestei cauze? | Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU | Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU | Cum ati ajuns la aceasta concluzie? |
| | Cauza 1 | | | | | | |
| | Cauza 2 | | | | | | |
| | Cauza 3 | | | | | | |
| 3 Care sunt principalele produse de asigurări de viață pentru care s-a înregistrat o creștere a numărului de petiții? | | | | | | | |
| | | | Cum ati ajuns la aceasta concluzie? | Care sunt motivele care au generat aparitia acestei creșteri? | Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU | Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU | Cum ati ajuns la aceasta concluzie? |
| | Produs 1 | | | | | | |
| | Produs 2 | | | | | | |
| | Produs 3 | | | | | | |
| 4 Care sunt principalele produse de asigurări de viață pentru care s-a înregistrat o scădere a numărului de petiții? | | | | | | | |
| | | | Cum ati ajuns la aceasta concluzie? | Care sunt motivele care au generat aparitia acestei scăderi? | Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU | Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU | Cum ati ajuns la aceasta concluzie? |
| | Produs 1 | | | | | | |
| | Produs 2 | | | | | | |
| | Produs 3 | | | | | | |
| 5 Care sunt principalele produse de asigurare non-viață pentru care s-a înregistrat o creștere a numărului de petiții? | | | | | | | |
| | | | Cum ati ajuns la aceasta concluzie? | Care sunt motivele care au generat aparitia acestei creșteri? | Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU | Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU | Cum ati ajuns la aceasta concluzie? |
| | Produs 1 | | | | | | |
| | Produs 2 | | | | | | |
| | Produs 3 | | | | | | |
| 6 Care sunt principalele produse de asigurare non-viață pentru care s-a înregistrat o scădere a numărului de petiții? | | | | | | | |
| | | | Cum ati ajuns la aceasta concluzie? | Care sunt motivele care au generat aparitia acestei scăderi? | Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU | Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU | Cum ati ajuns la aceasta concluzie? |
| | Produs 1 | | | | | | |
| | Produs 2 | | | | | | |
| | Produs 3 | | | | | | |

NOTE:
Vor fi avute în vedere problemele constatate ca fiind recurente sau sistematice, precum și măsurile întreprinse pentru corectarea acestora.
Se transmite trimestrial de către societățile de asigurare și semestrial de către brokerii de asigurare.

| | |
|----------------|---|
| Titlu document | Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA |
| Data | 16/10/2017 |
| Tip | Inter-departamental |
| Versiune | 2.0 |

9.4 Anexa 4: Numărul daunelor avizate

Anexa nr. 4
SOCIETĂȚI

Societatea

Numărul de daune avizate pentru activitatea de asigurări de viață în trimestrul anul

| Nr. crt. | Indicatori | C1 ¹ | C2 ¹ | C3 ¹ | C4 ¹ | C5 ¹ | C6 ¹ | C7 ¹ | A1 ² | A2 ² | Total |
|----------|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------|
| 1 | Număr de daune avizate la sfârșitul perioadei de raportare - buc | | | | | | | | | | |
| 2 | Număr de daune avizate în perioada de raportare - buc | | | | | | | | | | |

¹ Clasele de asigurare sunt prevăzute în anexa nr. 1 secțiunea C din Legea nr. 237/2015 privind autorizarea și supravegherea activității de asigurare și reasigurare

² Clasele de asigurare prevăzute în anexa nr. 1, secțiunea A din Legea nr. 237/2015

Societatea

Numărul de daune avizate pentru activitatea de asigurări generale în trimestrul anul


| Nr. crt. | Indicatori | A1 ¹ | A2 ¹ | A3 ¹ | A4 ¹ | A5 ¹ | A6 ¹ | A7 ¹ | A8 ¹ | A9 ¹ | A10 ¹ | A11 ¹ | A12 ¹ | A13 ¹ | A14 ¹ | A15 ¹ | A16 ¹ | A17 ¹ | A18 ^{1*} | Total | |
|----------|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|-------|--|
| 1 | Număr de daune avizate la sfârșitul perioadei de raportare - buc | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Număr de daune avizate în perioada de raportare - buc | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

¹ Clasele de asigurare sunt prevăzute în anexa nr. 1, secțiunea A din Legea nr. 237/2015 privind autorizarea și supravegherea activității de asigurare și reasigurare, cu modificările ulterioare.

* Conform particularităților prevăzute la art. 4 alin. (2) și (3) din Legea nr. 237/2015, cu modificările ulterioare.

| | |
|----------------|---|
| Titlu document | Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA |
| Data | 16/10/2017 |
| Tip | Inter-departamental |
| Versiune | 2.0 |

9.5 Anexa 5: Formular de petitie



Formular reclamatii

nr. /

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Nume* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Prenume* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CNP* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| reprezentant al SC | <input type="checkbox"/> Da | <input type="checkbox"/> Nu | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Denumire Soc. Com | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CUI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Adresa de corespondenta* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Telefon* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fax | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E-mail | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Polita asigurare | seria | | | | | | | | | | nr. | | | | | | | | | | |
| Nr. dosar deuna* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Numar auto* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Serie sasiu | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Locatie bun asigurat | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Motivul reclamatiei | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <small>continuat pe verso</small> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Solicitare raspuns* | <input type="checkbox"/> fax | <input type="checkbox"/> email | <input type="checkbox"/> posta | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

* Camp obligatoriu

Nume in clar si semnatura petent:

Data:

Reprezentant UNIQA Asigurari SA

nume in clar, semnatura si stampila:

| | |
|----------------|---|
| Titlu document | Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA |
| Data | 16/10/2017 |
| Tip | Inter-departamental |
| Versiune | 2.0 |

9.6 Anexa 6: Tabel centralizator situatii petitii si solicitari de solutionare alternativa a litigiilor

SOCIETĂȚI

PETIȚII

| | Anul precedent | Perioada de raportare: 1 ianuarie - luna curentă (cumulat) | Ultimele 3 luni ale perioadei de raportare | | |
|--|----------------|--|---|--------|--------|
| | | | Luna 1 | Luna 2 | Luna 3 |
| Numărul total de petiții înregistrate unic per petent și per caz | | | | | |
| Numărul total de petiții soluționate favorabil, înregistrate unic per petent și per caz | | | | | |
| Numărul de petiții soluționate favorabil referitoare la dosare de daună | | | | | |
| Numărul total de petiții pentru care dosarele de daună au fost achitate | | | | | |
| Numărul total de petiții finalizate nefavorabil, înregistrate unic per petent și per caz | | | | | |

SOLICITĂRI DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

| | Anul precedent | Perioada de raportare: 1 ianuarie - luna curentă (cumulat) | Ultimele 3 luni ale perioadei de raportare | | |
|--|----------------|--|---|--------|--------|
| | | | Luna 1 | Luna 2 | Luna 3 |
| Numărul total al solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor | | | | | |
| Numărul total al solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor soluționate efectiv | | | | | |
| Numărul total al solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor soluționate favorabil asiguraților, contractanților, beneficiarilor, persoanelor prejudiciate sau reprezentanților acestora | | | | | |

Fontul și dimensiunea elementelor grafice vor fi similare cu cele utilizate în cadrul site-ului web al organizației.

În pagină nu vor mai fi publicate alte informații sau mesaje cu caracter publicitar.

Fereastra ce va conține legătura către pagina de prezentare va include și următorul text: "Petițiile/reclamațiile, precum și solicitările de soluționare alternativă a litigiilor, înregistrate în ultimele 3 luni sunt în număr de, respectiv de Structura acestora poate fi consultată [aici](#), accesând pagina dedicată".

Fereastra va rămâne activă timp de 5 secunde și nu va putea fi închisă de către utilizator.

Fereastra va acoperi o suprafață de o treime din suprafața ecranului, iar textul va fi dimensionat corespunzător în raport cu spațiul

| | |
|----------------|---|
| Titlu document | Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA |
| Data | 16/10/2017 |
| Tip | Inter-departamental |
| Versiune | 2.0 |

9.7 Anexa 7: Circulara CSA privind catalogarea reclamatilor



Direcția Protecția Asiguraților și Relații cu Publicul

Catre UNIQA ASIGURARI S.A.
B-dul Docia nr. 30, et. P, 1-5, sector 1, Bucuresti

Nr. 14833/26.02.2013

In atentia Conducerii societatii

Avand in vedere prevederile Normelor puse in aplicare prin Ordinul CSA nr.11/2012 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea asiguratorilor si intermediarilor in asigurari, care stipuleaza la art. 9 ca:

"Pentru asigurarea transparenței modului de înregistrare și soluționare a petițiilor, societățile de asigurare autorizate de Comisia de Supraveghere a Asiguranților au obligația de a prezenta pe site-ul propriu următoarele informații:

- numărul total de petiții;
- numărul total de petiții întemeiate;
- numărul de petiții întemeiate referitoare la dosare de daună;
- numărul total de petiții pentru care dosarele de daună au fost achitate;
- numărul total de petiții finalizate nefavorabil",

intrucat din analiza informatiilor postate pe site-urile societatiilor de asigurare nu s-a observat o abordare unitara a prevederilor mai sus amintite, facem urmatoarele precizari:

1. Numarul total de petiții = numarul total de petiții înregistrate pentru societatea de asigurare la CSA;
2. Numarul total de petiții întemeiate = din numarul total de petiții înregistrate la CSA (mentionat la pct.1) se va preciza numarul total de petiții întemeiate, respectiv solutionate favorabil;
3. Numarul de petiții întemeiate referitoare la dosarele de dauna = din numarul total de petiții întemeiate, respectiv solutionate favorabil (mentionat la pct.2) se va preciza numarul celor care se refera la dosarele de dauna;
4. Numarul total de petiții pentru care dosarele de dauna au fost achitate = din numarul total al petitiilor înregistrate la CSA, referitoare la dosare de dauna, solutionate favorabil (mentionat la pct. 3) se va evidenta numarul petitiilor care au fost solutionate prin plata dosarelor de dauna;
5. Numarul total de petiții finalizate nefavorabil = din numarul total de petiții înregistrate la CSA (precizate la pct. 1) se va evidenta numarul petitiilor solutionate nefavorabil.

Totodata, mentionam urmatoarele:

Str. Avram Constantin Bălescu nr.18, sector 1, București
Tel: +4021.316.78.80, +4021.316.78.81, int. 141, 156, 157, fax: +4021.316.75.64
office@csa-isc.ro, www.csa-isc.ro
Operator de date cu caracter personal nr. 12263

| | |
|----------------|---|
| Titlu document | Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA |
| Data | 16/10/2017 |
| Tip | Inter-departamental |
| Versiune | 2.0 |

- numarul de petiti solutionate favorabil (mentionate la pct. 2) adunat cu numarul total de petiti finalizate nefavorabil (mentionate la pct. 5), trebuie sa fie egal cu numarul total de petiti (mentionat la pct. 1);
- pentru aplicarea prevederilor art. 9 se va avea in vedere numararea petitiilor in mod unic dupa petent (nu vor fi cuprinse dublurile si reverinile cu acelasi obiect si acelasi petent).


DIRECTOR
LIDIA ILIESCU
