

## 1. Scop

Scopul procedurii este acela de a stabili modalitatea de primire, înregistrare, analiză, gestionare și soluționare, în termenul legal, a reclamațiilor/petițiilor, adresate către Signal Iduna Asigurare Reasigurare, atât direct de către petenți/împuțerniciți legali ai acestora, cât și prin intermediul Autorității de Supraveghere Financiară și/sau a altor autorități competente. Fiecare reclamație/petiție primită în cadrul Signal Iduna Asigurare Reasigurare, trebuie tratată cu seriozitate și rapiditate, neglijența aferentă soluționării reclamațiilor/petițiilor primite putând aduce prejudicii importante companiei Signal Iduna Asigurare Reasigurare.

Orice reclamație/petiție primită reprezintă o oportunitate de îmbunătățire a operațiunilor desfășurate - aspect ce generează inclusiv evitarea primirii unor reclamații/petiții similare ulterioare.

Această procedură urmărește:

- stabilirea unor norme interne privind primirea și soluționarea reclamațiilor/petițiilor;
- stabilirea modului în care reclamațiile/petițiile vor fi soluționate.

## 2. Aria de aplicabilitate

Această procedură înlocuiește procedura internă de administrare a petițiilor numărul 118/19.08.2015 versiunea 2.3 și va fi adusă la cunoștința tuturor angajaților și agenților companiei Signal Iduna Asigurare Reasigurare.

Orice modificare a acestei proceduri poate fi efectuată numai cu aprobarea scrisă a Directoratului. Procedura va fi transmisă Autorității de Supraveghere Financiară în termen de cel mult 30 de zile calendaristice de la data aprobării însoțită de Decizia de aprobare. De asemenea, Decizia prin care sunt efectuate/aprobate modificări în componența Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor va fi transmisă Autorității de Supraveghere Financiară în termen de cel mult 10 zile calendaristice de la aprobarea noii componențe.

## 3. Definiții și abrevieri

**SIRO** - Signal Iduna Asigurare Reasigurare;

**Petiție** - cererea, reclamația, sesizarea formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un petent sau împuțerniciții legali ai acestuia, care acționează exclusiv în numele petentului și în scopuri din afara obiectului lor de activitate, și fără un interes comercial propriu, își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea Signal Iduna Asigurare Reasigurare;

**Petent** - prin petent, se înțelege orice persoană fizică sau juridică ce are calitatea de asigurat, beneficiar, contractant, asigurător reasigurat de către Signal Iduna Asigurare Reasigurare sau persoană păgubită, așa cum sunt definite de legislația în vigoare;

**Asigurat** - persoana care are un contract de asigurare încheiat cu Signal Iduna Asigurare Reasigurare;

**Păgubit** - persoana îndreptățită să primească despăgubiri pentru prejudiciul suferit ca urmare a producerii unui risc acoperit printr-un contract de asigurare încheiat cu Signal Iduna Asigurare Reasigurare;

**Client** - contractanți, asigurați, beneficiari (existenți sau potențiali), asigurătorii reasigurați de către Signal Iduna Asigurare Reasigurare în cadrul unui contract de asigurare/reasigurare încheiat cu Signal Iduna Asigurare Reasigurare;

**CSA** - Comisia de Supraveghere a Asiguraților;

**ASF** - Autoritatea de Supraveghere Financiară;

**Registru de petiții** - un registru unic în care sunt înregistrate toate reclamațiile/petițiile primite atât direct de la petenți/împuțerniciții legali ai acestora, cât și prin intermediul Autorității de Supraveghere Financiară (inclusiv cele primite la sediile teritoriale), indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratură, fax, poștă electronică sau sistemul on-line. Denumire internă aplicație - SunSyMed.

**Relații Clienți** - Reprezentantul/reprezentanții din cadrul departamentului Call Center și Relații Clienți.

**Cognos** - instrument intern de raportare folosit pentru extragerea informațiilor din registru de petiții

#### 4. Referințe și documente aplicabile

- Legea nr. 237/2015 privind autorizarea și supravegherea activității de asigurare și reasigurare;
- Norma nr. 24 din 6 noiembrie 2014 privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea asigurătorilor și a brokerilor de asigurare.

#### 5. Responsabilități

Reprezentantul/reprezentanții Relații Clienți din cadrul departamentului Call Center și Relații Clienți este/sunt responsabil/i de:

- Preluarea reclamațiilor/petițiilor indiferent de modalitatea de primire a acestora (fax, poștă, registratură, online, ASF);
- Avizarea și înregistrarea reclamațiilor/petițiilor în aplicația electronică de înregistrare a reclamațiilor/petițiilor;
- Analizarea reclamațiilor/petițiilor și colectarea informațiilor necesare finalizării acestora;
- Colaborarea cu Colectivul de Analiză și Soluționare a Petițiilor în vederea soluționării reclamațiilor/petițiilor conform legislației în vigoare;
- Monitorizarea respectării termenului de răspuns al petițiilor aflate în curs de soluționare;



- Transmiterea rezoluției reclamației/petiției către petent/împuțerniciții legali ai acestuia sau ASF;
- Elaborarea rapoartelor cu privire la situația reclamațiilor/petițiilor;
- Transmiterea rapoartelor cu privire la situația reclamațiilor/petițiilor către ASF;
- Actualizarea și publicarea pe site-ul Signal Iduna Asigurare Reasigurare a rapoartelor cu privire la situația reclamațiilor/petițiilor, conform prevederilor legale;
- Până în data de 05 ale fiecărei luni are responsabilitatea să se asigure că datele sunt corect înregistrate în Registrul Electronic de Reclamații/Petiții;
- În data de 05 ale fiecărei luni sau în prima zi lucrătoare din luna dar înainte de data 07, are responsabilitatea de a actualiza informațiile din Registrul Electronic de Reclamații/Petiții pe site-ul Signal Iduna;
- Arhivarea electronică și letrică (original sau copie) a dosarelor privind reclamația/petiția (inclusiv orice comunicare avută în vederea soluționării reclamației/petiției) și a raportărilor întocmite conform legislației în vigoare.

Angajatul/agentul SIRO este responsabil de:

- Preluarea reclamațiilor/petițiilor indiferent de modalitatea de primire a acestora și direcționarea lor către Relații Clienți;
- Informarea petentului/împuțerniciților legali ai acestuia cu privire la modalitatea de transmitere a unei reclamații/petiții;
- Furnizarea de informații și documente la solicitarea membrilor Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor.

Colectivul de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor este responsabil de:

- Verificarea și analizarea reclamațiilor/petițiilor;
- Soluționarea reclamațiilor/petițiilor conform legislației în vigoare;
- Oferirea de suport în elaborarea răspunsurilor și întocmirea Notelor de fundamentare privind reclamațiile/petițiile.

Coordonatorul/înlocuitorul coordonatorului Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor este responsabil de:

- Buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a reclamațiilor/petițiilor;
- Activitatea colectivului și legalitatea soluției finale adoptate în fiecare caz analizat;



- Monitorizarea permanentă a desfășurării procesului de înregistrare, analiză și soluționare a reclamațiilor/petițiilor de către reprezentantul/reprezentanții Relații Clienti, precum și de către Colectivul de Analiză și Soluționare, conform prezentei proceduri și a legislației în vigoare;
- Verificarea corectitudinii înregistrărilor din registrul electronic de înregistrare a reclamațiilor/petițiilor în vederea respectării reglementărilor legale;
- Semnarea tuturor răspunsurilor transmise către petenți/împuterniciții legali ai acestora sau ASF, precum și rapoartelor transmise către ASF;
- Verifică raportarea reclamațiilor/petițiilor pe site-ul Signal Iduna Asigurare Reasigurare în primele 7 zile ale lunii;
- Verifică și asigură acuratețea informațiilor postate pe site în secțiunea Situație Petiții;
- Verifică și asigură acuratețea informațiilor înregistrate în Registrul Electronic de Reclamații/Petiții de către reprezentanții departamentului Relații Clienti;
- Finalizează procesarea reclamației în Registrul Electronic de Reclamații/Petiții (prin marcarea deciziei).

Directoratul este responsabil de:

- Buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a reclamațiilor/petițiilor ce le sunt adresate;
- Legalitatea soluțiilor adoptate;
- Semnarea tuturor comunicărilor transmise către ASF privind reclamațiile/petițiile, precum și rapoartelor transmise către ASF;
- Aprobarea rezoluțiilor ce pot avea un impact financiar asupra companiei;
- Desemnarea Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor, precum și a coordonatorului/înlocuitorului acestuia.

Departamentul Juridic este responsabil de:

- Transmiterea către ASF și arhivarea solicitărilor de prelungire a termenului de răspuns la reclamații/petiții (după caz);
- Transmiterea către ASF și arhivarea tuturor comunicărilor privind modificarea Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor și a Procedurii operaționale de administrare a petițiilor.

Manager-ul Departamentului Call Center și Relații Clienti/Coordonatorul Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor este responsabil de:

- Implementarea legislației cu privire la reclamații/petiții, actualizarea, comunicarea, implementarea, instruirea către subordonați și monitorizarea, precum și asigurarea implementării și verificarea respectării Procedurii operaționale de administrare a petițiilor, corectitudinii rapoartelor și evidențelor/registrelor întocmite de către Colectivul de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor și reprezentanții Relații Clienți.
- Verifică raportarea reclamațiilor/petițiilor pe site-ul Signal Iduna Asigurare Reasigurare în primele 7 zile ale lunii.
- Verifică și asigură acuratețea informațiilor postate pe site în secțiunea Situație Petiții.
- Verifică și asigură acuratețea informațiilor înregistrate în Registrul Electronic de Reclamații/Petiții de către reprezentanții departamentului Relații Clienți.
- Asigură corectarea deficiențelor identificate și ia măsurile necesare în conformitate cu legislația în vigoare și procedurile interne și raportează deficiențele identificate în consecință.
- Finalizează procesarea reclamației în Registrul Electronic de Reclamații/Petiții (prin marcarea deciziei).

## 6. Procedura

### 6.1. Modalități de transmitere a reclamației/petiției

Reclamațiile/petițiile pot fi transmise către Signal Iduna Asigurare Reasigurare, astfel:

- Prin poștă, la adresa sediului central Signal Iduna Asigurare Reasigurare: Calea Floreasca, numărul 60, etaj 8, sector 1, București, cod poștal 014462;
- On line, în cadrul aplicației web aflate pe site-ul: [www.signal-iduna.ro](http://www.signal-iduna.ro) , Secțiunea Contact – Relații Clienți;
- Prin e-mail la adresa: [reclamatii@signal-iduna.ro](mailto:reclamatii@signal-iduna.ro) ;
- Prin intermediul ASF;
- Prin fax, la numărul: 031 730 7177, în atenția departamentului Call Center și Relații Clienți;
- La oricare dintre unitățile teritoriale ale Signal Iduna Asigurare Reasigurare.

Reclamațiile/petițiile pot fi adresate atât direct de către petenți/împuțerniciții legali ai petenților, cât și prin intermediul ASF.

Toate reclamațiile/petițiile primite, atât în teritoriu, cât și la sediul central, indiferent de modalitatea în care au fost transmise, vor fi direcționate în termen de 24 ore către Departamentul Call Center și Relații Clienți, care se va ocupa de fiecare caz în parte, depunând toate eforturile în vederea soluționării acestora, în primul rând pe cale amiabilă. Orice petent/împuțernicit legal al acestuia care are o reclamație/petiție la care dorește un răspuns în scris din partea companiei Signal Iduna Asigurare Reasigurare va fi îndrumat (inclusiv de către intermediarii în asigurări sau operatorii Call Center) să contacteze reprezentanții Relații

Clienți.

Structurile teritoriale (agențiile) sunt responsabile de înregistrarea în registrul corespondență a reclamațiilor/petițiilor primite la nivel local și transmiterea/direcționarea acestora către reprezentanții Relații Clienți, din sediul central Signal Iduna Asigurare Reasigurare.

## **6.2. Avizarea și înregistrarea reclamației/petiției**

### **6.2.1 Avizarea reclamației/petiției**

Pentru a putea fi considerată validă, **reclamația/petiția** trebuie să conțină un minim de informații:

- Datele de identificare și de contact ale petentului/ împuternicirii legali ai acestuia;
- Obiectul reclamației/petiției (în descriere sintetică) care să cuprindă aspectele referitoare exclusiv la produsele, serviciile, politicile, practicile, obligațiile contractuale sau comportamentul angajaților Signal Iduna Asigurare Reasigurare;
- Datele necesare identificării situației reclamate și motivele reclamației/petiției;
- Data reclamației/petiției (în cazul lipsei datei, se va considera ca dată a reclamației/petiției data înregistrării/primirii acesteia la sediul Signal Iduna Asigurare Reasigurare);
- Semnătura persoanei fizice, iar în cazul persoanelor juridice: semnătura reprezentantului legal și/sau existența ștampilei persoanei juridice respective (mai puțin în cazul reclamațiilor/petițiilor transmise prin intermediul e-mailului sau prin sistemul on-line de primire a reclamațiilor/petițiilor).

**Reclamațiile/petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare și/sau de contact ale petentului nu se iau în considerare și se clasează.**

Reclamațiile/petițiile privind fraudele în asigurări vor fi transmise spre verificare Departamentului de Audit Intern al Signal Iduna Asigurare Reasigurare, conform reglementarilor interne.

### **6.2.2 Înregistrarea reclamației/petiției**

Orice reclamație/petiție va fi procesată de către reprezentanții Relații Clienți.

După avizare, reclamația/petiția se înregistrează în aplicația electronică de înregistrare a reclamațiilor/petițiilor, menționându-se cel puțin următoarele informații:

- Numărul reclamației/petiției (alocat automat de aplicația electronică);
- Data reclamației/petiției;
- Numele persoanei care face reclamația/petiția;
- Detalii privind polița de asigurare a persoanei: tipul asigurării, număr poliță de asigurare și numărul cardului de asigurat, numărul dosarului;



- Detalii de contact ale persoanei care face reclamația/petiția (numărul de telefon fix/mobil, adresa e-mail, adresa de corespondență);
- Proveniența reclamației/petiției: direct din partea petentului/ împuterniciții legali ai petentului, prin Autoritatea de Supraveghere Financiară sau prin intermediul/din partea altei entități, (după caz număr și data - se completează cu numărul și data înregistrării petiției la instituția/entitatea de la care provine);
- Detalii ale reclamației/petiției și obiectul petiției;
- Cereri speciale din partea persoanei care face reclamația/petiția (disponibilitate pentru a fi contactat telefonic, etc.);
- Observații.

Originalul reclamației/petiției scrise va fi păstrat și arhivat de către reprezentanții Relații Clienți.

Formularea unei **reclamații/petiții**, conform prezentei proceduri și/sau a altor norme legale aplicabile nu va constitui o restrângere a dreptului petentului de a recurge la procedurile judiciare legale.

Toate reclamațiile/petițiile valide primite în format fizic (prin fax sau poștă) sau în format electronic (on-line sau pe adresa [reclamatii@signal-iduna.ro](mailto:reclamatii@signal-iduna.ro)), inclusiv cele primite de către entitățile teritoriale, vor fi înregistrate de către reprezentanții Relații Clienți în Registrul Unic de Petiții, menținut în format electronic. La înregistrare, sistemul va genera automat fiecărei petiții un număr unic, care va însoți reclamația/petiția respectivă și care poate fi comunicat petentului/împuterniciții legali ai petentului.

După avizare, reprezentanții Relații Clienți înregistrează reclamația/petiția în aplicația electronică de înregistrare a reclamațiilor/petițiilor, menționându-se următoarele informații:

#### **A. Informații Generale**

- Număr petiție - reprezintă numărul petiției/ anul în curs. Acest număr se generează automat din aplicație, iar numerotarea începe de la numărul 1 în fiecare an calendaristic;
- **Tipul petiției** - tipul petiției (ex: servicii medicale, daune, angajați etc.);
- **Statusul petiției** - New/Closed (nouă/închisă se va complete automat New la înregistrarea petiției și se va păstra acest status cât este încă deschisă. Statusul va fi modificat în "Closed" la închiderea cazului - statusul va fi validat numai de către Coordonatorul Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor (iar în lipsa acestuia, de înlocuitorul desemnat);
- **Categorie** - întemeiată/refuzată. Se completează în urma analizei Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor;



- **Număr Dosar** - numărul dosarului de daună;
- **Aplicație** - aplicația în care este înregistrat reclamantul/petentul;
- **Număr Intrare SI** - Număr intrare în Signal Iduna Asigurare Reasigurare;

#### **B. Detalii Notificare**

- **Data primirii petiției** - data la care a fost primită reclamația/petiția în Signal Iduna Asigurare Reasigurare;
- **Modalitate primire** - modalitatea prin care a fost transmisă reclamația/petiția (ex: fax, e-mail, posta,etc);
- **Produs de Asigurare** - tipul produsului de asigurare - se va completa din sistem, după identificarea clientului;
- **Numărul poliței** - numărul poliței de asigurare - se va completa din sistem, după identificarea clientului;
- **Solicitant** - persoana/entitatea care a trimis reclamația/petiția;
- **Clasa încadrare a petiției** - tipul asigurării - se va completa din sistem după identificarea clientului;
- **Card Asigurare** - numărul de card al asiguratului - se va completa din sistem după identificarea clientului;
- **Data înregistrare la emitent** - dată înregistrării reclamației/petiției la emitent, dacă există număr de înregistrare;

#### **C. Detalii Petent**

- **Prenumele petentului** - prenumele petentului
- **Numele petentului** - numele petentului
- **E-mail** - adresa de e-mail a petentului; Informațiile se completează din reclamație/petiție sau e-mailul primit ca reclamație/petiție. Dacă nu sunt disponibile se vor completa din sistem dacă există.
- **Telefon** - numărul de telefon al petentului; Informațiile se completează din reclamație/petiție sau e-mailul primit ca reclamație/petiție. Dacă nu sunt disponibile se vor completa din sistem dacă există.





- **Adresa** - adresa poștală a petentului; Informațiile se completează din reclamație/petiție sau e-mailul primit ca reclamație/petiție. Dacă nu sunt disponibile se vor completa din sistem dacă există.

#### **D. Detalii petiție**

- **Data evenimentului** - data producerii evenimentului reclamat;
- **Data petiției** - data petiției;
- **Suma solicitată prin petiție** - suma solicitată prin petiție;
- **Obiectul petiției** - detalii privind problema reclamată;
- **Detaliile petiției** - detaliile petiției;
- **Observatii** - alte informații importante pentru analiza cazului.

#### **E. Detalii tehnice**

- **Responsabil** - persoana responsabilă de înregistrare a reclamației/petiției;
- **Data procesării** - data transmiterii răspunsului reclamației/petiției;
- **Data plății** - data plății;
- **Suma platită** - suma platită;
- **Detalii rezoluție** - detalii rezoluție;
- **Motiv respingere** - motiv respingere - se completează pentru plângerile neîntemeiate;

Mai jos o imagine a Registrului Electronic de înregistrare a reclamațiilor/petițiilor.



Complaint - NEW

Approve Reject

**Informatii generale**

Numar petibe  Statusul petitei  Numar dosar  Aplicatie

Tipul petitei  Categorie  Numar intrare SI

**Detalii notificare**

Data primirii petbiei  Modalitate primire  Produs de asigurare  Numarul poltei

Solicitant  Clasa incadrare a petbiei  Card asigurare

Data inregistrare la emitent  Numar inregistrare la emitent

**Detalii petent**

Prenumele petentului  E-mail  Telefon

Numele petentului  Adresa

**Detalii petitie**

Data evenimentului  Detaliile petitei

Data petitie

Suma solicitata prin petitie

Obiectul petitei  Observatii

**Detalii tehnice**

Responsabil  Detalii rezolutie

Data procesarii

Data platii  Motiv respingere

Suma platita

Created by  Modified by  Decision by

Creation Date  Modification Date  Decision Date

Reprezentanții Relații Clienți au responsabilitatea de a introduce toate informațiile referitoare la reclamație/petitie în Registrul Unic de Petiții. Dreptul de a înregistra decizia finală în Registrul Unic de Petiții aparține exclusiv Coordonatorului Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor (și către înlocuitorul său). Coordonatorul Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor (și către înlocuitorul său) are obligația să marcheze decizia finală în Registrul Unic de Petiții în aceeași zi cu transmiterea răspunsului final către reclamant/petent.

### 6.3. Analiza reclamației/petitei și colectarea informațiilor necesare finalizării acesteia

În orice situație (o reclamație/petitie primită direct, prin poștă, prin fax, e-mail sau online în cadrul aplicației web), angajații/agenții Signal Iduna Asigurare Reasigurare trebuie să fie politicoși și profesioniști și să încerce, de fiecare dată, orice modalitate posibilă de a rezolva situația pe cale amiabilă. În vederea rezolvării pe cale amiabilă a disputelor dintre Signal Iduna Asigurare Reasigurare, intermediarii în

asigurări și petenții, se vor putea utiliza metodele alternative de soluționare a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare.

Pentru soluționarea reclamațiilor/petițiilor privind activitatea de asigurare, la nivelul companiei este desemnat un Colectiv de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor care va analiza, cu respectarea dispozițiilor legale aplicabile fiecărui caz în parte, toate aspectele sesizate de petenți.

Colectivul de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor este condus de către un Coordonator și, în lipsa acestuia, de un înlocuitor, iar din componența sa face parte personal de specialitate și cu experiență în domeniul asigurărilor/reasigurărilor din cadrul companiei Signal Iduna Asigurare Reasigurare, calificat pe clasele de asigurări la care se referă reclamațiile/petițiile. Coordonatorul desemnat sau, după caz, înlocuitorul acestuia, este răspunzător de activitatea Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor și de legalitatea soluției finale adoptate în fiecare caz analizat.

Membrii acestui Colectiv de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor sunt:

- Conducătorul Departamentului Call Center și Relații Clienti;
- Un membru al Departamentului Daune;
- Conducătorul Departamentului Juridic;
- Doi membri ai Departamentului de Subscriere Asigurări/Underwriter;
- Un membru al departamentului Actuarial și Raportări.

Coordonatorul Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor este conducătorul departamentului Call Center și Relații Clienti, iar după caz se va desemna un înlocuitor.

Coordonatorul are obligația de a notifica, prin e-mail, atât înlocuitorul desemnat cât și membrii Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor, perioadele în care nu își poate exercita îndatoririle. Aceste notificări vor fi arhivate în căsuța de e-mail a Coordonatorului Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor.

În maxim **2 zile lucrătoare** de la primirea de către SIRO a reclamației/petiției, reprezentanții Relații Clienti transmit, către Colectivul de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor, prin e-mail, detalii cu privire la reclamația/petiția primită. E-mail-ul va conține reclamația/petiția atașată, un scurt rezumat al acesteia, obiectul reclamației/petiției, persoana/departamentul vizat de reclamația/petiția primită, precum și termenul maxim de răspuns, conform legislației.

Reprezentanții Relații Clienti vor avea în vedere transmiterea **tuturor** petițiilor, indiferent de subiectul acestora, către Colectivul de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor în termenul precizat.

În **maxim 2 zile lucrătoare** de la primirea reclamației/petiției toți membrii Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor au obligația să transmită un răspuns scris, prin e-mail către reprezentanții Relații Clienti, după caz astfel:

- Membrii Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor care sunt implicați în departamentele/funțiile vizate de reclamație/petiție vor transmite un răspuns final privind reclamația/petiția. În cazul în care analiza reclamației/petiției necesită un timp mai îndelungat pentru soluționare, departamentul/funția vizată va informa Colectivul de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor despre acest lucru menționând și termenul până la care poate furniza un răspuns final;
- Membrii Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor care nu sunt implicați în departamentul/funția vizată de reclamație/petiție și care nu au o opinie pentru soluționare, sunt obligați să transmită un răspuns în acest sens, menționând acest aspect.

Dacă reclamația/petiția poate fi rezolvată de către membrii Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor, rezoluția va fi înregistrată în aplicația electronică de către reprezentanții Relații Clienti.

Dacă în vederea soluționării reclamației/petiției, Colectivul de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor are nevoie de informații suplimentare, reprezentanții Relații Clienti vor solicita aceste informații de la departamentul specializat. Reprezentanții Relații Clienti vor face o notă în aplicația electronică de înregistrare a reclamațiilor/petițiilor cu privire la informațiile pe care le-a primit referitoare la reclamația/petiția formulată.

Dacă rezoluția are un impact financiar asupra companiei Signal Iduna Asigurare Reasigurare este necesară aprobarea Directoratului înainte de punerea în practică a acesteia.

Reprezentanții Relații Clienti vor menționa termenul limită ce trebuie respectat în vederea formulării unui răspuns către petent/împuțerniciții legali ai petentului, în funcție de data la care reclamația/petiția a fost înregistrată/primită, respectiv în funcție de modalitatea de primire, astfel :

- Termenul de răspuns în vederea transmiterii unui răspuns oficial la reclamație/petiție este de maxim 30 zile calendaristice de la data înregistrării reclamației/petiției - pentru reclamațiile/petițiile primite direct de la petenți/împuțerniciții legali ai acestora;
- Termenul de răspuns în vederea transmiterii unui răspuns oficial la reclamație/petiție este de maxim 10 zile calendaristice (sau alt termen precizat în mod expres de ASF) - pentru reclamațiile/petițiile primite prin intermediul ASF.

În fiecare caz, reprezentanții Relații Clienti vor încerca să înștiințeze persoana care a depus reclamația/petiția cu privire la stadiul răspunsului și va încerca să rămână în contact în scopul de a soluționa problema pe cale amiabilă.

Toate informațiile vor fi comunicate tuturor membrilor Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor. După ce se ajunge la o concluzie, rezoluția reclamației/petiției va fi înregistrată în aplicația electronică de înregistrare a reclamațiilor/petițiilor de către reprezentanții Relații Clienti.

Răspunsul cu soluția finală va fi conceput de către reprezentanții Relații Clienti și va fi transmis, prin e-

mail, tuturor membrilor Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor în vederea aprobării acestuia. În maxim **1 zi lucrătoare**, toți membrii Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor au obligația să transmită, prin e-mail, răspunsul lor astfel:

- Membrii Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor care sunt implicați în departamentele/funcțiile vizate de reclamație/petiție vor transmite acceptul;
- Membrii Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor care nu sunt implicați în departamentul/funcția vizată de reclamație/petiție și care nu au o opinie pentru soluționare, sunt obligați să transmită un răspuns în acest sens, menționând acest aspect.

Coordonatorul Colectivului de analiză și soluționare a petițiilor va verifica, înainte de semnarea răspunsului final, modul de îndeplinire a obligației de informare, analiză și soluționare a petiției în cadrul Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor. Coordonatorul de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor nu va aproba răspunsul final dacă constată că nu s-au parcurs toți pașii precizați mai sus și va dispune respectarea acestora, conform procedurii.

În cazul contractelor de coasigurare răspunsul final va fi agreat cu compania cu care Signal Iduna Asigurare Reasigurare împarte obligația de asigurare.

Dosarul reclamației/petiției va fi păstrat și arhivat de către reprezentanții Relații Clienti, atât în format fizic cât și în format electronic și va conține: reclamația/petiția, comunicările cu Colectivul de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor și cu persoanele implicate în formularea răspunsurilor, răspunsul final agreat de către Colectivul de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor și semnat de persoanele responsabile, precum și alte documente relevante pentru dosarul reclamației/petiției.

#### **6.4. Transmiterea rezoluției reclamației/petiției în cazul notificării directe**

Răspunsul cu soluția finală adoptată, semnat de către persoana responsabilă, va fi transmis de către reprezentanții Relații Clienti către petent/împuțernicitul legal al acestuia în scris: fie prin poștă, prin e-mail sau prin fax, conform datelor furnizate de acesta.

##### **6.4.1 Reclamația/petiția rezolvată în 30 de zile calendaristice**

În cazul în care reclamația/petiția este rezolvată în termen de 30 de zile calendaristice de la data notificării directe, reprezentanții Relații Clienti vor transmite petentului/împuțernicitul legal al acestuia rezoluția finală adoptată (indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă). Această rezoluție va fi, de asemenea, menționată în aplicația electronică de înregistrare a reclamațiilor/petițiilor.

Răspunsul cu soluția finală adoptată, semnat de persoanele responsabile, va fi transmis către petent/împuțernicitul legal al acestuia în scris, fie prin poștă, prin e-mail sau prin fax, conform datelor furnizate de

acesta.

#### **6.4.2 Reclamația/petiția nu a fost soluționată în 30 de zile calendaristice**

În situații excepționale, în cazul în care reclamația/petiția nu este rezolvată în 30 de zile calendaristice de la data notificării directe, reprezentanții Relații Clienti vor contacta petentul/împuternicitul legal al acestuia și îi va transmite o informare cu privire la situația reclamației/petiției depuse, precum și cu privire la motivele ce au dus la această întârziere.

Informațiile privind situația reclamației/petiției vor fi notate/actualizate de către reprezentanții Relații Clienti în aplicația electronică de înregistrare a reclamațiilor/petițiilor.

În cazul în care cercetările/demersurile pentru soluționarea reclamației/petiției necesită o perioadă mai îndelungată decât cea stabilită mai sus, persoanele desemnate vor comunica membrilor Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor, termenul probabil de soluționare.

După soluționarea reclamației/petiției, răspunsul cu soluția finală adoptată, semnat de persoanele responsabile, va fi transmis de către reprezentanții Relații Clienti către petent/împuternicitul legal al acestuia în scris: fie prin poștă, prin e-mail sau prin fax, conform datelor furnizate de acesta. Această rezoluție va fi, de asemenea, menționată în aplicația electronică de înregistrare a reclamațiilor/petițiilor.

### **6.5. Transmiterea rezoluției reclamației/petiției în cazul sesizărilor primite prin ASF**

#### **6.5.1 Reclamația/petiția rezolvată în termen de 10 zile calendaristice**

Pentru fiecare solicitare primită prin intermediul ASF, soluționată în maxim 10 zile calendaristice (sau în termenul precizat în mod expres în aceasta), se vor transmite atât în format electronic cât și prin depunere la registratura ASF sau a reprezentanțelor sale teritoriale (după caz, se vor transmite prin curier/servicii poștale cu confirmare de primire), următoarele documente:

- nota de fundamentare întocmită de Colectivul de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor;
- copia integrală a dosarului de daună, însoțită de opis-ul aferent acestuia;
- copia documentului care a stat la baza respingerii dreptului la despăgubire (dacă este cazul):
  - raportul de investigații proprii/expertiză tehnică, în cazul în care dosarul de daună a făcut obiectul unor cercetări suplimentare;
  - nota/referatul în celelalte cazuri;
- fotografiile existente la dosar (dacă este cazul);
- copia poliței de asigurare, a inspecției de risc efectuate la încheierea poliței (dacă este obligatorie efectuarea ei la încheierea poliței) și a condițiilor de asigurare aplicabile în speță, în cazul

- asigurărilor facultative (dacă este cazul);
- oricare alt document justificativ solicitat;
- opis-ul documentelor transmise Autorității de Supraveghere Financiară;

Nota de fundamentare sau orice altă corespondență va fi semnată, în mod obligatoriu, de Coordonatorul Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor (iar în lipsa acestuia, de înlocuitorul desemnat) și de către Directorat sau de conducătorul activității de asigurări de viață.

Reprezentanții Relații Clienti Relații Clienti vor menționa rezoluția finală adoptată în aplicația electronică de înregistrare a reclamațiilor/petițiilor.

### **6.5.2 Reclamația/petiția nu a fost soluționată în 10 zile calendaristice**

În situația în care aspectele sesizate prin reclamația/petiția primită prin intermediul ASF nu pot fi soluționate în maxim 10 zile calendaristice (sau în termenul precizat în mod expres în aceasta), necesitând o cercetare mai amănunțită, Departamentul Juridic va transmite către ASF o solicitare de prelungire a termenului de soluționare<sup>1</sup>.

Solicitarea va fi semnată, în mod obligatoriu, de Coordonatorul Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor (iar în lipsa acestuia, de înlocuitorul desemnat) și de către unul dintre membrii Directoratului sau de conducătorul activității de asigurări de viață.

Informațiile privind situația reclamației/petiției vor fi notate/actualizate de către reprezentanții Relații Clienti în aplicația electronică de înregistrare a reclamațiilor/petițiilor.

După soluționare, se va depune la registratura ASF sau a reprezentanțelor sale teritoriale, după caz, ori se va transmite prin curier/servicii poștale cu confirmare de primire nota de fundamentare (întocmită de Colectivul de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor), însoțită de informațiile, documentele și situațiile solicitate de către ASF.

Nota de fundamentare sau orice altă corespondență va fi semnată, în mod obligatoriu, de Coordonatorul Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor (iar în lipsa acestuia, de înlocuitorul desemnat) și de către Directorat sau de conducătorul activității de asigurări de viață.

Rezoluția va fi menționată de către reprezentanții Relații Clienti în aplicația electronică de înregistrare a

---

<sup>1</sup> Notă : În prezent termenul de prelungire nu poate fi mai mare de 5 zile calendaristice, conform art. 4, alin 2 din Norma nr. 24 din 6 noiembrie 2014 privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea asigurătorilor și a brokerilor de asigurare.

reclamațiilor/petițiilor.

## 6.6. Raportarea reclamațiilor/petițiilor

- Se va întocmi pentru ASF raportul trimestrial “Situația petițiilor”, care va fi transmis ASF-ului, prin aplicația de înregistrare electronică a raportărilor. Raportul va fi transmis până în ultima zi lucrătoare a lunii următoare trimestrului pentru care se face raportarea. La fiecare 3 luni, va fi transmis către ASF un raport atât în format electronic, cât și în format fizic, cu privire la reclamațiile/petițiile primite. Raportul va fi semnat de către coodonorul Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor (iar în lipsa acestuia, de înlocuitorul desemnat) și către Directorat sau de conducătorul activității de asigurări de viață.
- Se va întocmi pentru ASF raportul trimestrial “Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor”, care va fi transmis ASF-ului, prin aplicația de înregistrare electronică a raportărilor. Raportul va fi transmis până în ultima zi lucrătoare a lunii următoare trimestrului pentru care se face raportarea. La fiecare 3 luni, va fi transmis către ASF un raport atât în format electronic, cât și în format fizic, cu privire la reclamațiile/petițiile primite. Raportul va fi semnat de către coodonorul Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor (iar în lipsa acestuia, de înlocuitorul desemnat) și către Directorat sau de conducătorul activității de asigurări de viață ;
- Pentru asigurarea transparenței modului de înregistrare și soluționare a reclamațiilor/petițiilor, situația acestora va fi prezentată pe site-ul Signal Iduna Asigurare Reasigurare: <http://www.signal-iduna.ro/tabel-inregistrare-si-soluționare-petitii>. Situația reclamațiilor/petițiilor va fi actualizată pe site-ul Signal Iduna Asigurare Reasigurare în primele 7 zile ale fiecărei luni. Vor fi prezentate următoarele informații:
  - numărul total de petiții înregistrate unic per petent și per caz;
  - numărul total de petiții întemeiate (soluționate favorabil) înregistrate unic per petent și per caz;
  - numărul de petiții întemeiate (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.Informațiile vor fi prezentate pentru toate petițiile înregistrate de Signal Iduna Asigurare Reasigurare, indiferent de proveniența acestora după cum urmează:
  - pentru anul calendaristic anterior;
  - de la începutul anului până la luna curentă;
  - pentru ultimele 3 luni calendaristice anterioare lunii curente.



Reprezentantul Relații Clienți are responsabilitatea de a se asigura că în data de 05 ale fiecărei luni sau în prima zi lucrătoare dar înainte de 07, sunt actualizate, în mod corect informațiile din Registrul Electronic de Reclamații/Petiții pe site-ul Signal Iduna prin accesarea secțiunii Situație Petiție de pe site. Site-ul preia automat reclamațiile înregistrate în Registrul Electronic de Reclamații (SunSyMed) și se postează pe site. În istoricul site-ului ramand logate în scop de audit data postării și informațiile postate.

- Rapoartele menționate se vor întocmi în baza înregistrărilor din Registrul Unic de Petitii și vor fi verificate de către Coordonatorul Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor (iar în lipsa acestuia de către înlocuitorul său);
- Coordonatorul Colectivului va dispune corectarea tuturor deficiențelor identificate la verificarea rapoartelor înainte de transmiterea acestora către ASF sau publicarea acestora pe pagina de internet.

Reprezentanții Relații Clienți vor păstra și arhiva, în format fizic cât și în format electronic, evidențele transmisei către ASF a raportărilor trimestriale (atât dovada încărcării pe site-ul ASF cât și dovada înregistrării la registratură).

#### **6.7. Monitorizarea corectitudinii și calității înregistrării reclamațiilor/petițiilor în registrul electronic de înregistrare a reclamațiilor/petițiilor**

În vederea monitorizării corectitudinii și calității înregistrării reclamațiilor/petițiilor în registrul electronic de înregistrare a reclamațiilor/petițiilor manager-ul Departamentului Call Center și Relații Clienți/Coordonatorul Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor este responsabil să verifice acuratețe informațiilor înregistrate în aplicație.

Instrumente folosite în activitatea de monitorizare:

- Raport automat (Cognos) per reclamație/petiție - se transmite pe e-mail către manager-ul Departamentului Call Center și Relații Clienți/Coordonatorul Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor (și către înlocuitorul său) și cuprinde informațiile introduse de către reprezentantul departamentului Relații Clienți pentru fiecare reclamație/petiție. Informațiile se transmit prin e-mail în maxim 24 ore de la momentul înregistrării reclamației/petiției în registrul electronic de înregistrare a reclamațiilor/petițiilor.
- Raport automat (Cognos) lunar - se transmite pe e-mail către manager-ul Departamentului Call Center și Relații Clienți/Coordonatorul Colectivului de Analiză și Soluționare a reclamațiilor/petițiilor (și către înlocuitorul său) în data de 04 a fiecărei luni calendaristice. Raportul cuprinde informațiile introduse de către reprezentantul departamentului Relații Clienți pentru toate reclamațiile/petițiile din luna anterioară.



Manager-ul Departamentului Call Center și Relații Clienți/Coordonatorul Colectivului (si către înlocuitorul său) este responsabil să verifice și să valideze corectitudinea înregistrărilor din registru și să dispună corecțiile necesare în cazul identificării de câmpuri completate greșit/necompletate sau altor deficiențe în completarea Registrului de înregistrare a reclamațiilor/petițiilor. Toate aceste deficiențe vor fi documentate (ex: e-mailuri salvate în locația specifică de Rapoarte monitorizare). De asemenea, toate rapoartele și verificările făcute vor fi salvate în același fișier și vor fi disponibile pentru verificări ulterioare.