

PR 092 V.4. 0

**Procedura de lucru
privind modul de solutionare a petitiilor transmise
catre UNIQA Asigurari S.A.**

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	02.11.2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	4.0

CUPRINS

1	OBIECTIV/ SCOP	3
2	ARIA DE APLICABILITATE SI RESPONSABILITATI	3
3	TERMENI SI DEFINITII.....	4
4	DOCUMENTE SUPTOR	5
5	CONTINUT	6
	<i>5.1 DESCRIEREA PROCESULUI</i>	<i>6</i>
	5.1.1 Depunerea petitiilor	6
	5.1.2 Inregistrarea petitiilor.....	6
	5.1.3 Analiza si solutionarea petitiilor	7
	5.1.4 Informatii privind stadiul rezolvării petitei.....	9
	5.1.5 Termenele de solutionare a petitiilor	9
	5.1.6 Raportari. Termene de raportare.....	10
	5.1.7. Publicarea pe site-ul societatii a informatiilor privind situatia petitiilor.....	11
	5.1.8 Arhivarea petitiilor si a raspunsurilor la petitii.....	12
	<i>5.2 COLECTIVUL DE ANALIZA SI SOLUTIONARE A PETITIILOR (CASP).....</i>	<i>12</i>
	<i>5.3 RESPONSABILITATI</i>	<i>12</i>
	5.3.1 Coordonatorul CASP.....	12
	5.3.2 Membrii CASP.....	13
	5.3.3 Persoana desemnata din sediul secundar al UNIQA Asigurari S.A.	13
	5.3.4 Directorul zonal	13
	5.3.5 Directia IT	14
	5.3.6 Specialist Online	14
	<i>5.4 Dispozitii finale.....</i>	<i>14</i>
6	CONTROALE INTERNE	14
7	MODIFICARI FATA DE VERSIUNILE ANTERIOARE.....	15
8	LISTA DE COMUNICARE	16
9	ANEXE	17
	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: Raportare trimestriala “Numarul daunelor avizate”	
	Anexa 5: Formular de petitii	
	Anexa 6: Tabel centralizator situatii petitii si solicitari de solutionare alternativa a litigiilor	
	Anexa 7: Raport intern privind situatia petitiilor.	

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	02.11.2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	4.0

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 prevazute de Norma ASF nr. 18/2017 *privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea societatilor de asigurare si reasigurare si brokerilor de asigurare;*
- Aplicarea prevederilor legale privind respectarea drepturilor persoanelor;
- Asigurarea unui climat de incredere clientilor existenti si 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 formularea reclamatilor si efectuarea demersurilor necesare pentru diminuarea acestora.

Scopul acestei proceduri este:

- Sa defineasca modalitatea de depunere, inregistrare, analizare si solutionare a petitiilor primite din partea petentilor, precum si de transmitere a raspunsurilor la acestea;
- Sa stabileasca persoanele responsabile si atributiile acestora in activitatea de solutionare a petitiilor.

2 Aria de aplicare 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 si revizuirii prezentei proceduri apartine membrilor Colectivului de analiza si solutionare a petitiilor (denumit 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	02.11.2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	4.0

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 petentilor	Persoane mandatate in scris de catre petenti in vederea reprezentarii intereselor acestora in relatia cu asiguratorul. 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)	Grup de persoane de specialitate din cadrul societatii, 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.
Registrul 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)	<p>CMS - Claims Management System - este aplicatia utilizata pentru deschiderea dosarelor de dauna, programarea la constatarea 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 specialistii constatare daune, specialistii lichidare daune;</p> <p>ISM - Este aplicatia utilizata pentru deschiderea si gestionarea dosarelor de dauna, programarea la constatarea avariilor, pastrarea in format</p>

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	02.11.2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	4.0

	<p>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 specialistii constatatori, specialistii lichidatori. De asemenea aplicatia este utilizata atat de catre departamentele suport, pentru gestiunea dosarelor de regres, litigii, antifrauda, reclamatii, cat si de catre colaboratori sau client prin interfețe dedicate.</p>
Registru unic NonLife	<p>Aplicatia utilizata in vederea inregistrarii in mod cronologic si sistematic a documentelor intrate / iesite in si din societate.</p>
SAL-FIN	<p>Entitatea de solutionare alternativa a litigiilor in domeniul financiar non-bancar. 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 non-bancar.</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;
- Legea nr. 237/2015 privind autorizarea si supravegherea activitatii de asigurare si reasigurare, cu completarile si modificarile ulterioare;
- Regulamentul (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date;
- Legea nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679;
- Regulamentul de Organizare si Functionare (ROF) si fisele de post;
- Normele legale in vigoare aplicabile;
- Deciziile emise de Directoratul UNIQA Asigurari S.A.

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	02.11.2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	4.0

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 repararea pagubei suferite.

Modalitatile de transmitere a petitiilor sunt:

- Prin depunere la sediile societatii (sediul social, sediile secundare ale UNIQA Asigurari S.A.)
- E-mail: reclamatii@uniqa.ro
- Online: prin completarea formularului de reclamatii de pe site-ul www.uniga.ro
- Prin serviciile de posta sau curierat
- 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.: A.N.P.C., C.N.C.D., A.N.S.P.D.C.P. 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 coordonatorul CASP / inlocuitorul acestuia.

Informatiile mentionate in RUP sunt cele prevazute in Anexa nr. 1.

Numerotarea petitiilor in 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 catre persoana desemnata in acest sens si sunt transmise in aceeasi zi pe adresa de e-mail reclamatii@uniqa.ro, acestea fiind preluate spre inregistrare in RUP.

Nu se inregistreaza in RUP petitiile primite prin telefon.

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	02.11.2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	4.0

Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute date minime de identificare ale petentului și ale contractului de asigurare / dosarului de dauna la care se refera petitia (nume, prenume / denumire, adresa postală sau adresa de e-mail) nu se iau în considerare și se clasează cu mențiunea „lipsa date petent”.

Solicitarile de informații de tipul celor privind stadiul dosarului sau situația contractului de asigurare, recepționate direct din partea asiguratului/ pagubitului/ beneficiarului/ contractantului nu se înregistrează în RUP, atât timp cât nu se formulează obiecții/ nemulțumiri/ contestații cu privire la modul de instrumentare a dosarului de dauna sau la modul de gestionare a contractului de asigurare.

În situația în care un petent adresează mai multe petiții în termenul legal de soluționare a primei petiții, sesizând aceeași problemă sau probleme aflate în strânsă legătură între ele, acestea se vor analiza împreună, petitionarul urmând să primească un singur răspuns în care se face referire la toate petițiile primite.

În situația în care sunt primite pe mai multe cai (asigurat / pagubit, ASF etc) petiții ale aceluiași petent care sesizează aceeași problemă sau probleme aflate în strânsă legătură între ele, persoana responsabilă de soluționarea reclamațiilor va transmite același răspuns fiecărui expeditor al petiției (asigurat / pagubit, ASF etc.).

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

5.1.3. Analiza și soluționarea petițiilor

După înregistrarea petiției în RUP, coordonatorul CASP / înlocuitorul acestuia o transmite către departamentele vizate, în funcție de aria de activitate către care se îndreaptă nemulțumirea petentului, cu scopul de a obține o opinie argumentată din punct de vedere tehnic și legal pentru formularea răspunsului către petent / autorități.

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

- Inspectorului lichidator care a instrumentat dosarul de dauna pentru care s-a înregistrat petitia / reclamația, precum și superiorului sau care coordonează activitatea de daune la care se refera petitia (în cazul în care obiectul acesteia este un dosar de dauna);
- Directorului direcției / managerul departamentului de specialitate care gestionează activitatea care face obiectul petiției (în cazul în care obiectul acesteia nu este un dosar de dauna).

După analizarea petiției, persoana responsabilă din departamentul vizat transmite către CASP un răspuns argumentat, însoțit de documentația aferentă (dacă este cazul), care să conțină

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	02.11.2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	4.0

rezolutia referitoare la cele reclamate, justificata temeinic, cu respectarea si precizarea dispozitiilor legale / contractuale aplicabile.

Pe baza raspunsului primit, coordonatorul CASP / inlocuitorul acestuia va elabora un raspuns catre petent / autoritati, in care va justifica cu argumente temeinice decizia adoptata, cu respectarea si precizarea dispozitiilor legale / contractuale aplicabile.

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

Dupa pregatirea raspunsului catre petent / autoritati, 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 / inlocuitorul acestuia, 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, se va trimite autoritatii nota de fundamentare urmatoarele documente in format electronic, dupa caz:

- 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;

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	02.11.2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	4.0

- opisul documentelor transmise;
- alte documente justificative solicitate.

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

Nota de fundamentare impreuna cu documentele anexate se vor transmite la ASF in format electronic, prin incarcarea in portalul extern al Autoritatii.

Formularea si transmiterea raspunsurilor catre petenti / autoritati se va face in termenul legal, indiferent daca solutia este favorabila sau nefavorabila.

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 Departamentului Relatii Clienti si Asigurarea Calitatii primeste o solicitare telefonica din partea unui petent privitoare la stadiul rezolvarii petitiei, acesta va transmite o interogare pe e-mail catre coordonatorul CASP / inlocuitorul acestuia.

Coordonatorul CASP / inlocuitorul acestuia va raspunde solicitarii in maxim 1 zi lucratoare. Dupa primirea raspunsului, persoana din cadrul Departamentului Relatii Clienti si Asigurarea Calitatii care gestioneaza solicitarea va comunica petentului informatiile cu privire la stadiul petitiei in maxim o ora.

In situatia in care un petent solicita informatii privind stadiul rezolvarii reclamatiei sale prin intermediul adresei de e-mail reclamatii@uniqa.ro, coordonatorul CASP / inlocuitorul acestuia va raspunde solicitarii in termen de maxim 1 zi lucratoare.

5.1.5. Termenele de solutionare a petitiilor

Termenele legale de solutionare a petitiilor sunt urmatoarele:

- Petent / alte autoritati: 30 de zile calendaristice de la data receptionarii reclamatiei.
- 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 / inlocuitorul acestuia pot solicita

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	02.11.2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	4.0

catre ASF prelungirea termenului cu cel mult 5 zile calendaristice, argumentand motivele concrete pentru care a fost solicitata prelungirea termenului de solutionare.

5.1.6. Raportari. Termene de raportare

In vederea gestionarii activitatii de analiza si solutionare a petitiilor, precum si pentru asigurarea transparentei modului de inregistrare si solutionare a acestora, societatea intocmeste urmatoarele raportari:

A. Raportari catre ASF:

1) Raportari cu privire la situatia petitiilor:

Trimestrial, coordonatorul CASP / inlocuitorul acestuia intocmeste si transmite catre ASF urmatoarele raportari:

- *"Situatia petitiilor asiguratorii" – Anexa nr. 2;*
- *„Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor Asiguratorii” – Anexa nr. 3.*

2) Raportari cu privire la situatia dosarelor de dauna:

- *„Numărul daunelor avizate” - Anexa nr. 4;*
- *„Situatia privind dosarele de dauna deschise in baza contractelor de asigurare RCA (aferele activitatii din Romania)”.*

Raportarea *„Numărul daunelor avizate”* se intocmeste si se transmite trimestrial de catre persoana desemnata din cadrul Directiei Actuariat si Reasigurare prin incarcarea acesteia in aplicatia specifica de raportari a ASF. Totodata, aceasta informeaza coordonatorul CASP / inlocuitorul acestuia cu privire la data transmiterii situatiei.

Raportarea *„Situatia privind dosarele de dauna deschise in baza contractelor de asigurare RCA”* se intocmeste trimestrial de catre persoana desemnata din cadrul Directiei Customer Care, care o comunica coordonatorului CASP / inlocuitorului acestuia. Acesta o transmite catre ASF prin incarcarea in aplicatia specifica de raportari a ASF.

Transmiterea raportarilor mentionate la pct. 1 si 2 de mai sus se face in termen de 45 de zile de la incheierea trimestrului pentru care se intocmeste raportarea, prin incarcarea datelor in aplicatia de raportari electronice gestionata de ASF.

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 ASF o adresa scrisa, semnata olograf sau cu

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	02.11.2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	4.0

semnatura electronica extinsa de catre unul dintre membrii conducerii executive si de catre coordonatorul CASP / inlocuitorul acestuia, cu respectarea termenului de raportare aferent.

B. Raportarea interna lunara a situatiei petitiilor

Dupa finalizarea analizei situatiei petitiilor aferente lunii precedente, coordonatorul CASP / inlocuitorul acestuia transmite lunar, pe e-mail, un raport catre Directorul Directiei Customer Care si catre managerii directiilor / departamentelor vizate cu privire la numarul total de reclamatii inregistrate pe clase de asigurare, catalogarea acestora ca fondate sau nefondate, precum si cauzele care au generat formularea petitiilor (Anexa nr. 7).

C. Raportarea interna trimestriala a situatiei petitiilor catre Directorat

Dupa finalizarea analizei situatiei petitiilor aferente trimestrului precedent, coordonatorul CASP / inlocuitorul acestuia transmite un raport trimestrial, pe e-mail, catre Directoratul UNIQA Asigurari S.A. cu privire la numarul total de reclamatii inregistrate pe clase de asigurare, catalogarea acestora ca fondate sau nefondate, precum si cauzele care au generat formularea petitiilor (Anexa nr. 7).

5.1.7. Publicarea pe site-ul societatii a informatiilor privind situatia petitiilor

Conform prevederilor Normei nr. 18/2017 privind procedura de solutionare a petitiilor, pentru asigurarea transparentei modului de inregistrare si solutionare a petitiilor, societatea are obligatia de a prezenta pe site-ul propriu urmatoarele informatii:

- a) numarul total de petittii inregistrate unic per petent și per caz;
- b) numarul total de petittii solutionate favorabil inregistrate unic per petent și per caz;
- c) numarul de petittii olușionate favorabil referitoare la dosare de dauna;
- d) numarul total de petittii pentru care dosarele de dauna au fost achitate;
- e) numarul total de petittii finalizate nefavorabil inregistrate unic per petent și per caz;
- f) numarul total al solicitarilor de solutionare alternative a litigiilor;
- g) numarul total al solicitarilor de solutionare alternative a litigiilor solutionate efectiv;
- h) numarul total al solicitarilor de solutionare alternative a litigiilor solutionate favorabil asiguratilor, contractantilor, beneficiarilor, persoanelor prejudiciate sau reprezentatilor acestora.

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	02.11.2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	4.0

In acest sens, coordonatorul CASP / inlocuitorul acestuia va intocmi cate un tabel cu aceste informatii actualizate, aferente lunii precedente celei in care se face afisarea pe site-ul societatii.

Persoanele desemnate din cadrul Directiei Juridice, Conformitate si Secretariat General, precum si din cadrul Departamentului Juridic Daune si Reclamatii Clienti furnizeaza coordonatorului CASP informatii referitoare la solicitarile de solutionare alternativa a litigiilor, conform Anexei 6.

Afisarea acestor informatii pe site-ul societatii se va efectua in termen de 15 zile de la inceputul fiecarei luni pentru luna anterioara de catre persoana desemnata.

5.1.8. Arhivarea petitiilor si a raspunsurilor la petitii

Dupa solutionarea petitiilor, coordonatorul CASP / inlocuitorul acestuia va proceda la arhivarea documentelor aferente acestora, dupa caz:

- in format electronic (scanate), pe serverul societatii;
- in original, in arhiva societatii.

5.2. Colectivul de analiza si solutionare a petitiilor (CASP)

CASP are urmatoarele competente:

- Aplica si respecta procedura privind modalitatea de solutionare a petitiilor;
- Se informeaza permanent despre schimbarile legislative in domeniu;
- Asigura legalitatea solutiilor adoptate cu privire la petitiile analizate.

CASP este condus de un coordonator.

Coordonatorul si 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, prin decizia scrisa a Directoratului.

5.3. Responsabilitati

5.3.1. Coordonatorul CASP

- Coordoneaza si supravegheaza activitatea membrilor CASP;
- Primeste si inregistreaza in RUP petitiile si formuleaza notele de fundamentare / raspunsurile catre petenti/ autoritati;
- Gestioneaza datele inregistrate in aplicatia informatica RUP;
- Introduce informatii privind petitiile si raspunsurile in ISM;

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	02.11.2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	4.0

- Solicita suport din partea departamentelor implicate pentru solutionarea petitiilor;
- Propune catre ASF prelungirea termenului de raspuns cu cel mult 5 zile calendaristice, in cazul in care se constata necesitatea unor cercetari mai amanuntite;
- Solicita efectuarea de cercetari suplimentare, acolo unde este cazul;
- Formuleaza raspunsurile formulate catre petenti / autoritati;
- Asigura respectarea termenelor de raspuns si raportare;
- Intocmeste rapoartele trimestriale privind petitiile si le comunica catre ASF;
- Verifica si actualizeaza informatiile ce urmeaza a fi publicate lunar pe site-ul societatii;
- Asigura respectarea termenelor de raspuns si raportare;
- Asigura promovarea constientizarii modului de tratare a petitiilor si a necesitatii orientarii catre client in cadrul UNIQA Asigurari S.A.;
- Analizeaza continutul petitiilor si informeaza Directoratul societatii, Directorul Directiei Customer Care si directorii / managerii directiilor / departamentelor vizate cu privire la numarul total de reclamatii inregistrate pe clase de asigurare, catalogarea acestora ca fondate sau nefondate, precum si cauzele care au generat formularea petitiilor;
- Se informeaza permanent despre schimbarile legislative in domeniu.

5.3.2. Membrii CASP

- Analizeaza petitiile primite de la coordonatorul CASP, impreuna cu acesta si/sau in colaborare cu reprezentantii altor directii / departamente vizate;
- Emit opinii de specialitate, in conformitate cu legislatia si cu conditiile contractuale aplicabile, dupa caz, pe baza carora coordonatorul CASP formuleaza raspunsurile la petiti;

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

- Primeste sesizarea/petitia clientului / petentului / autoritatii;
- Inmaneaza clientului Formularul de petitie (Anexa nr. 5), 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 / petentului / autoritatii;
- Transmite documentele scanate la adresa de e-mail reclamatii@uniga.ro in aceeasi zi.

5.3.4. 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 petitiilor, depuse la sediul sediului secundar, pe adresa de e-mail reclamatii@uniga.ro;
- Se asigura si pune la dispozitia coordonatorului CASP documentatia solicitata in vederea formularii raspunsurilor catre petenti si solutionarea petitiilor primite;

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	02.11.2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	4.0

- 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.

5.3.5. Directia IT

- Dezvolta aplicatia informatica pentru gestionarea petitiilor primite de UNIQA Asigurari, la solicitarea conducerii societatii si coordonatorul/inlocuitorul acestuia al CASP.

5.3.6. Specialist Online

- Mentine sistemul online de primire a petitiilor si sesizarilor de la petenti, accesibil pe www.uniga.ro.

5.4. Dispozitii finale

Modificarile procedurilor de solutionare a petitiilor se transmit la ASF de catre coordonatorul CASP, insotite de decizia de aprobare de catre Directoratul societatii in termen de 30 de zile de la aprobarea acestora.

Decizia de desemnare a coordonatorului CASP si a inlocuitorului acestuia se transmite catre ASF in termen de 10 zile de la aprobarea acesteia.

6. Controale interne

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

Tipul controlului	Frecventa	Persoana responsabila	Cum se realizeaza controlul
Verificarea respectarii termenelor de raspuns la petiti	saptamanal	Coordonatorul CASP / inlocuitorul acestuia	Verificarea la finalul fiecărei saptamani a petitiilor inregistrate in RUP cu termen de raspuns in saptamana urmatoare

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	02.11.2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	4.0

Verificarea calitatii petentului / reprezentantului acestuia	zilnic	Coordonatorul CASP / inlocuitorul acestuia	Verificarea documentelor privind calitatea petentului la primirea fiecarei petitii
Verificarea corectitudinii informatiilor prezentate in rapoartele periodice interne si externe	lunar	Coordonatorul CASP / inlocuitorul acestuia	Verificarea informatiilor continute in rapoartele periodice cu cele mentionate in raportul extras din RUP
Verificarea corectitudinii si legalitatii raspunsurilor la petitii	zilnic	Coordonatorul CASP / inlocuitorul acestuia	Analizarea legislatiei in vigoare si a conditiilor de asigurare aplicabile fiecarei petitii, dupa consultarea membrilor CASP si/sau a departamentelor vizate
Verificarea transmiterii raspunsului catre petenti	zilnic	Coordonatorul CASP / inlocuitorul acestuia	Solicitarea confirmarii de primire pentru raspunsurile transmise prin posta / curierat si receptionarea raspunsurilor venite prin e-mail.
Identificarea cauzelor care au generat formularea petitiilor	lunar	Coordonatorul CASP / inlocuitorul acestuia	Analizarea fiecarei petitii si transmiterea de rapoarte periodice catre Directorat, Directorul Directiei Customer Care si managerii directiilor / departamentelor vizate.

7. Modificari fata de versiunile anterioare

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

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	02.11.2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	4.0

Nr. Versiune	Data	Elaborat de	Sumar modificari
4.0	01.11.2021	Manager Departament Juridic si Reclamatii Clienti	Procedura a fost actualizata in conformitate cu modificarile aduse organigramei societatii.
			Au fost introduse raportari interne catre Directorat si catre directiile / departamentele societatii cu privire la numarul total de reclamatii inregistrate pe clase de asigurare, catalogarea acestora ca fondate sau nefondate, precum si la cauzele care au generat formularea petitiilor.
			Au fost detaliate si completate controalele interne. Au fost introduse controale noi cu privire la informarea periodica a Directoratului si a directiilor / departamentelor societatii cu privire la numarul total de reclamatii inregistrate pe clase de asigurare, catalogarea acestora ca fondate sau nefondate, precum si la cauzele care au generat formularea petitiilor.

8. Lista de comunicare

Prezentul document va fi comunicat dupa aprobare catre:

- Directia Organizarea Afacerii si Managementul Proiectelor (bopm@uniqa.ro)
- Directia Audit (auditintern@uniqa.ro)
- Departamentul Managementul Riscului (riskmanagement@uniqa.ro)
- Directia Juridica si Secretariat General (legal@uniqa.ro)
- Departamentul Antifrauda (antifrauda@uniqa.ro)
- Directia Customer Care
- Directia Economica.

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	02.11.2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	4.0

9. Anexe

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

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	02.11.2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	4.0

Anexa 1: Registrul Unic de Petitii

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

1 - Se va menționa proveniența petiției: direct din partea petentului, prin ASF sau prin intermediul/ din partea altei entități

2 - Se completează cu numărul și data înregistrării petiției la instituția/ entitatea de la care provine

Anexa 2: Raportare trimestrială „Situatia petitiilor”

Anexa nr. 2
SOCIETĂȚI

Societatea

SITUAȚIA PETIȚIILOR
în trimestrul anul

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

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	02.11.2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	4.0

Anexa 3: Raportare trimestrială „Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor”

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 ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei cauze?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această concluzie?	
Cauza 1							
Cauza 2							
Cauza 3							
2 Care sunt principalele cauze de scădere a numărului de petiții?							
		Cum ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei cauze?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această 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 ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei creșteri?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această 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 ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei scăderi?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această 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 ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei creșteri?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această 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 ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei scăderi?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această concluzie?	
Produs 1							
Produs 2							
Produs 3							

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

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	02.11.2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	4.0

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	02.11.2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	4.0

Anexa 5: Formular de petitie



Formular reclamatii

nr. /

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

* Camp obligatoriu

Nume in clar si semnatura petent:

Data:

Reprezentant UNIQA Asigurari SA

nume in clar, semnatura si stampila:

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	02.11.2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	4.0

Anexa 6: Tabel centralizator situatii petiitii 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

Titlu document	Procedura de lucru privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari SA
Data	02.11.2021
Tip	Inter-departamental
Versiune	4.0

Anexa 7: Raport intern privind situatia petitiilor

RAPORT PRIVIND SITUATIA PETITIILOR																			
Numarul si clasificarea petitiilor in luna / trimestrul /																			
Nr. crt.	Luna / Trimestrul	RCA				CASCO				Locuinte / Raspundere civila generala				Calatorii / Accidente				TOTAL	
		Unice		Identice		Unice		Identice		Unice		Identice		Unice		Identice		Total	
		Fondate	Nefondate	Fondate	Nefondate	Fondate	Nefondate	Fondate	Nefondate	Fondate	Nefondate	Fondate	Nefondate	Fondate	Nefondate	Fondate	Nefondate		
1																			
	Total																		

Motivele care au generat formularea petitiilor									
Nr. crt.	Cauzele petitiilor	RCA		CASCO		Locuinte / Raspundere civila generala		Calatorii / Accidente	
		Fondate	Nefondate	Fondate	Nefondate	Fondate	Nefondate	Fondate	Nefondate
1	reclamatii privind nerespectarea clauzelor contractuale								
2	reclamatii privind calitatea serviciilor								
3	reclamatii privind incheierea/modificarea/suspendarea/incetarea politei de asigurare, tariful de prima, clasa bonus - malus								
4	reclamatii privind modul de solutionare a dosarului de dauna								
5	alte reclamatii								
	TOTAL								