

**PR UAV 014 V.2. 0**

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

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

## CUPRINS

<b>1</b>	<b>OBIECTIV/ SCOP</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ARIA DE APLICABILITATE SI RESPONSABILITATI</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>TERMENI SI DEFINITII</b> .....	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>DOCUMENTE SUPTORT</b> .....	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>CONTINUT</b> .....	<b>5</b>
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> .....	8
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 .....	12
5.3.1	<i>Coordonatorul CASP</i> .....	12
5.3.2	<i>Secretarul CASP</i> .....	13
5.3.3	<i>Membrii CASP</i> .....	13
5.3.4	<i>Persoana desemnata din punctul de lucru UNIQA Asigurari de viata</i> .....	14
5.3.5	<i>Directia IT</i> .....	14
5.4	DISPOZITII FINALE .....	14
<b>6</b>	<b>CONTROALE INTERNE</b> .....	<b>15</b>
<b>7</b>	<b>MODIFICARI FATA DE VERSIUNILE ANTERIOARE</b> .....	<b>15</b>
<b>8</b>	<b>LISTA DE COMUNICARE</b> .....	<b>16</b>
<b>9</b>	<b>ANEXE</b> .....	<b>16</b>
9.1	ANEXA 1: REGISTRUL UNIC DE PETITII .....	16
9.2	ANEXA 2: RAPORTARE TRIMESTRIALA „SITUATIA PETITIILOR” .....	17
9.3	ANEXA 3: RAPORTARE TRIMESTRIALA „INFORMATII PRIVIND PRINCIPALELE PROBLEME IDENTIFICATE IN ACTIVITATEA DE SOLUTIONARE SI GESTIONARE A PETITIILOR” .....	17
9.4	ANEXA 4: NUMĂRUL DAUNELOR AVIZATE .....	18
9.5	ANEXA 5: FORMULAR DE PETITII .....	19
9.6	ANEXA 6: TABEL CENTRALIZATOR SITUATII PETITII SI SOLICITARI DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR .....	20
9.7	ANEXA 7: CIRCULARA CSA PRIVIND CATALOGAREA RECLAMATIILOR .....	21

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari de viata 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 de viata 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 de viata;
- Solutionarea pe cale amiabila a unui numar cat mai mare din reclamatii transmise catre UNIQA Asigurari de viata, 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 de viata.

## **2 Aria de aplicabilitate si responsabilitati**

Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor receptionate de UNIQA Asigurari de viata 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 de viata.

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari de viata 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 de viata 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.
Registru 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

### 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, intrata in vigoare de la data de 01.08.2017
- Legea nr. 237/2015 privind autorizarea și supravegherea activității de asigurare și reasigurare cu modificarile și completarile ulterioare

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

## 5 Continut

### 5.1 Descrierea procesului

#### 5.1.1 Depunerea reclamatiiilor

Orice persoana fizica sau juridica care se considera vatamata in drepturile sale (recunoscute de lege /prevazute in contractul de asigurare) se poate adresa societatii pentru recunoasterea dreptului si pagubei.

Modalitatile de transmitere a reclamatiiilor sunt:

- Depunere la sediul societatii (sediul central, sediile punctelor de lucru ale UNIQA Asigurari de viata)
- Pe adresa de e-mail: [reclamatii\\_viata@uniqa.ro](mailto:reclamatii_viata@uniqa.ro)
- Online: completand formularul online de reclamatii ([www.uniqa.ro](http://www.uniqa.ro))
- Posta: UNIQA Asigurari SA, Str. Nicolae Caramfil nr 25, sector 1, Bucuresti
- Prin intermediul Autoritatii de Supraveghere Financiara (reclamantul a depus petitia la ASF: <https://portal.asfromania.ro>)
- Prin intermediul SAL-FIN - in cazul persoanelor fizice (<http://www.salfin.ro>) sau prin procedura de mediere sau arbitraj - in cazul persoanelor juridice

#### 5.1.2 Inregistrarea reclamatiiilor

Fiecare petitie, definita conform legislatiei in vigoare, se inregistreaza in Registrul Unic de Petitii in ziua in care este receptionata de catre secretarul CASP/ persoana desemnata in acest scop. Numerotarea reclamatiiilor din RUP este cronologica si incepe de la 01 la fiecare inceput de an.

Registrul Unic de Petitii contine informatii structurate dupa cum urmeaza:

Numărul petiției	Data petiției	Numele petentului	Adresă/ telefon/ e-mail	Numărul dosarului	Numărul poliței	Obiectul petiției	Proveniența petiției		Observații
							Solicitant <sup>1</sup>	Nr. și data <sup>2</sup>	

In privinta reclamatiiilor depuse in scris la punctele de lucru teritoriale ale UNIQA Asigurari de viata, acestea sunt inregistrate in registrul intern de intrari - iesiri al sediului secundar de o persoana desemnata in acest sens de catre superiorul ierarhic si sunt transmise in aceeasi zi pe adresa de e-mail [reclamatii\\_viata@uniqa.ro](mailto:reclamatii_viata@uniqa.ro), de unde sunt preluate spre inregistrare in RUP de catre secretarul CASP/ persoana desemnata in acest scop.

Nu se inregistreaza in RUP reclamatiiile primite prin telefon.

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

Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare ale petentului (nume, prenume, adresa, date de contact – pentru persoana fizică și denumire firmă, adresa sediu social, cod unic de identificare, număr de înregistrare în Registrul Comerțului, nume reprezentant societate – pentru persoana juridică) nu se iau în considerare și se clasează cu mențiunea „lipsa date petent”.

Solicitațiile de informații de tipul celor privind stadiul dosarului, recepționate direct din partea asiguratului/ pagubitelui/ beneficiarului/ contractantului nu se înregistrează în RUP, atât timp cât nu se formulează obiecții/ nemulțumiri/ contestații cu privire la calitatea serviciilor.

În situația în care un petionar adresează mai multe petiții, în cadrul termenului legal de soluționare a primei petiții, sesizând aceeași problemă sau probleme aflate în strânsă legătură între ele, acestea se vor analiza integrat (conexa), petionarul urmând să primească un singur răspuns în care se face referire la toate petițiile primite.

În situația în care sunt primite pe mai multe cai (asigurat/ pagubit, ASF etc) petiții ale aceluiași petionar care sesizează aceeași problemă sau probleme aflate în strânsă legătură între ele, persoana responsabilă din CASP va transmite câte un răspuns fiecărui deponent al petiției (asigurat/ pagubit, ASF etc.).

Indiferent de modalitatea în care este formulată o sesizare/ obiecție/ reclamație (în format letric, online), se va formula un răspuns în termenele prevăzute de legislația în vigoare.

### **5.1.3 Soluționarea reclamațiilor**

După înregistrarea reclamației în RUP, echipa care se ocupă de soluționarea petițiilor din cadrul CASP o transmite către persoanele responsabile, în funcție de aria de activitate către care se îndreaptă 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.

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

Termenul intern de raspuns pentru superiorul persoanei responsabile/ directorul directiei de specialitate este de maximum:

- 24 h in cazul reclamatilor NON-ASF
- 3 zile calendaristice in cazul reclamatilor ASF
- 24 h in cazul adreselor de revenire trimise de ASF

In cazul in care speta prezinta un grad sporit de complexitate, superiorul persoanei responsabile/ directorul directiei de specialitate, caruia i-a fost adresata reclamatia va proceda la informarea echipei care se ocupa de solutionarea petitiilor din CASP cu privire la sistare si va preciza un nou termen pentru solutionare (fara depasirea termenului legal).

Pe baza raspunsului primit, persoana responsabila din cadrul echipei de solutionare a petitiilor din CASP va elabora un raspuns catre petent/ autoritate in care va justifica cu argumente temeinice decizia adoptata, cu respectarea si precizarea, in mod obligatoriu, a dispozitiilor legale/ contractuale in vigoare avute in vedere la adoptarea deciziei comunicate.

In cazul in care coordonatorul CASP/ Membrul conducerii executive nu este de acord cu raspunsul elaborat sau cu solutia propusa de personalul de specialitate, acesta solicita reanalizarea spetei si reformularea raspunsului catre reclamant/ autoritate fara depasirea termenului legal.

De fiecare data cand coordonatorul CASP considera utila reuniunea CASP, acesta va convoca membrii responsabili, pentru a dezbate speta aflata in analiza.

Nota de fundamentare, sau orice alta corespondenta catre ASF este semnata de unul dintre membrii conducerii executive a societatii si de coordonatorul CASP, iar in lipsa acestuia de 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 urmatorilor semnatori pe notele de fundamentare:

1. Directorul/ Managerul Directiei de specialitate, din aria de expertiza careia i se adreseaza reclamatia/ inlocuitorul acestuia.
2. Reprezentantul 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:

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

- 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.

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 0374.400.410, precum si pe adresa de e-mail [reclamatii\\_viata@uniqa.ro](mailto:reclamatii_viata@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 petitile, aceasta din urma fiind obligata sa-i raspunda personalului din



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

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.viata@uniqa.ro](mailto:reclamatii.viata@uniqa.ro), echipa de solutionare petitiilor va raspunde in termen de maximum 3 ore.

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

Formularul 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.

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:

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

#### 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 petittii, echipa de solutionare petittii 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 petittii, echipa de solutionare petittii 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 petittii; echipa de solutionare petittii 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 petittii si la solicitarile de solutionare alternativa a litigiilor (in conformitate cu art.5, alin 14 din Norma nr. 18/2017). Informatiile vor vor fi actualizate in termenul intern, respectiv in primele 10 zile calendaristice ale fiecarei 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.

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

## **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 informeaza 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:

- Departamentul Daune
- Directia Juridica
- Directia Subscriere si Reasigurare
- Directia Operatiuni
- Directia Marketing si Strategie Dezvoltare Vanzari
- Directia Bancassurance
- Directia Economica

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 de viata
- 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 reclamatilor 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.

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

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 petitiiei, 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 de viata (proceduri de instrumentare a dosarelor de dauna, proceduri de subscriere 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.

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 de viata. Cu ocazia fiecărei intalniri, secretarul CASP va intocmi un document ce va contine rezolutia colectivului.

## **5.3 Responsabilitati**

### **5.3.1 Coordonatorul CASP**

- Coordoneaza si supervizeaza 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

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

- Dispune efectuarea de cercetari suplimentare, acolo unde este cazul
- Verifica si monitorizeaza permanent inregistrarile petitiilor
- Verifica si avizeaza rapoartele lunare si trimestriale privitoare la situatia reclamatilor
- Asigura promovarea constientizarii modului de tratare a reclamatilor si a necesitatii orientarii catre client in cadrul UNIQA Asigurari de viata.
- Analizeaza continutul reclamatilor 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 reclamatile si formuleaza notele de fundamentare/ raspunsurile catre petenti/ autoritate
- Gestioneaza datele inregistrate in RUP
- 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 responsabilului online.
- Se informeaza permanent despre schimbarile legislative in domeniu

### **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 petiti
- Isi asuma responsabilitatea pentru rezolutia comunicata echipei de solutionare a petitiilor.
- Solicita informatii suplimentare intermediarului de vanzari (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 Economice raspund de transmiterea catre ASF a raportarii trimestriale privind numarul daunelor avizate, conform raportarii intocmite si verificate de Departamentul Daune - definite la art. 5 alin 11, lit d) conform Anexei 4. Raportarile se trimit catre ASF prin aplicatia de raportari electronice, in termenul legal:  
d) „Numărul daunelor avizate”, in conformitate cu Anexa nr. 4

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

- Reprezentantii Departamentului Economic 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
- Reprezentantul Directiei Juridice furnizeaza secretarului CASP 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 punctul de lucru UNIQA Asigurari de viata**

- la masuri pentru rezolvarea pe cale amiabila a petitiilor pe plan local
- Primeste sesizarea/ petitia clientului/ petentului
- Inmaneaza clientului Formularul de petitii, in cazul in care acesta solicita formularea unei petitii la sediul punctului de lucru UNIQA Asigurari de viata
- Verifica completarea corecta si completa a rubricilor
- Inregistreaza in registrul intrari – iesiri al punctului de lucru solicitarea clientului
- Informeaza superiorul ierarhic cu privire la existenta reclamatiei
- Transmite documentele scanate la adresa de mail [reclamatii\\_viata@uniqa.ro](mailto:reclamatii_viata@uniqa.ro) in aceeasi zi
- 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 rezolvarii petitiilor sunt accesibile publicului la sediile teritoriale ale UNIQA Asigurari de viata
- Se asigura si pune la dispozitia secretarului / membrilor CASP documentatia solicitata in vederea formularii raspunsurilor catre petenti si solutionarea sesizarilor si petitiilor primite
- Se informeaza permanent despre schimbarile legislative in domeniu

#### **5.3.5 Directia IT**

- Mentine sistemul online de primire a petitiilor si sesizarilor de la petenti, accesibil pe [www.uniqa.ro](http://www.uniqa.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.

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

## 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.
- Efectuarea de controale periodice de catre coordonatorul CASP asupra acuratetii si completitudinii informatiilor prezente in rapoartele lunare si trimestriale.
- 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 reclamatilor si acolo unde se observa oportunitati se vor face propuneri pentru imbunatatirea activitatii de catre coordonatorul CASP – departamentelor implicate precum si Directoratului UNIQA Asigurari de viata.

## 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	23.06.2016		Versiunea de baza
2.0	16.10.2017	Director Directia Marketing si Strategie Dezvoltare Vanzari	<p>Modificarea codului de procedura de la PR UAV SB 004 V1.0 la PR UAV 014 v 2.0</p> <p>Modificari aduse structurii capitolelor, in acord cu Standardul privind elaborarea, actualizarea si comunicarea standardelor, politicilor, procedurilor si instructiunilor de lucru in cadrul UNIQA Asigurari de viata</p> <p>Modificarea continutului capitolelor: "Termeni si definitii", "Documente suport", "Descrierea procesului", "Responsabilitati", "Termenul de solutionare a petitiilor, formulare a raspunsurilor si raportare", "CASP", Anexe, in accord cu dispozitiile Normei ASF nr. 18/2017</p> <p>Aparitia capitolului "Dispozitii finale".</p>

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

## 8 Lista de comunicare

Prezentul document va fi comunicat tuturor angajatilor UNIQA Asigurari de viata.

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

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

## 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 poliței	Obiectul petiției	Proveniența petiției		Observații
							Solicitant <sup>1</sup>	Nr. și data <sup>2</sup>	

1- Se va mentiona provenienta petiției: direct din partea petentului, prin ASF sau prin intermediul/ din partea altei entitati

2- Se completeaza cu numarul si data inregistrării petiției la institutia/ entitatea de la care provine



Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari de viata 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 si data petiției		Nume petent	Nr. dosar de daună	Nr. poliți	Tip asigurare	Clasa de asigurare	Obiectul petiției	Stadiul petiției	Data solutionării petiției	Modalitatea de finalizare a petiției	Motivul pentru care petiția nu a fost soluționată favorabil petentului	Observații	Proveniența petiției				
	Nr.	Data												Țara	POS/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 s-a ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei cauze?	Am fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum s-a ajuns la aceasta concluzie?
Cauza 1						
Cauza 2						
Cauza 3						

2. Care sunt principalele cauze de scădere a numărului de petiții?

	Clasa de asigurare	Cum s-a ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei cauze?	Am fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum s-a ajuns la aceasta concluzie?
Cauza 1						
Cauza 2						
Cauza 3						

3. Care sunt principalele probleme de măsurire de venit pentru care s-a întreprins o creștere a numărului de petiții?

	Clasa de asigurare	Cum s-a ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei cauze?	Am fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum s-a ajuns la aceasta concluzie?
Problema 1						
Problema 2						
Problema 3						

4. Care sunt principalele probleme de asigurări de viață pentru care s-a întreprins o scădere a numărului de petiții?

	Clasa de asigurare	Cum s-a ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei cauze?	Am fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum s-a ajuns la aceasta concluzie?
Problema 1						
Problema 2						
Problema 3						

5. Care sunt principalele probleme de asigurare non-viață pentru care s-a întreprins o creștere a numărului de petiții?

	Clasa de asigurare	Cum s-a ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei cauze?	Am fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum s-a ajuns la aceasta concluzie?
Problema 1						
Problema 2						
Problema 3						

6. Care sunt principalele probleme de asigurare non-viață pentru care s-a întreprins o scădere a numărului de petiții?

	Clasa de asigurare	Cum s-a ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei cauze?	Am fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum s-a ajuns la aceasta concluzie?
Problema 1						
Problema 2						
Problema 3						

NOTE:  
Vor fi revizuite în viitor problemele constatate ca fiind recurente sau sistematice, pe baza și măsurile întreprinse pentru corectarea acestora.  
Se recomandă măsurile de către societățile de asigurare și companiile de către brokerii de asigurare

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari de viata 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 <sup>1</sup>	C2 <sup>1</sup>	C3 <sup>1</sup>	C4 <sup>1</sup>	C5 <sup>1</sup>	C6 <sup>1</sup>	C7 <sup>1</sup>	A1 <sup>2</sup>	A2 <sup>2</sup>	Total
1	Număr de daune avizate la sfârșitul perioadei de raportare - buc										
2	Număr de daune avizate în perioada de raportare - buc										

<sup>1</sup> 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  
<sup>2</sup> 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 <sup>1</sup>	A2 <sup>1</sup>	A3 <sup>1</sup>	A4 <sup>1</sup>	A5 <sup>1</sup>	A6 <sup>1</sup>	A7 <sup>1</sup>	A8 <sup>1</sup>	A9 <sup>1</sup>	A10 <sup>1</sup>	A11 <sup>1</sup>	A12 <sup>1</sup>	A13 <sup>1</sup>	A14 <sup>1</sup>	A15 <sup>1</sup>	A16 <sup>1</sup>	A17 <sup>1</sup>	A18 <sup>1*</sup>	Total
1	Număr de daune avizate la sfârșitul perioadei de raportare - buc																			
2	Număr de daune avizate în perioada de raportare - buc																			

<sup>1</sup> 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.  
<sup>\*</sup> Conform particularităților prevăzute la art. 4 alin. (1) și (2) din Legea nr. 237/2015, cu modificările ulterioare.

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

## 9.5 Anexa 5: Formular de petitie



Formular petitie

nr. .... / .....

**UNIQA**  
Asigurari de viata

**Date identificare contractant:**

Nume										
Prenume										
CNP										
CUI (pt. SocCom)										
<b>Date identificare reclamant/petent (dacă sunt diferite de cele ale contractantului):</b>										
Nume										
Prenume										
CNP										
Detalii reclamant:	contractant	reprezentant legal contractant								
	asigurat	beneficiar	tutore legal asigurat							
Adresa de corespondenta										
Telefon										
Fax										
E-mail										
Polita asigurare nr.										
Motivul petitiei	<div style="text-align: right; font-size: small; margin-top: 10px;">continuat pe verso</div>									
Boficulare raspuns	fax		email		posta					

Nume in clar si semnatura petent:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data:

Reprezentant UNIQA Asigurari de viata SA

nume in clar, semnatura si stampila:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari de viata 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 patent și per caz					
Numărul total de petiții soluționate favorabil, înregistrate unic per patent 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 patent 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 asigurătorilor, 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 de va conține legătura către pagina de prezentare va include și următorul text: "Petițiile/reclamațiile, procesul 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 corect proporțional în raport cu spațiul

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari de viata 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

Către UNIQA ASIGURARI SA  
B-dul Deda nr. 30, et. 7, 1 S, sector 1, București

Nr. 1483/26.02.2013

In atenția Conducerei societății

Având în vedere prevederile Normelor puse în aplicare prin Ordinul CSA nr.11/2012 privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea asiguraților și intermediarilor în asigurări, care stipulează la art. 9 ca

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

numărul total de petiții;

numărul total de petiții întemperate;

numărul de petiții întemperate referitoare la dosare de daune;

numărul total de petiții pentru care dosarele de daune au fost achitate;

numărul total de petiții finalizate nefavorabil;

Întrucât din analiza informațiilor postate pe site-urile societăților de asigurare nu s-a observat o abordare unitară a prevederilor mai sus amintite, facem următoarele precizări:

1. Numărul total de petiții = numărul total de petiții înregistrate pentru societatea de asigurare la CSA;
2. Numărul total de petiții întemperate = din numărul total de petiții înregistrate la CSA (menționat la pct.1) se va preciza numărul total de petiții întemperate, respectiv soluționate favorabil;
3. Numărul de petiții întemperate referitoare la dosarele de daune = din numărul total de petiții întemperate, respectiv soluționate favorabil (menționat la pct.2) se va preciza numărul celor care se referă la dosarele de daune;
4. Numărul total de petiții pentru care dosarele de daune au fost achitate = din numărul total al petițiilor înregistrate la CSA, referitoare la dosare de daune soluționate favorabil (menționat la pct. 3) se va evidenția numărul petițiilor care au fost soluționate prin plata dosarelor de daune;
5. Numărul total de petiții finalizate nefavorabil = din numărul total de petiții înregistrate la CSA (precizate la pct. 1) se va evidenția numărul petițiilor soluționate nefavorabil.

Totodată, menționăm următoarele:

SU. Antrali Constantin Bălcușu nr.18, sector 1, București  
Tel +4021 310 78 80 +4021 316 78 81, ext 141, 156, 157 fax +4021 310 75 64  
office@csa-jsc.ro www.csa-jsc.ro  
Operator de date cu caracter personal nr. 12263

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

- numarul de petiții soluționate favorabil (menționate la pct. 2) adunat cu numarul total de petiții finalizate nefavorabil (menționate la pct. 5), trebuie să fie egal cu numarul total de petiții (menționat la pct. 1).
- pentru aplicarea prevederilor art. 9 se va avea în vedere numărarea petițiilor în mod unic după petent (nu vor fi cuprinse dublurile și reverșurile cu același obiect și același petent).

DIRECTOR  
LIDIA LIESCU

