

PR 092 V.3. 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	19/01/2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	3.0

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	<i>DESCRIEREA PROCESULUI</i>	5
5.1.1	<i>Depunerea petitiilor.....</i>	5
5.1.2	<i>Inregistrarea petitiilor</i>	6
5.1.3	<i>Solutionarea petitiilor</i>	7
5.1.4	<i>Informatii privind stadiul rezolvarii petitiei.....</i>	9
5.1.5	<i>Termenul de solutionare al petitiilor, formulare raspunsuri si raportare</i>	9
5.1.6	<i>Raportarea</i>	11
5.1.7	<i>Arhivarea petitiilor.....</i>	12
5.2	<i>COLECTIVUL DE ANALIZA SI SOLUTIONARE A PETITIILOR (CASP).....</i>	12
5.3	<i>RESPONSABILITATI</i>	14
5.3.1	<i>Coordonatorul CASP.....</i>	14
5.3.2	<i>Secretarul CASP.....</i>	14
5.3.3	<i>Membrii CASP</i>	14
5.3.4	<i>Persoana desemnata din sediul secundar al UNIQA Asigurari S.A.</i>	15
5.3.5	<i>Directorul zonal.....</i>	15
5.3.6	<i>Directia IT.....</i>	15
5.3.7	<i>Specialist Online.....</i>	15
5.4	<i>DISPOZITII FINALE</i>	15
6	CONTROALE INTERNE	16
7	MODIFICARI FATA DE VERSIUNILE ANTERIOARE.....	16
8	LISTA DE COMUNICARE	17
9	ANEXE	17
9.1	<i>ANEXA 1: REGISTRUL UNIC DE PETITII</i>	18
9.2	<i>ANEXA 2: RAPORTARE TRIMESTRIALA „SITUATIA PETITIILOR”</i>	18
9.3	<i>ANEXA 3: RAPORTARE TRIMESTRIALA „INFORMATII PRIVIND PRINCIPALELE PROBLEME IDENTIFICATE IN ACTIVITATEA DE SOLUTIONARE SI GESTIONARE A PETITIILOR”</i>	19
9.4	<i>ANEXA 4: NUMĂRUL DAUNELOR AVIZATE</i>	20
9.5	<i>ANEXA 5: FORMULAR DE PETITII.....</i>	21
9.6	<i>ANEXA 6: TABEL CENTRALIZATOR SITUATII PETITII SI SOLICITARI DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR</i>	22

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	19/01/2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	3.0

1 Obiectiv/ Scop

Principalele obiective ale Procedurii de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari S.A. 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, precum si cele ale Legii nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679;
- 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 S.A.;
- Solutionarea pe cale amiabila a unui numar cat mai mare din petitiile transmise catre UNIQA Asigurari S.A., 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 petitiilor primite din partea petentilor, asa cum sunt acestia definite de legislatia in vigoare, precum si transmiterea raspunsurilor la petittii;
- Sa stabileasca persoanele responsabile in activitatea de solutionare a petitiilor privind activitatea UNIQA Asigurari S.A..

2 Aria de aplicabilitate si responsabilitati

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

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 S.A.

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	19/01/2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	3.0

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 societatii.
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)	Totalitatea persoanelor de specialitate din cadrul societatii si cu experienta in domeniul asigurarilor, calificat pe clasele de asigurari pentru care societatea este autorizata, desemnate de Directoratul UNIQA Asigurari S.A. pentru a analiza petitiile si a transmite raspunsurile catre petenti sau institutiile prin intermediul carora vin petitiile.
Registru Unic de Petitii (RUP)	Registru electronic de inregistrare a petitiilor in care sunt completate informatiile mentionate in petitiile primite, in formatul prevazut in Anexa nr. 1 la Norma A.S.F. nr. 18/2017.
Claims Management System (CMS / ISM)	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.
Registru unic NonLife	Aplicatia utilizata in vederea inregistrarii documentelor intrate/ iesite in si din societate.

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	19/01/2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	3.0

SAL-FIN	<p>SAL-FIN – Entitatea de solutionare alternativa a litigiilor in domeniul financiar non-bancar.</p> <p>SAL-FIN – Structură creată în cadrul Autorității de Supraveghere Financiară cu scopul de a permite consumatorilor (petentilor) să apeleze gratuit la un mecanism de soluționare alternativă a litigiilor din domeniul financiar nonbancar.</p>
EWS	<p>Aplicatia pusa la dispozitie de catre ASF, prin intermediul careia sunt deschise sarcini din partea ASF (petitii), precum transmiterea raspunsurilor aferente, din partea Asiguratorilor</p>

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 societatilor de asigurare si reasigurare si brokerilor de asigurare, intrata in vigoare de la data de 01.08.2017;
- Legea nr. 237/2015 privind autorizarea si supravegherea activitatii de asigurare si reasigurare, cu modificarile ulterioare;
- Legea nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679.

5 Continut

5.1 Descrierea procesului

5.1.1 Depunerea petitiilor

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 petitiilor sunt:

- Depunere la sediile societatii (sediul social, sediile secundare ale UNIQA Asigurari S.A.)
- Pe adresa de e-mail: reclamatii@uniqa.ro
- Online: completand formularul online de reclamatii (www.uniqa.ro)

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	19/01/2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	3.0

- Posta sau alte canale alternative: la sediul social al societatii UNIQA Asigurari SA sau la sediile secundare ale acesteia.
- Prin intermediul Autoritatii de Supraveghere Financiara (<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
- Prin intermediul altor autoritati publice (de ex.: ANPC, Presedintie, Parlament etc.)

5.1.2 Inregistrarea petitiilor

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 petitiilor din RUP este cronologica si incepe de la 01 la fiecare inceput de an.

In cazul in care petitia are ca subiect un dosar de dauna, aceasta se introduce si in CMS/ ISM (dupa caz), impreuna cu raspunsul transmis petentului.

In privinta petitiilor depuse in scris la sediile secundare ale UNIQA Asigurari S.A., 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 petitiile 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/ pagubitelui/ beneficiarului/ contractantului nu se inregistreaza in RUP, atat timp cat nu se formuleaza obiectii/ nemulumiri/ contestatii cu privire la calitatea serviciilor.

In situatia in care un petent 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 aceluiasi petent care sesizeaza aceeasi problema sau probleme aflate in stransa legatura intre ele,

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	19/01/2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	3.0

persoana responsabila din echipa de solutionare a reclamatilor va transmite acelasi raspuns fiecarui expeditor al petitei (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 termenle prevazute de legislatia in vigoare.

5.1.3 Solutionarea petitiilor

Dupa inregistrarea petitei 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 indreapta nemulțumirea petentului, cu scopul de a obtine un punct de vedere argumentat din punct de vedere tehnic si legal pentru formularea raspunsului catre petent/ autoritati.

In functie de aria de activitate si de provenienta, petitia va fi transmisa:

- ✓ Inspectorului de daune care a instrumentat dosarul pentru care s-a inregistrat petitia/reclamatia, precum si superiorului sau care coordoneaza activitatea de daune la care se refera petitia (in cazul in care obiectul acesteia este un dosar de dauna);
- ✓ Directorul directiei/ seful departamentului de specialitate care gestioneaza activitatea care face obiectul petitei (in cazul in care obiectul acesteia nu este un dosar de dauna).

Superiorul persoanei responsabile/ directorul directiei/ seful departamentului de specialitate are obligatia de a analiza informatiile din petitie si de a transmite catre Colectivului de solutionare a petitiilor un raspuns argumentat, insotit de documentatie (daca este cazul), care sa contina rezolutia referitoare la cele reclamate, justificata temeinic, cu respectarea si precizarea dispozitiilor legale/contractuale in vigoare.

In cazul in care speta prezinta un grad sporit de complexitate, superiorul persoanei responsabile/ directorul directiei/ seful departamentului de specialitate, caruia i-a fost adresata petitia va proceda la informarea Colectivului de solutionare a petitiilor din CASP cu propunerea unui nou termen pentru solutionare (fara depasirea termenului legal), urmand a fi validat de catre Colectivul de solutionare a petitiilor.

Pe baza raspunsului primit, persoana responsabila din cadrul Colectivului de solutionare a petitiilor din CASP va elabora un raspuns catre petent/ autoritati 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.

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	19/01/2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	3.0

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

Dupa pregatirea raspunsului catre petent, acesta va fi supus validarii.

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 fiecare solicitare primita din partea ASF, de va trimite autoritatii nota de fundamentare si, in format electronic, in functie de situatie, 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

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	19/01/2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	3.0

Raspunsul catre petent se transmite prin aceleasi mijloace prin care a fost receptionata petita sau in forma solicitata de petent prin adresa transmisa: posta/ curierat cu confirmare de primire sau e-mail.

Nota de fundamentare impreuna cu documentele anexate, se vor transmite la ASF prin platforma EWS.

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 petentul pentru a participa la o intalnire 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 petitiei, acesta va face mai departe o interogare pe mail catre Colectivul de solutionare a petitiilor, acesta din urma fiind obligat sa-i raspunda personalului din Call Center in maximum 1 zi lucratoare. Dupa ce primeste raspunsul, personalul din Call Center ii va comunica petentului informatiile cu privire la stadiul petitiei 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 1 zi lucratoare.

5.1.5 Termenul de solutionare al petitiilor, formulare raspunsuri 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 (e-mail, posta/ curierat).

a)Termenul legal de solutionare a petitiilor:

- petent/alte autoritati: 30 de zile calendaristice
- ASF: 10 zile calendaristice de la data primirii solicitarii sau termenul mentionat explicit de ASF in adresa transmisa.

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.

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	19/01/2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	3.0

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

b)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.

c)Termenul intern de solutionare a petitiilor:

- petent/alte autoritati: maxim 7 zile lucratoare (superiorul persoanei responsabile/ directorul directiei de specialitate are la dispozitie 2 zile lucratoare pentru a raspunde Coordonatorului/inlocuitorul Coordonatorului CASP, CASP are la dispozitie 3 zile lucratoare pentru pregatirea raspunsului, 1 zi lucratoare pentru validarea raspunsului, 1 zi lucratoare pentru transmiterea acestuia catre petent/autoritati). In functie de complexitatea cazului, termenul intern poate fi devansat, dar fara a fi depasit termenul legal.
- ASF: maxim 7 zile lucratoare (superiorul persoanei responsabile/ directorul directiei de specialitate are la dispozitie 2 zile lucratoare pentru a raspunde Coordonatorului/inlocuitorul Coordonatorului CASP, CASP are la dispozitie 3 zile lucratoare pentru a raspunde autoritatii, 1 zi lucratoare pentru validarea raspunsului, 1 zi lucratoare pentru semnarea si transmiterea acestuia catre ASF).
- ASF: maxim 3 zile lucratoare in cazul adreselor de revenire trimise de ASF (superiorul persoanei responsabile/ directorul directiei de specialitate are la dispozitie 1 zi lucratoare pentru a raspunde Coordonatorului/inlocuitorul Coordonatorului CASP, CASP are la dispozitie 1 zi lucratoare pentru pregatirea raspunsului, 1 zi lucratoare pentru validarea, semnarea si transmiterea acestuia catre ASF).

* In cazul petitiilor receptionate prin intermediul ASF, termenele mentionate mai sus se vor corela cu termenul limita impus de autoritate, fara a-l depasi.

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	19/01/2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	3.0

Termenul intern privind raportarile:

- Lunare: primele 10 zile calendaristice ale fiecărei luni
- Trimestriale: ultima zi a lunii următoare 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:

Petiti:

- Lunare – prin postarea pe site-ul companiei, in momentul accesarii paginii principale, a datelor referitoare la petiti 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 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 următoare trimestrului pentru care se face raportarea. Informatiile vor fi verificate si aprobate de catre coordonatorul CASP sau inlocuitorul acestuia.

Directia Daune

- Persoana desemnata din cadrul 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
- Persoana desemnata din cadrul 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
- Persoana desemnata din cadrul Departamentului Litigii Daune furnizeaza CASP informatii referitoare la solicitarile de solutionare alternativa a litigiilor, in acord cu Anexa 6, in primele 10 zile ale fiecărei lunii.

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	19/01/2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	3.0

Departamentul Economic:

Coordonatorul/ persoana desemnata din cadrul Departamentului Economic incarca rapoartele in aplicatia specifica EWS si inform Coordonatorul CASP in privinta incarcarii rapoartelor trimestriale 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

5.1.7 Arhivarea petitiilor

Dupa solutionarea petitiilor, CASP, va proceda la arhivarea documentelor ce constituie dosarul de petitie, atat in format electronic, cat si in format fizic, indiferent de modalitatea de receptionare a acestora:

- Electronic (scan), pe serverul societatii in locatia \\store\FS1\Daune\Info Reclamatii\ARHIVA (RECL & RASP ASF) 01.04.2018 – pentru petitiile receptionate prin intermediul ASF sau \\store\FS1\Daune\Info Reclamatii\ARHIVA (RECL & RASP NON-ASF) 01.04.2018 – pentru petitiile receptionate direct la societate, in termen de maxim 5 zile lucratoare;
- In original, la arhiva societatii, in termen de maxim 90 de zile calendaristice.

5.2 Colectivul de analiza si solutionare a petitiilor (CASP)

Colectivul de analiza si solutionare a petitiilor are urmatoarele competente:

- Aplica si respecta procedura privind modalitatea de solutionare a petitiilor
- Se informa permanent despre schimbarile legislative in domeniu
- Asigura respectarea dispozitiilor legale sesizate de petenti in petitiile primite
- Propune modul de solutionare a petitiilor
- Formuleaza raspunsul catre petent.

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

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 S.A.
- In cazuri bine justificate si numai prin decizia scrisa a Directoratului.

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	19/01/2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	3.0

Colectivul are urmatoarele atributii principale:

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

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

Fiecare petitie 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 intern informatii/documente 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)
- Conditile de asigurare
- Dosarele de dauna
- Alte documente necesare solutionarii petitiei.

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

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

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. Cu ocazia fiecarei intalniri, secretarul CASP va intocmi un document ce va contine rezolutia colectivului.

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	19/01/2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	3.0

5.3 Responsabilitati

5.3.1 Coordonatorul CASP

- Coordoneaza si supravegheaza activitatea membrilor CASP
- Se asigura de alocarea resurselor suport din partea departamentelor implicate pentru solutionarea petitiilor
- Avizeaza raspunsurile formulate catre petenti/ autoritati
- 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 petitiilor
- Asigura promovarea constientizarii modului de tratare a petitiilor si a necesitatii orientarii catre client in cadrul UNIQA Asigurari S.A.
- Analizeaza continutul petitiilor 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 petitiile si formuleaza notele de fundamentare/ raspunsurile catre petenti/ autoritati
- Gestioneaza datele inregistrate in aplicatia informatica
- Introduce informatii privind petitiile si raspunsurile in CMS
- Solicita informatii/ documente suplimentare atunci cand este cazul, la solicitarea Coordonatorului CASP/inlocuitorului acestuia
- Executa sarcinile delegate de coordonatorul CASP/ inlocuitorul acestuia
- Intocmeste si verifica rapoartele trimestriale, dupa care le transmite catre coordonatorul CASP; dupa obtinerea aprobarii coordonatorului si a Membrului conducerii executive, transmite rapoartele catre Departamentul Economic pentru a fi transmise la 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

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
- Isi asuma responsabilitatea pentru rezolutia comunicata echipei de solutionare a petitiilor.
- Solicita informatii suplimentare Directorilor de sucursale (cand este cazul)

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	19/01/2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	3.0

- Se informeaza permanent despre schimbarile legislative in domeniu

5.3.4 Persoana desemnata din sediul secundar al UNIQA Asigurari S.A.

- Primeste sesizarea/ petitia clientului/ petentului/autoritatii
- Inmaneaza clientului Formularul de petitii, in cazul in care acesta solicita formularea unei petitii la sediul sediului secundar al UNIQA Asigurari S.A.
- Verifica completarea corecta si completa a rubricilor
- Inregistreaza in registrul intrari – iesiri al sediului secundar petitia clientului/potentului/autoritatii
- Informeaza directorul zonal, cu privire la existenta petitiei
- 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 sediului secundar cu primirea/ transmiterea petitiilor
- Se asigura de transmiterea tuturor sesizarilor si petitiilor, depuse la sediul sediului secundar, pe adresa de mail reclamatii@uniqa.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 sediul secundar al UNIQA Asigurari S.A.
- 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 conducerii societatii si coordonatorul/inlocuitorul acestuia al CASP.

5.3.7 Specialist Online

- Mentine sistemul online de primire a petitiilor si sesizarilor de la petenti, accesibil pe www.uniqa.ro
- Posteaza pe site-ul UNIQA Asigurari S.A. 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.

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	19/01/2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	3.0

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.

Prezenta procedura de soluționare a petițiilor este aprobată de către conducerea executivă a societății.

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 petitii prin intocmirea de rapoarte saptamanale din RUP, de catre coordonatorul/inlocuitorul acestuia CASP, pentru a preveni depasirea termenelor limita de solutionare a petitiilor.
- Verificarea calitatii petentului si a reprezentantului petentului conform Normei ASF nr. 18/2017
- Efectuarea de controale periodice de catre coordonatorul/inlocuitorul acestuia CASP asupra acuratetii si completitudinii informatiilor prezente in rapoartele lunare si trimestriale.
- Asigurarea de catre membrii CASP ca raspunsul formulat pentru petent este conform legislatiei in vigoare/ conditiilor de asigurare/ normelor interne.
- Asigurarea transmiterii raspunsului la petitie prin prin posta / curier cu confirmare de primire, prin e-mail, pentru a avea certitudinea ca raspunsul elaborat a ajuns la petent.
- Analizarea continutului reclamatii si acolo unde se observa oportunitati se vor face propuneri pentru imbunatatirea activitatii de catre coordonatorul CASP/inlocuitorul acestuia – departamentelor implicate precum si Directoratului UNIQA Asigurari S.A.

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
			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.

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	19/01/2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	3.0

2.0	16.10.2017		<p>Modificarea denumirii si 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</p> <p>Aparitia capitolului “Dispozitii finale”.</p>
3.0	19.01.2021	Manager reclamatii clienti	<p>Modificarea codului de procedura de la PR 092 V2.0 la PR 092 v 3.0</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 S.A.</p> <p>Modificarea continutului capitolelor/ sub-capitolelor: “Termeni si definitii”, “Solutionarea reclamatii”, “Depunerea reclamatii”, “Inregistrarea reclamatii”, “Informatii privind stadiul rezolvarii petitiilor”, “Termenul de solutionare a petitiilor, formulare raspunsuri si raportare”, “Raportarea”, “Arhivarea petitiilor”, “Colectivul de analiza si solutionare a petitiilor (CASP)”, “Membrii CASP”, “Anexe”</p>

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

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”

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	19/01/2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	3.0

- Anexa 5: Formular de petitie
- Anexa 6: Tabel centralizator situatii petittii si solicitari de solutionare alternativa a litigiilor
- Anexa 7: Circulara CSA privind catalogarea reclamatilor

9.1 Anexa 1: Registrul Unic de Petittii

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

9.2 Anexa 2: Raportare trimestriala „Situatia petittiiilor”

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

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	19/01/2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	3.0

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 intreprinse masuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerati ca masurile de tratare intreprinse 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 intreprinse masuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerati ca masurile de tratare intreprinse 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 intreprinse masuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerati ca masurile de tratare intreprinse 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 intreprinse masuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerati ca masurile de tratare intreprinse 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 intreprinse masuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerati ca masurile de tratare intreprinse 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 intreprinse masuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerati ca masurile de tratare intreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ati ajuns la aceasta concluzie?	
Produs 1							
Produs 2							
Produs 3							

NOTE:
Vor fi avute in 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	19/01/2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	3.0

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	19/01/2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	3.0

9.5 Anexa 5: Formular de petitie



Formular reclamatiei

nr. /

Nume*																						
Prenume*																						
CNP*																						
representant 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 dauna*																						
Numar auto*																						
Serie pasiu																						
Locatie bun asigurat																						
Motivul reclamatiei																						
												continuat pe verso										
Solicitare raspuns*	<input type="checkbox"/> fax	<input type="checkbox"/> email	<input type="checkbox"/> posta																			

* Camp obligatoriu

Nume in clar si semnatura petent:

Reprezentant UNIQA Asigurari SA
 nume in clar, semnatura si stampila:

Data:

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	19/01/2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	3.0

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 asigurașilor, contractanșilor, beneficiarilor, persoanelor prejudiciate sau reprezentanșilor acestora					

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

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

Fereaștra ce va conșine legătura către pagina de prezentare va include și următorul text: "Petișii/reclamașii, precum și solicitașrile de soluționare alternativă a litigiilor, înregistrate în ultimele 3 luni sunt în număr de, respectiv de Structura acestora poate fi consultașă [aici](#), accesând pagina dedicașă".

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

Fereaștra va acoperi o suprafașă de o treime din suprafașă ecranului, iar textul va fi dimensionat corespunzător în raport cu spașiu