

PR UAV 014 V.3. 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	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>	<i>5</i>
5.1.1	<i>Depunerea petitiilor</i>	<i>5</i>
5.1.2	<i>Inregistrarea petitiilor</i>	<i>6</i>
5.1.3	<i>Solutionarea petitiilor</i>	<i>6</i>
5.1.4	<i>Informatii privind stadiul rezolvarii petitiei.....</i>	<i>8</i>
5.1.5	<i>Termenul de solutionare al petitiilor, formulare raspunsuri si raportare</i>	<i>8</i>
5.1.6	<i>Raportarea</i>	<i>10</i>
5.1.7	<i>Arhivarea petitiilor</i>	<i>11</i>
5.2	<i>COLECTIVUL DE ANALIZA SI SOLUTIONARE A PETITIILOR (CASP).....</i>	<i>11</i>
5.3	<i>RESPONSABILITATI</i>	<i>12</i>
5.3.1	<i>Coordonatorul CASP.....</i>	<i>12</i>
5.3.2	<i>Secretarul CASP.....</i>	<i>13</i>
5.3.3	<i>Membrii CASP</i>	<i>13</i>
5.3.4	<i>Persoana desemnata din sediul secundar al UNIQA Asigurari de viata S.A.....</i>	<i>13</i>
5.3.5	<i>Directorul zonal.....</i>	<i>14</i>
5.3.6	<i>Directia IT.....</i>	<i>14</i>
5.3.7	<i>Specialist Online.....</i>	<i>14</i>
5.4	<i>DISPOZITII FINALE</i>	<i>15</i>
6	CONTROALE INTERNE	15
7	MODIFICARI FATA DE VERSIUNILE ANTERIOARE.....	15
8	LISTA DE COMUNICARE	16
9	ANEXE	17
9.1	<i>ANEXA 1: REGISTRUL UNIC DE PETITII</i>	<i>17</i>
9.2	<i>ANEXA 2: RAPORTARE TRIMESTRIALA „SITUATIA PETITIILOR”</i>	<i>17</i>
9.3	<i>ANEXA 3: RAPORTARE TRIMESTRIALA „INFORMATII PRIVIND PRINCIPALELE PROBLEME IDENTIFICATE IN ACTIVITATEA DE SOLUTIONARE SI GESTIONARE A PETITIILOR”</i>	<i>18</i>
9.4	<i>ANEXA 4: NUMĂRUL DAUNELOR AVIZATE</i>	<i>19</i>
9.5	<i>ANEXA 5: FORMULAR DE PETITII.....</i>	<i>20</i>
9.6	<i>ANEXA 6: TABEL CENTRALIZATOR SITUATII PETITII SI SOLICITARI DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR</i>	<i>21</i>

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari de viata 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 de viata S.A. sunt urmatoarele:

- Respectarea si aplicarea corespunzatoare a normelor prudentiale prevazute in Norma A.S.F. 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 de viata S.A.;
- Solutionarea pe cale amiabila a unui numar cat mai mare din petitiile transmise catre UNIQA Asigurari de viata 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 definiti in de legislatia in vigoare, precum si transmiterea raspunsurilor la petittii;
- Sa stabileasca persoanele responsabile in activitatea de solutionare a petitiilor privind activitatea UNIQA Asigurari de viata S.A..

2 Aria de aplicabilitate si responsabilitati

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

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari de viata 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.
Petent	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 de viata S.A. pentru a analiza petitia si de a transmite catre petenti sau institutiile prin intermediul carora vin petitiile.
Registrul Unic de Petitii (RUP)	Registrul 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.
Registrul unic Life	Aplicatia utilizata in vederea inregistrarii documentelor intrate/ iesite, in si din societate.
SAL-FIN	SAL-FIN – Entitatea de solutionare alternativa a litigiilor in domeniul financiar non-bancar. 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.

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

EWS	Aplicatia pusa la dispozitie de catre A.S.F., prin intermediul careia sunt receptionate petitii prin intermediul A.S.F. transmise raspunsurile de catre Asigurator la petitiile primite.
-----	--

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 si completarile 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 a pagubei.

Modalitatile de transmitere a petitiilor sunt:

- Depunere la sediile societatii (sediul social / sediile secundare ale UNIQA Asigurari de viata S.A.) ;
- Pe adresa de e-mail: reclamatii_viata@uniqa.ro ;
- Online: completand formularul online de reclamatii (www.uniga.ro);
- Posta sau alte canale alternative la sediul social al societatii UNIQA Asigurari de Viata S.A. 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.).

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

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 privinta petitiilor depuse la sediile secundare ale UNIQA Asigurari de viata S.A., 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@uniga.ro, de unde sunt preluate spre inregistrare in RUP de catre secretarul CASP/ persoana desemnata in acest scop.

Nu se inregistreaza in RUP petitiile primite prin telefon.

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

In situatia in care sunt primite pe mai multe cai (asigurat/ pagubit, ASF etc) petitii ale aceluasi petent care sesizeaza aceeasi problema sau probleme aflate in stransa legatura intre ele, persoana responsabila din CASP va transmite acelasi raspuns fiecarui expeditor al petitiei (asigurat/ pagubit, ASF etc.).

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

5.1.3 Solutionarea petitiilor

Dupa inregistrarea petitiei 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.

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

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 petitiei (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 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 de stabilire a 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 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 petent/ autoritati , fara depasirea termenului legal.

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 membrilor CASP.

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, in termen de maximum 10 zile sau in termenul precizat in mod expresse va trimite autoritatii nota de fundamentare si in format electronic

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

documentele la care se face referire in aceasta. Raspunsul catre petent se transmite prin aceleasi mijloace prin care a fost receptionata petitia 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 A.S.F. 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_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 petitiei, acesta va face mai departe o interogare pe e-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 petitiei sale prin intermediul adresei de e-mail reclamatii_viata@uniqa.ro, CASP 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
- A.S.F.: 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.

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

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

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 fiecărei 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 rapoartari 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.

c) Termenul intern de solutionare a petitiilor:

- petent/alte autoritati: maxim 7 zile lucratoare (superiorul persoanei responsabile/ directorul directiei/ seful departamentului 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/alte 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/ seful departamentului de specialitate are la dispozitie 2 zile lucratoare pentru a raspunde Coordonatorului / inlocuitorului Coordonatorului CASP; CASP are la dispozitie 3 zile lucratoare pentru pregatirea raspunsului, 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.

Termenul intern privind raportarile:

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

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

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:

Petitii:

- Lunare – prin postarea pe site-ul companiei, in momentul accesarii paginii principale, a datelor referitoare la petitii si la solicitarile de solutionare alternativa a litigiilor (in conformitate cu art.5, alin 14 din Norma nr. 18/2017). Informatiile vor fi actualizate in termenul intern, respectiv in primele 10 zile calendaristice ale fiecărei luni. Totodata, informatiile vor fi verificate si aprobate inainte de a fi postate pe site de catre Coordonatorul CASP sau inlocuitorul acestuia.
- Trimestriale - „Situatia petitiilor” + „Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor” – acestea se transmit prin aplicatia de raportari electronice catre ASF, sub semnatura electronica in termen de 45 de zile de la inchiderea trimestrului pentru care se intocmeste raportarea. Termenul intern pentru trimiterea acestor doua raportari este ultima zi calendaristica a lunii urmatoare trimestrului pentru care se face raportarea. Informatiile vor fi verificate si aprobate de catre coordonatorul CASP sau inlocuitorul acestuia.

Departamentul Economic:

- Coordonatorul/ persoana desemnata din cadrul Departamentului Economic incarca raportarile 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

Departamentul Juridic:

- Managerul Departamentului Juridic furnizeaza secretarului 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 de viata SA
Data	19/01/2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	3.0

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\Uniqa Life\Uniqa Life Reclamatii\Life\01. Reclamatii & Raspunsuri ASF - NON ASF](#), 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 informeaza 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 de viata
- In cazuri bine justificate si numai prin decizia scrisa a Directoratului.

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 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.

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

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 de viata (proceduri de instrumentare a dosarelor de dauna, proceduri de subscriere etc)
- Conditii 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 de viata. Cu ocazia fiecarei intalniri, secretarul CASP va intocmi un document ce va contine rezolutia colectivului.

5.3 Responsabilitati

5.3.1 Coordonatorul CASP

- Coordoneaza si supervizeaza 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

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

- Verifica si monitorizeaza permanent inregistrarile petitiilor
- 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 de viata.
- 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/ autoritatati
- Gestioneaza datele inregistrate in RUP
- Solicita informatii/ documente suplimentare atunci cand este cazul , la solicitarea Cordonatorului CASP/inlocuitorului acestuia
- Executa sarcinile delegate de coordonatorul CASP/ inlocuitorul acestuia
- Intocmeste 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 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
- Isi asuma responsabilitatea pentru rezolutia comunicata echipei de solutionare a petitiilor.
- Solicita informatii suplimentare intermediarului de vanzari (cand este cazul)
- 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

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

- la masuri pentru rezolvarea pe cale amiabila a petitiilor pe plan local
- Primeste sesizarea/ petitia clientului/ petentului/autoritatii
- Inmaneaza clientului Formularul de petitii, in cazul in care acesta solicita formularea unei petitii la sediul secundar al UNIQA Asigurari de viata
- Verifica completarea corecta si completa a rubricilor

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

- Inregistreaza in registrul intrari – iesiri al punctului de lucru solicitarea clientului/petentului/autoritatii
- Informeaza superiorul ierarhic cu privire la existenta petitiei
- Transmite documentele scanate la adresa de mail reclamatii_viata@uniga.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 rezolvării petitiilor sunt accesibile publicului la sediul secundar al UNIQA Asigurari de viata S.A.
- 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 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@uniga.ro
- Se asigura si pune la dispozitia secretarului / membrilor CASP documentatia solicitata in vederea formularii raspunsurilor catre petenti si solutionarea sesizarilor si petitiilor primite
- Se asigura ca Procedura de solutionare a petitiilor, informatiile despre modalitatile de rezolvare pe cale amiabila a acestora, precum si informatiile referitoare la adresa de e-mail si numarul de telefon la care se pot solicita informatii despre stadiul rezolvării petitiilor sunt accesibile publicului la sediul secundar al UNIQA Asigurari de viata 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 de viata S.A., 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.uniga.ro.
- Posteaza pe site-ul UNIQA Asigurari de viata S.A. cerintele privitoare la transparenta modului de inregistrare si solutionare a petitiilor (conform Normei ASF nr. 18/2017).

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

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.

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 CASP/inlocuitorul acestuia 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 petitiilor si acolo unde se observa oportunitati se vor face propuneri pentru imbunatatirea activitatii de catre coordonatorul/inlocuitorul acestuia 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
			Modificarea codului de procedura de la PR UAV SB 004 V1.0 la PR UAV 014 v 2.0

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

2.0	16.10.2017	Director Directia Marketing si Strategie Dezvoltare Vanzari	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
			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
			Aparitia capitolului "Dispozitii finale".
3.0	19.01.2021	Manager reclamatii clienti	Modificarea codului de procedura de la PR UAV 014 014 V 2.0 la PR UAV 014 v 3.0
			Modificari aduse structurii capitolelor, in acord cu Standardul privind elaborarea, actualizarea si comunicarea standardelor, politicilor, procedurilor si instructiunilor de lucru in cadrul UNIQA Asigurari de viata S.A.
			Modificarea denumirii si continutului capitolelor/ sub-capitolelor: "Termeni si definitii", "Solutionarea reclamatilor", "Depunerea reclamatilor", "Inregistrarea reclamatilor", "Informatii privind stadiul rezolvării petiției", "Termenul de solutionare a petitiilor, formulare raspunsuri si raportare", "Raportarea", "Arhivarea petitiilor", "Colectivul de analiza si solutionare a petitiilor (CASP)", "Membrii CASP", "Anexe"

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

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

9 Anexe

- Anexa 1: Registul 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: Registru Unic de Petitii

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

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

9.2 Anexa 2: Raportare trimestriala „Situatia petitiilor”

Anexa nr. 2
SOCIETĂȚI

Societatea

SITUAȚIA PETIȚIILOR în trimestrul anul

Nr. crt.	Nr. de intrare și data petiției		Nume petent	Nr. dosar de daună	Nr. poliță	Tip asigurare	Clasa de asigurare	Obiectul petiției	Stadiul petiției	Data soluționării petiției	Modalitatea de finalizare a petiției	Motivul pentru care petiția nu a fost soluționată favorabil petentului	Observatii	Proveniența petiției				
	Nr.	Data												Țara	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 de viata 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 întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ati ajuns la aceasta concluzie?
	Cauza 1						
	Cauza 2						
	Cauza 3						
2 Care sunt principalele cauze de scădere a numărului de petiții?							
			Cum ati ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat aparitia acestei cauze?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ati ajuns la aceasta concluzie?
	Cauza 1						
	Cauza 2						
	Cauza 3						
3 Care sunt principalele produse de asigurări de viață pentru care s-a înregistrat o creștere a numărului de petiții?							
			Cum ati ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat aparitia acestei creșteri?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ati ajuns la aceasta concluzie?
	Produs 1						
	Produs 2						
	Produs 3						
4 Care sunt principalele produse de asigurări de viață pentru care s-a înregistrat o scădere a numărului de petiții?							
			Cum ati ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat aparitia acestei scăderi?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ati ajuns la aceasta concluzie?
	Produs 1						
	Produs 2						
	Produs 3						
5 Care sunt principalele produse de asigurare non-viață pentru care s-a înregistrat o creștere a numărului de petiții?							
			Cum ati ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat aparitia acestei creșteri?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ati ajuns la aceasta concluzie?
	Produs 1						
	Produs 2						
	Produs 3						
6 Care sunt principalele produse de asigurare non-viață pentru care s-a înregistrat o scădere a numărului de petiții?							
			Cum ati ajuns la aceasta concluzie?	Care sunt motivele care au generat aparitia acestei scăderi?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ati ajuns la aceasta concluzie?
	Produs 1						
	Produs 2						
	Produs 3						

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

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

9.5 Anexa 5: Formular de petitie



Formular petitie

nr. /

Date identificare contractant:

Nume													
Prenume													
CNP													
CUI (pt. SocCom)													
Date identificare reclamant/petent (daca sunt diferite de cele ale contractantului):													
Nume													
Prenume													
CNP													
Detalii reclamant:	contractant			reprezentant legal contractant									
	asigurat			beneficiar				tutore legal asigurat					
Adresa de corespondenta													
Telefon													
Fax													
E-mail													
Polta asigurare	nr.												
Motivul petitei													
<small>continuat pe verso</small>													
Solicitare 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	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 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 ce va conține legătura către pagina de prezentare va include și următorul text: "Petițiile/reclamațiile, precum și solicitările de soluționare alternativă a litigiilor, înregistrate în ultimele 3 luni sunt în număr de, respectiv de Structura acestora poate fi consultată [aici](#), accesând pagina dedicată".

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

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