Cuprins

1. 1. Definiții 3
2. Introducere 4
2.1. Obiective, Baza legală, Revizuire 4
2.1.1. Obiective 4
2.1.2. Baza Legală 4
2.1.3. Revizuire 4
2.2. Domeniul de aplicare 4
2.2.1. Nivelul ierarhic 4
2.2.2. Sfera de aplicare 4
2.2.3. Organismul de adoptare 5
2.2.4. Legatura și Contextul cu Alte Reglementări 5
2.2.5. Data Intrării în Vigoare 5
2.2.6. Limba Aplicabilă 5
3. Gestionarea petitiilor 6
3.1. Descrierea procesului 6
3.1.1. Depunerea petitiilor: 6
3.1.2. Inregistrarea petitiilor: 6
3.1.3. Analiza si solutionarea petitiilor: 7
3.1.4. Informatii privind stadiul rezolvarii petitiilor: 8
3.1.5. Termenele de solutionare a petitiilor: 8
3.1.6. Raportari. Instructiuni de completare a raportarilor. Termene de raportare: 8
3.1.7. Publicarea pe site-ul societatii a informatiilor privind situatia petitiilor: 10
3.1.8. Arhivarea petitiilor si a raspunsurilor la acestea: 11
3.2. Colectivul de analiza si solutionare a petitiilor (CASP) 11
4. Responsabilitati 12
4.1. Coordonatorul CASP: 12
4.2. Membrii CASP: 12
4.3. Persoana desemnata din sediile secundare ale societatii: 12
4.4. Directorul zonal: 12
4.5. Directia IT: 12
4.6. Specialistul online: 13
4.7. Dispozitii finale 13
5. Controale interne 14
6. Registrul modificarilor 14
Anexa ./1 Registru Unic de Petitii 15
Anexa ./2 Raportare trimestriala „Situatia petitiilor” 16
Anexa ./3 Raportare trimestriala „Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor” 17
Anexa ./4 Numărul daunelor avizate 18
Anexa ./5 Formular de petitii 19
Anexa ./6 Tabel centralizator situatii petitii si solicitari de solutionare alternativa a litigiilor 20
Anexa ./7 Raport intern privind situatia petitiilor 21
Anexa ./8 Descrierea reglementarii 22
Anexa ./9 Formular de confirmare 23

Acest document este clasificat ca fiind Confidential

1. Definiții

Petitie	Cererea, reclamatia, sesizarea, formulata in scris ori prin posta electronica, prin intermediul careia un petent isi exprima nemultumirea 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 de Viata 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 (ISM)	ISM - Este aplicatia utilizata pentru deschiderea si gestionarea 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 constatatori, specialistii lichidatore. 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 interfete dedicate.
Registru unic Life	Aplicatia utilizata in vederea inregistrarii in mod cronologic si sistematic a documentelor intrate / iesite in si din societate.
SAL-FIN	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.

Acest document este clasificat ca fiind Confidential

2. Introducere

2.1. Obiective, Baza legală, Revizuire

2.1.1. Obiective

Principalele obiective ale Procedurii privind modul de solutionare a petitiilor transmise catre UNIQA Asigurari de Viata S.A. sunt urmatoarele:

- Respectarea si aplicarea corespunzatoare a prevederilor Normei 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 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 formularea reclamatiilor 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.

2.1.2. Baza Legală

- 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.
- Codul Civil

2.1.3. Revizuire

Această procedura va fi reexaminată și revizuită o dată pe an, după cum este necesar pentru a reflecta modificările bazei sale legale (dacă există) și alte evoluții relevante din UNIQA Asigurari de Viata, după caz. O astfel de revizuire va fi responsabilitatea Departamentului Juridic Daune si Reclamatii Clienti si membrilor Colectivului de analiza si solutionare a petitiilor (denumit in continuare CASP).

2.2. Domeniul de aplicare

2.2.1. Nivelul ierarhic

Această procedura este un Document de Nivel 3, subordonat Directiei Customer Care.

2.2.2. Sfera de aplicare

Această procedura se aplică in toate structurile societatii.

Sarcina implementarii si respectarii prevederilor prezentei proceduri cu privire la analiza si solutionarea petitiilor revine tuturor angajatilor UNIQA Asigurari de Viata S.A.

Acest document este clasificat ca fiind Confidential

Responsabilitatea punerii in practica si respectarii fluxurilor de lucru stabilite revine Directiei Customer Care – Departamentul Juridic Daune si Reclamatii Clienti.

2.2.3. Organismul de adoptare

Această procedura este adoptată de Directorat.

2.2.4. Legatura și Contextul cu Alte Reglementări

Reglementarea de nivel superior al acestei proceduri este Regulamentul de Organizare si Functionare al UNIQA Asigurari de Viata S.A.

Alte Reglementari Interne care afectează această procedura sau este afectat de aceasta sunt:

- Deciziile emise de Directoratul UNIQA Asigurari de Viata S.A.;
- Deciziile interne emise de Directorul Directiei Customer Care.

2.2.5. Data Intrării în Vigoare

Data intrării în vigoare a acestei versiuni a procedurii este 01.07.2026.

2.2.6. Limba Aplicabilă

Limba aplicabilă acestei proceduri este limba română.

Acest document este clasificat ca fiind Confidential

3. Gestionarea petitiilor

3.1. Descrierea procesului

3.1.1. 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 de Viata)
- E-mail: reclamatii_viata@uniqa.ro
- Online: prin completarea formularului de reclamatii de pe site-ul www.uniqa.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.)

3.1.2. 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 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_viata@uniqa.ro, acestea fiind preluate spre inregistrare in RUP.

Nu se inregistreaza in RUP petitiile primite prin telefon.
Petitiile anonime sau cele in care nu sunt trecute date minime de identificare ale petentului si ale contractului de asigurare / dosarului de dauna la care se refera petitia (nume, prenume / denumire, adresa postala sau adresa de e-mail) nu se iau in considerare si se claseaza cu mentiunea „lipsa date petent”.

Solicitarile de informatii de tipul celor privind stadiul dosarului sau situatia contractului de asigurare, receptionate direct din partea asiguratului/ pagubitului/ beneficiarului/ contractantului nu se inregistreaza in RUP, atat timp cat nu se formuleaza obiectii/ nemultumiri/ contestatii cu privire la modul de instrumentare a dosarului de dauna sau la modul de gestionare a contractului de asigurare.

In situatia in care un petent adreseaza mai multe petitii in termenul legal de solutionare a primei petitii, sesizand aceeasi problema sau probleme aflate in stransa legatura intre ele, acestea se vor analiza impreuna, 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, persoana responsabila de solutionarea reclamatiilor va transmite acelasi raspuns fiecarui expeditor al petitiei (asigurat / pagubit, ASF etc.).

Acest document este clasificat ca fiind Confidential

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.

3.1.3. Analiza si solutionarea petitiilor:

Dupa inregistrarea petitiei in RUP, coordonatorul CASP / inlocuitorul acestuia o transmite catre departamentele vizate, in functie de aria de activitate catre care se indreapta nemultumirea petentului, cu scopul de a obtine o opinie argumentata din punct de vedere tehnic si legal pentru formularea raspunsului catre petent / autoritati.

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

- Inspectorului lichidator care a instrumentat dosarul de dauna 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);
- Directorului directiei / managerul departamentului de specialitate care gestioneaza activitatea care face obiectul petitiei (in cazul in care obiectul acesteia nu este un dosar de dauna).

Dupa analizarea petitiei, persoana responsabila din departamentul vizat transmite catre CASP un raspuns argumentat, insotit de documentatia aferenta (daca este cazul), care sa contina rezolutia referitoare la cele reclamate, justificatata 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;

Acest document este clasificat ca fiind Confidential

  - dovada informarii detaliate a asiguratilor, contractantilor, beneficiarilor, persoanelor prejudiciate sau reprezentantilor acestora asupra modului de stabilire a despagubirilor, cu justificarea eventualelor diferente fata de sumele solicitate in cererea de despagubire;
- dovada transmiterii catre petent a informarii asupra solutiilor adoptate pentru rezolvarea tuturor aspectelor prezentate in petitia adresata de catre acesta ASF, cu precizarea temeiurilor legale si contractuale, insotita de documentele care au stat la baza adoptarii solutiilor, la solicitarea ASF sau a petentului;
- opisul documentelor transmise;
- alte documente justificative solicitate.

Raspunsul catre petent se transmite prin 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.

3.1.4. Informatii privind stadiul rezolvarii petitiilor:

La numarul de telefon **0374.400.410**, 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 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 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.

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

3.1.6. Raportari. Instructiuni de completare a raportarilor. 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 raportarile prevazute de legislatia in vigoare, cu respectarea următoarelor instructiuni:

1. Nr. Crt. – numar curent al inregistrarilor raportarii transmise – generat automat de aplicatia ASF

Acest document este clasificat ca fiind Confidential

2. Nr. De intrare petitie – numarul de inregistrare din RUP

3. Data petitiei in RUP – data primirii petitiei sau cel mai tarziu in ziua lucratoare imediat urmatoare in situatia in care aceasta se primeste in afara orelor de program, indiferent de modalitatea de primire a acesteia: de la ASF, prin registratura, prin posta electronica, prin sistemul on-line existent pe site-ul oficial

4. Nume petent – conform petitiei primite

5. Nr. Dosar de dauna – conform petititei primite sau identificat ulterior primirii acesteia

6. Numar polita de asigurare - conform petitiei primite si verificarilor efectuate pentru solutionarea acesteia

7. Tip petitie – Unica/identica, unde petitie unica = prima petitie dintr-un sir de petitii care au acelasi obiect, respectiv se reclama aceleasi aspecte (legat de acelasi doar si/sau contract de asigurare) si petitia identica = petitia prin care se reclama aceleasi aspecte care fac obiecul unei petitii anterioare si pentru care nu s-a formulat inca raspuns (ex. Obiectul petitilor este neefectuarea constatii; neplata despagubirii; etc.)

8. Clasa de asigurare – conforn listei derulante si petitiei primite/verificarilor efectuate pentru solutionarea acesteia

9. Obiectul petitiei – conform listei derulante si petitiei primite: neplata valoare despagubire/rascumparare; polite de asigurare dublate, nule, false, reziliate; recalculare valoare despagubire/rascumparare; reclama negativa; solicitare de informatii; altele; clauze abuzive; nerespectarea conditiilor contractuale/normelor ASF; radiere agent/asistent din registrul intermediarilor; regres; plata partiala; polita de asigurare (tarif prima, bonus-malus, suspendare, reziliere, etc.)

10. Stadiul petitiei – conform listei derulante: finalizata/In curs de solutionare

11. Data solutionarii petitiei – pentru petitiile primite prin ASF – data incarcarii notei de fundamentare si a documentelor justificative in portalul de petitii al ASF, respectiv de inchidere/finalizare a solicitarii primite prin portal, iar pentru petitiile primite direct la societate – data transmiterii catre petent a raspunsului prin care se comunica modalitatea de solutionare a petitiei

12. Modalitatea de finalizare a petitiei – Conform listei derulante: Favorabil/Neintemeiat

13. Motivul pentru care petitia nu a fost solutionata favorabil – conform listei derulante: investigatii proprii; expertiza tehnica; avarii preexistente; dosar cercetare penala; riscuri neacoperite; clauza excludere; daune neconstatate; polita nevalabila; altele; recalculare valoare despagubire/rascumparare; lipsa calitate; dosar incomplet; cercetari suplimentare in curs; culpa comuna; dosar prescris

14. Observatii – In situatia in care la col.7 se selecteaza Petitie identica, col. 14 devine obligatorie - se va trece numarul de inregistrare si data petitiei unice (la care face referire petitia considerata identica)

15. Provenienta petitiei - Tara – Conform listei derulante

16. Provenienta petitiei – FOS/FOE - Conform listei derulante: FOS/FOE

17. Provenienta petitiei – Solicitant – Conform listei derulante: Direct la societate / Prin ASF

18. Provenienta petitiei – Nr – Pentru petitiile primite prin intermediul ASF, numarul coincide cu numarul solicitarii primite de la ASF, iar pentru petitiile primite direct la sediul societatii numarul coincide cu numarul de inregistrare mentionat in petitie, daca exista (ex. in cazul petitiilor persoane juridice)

Acest document este clasificat ca fiind Confidential

19. Provenienta petitiei – Data - Pentru petitiile primite prin intermediul ASF, data coincide cu data mentionata in solicitarea de la ASF, iar pentru petitiile primite direct la sediul societatii data coincide cu data mentionata in petitie, daca exista (ex. in cazul petentilor persoane juridice este data aferenta numarului de inregistrare acordat de acestea)

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 asiguratori"* – Anexa nr. 2 - se tranmsite la ASF in termen de 45 de zile de la incheierea trimestrului pentru care se intocmeste raportarea
- *„Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor Asiguratori"* – Anexa nr. 3 - se tranmsite la ASF in termen de 45 de zile de la incheierea trimestrului pentru care se intocmeste raportarea

2) Raportari cu privire la situatia dosarelor de dauna:

- *„Numărul daunelor avizate"* - Anexa nr. 4 - se tranmsite la ASF in termen de 30 de zile de la incheierea trimestrului pentru care se intocmeste raportarea

Raportarea *„Numărul daunelor avizate"* se intocmeste si se transmite trimestrial de catre persoana desemnata de catre societate prin incarcarea acesteia in aplicatia specifica de raportari a ASF, care informeaza coordonatorul CASP / inlocuitorul acestuia cu privire la data transmiterii situatiei.

Transmiterea raportarilor se face 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 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 petitilor 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 petitilor aferente trimestrului precedent, Directorul Directiei Customer Care transmite un raport trimestrial, catre Directoratul UNIQA Asigurari de Viata 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).

D. Raportarea interna lunara a petitiilor cu impact asupra functionalitatii produselor de asigurare

Lunar, se extrage din Registrul Unic de Petiții lista petițiilor înregistrate și soluționate în perioada de raportare. Informațiile referitoare la motivul petitiei și modul de soluționare se transmit Direcției Dezvoltare

Acest document este clasificat ca fiind Confidential

Produse Retail, în scopul analizării eventualelor neclarități privind acoperirea sau funcționarea produselor de asigurare, iar concluziile rezultate putand fi integrate în procesul de monitorizare a produselor.

3.1.7. 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:

- numarul total de petitii inregistrate unic per petent și per caz;
- numarul total de petitii solutionate favorabil inregistrate unic per petent și per caz;
- numarul de petitii soluționate favorabil referitoare la dosare de dauna;
- numarul total de petitii pentru care dosarele de dauna au fost achitate;
- numarul total de petitii finalizate nefavorabil inregistrate unic per petent și per caz;
- numarul total al solicitarilor de solutionare alternative a litigiilor;
- numarul total al solicitarilor de solutionare alternative a litigiilor solutionate efectiv;
- numarul total al solicitarilor de solutionare alternative a litigiilor solutionate favorabil asiguratilor, contractantilor, beneficiarilor, persoanelor prejudiciate sau reprezentatilor acestora.

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.

3.1.8. Arhivarea petitiilor si a raspunsurilor la acestea:

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

- in format electronic (scanate), in aplicatiile informatice ale societatii;
- in original, in arhiva societatii.

3.2. 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.de Viata;.;
- In cazuri bine justificate, prin decizia scrisa a Directoratului.

Acest document este clasificat ca fiind Confidential

4. Responsabilitati

4.1. Coordonatorul CASP:

- Coordoneaza si supervizeaza activitatea membrilor CASP;
- Primeste si inregistraza 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;
- 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 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 promovarea constientizarii modului de tratare a petitiilor si a necesitatii orientarii catre client in cadrul UNIQA Asigurari de Viata 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, modalitatea de finalizare a petitiei – Favorabil/Neintemeiat, precum si cauzele care au generat formularea petitiilor;
- Se informeaza permanent despre schimbarile legislative in domeniu.

4.2. 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 petitii;

4.3. Persoana desemnata din sediile secundare ale societatii:

- Primeste sesizarea/petitia clientului / petentului / autoritatii;
- Inmaneaza clientului Formularul de petitii (Anexa nr. 5), in cazul in care acesta solicita formularea unei petitii la sediul sediului secundar al UNIQA Asigurari de Viata 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_viata@uniqa.ro in aceeasi zi.

4.4. Directorul zonal:

- Ia 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_viata@uniqa.ro;
- Se asigura si pune la dispozitia coordonatorului CASP documentatia solicitata in vederea formularii raspunsurilor catre petenti si solutionarea 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 rezolvarii petitiilor sunt accesibile publicului la sediul secundar al UNIQA Asigurari de Viata S.A.

4.5. Directia IT:

- Administreaza aplicatia informatica pentru gestionarea petitiilor primite de UNIQA Asigurari de Viata.

Acest document este clasificat ca fiind Confidential

4.6. Specialistul online:

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

4.7. 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.

Acest document este clasificat ca fiind Confidential

5. Controale interne

Tipul controlului	Frecventa	Persoana responsabila	Cum se realizeaza controlul
Omisiunea de a formula un raspuns la petitii si/sau de a transmite raspunsul formulat in termenul prevazut de lege	Zilnic	Coordonatorul CASP / inlocuitorul acestuia	Se monitorizeaza alertele privind termenele de raspuns primite de la aplicatiile interne in care sunt inregistrate petitiile dosarului de dauna.
Formularea unor raspunsuri neadecvate din punct de vedere legal si/sau contractual	Trimestrial	Coordonatorul CASP / inlocuitorul acestuia	Se verifica daca persoanele responsabile din departamentele impactate de petitie si-au dat acordul pentru raspunsul care urmeaza a fi transmis.
Identificarea cauzelor care au generat formularea petitiilor	Trimestrial	Coordonatorul CASP / inlocuitorul acestuia	Se transmit informari catre departamentele vizate de petitii pentru imbunatatirea aspectelor care pot genera erori.

6. Registrul modificarilor

Versiune	Modificări	Data intrării în vigoare
4.0	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.	01.11.2021
4.1.	Procedura a fost transpusa intr-un nou format, fara modificari de fond.	01.01.2023
4.2.	Procedura a fost transpusa intr-un nou format, fara modificari de fond.	01.11.2023
4.3	Procedura a fost revizuita, fara modificari de fond.	01.11.2024
4.4	Procedura a fost revizuita, prin adaugarea instructiunilor de completare a raportarilor – 3.1.6; S-au efectuat modificari de format pentru Cap. 5 Controale interne	01.12.2025
4.5	Procedura a fost revizuita conform recomandarilor controlului ASF, astfel paragraful 3.1.6 a fost actualizat cu pct. D	01.07.2026

Acest document este clasificat ca fiind Confidential

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

Acest document este clasificat ca fiind Confidential

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	Observații	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

Acest document este clasificat ca fiind Confidential

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 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 aceasta concluzie?
Cauza 1							
Cauza 2							
Cauza 3							

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

			Cum ați ajuns la aceasta 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 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 ați ajuns la aceasta 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 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 ați ajuns la aceasta 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 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 ați ajuns la aceasta 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 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 ați ajuns la aceasta 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 aceasta concluzie?
Produs 1							
Produs 2							
Produs 3							

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

Acest document este clasificat ca fiind Confidential

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 .....

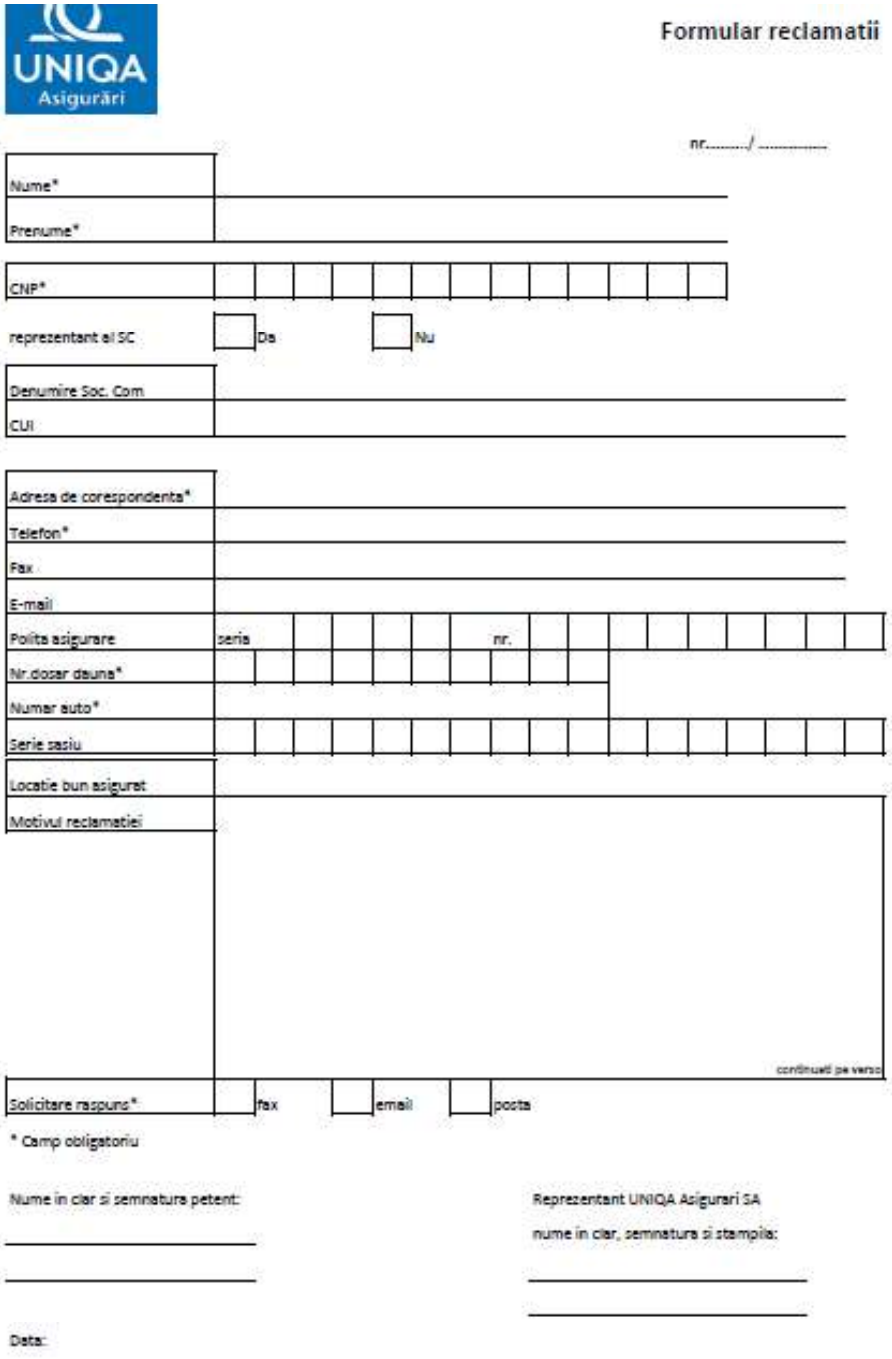
Numărul de daune avizate pentru activitatea de asigurări generale
în trimestrul ..... anul .....

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.

Acest document este clasificat ca fiind Confidential

Anexa ./5 Formular de petitii



Formular reclamatii

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

Nume*	
Prenume*	
CNP*	
reprezentant al SC	☐ Da ☐ Nu
Denumire Soc. Com	
CUI	
Adresa de corespondenta*	
Telefon*	
Fax	
E-mail	
Polita asigurare	seria nr.
Nr.dosar dauna*	
Numar auto*	
Serie sasiu	
Locatie bun asigurat	
Motivul reclamatiei	continuati pe verso
Solicitare raspuns*	☐ fax ☐ email ☐ posta

* Camp obligatoriu

Nume in clar si semnatura petent:

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

Data:

Acest document este clasificat ca fiind Confidential

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 asiguraților, 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

Acest document este clasificat ca fiind Confidential

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				Total
		Unice		Identice		Unice		Identice		Unice		Identice		Unice		Identice		Unice		Identice		
		Fondate	Nefondate	Fondate	Nefondate	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								

Acest document este clasificat ca fiind Confidential