



PROCEDURA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR

DEFINITII

Termen utilizat	Definitie/ explicatie
Petitie	Cererea, reclamatia, sesizarea formulata in scris ori prin posta electronica, prin intermediul careia un petent isi exprima nemulțumirea cu privire la activitatea societătilor si 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 informațiilor, reprezentanții petenților prezintă copia actului de identitate în cazul persoanelor fizice și actul de reprezentare acordat, în original, în formă certificată ori legalizată sau copii ale acestora, semnate pentru conformitate cu originalul, astfel încât să poată fi verificată identitatea părților, precum și 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.

CONTINUT

Modalitatea de transmiterea a reclamatilor, sesizarilor si a solicitarilor de informatii:

- Sesizarile telefonice se fac la numarul de telefon 0374.400.400 – Call Center. Tot 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.
- Depunere la sediul societatii (sediul central, sediile sucursalelor, agentiiilor, punctelor de lucru ale UNIQA Asigurari)
- Pe adresa de e-mail: reclamatii@uniqa.ro
- Fax: 021.212.08.43
- Online: completand formularul online de reclamatii (www.uniqa.ro)
- Posta: UNIQA Asigurari SA, Str. Nicolae Caramfil nr 25, sector 1, Bucuresti
- Prin intermediul Autoritatii de Supraveghere Financiara (<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.

Preluarea reclamatilor

Fiecare petitie, definita conform legislatiei in vigoare, se inregistreaza in Registrul Unic de Petitii in ziua in care este receptionata (numerotarea este cronologica). Numerotarea reclamatilor din RUP 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 ¹	Nr. și data ²	

In privinta reclamatilor depuse in scris la sucursalele/ punctele de lucru teritoriale ale UNIQA Asigurari, acestea sunt inregistrate in registrul intern de intrari- iesiri al unitatii de o persoana desemnata in acest sens de catre directorul (responsabilul) sucursalei/agentiei/punctului de lucru si sunt transmise in aceeasi zi pe adresa de e-mail reclamatii@uniqa.ro.

Nu se inregistreaza in RUP reclamatii primite prin telefon. Acestea se inregistreaza separat in evidenta Call Center.

Petițiile anonime sau cele in care nu sunt trecute datele de identificare ale petitionerului (nume, prenume, adresa, date de contact) 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 aceeași problema sau probleme aflate in stransa legatura intre ele, acestea se vor conexe, petitionarul urmand sa primeasca un singur raspuns in care se face referire la toate petitile primite.

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

Termenul de solutionare a petitiilor si formulare a raspunsurilor

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, mail, posta).

Termenul legal de raspuns:

- 30 de zile - daca petitia este receptionata direct din partea petentului:
- 10 zile calendaristice de la data primirii solicitarii/ termenul mentionat explicit de ASF in adresa de transmitere - daca petitia este receptionata prin intermediul ASF:.