

Denumire:	<b>Procedura de Analiză și Soluționare a Petițiilor</b> (Code PO ....)
Versiune:	10_2022
Department:	Colectivul de Analiză și Soluționare a Petițiilor
Data întocmirii:	19.09.2022
Data intrării în vigoare:	20.09.2022
Întocmit de:	Cristina Damian
Denumirea documentului:	Procedura de Analiză și Soluționare a Petițiilor
Număr de pagini:	13
Lista de distribuție:	Angajatii SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ SA
Arhivat de:	Colectivul de Analiză și Soluționare a Petițiilor

Aprobare document:

Conținutul și formatul acestui document a fost revizuit și aprobat de:

	Nume, prenume	Funcție	Data semnării	Semnătura
Întocmit de	Catalina Preda	Inlocuitor Coordonator Colectiv de Analiză și Soluționare a Petițiilor	19.09.2022	
	Cristina Damian	Coordonator Colectiv de Analiză și Soluționare a Petițiilor		
Revizuit de	Nicoleta Dinu	Director Juridic si Conformitate	20.09.2022	
Aprobat de	Directorat 17		20.09.2022	

**Evidența modificărilor documentului**
**Nume document: Procedura de Analiză și Soluționare a Petițiilor**

Versiune	Nr. de pagini	Descrierea modificarilor	Modificat de		
			Nume/ funcție	Semnatura	Data/ Nr. Decizie Directorat
0	1	2	3	4	5
2010_01	–	elaborare procedură			
2012_02	–	Revizie conform Ordinului CSA nr. 11/2012			
2014_03	–	Revizie capitol 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 si 2.6			
2015_04	–	Revizie conform Norma ASF nr. 24/2014			
2017_05	–	Modificări având în vedere structura organizatorică și Norma ASF nr. 18/2017			
2019_06	–	Modificări având în vedere monitorizarea sistemului de gestionare a petițiilor și includerea calificării petițiilor ca indicator pentru monitorizarea satisfacției clienților conform prevederilor Normei ASF nr. 19/2018			
2020_07	-	Modificări privind desfășurarea activității de rezolvare a petițiilor in condiții de tele-muncă			
2021_08		Modificări privind: descrierea fluxului de lucru în ceea ce privește afișarea pe website-ul societății a raportului lunar privind numărul de petiții înregistrate și semnarea răspunsurilor de către Coordonatorul CASP și Președinte/Membru Directorat, inclusiv în condițiile trimiterii acestora prin postă electronică.	Carmen Popescu, Coordonator Colectiv Analiză și Soluționare a Petitiilor		30.06.2021
2022_09		Rebranding ERGO Asigurari de Viata – SIGNAL IDUNA ASIGURARI DE VIATA S.A.	Cristina Damian, Coordonator CASP		29.08.2022
2022_10		Rebranding adrese e-mail in procedura si anexe	Cristina Damian Coordonator CASP		20.09.2022

## CUPRINS

- I. Aspecte introductive
  - 1. Scop
  - 2. Domeniu de aplicare
- II. Definiții și prescurtări
- III. Legislație aplicabilă
- IV. Responsabilități
- V. Prevederi procedurale
  - 1. Clasificarea petițiilor
  - 2. Organizarea activității de analiză și soluționare a petițiilor
  - 3. Procedura de analiză și soluționare a petițiilor
  - 4. Raportări
  - 5. Păstrarea înregistrărilor (arhivare)
- VI. Desfășurarea activității de rezolvare a petițiilor în condiții de telemuncă
- VII. Dispoziții finale
- VIII. Anexe

## I. Aspecte introductive

### 1. Scop

Activitatea de soluționare a petițiilor primite de SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A. se desfășoară cu respectarea prevederilor legale specifice și a normelor prudențiale emise de Autoritatea de Supraveghere Financiară.

Această procedură are ca scop și îmbunătățirea calității serviciilor față de clienți, respectiv asistență postvânzare, în sensul că interesele, drepturile și nevoile acestora sunt luate în considerare de către societate, pe tot parcursul ciclului de viață al produsului de asigurare până la finalizarea relațiilor contractuale.

În *Procedura de analiză și soluționare a petițiilor* este descris modul de desfășurare a acestei activități în scopul soluționării petițiilor primite de SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A.

### 2. Domeniu de aplicare

Prezenta procedură constituie cadrul general de desfășurare a activității de analiză și soluționare a petițiilor. SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A. va soluționa petițiile având în vedere drepturile / interesele petiționarului / consumatorului.

## II. Definiții și prescurtări

- **Societate** – SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A. (SIROAV);
- **Directorat** – persoanele care conduc și coordonează activitatea curentă a societății și sunt investite cu competența de a angaja răspunderea societății;
- **Persoane care dețin funcții-cheie** – persoane ale căror atribuții au o influență semnificativă asupra realizării obiectivelor strategice ale societății, care nu fac parte din structura de conducere și care îndeplinesc funcții-cheie;
- **ASF** - Autoritatea de Supraveghere Financiară;
- **Colectiv de Analiză și Soluționare Petiții (CASP)** - este desemnat de Directorat conform normelor legale în vigoare, în scopul de a soluționa petițiile primite de la petenți;
- **Reprezentantul legal al asiguratului** – persoana fizică / juridică împuternicită de către asigurat să depună și să semneze petiția în numele acestuia. Pentru comunicarea informațiilor, reprezentanții petenților prezintă copia actului de identitate în cazul persoanelor fizice și actul de reprezentare acordat, în original, în formă certificată ori legalizată sau copii ale acestora, semnate pentru conformitate cu originalul, astfel încât să poată fi verificată identitatea părților, precum și calitatea persoanelor semnatare ale actului juridic;
- **Petiție** - cererea, reclamația, sesizarea formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un petent își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea societății;
- **Potent** - orice persoană fizică sau juridică ce are calitatea de asigurat, contractant, beneficiar, persoană prejudiciată sau reprezentanți ai acestora, așa cum sunt definite de legislația în vigoare.;

În raport cu activitatea de asigurare desfășurată de SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A., va fi considerat **potent** orice persoană fizică, persoană juridică, instituție publică, organizație neguvernamentală sau fundație, dacă aceasta are în raport cu SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A. cel puțin una din calitățile de mai jos:

- a) *asigurat* - persoana care deține un contract de asigurare încheiat cu SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A.;
  - b) *beneficiar* – persoana desemnată în cererea de asigurare, care are dreptul de a primi indemnizația de asigurare de la SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A., în cazul producerii evenimentului asigurat;
  - c) *contractant* - persoana care încheie polița de asigurare cu SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A. și care se obligă să plătească primele de asigurare;
  - d) *persoană prejudiciată*.
- **Registrul unic de petiții (RUP)** - registrul electronic securizat de înregistrare a petițiilor, pe an calendaristic, în care sunt completate informații privind petițiile primite, precum și toate informațiile stabilite prin norme ASF privind modelul de raportare trimestrială, asigurându-se:
    - a) reînceperea numerotării de la 01 la fiecare început de an, în care să se înregistreze cronologic, în ordinea primirii, fără ca numerele de înregistrare atribuite să se repete, toate petițiile, indiferent de modalitatea de primire a acestora prin registratură, prin poștă electronică, prin sistemul on-line existent pe site-ul societății;

- b) securizarea acestuia prin implementarea unui mecanism care să garanteze nerepudierea înscrierilor. Nerepudierea înscrierilor din RUP se va face prin printarea, semnarea (de către coordonatorul CASP și persoana care exercită funcția-cheie conformitate), înregistrarea în registrul de corespondență și arhivarea, cu periodicitate lunară.

### III. Legislația aplicabilă

- Legea nr. 237/2015 privind autorizarea și supravegherea activității de asigurare și reasigurare;
  - Legea nr. 236/2018 privind distribuția în asigurări;
- Codul Civil;
- Norma ASF nr. 18/2017 privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea societăților de asigurare și reasigurare și brokerilor de asigurare;
- Norma ASF nr. 19/2018 privind distribuția în asigurări.

### IV. Responsabilități

#### 1. Directoratul

- aprobă prezenta procedură și poate solicita modificări cu privire la conținutul acesteia;
- numește prin decizie scrisă membrii Colectivului de Analiză și Soluționare Petiții, coordonatorul colectivului și înlocuitorului acestuia;
- asigură transmiterea către ASF a oricărei modificări privind coordonatorul Colectivului de Analiză și Soluționare Petiții și a înlocuitorului acestuia, în termen de 10 zile de la aprobarea ei;
- analizează trimestrial activitatea Colectivului de Analiză și Soluționare Petiții,
- analizează raportul petițiilor din perspectiva calificării petițiilor ca un indicator de analiză a satisfacției clientului cu privire la produsele de asigurare (art. 39 din Norma ASF nr. 19/2018) și a calității serviciilor oferite de SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIATA S.A. clienților săi;
- solicită coordonatorului colectivului sau, după caz, înlocuitorului acestuia, raportări și informări periodice cu privire la activitatea desfășurată de colectiv pentru verificarea eficienței sistemului de gestionare al petițiilor, iar în urma analizării acestora urmărește implementarea de măsuri preventive care să asigure:
  - a) îmbunătățirea produselor și serviciilor furnizate de SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A.;
  - b) mentenanța sistemului on-line de primire a petițiilor;
  - c) creșterea capacității profesionale și îmbunătățirea activității angajaților;
  - d) îmbunătățirea procedurii / procesului de soluționare a petițiilor.
- răspunde de buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențierea și rezolvare a petițiilor ce sunt adresate societății și de legalitatea soluțiilor adoptate;
- comunică soluțiile adoptate, însoțite de documentațiile complete aferente cazurilor, în termenul legal către ASF sau către petenți, după caz;
- asigură participarea la procedurile de soluționare alternativă a litigiilor, precum și conciliere prin intermediul SAL-FIN, mediere sau arbitraj, după caz, atunci când se solicită de către consumator.

#### 2. Președintele Directoratului / unul din Membrii Directoratului

- semnează răspunsurile întocmite de colectiv la petițiile primite direct sau de la ASF și documentația care va fi trimisă la solicitarea autorității de supraveghere;
- semnează Nota de fundamentare sau orice altă corespondență, putând fi folosită și semnătura electronică extinsă;
- certifică corectitudinea și completitudinea datelor cuprinse în raportările trimestriale care se elaborează și se transmit / încarcă electronic către ASF, printr-o adresă, semnată olograf sau cu semnătură electronică extinsă, cu respectarea termenului de raportare aferent.

#### 3. Departamentul Conformitate și Juridic

- elaborează și modifică prezenta procedură având în vedere cerințele legislative.

#### 4. Persoana care exercită funcția-cheie conformitate, va verifica în prealabil, la solicitarea coordonatorului / înlocuitorul coordonatorului CASP, toate raportările privind petițiile societății.

#### 5. Colectivul de Analiză și Soluționare a Petițiilor

- primește și analizează petițiile primite având în vedere dispozițiile legale aplicabile fiecărui caz în parte;
- răspunde de analiza fiecărei situații prezentate în petiție, în conformitate cu prevederile legale în vigoare și cu normele prudențiale emise de ASF;

- asigură analiza și gestionarea corectă și imparțială a tuturor petițiilor;
- urmărește analiza petițiilor în termenele stabilite sau comunicate;
- răspunde oricărei solicitări primite de la coordonatorul / înlocuitorul coordonatorului colectivului și execută sarcinile stabilite de acesta pe linie de soluționare a petițiilor;
- răspunde de întocmirea corectă și completă a documentațiilor solicitate de ASF și de înaintarea acestora coordonatorului / înlocuitorul coordonatorului colectivului;
- răspunde în fața coordonatorului / înlocuitorul colectivului pentru activitatea de analiză și soluționare a petițiilor desfășurată;
- participă la revizuirea prezentei proceduri.

#### **6. Coordonatorul / înlocuitorul coordonatorului colectivului de analiză și soluționare a petițiilor**

- semnează răspunsurile întocmite de colectiv la petițiile primite direct sau de la ASF și documentația care va fi trimisă la solicitarea autorității de supraveghere;
  - semnează Nota de fundamentare sau orice altă corespondență, putând fi folosită și semnătura electronică extinsă;
  - completează corect și la zi Registrul unic de petiții;
  - transmite răspunsul la fiecare petiție primită direct de la petenți, în termen de maxim 30 de zile de la data primirii ei, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă;
  - transmite răspunsul la petițiile primite de la ASF și a întregii documentații solicitate de autoritatea de supraveghere, în termen de maximum 10 zile de la primirea solicitării sau în termenul precizat în mod expres în solicitare;
  - transmite către ASF raportarea trimestrială privind "Situția petițiilor", raportare ce va cuprinde obligatoriu datele precizate în Anexa 2a la prezenta procedură;
  - transmite către ASF raportarea trimestrială cu "Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor", raportare ce va cuprinde obligatoriu datele precizate în Anexa nr. 2b la prezenta procedură;
  - transmite către ASF raportarea trimestrială cu "Numărul de daune avizate", raportare ce va cuprinde obligatoriu datele precizate în Anexa nr. 2c la prezenta procedură;- răspunde de buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor ce sunt adresate societății și de legalitatea soluțiilor adoptate;
  - supervizează activitatea Colectivului de Analiză și Soluționare a Petițiilor, urmărind respectarea de către acesta a legislației specifice și a normelor ASF;
  - răspunde în fața Directoratului de activitatea desfășurată la nivel de societate pe linie de analiză și soluționare a petițiilor, inclusiv pentru activitatea desfășurată de membrii colectivului.
- În lipsa coordonatorului Colectivului de Analiză și Soluționare a Petițiilor, toate sarcinile și atribuțiile acestuia vor reveni înlocuitorului său.

#### **7. Angajații societății** au următoarele obligații pe linie de soluționare a petițiilor:

- adoptă în relația cu clienții, colaboratorii și partenerii societății, o atitudine deschisă, politicoasă, manifestând respect și sollicitudine în orice situație și față de orice problemă pe care aceștia o semnaleză;
- încearcă soluționarea operativă a problemelor pe care asigurații, beneficiarii asigurării, contractanții sau persoanele păgubite le prezintă, respectând limitele de competență aferente postului, legislația în vigoare și procedurile societății;
- depun toate diligențele necesare pentru soluționarea promptă și pe cale amiabilă a oricărei nemulțumiri comunicate telefonic de asigurații, beneficiarii asigurării, contractanții sau persoanele păgubite, evitând ca orice nemulțumire să se transforme într-o petiție;
- în cazul în care asigurații, beneficiarii asigurării, contractanții sau persoanele păgubite nu sunt mulțumiți de soluția comunicată telefonic, angajații societății vor pune la dispoziția acestora toate coordonatele, respectiv adresa de corespondență, , e-mail - la care asigurații, beneficiarii asigurării, contractanții sau persoanele păgubite pot trimite sesizări scrise cu privire la aspectele care le-au produs nemulțumiri;
- înaintează coordonatorului CASP orice petiție scrisă primită de la asigurații, beneficiarii asigurării, contractanții sau persoanele păgubite, în aceeași zi în care acestea i-au fost prezentate;
- răspund oricăror solicitări primite de la membrii CASP, punând la dispoziția acestora informații, explicații și documente necesare soluționării fiecărei spețe reclamate;
- în relația angajaților cu clienții, colaboratorii și partenerii societății este interzisă, atât afișarea unei atitudini ostile și recalcitrante, cât și folosirea unui limbaj necivilizat, agresiv sau provocator.

## V. Prevederi procedurale

### 1. Clasificarea petițiilor

Criteriile de clasificare a petițiilor:

- a. modul de inițiere;
- b. modalitatea de transmitere către SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A.;
- c. petent;
- d. obiectul petiției;
- e. aspectul neconform semnalat;
- f. complexitatea situației reclamate.

a. După modul de inițiere, petițiile pot fi:

- **directe:** formulate de petenți în scris și depuse direct la sediul SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A., transmise prin e-mail, servicii de poștă sau curierat, etc.;
- **indirecte:** formulate de petenți în scris către ASF, autoritate care le va înainta spre soluționare către SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A.;

b. După modalitatea de transmitere către SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A., petițiile pot fi:

- depuse direct la sediul central al societății;
- prin intermediul ASF (<https://portal.asfromania.ro>);
- trimise prin poștă sau servicii de curierat;
- transmise prin poșta electronică la adresa [petitii@signal-iduna.ro](mailto:petitii@signal-iduna.ro) sau către orice altă adresă de e-mail a SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A., ori transmise prin sistemul on-line de petiții disponibil pe site-ul [www.signal-iduna.ro](http://www.signal-iduna.ro).

c. După petent, petițiile pot fi trimise de:

- persoane fizice;
- persoane juridice;
- ASF;

d. După obiect, petițiile pot face referire la:

- activitatea unui departament al societății;
- activitatea unuia sau a mai multor salariați ai societății;
- modul de aplicare a unor prevederi legislative în soluționarea diverselor aspecte referitoare la activitatea principală a societății;
- serviciile și produsele de asigurare furnizate de societate;

e. În funcție de complexitatea situației sesizate, petițiile pot fi:

- punctuale – soluționarea lor implică un singur departament;
- extinse – soluționarea lor implică colaborarea între mai multe departamente.

Clasificarea petițiilor este utilă în ce privește stabilirea termenelor de răspuns și a personalului de specialitate necesar pentru analiza și soluționarea acestora.

### 2. Organizarea activității de analiză și soluționare a petițiilor

SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A. acordă o importanță deosebită sesizărilor venite din partea asiguraților, beneficiarilor asigurării, contractanților sau persoanelor prejudiciate.

SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A. respectă punctele de vedere și opiniile clienților, partenerilor, colaboratorilor săi și depune toate eforturile necesare pentru a oferi, în cazul petițiilor recepționate, soluții care să inspire operativitate, transparență, onestitate, confidențialitate, profesionalism, respect și încredere reciprocă.

Modul de derulare a activității de analiză și soluționare a petițiilor primite de societate este descris în prezenta procedură. Rolul acesteia este de a garanta un tratament corect, consecvent și prioritar tuturor petițiilor primite cu privire la activitatea SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A.

Prezenta procedură va fi revizuită ori de câte ori schimbările în legislația specifică și în normele emise de ASF vor impune acest lucru.

Responsabil cu analiza și soluționarea petițiilor primite de SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A. de la petenți este CASP numit în acest sens printr-o decizie scrisă emisă de Directoratul societății.

Din componența Colectivului de Analiză și Soluționare a Petițiilor fac parte angajați, personal de specialitate calificat și cu experiență în domeniul asigurărilor, care trebuie să analizeze toate aspectele sesizate de petenți, cu respectarea dispozițiilor legale și contractuale aplicabile fiecărui caz. Colectivul de Analiză și Soluționare a Petițiilor este condus de un coordonator. Coordonatorul colectivului este răspunzător de activitatea desfășurată de întreaga echipă și de soluția finală adoptată în fiecare caz analizat. În lipsa coordonatorului, activitatea va fi desfășurată de un înlocuitor al acestuia.



### **3. Procedura de analiză și soluționare a petițiilor**

Pentru a fi luată în considerare, o petiție trebuie să fie făcută în scris și să conțină în cuprinsul ei, atât informații complete cu privire la identitatea petentului, cât și datele sale de contact pentru transmiterea răspunsului. SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A. va depune toate eforturile necesare pentru a obține informațiile și / sau datele petentului astfel încât petiția să poată fi soluționată.

Solicitările primite prin telefon nu se înregistrează, întrucât nu îndeplinesc condițiile cerute de lege pentru a fi calificate ca fiind petiții.

Petițiile anonime sau cele cu date incomplete, care nu pot conduce la o identificare a petentului în baza de date a societății se iau în considerare doar dacă sunt formulate în scris, societatea urmând a evalua aspectele sesizate și a stabili dacă se justifică desfășurarea unor activități de analiză și investigare a cazului în speță. Dacă speța sesizată nu evidențiază aspecte neconforme în activitatea societății, petiția se clasează, cu mențiunea "lipsă date petent", fără a se transmite vreun răspuns scris, având în vedere lipsa datelor de contact ale petentului.

Dacă petentul poate fi identificat în baza de date ca urmare a menționării în petiție a numărului de poliță și a numelui său complet, se vor utiliza ca date de contact datele menționate în cererea de asigurare, dacă în petiție nu se menționează alte date de contact.

În cazul în care un petent transmite către SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A. mai multe petiții prin care sesizează aceeași problemă, acestea se vor conexe și vor primi un singur număr din registrul unic de petiții, acesta fiind numărul din registrul alocat pentru prima petiție primită de la acel petent pe speța respectivă. Toate petițiile aflate în situația de mai sus se vor înregistra în registrul de intrări - ieșiri în data primirii lor. Petentul va primi un singur răspuns în scris, care va face referire la petiția trimisă. Dacă după trimiterea răspunsului către petent se primește o nouă petiție, de la ASF, referitoare la același subiect / speță, aceasta primește număr din Registrul unic de petiții, fiind considerată o nouă petiție și va primi răspuns în termen de maximum 10 zile de la primirea solicitării sau în termenul precizat în solicitare.

O petiție transmisă de petent eronat către SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI S.A., sau către SIGNAL IDUNA ASIGURARE-REASIGURARE S.A. va fi redirecționată către societatea SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A..

Procedura de analiză și soluționare a petițiilor cuprinde următoarele etape:

- a. primirea petițiilor;
- b. verificarea speței reclamate;
- c. desfășurarea activității de analiză a petițiilor;
- d. stabilirea răspunsului și termenelor de răspuns;
- e. transmiterea răspunsului;
- f. întocmirea dosarului de petiție.

#### **A. Primirea petițiilor**

Fiecare petiție se înregistrează în RUP în ziua în care este primită. Numerotarea este cronologică și la începutul fiecărui an începe de la 1.

RUP conține informațiile prevăzute în Anexa 1.

Orice petiție primită de SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A. va parcurge următoarele etape:

- dacă în urma unei discuții telefonice asiguratul, beneficiarul asigurării, contractantul sau persoana prejudiciată sau reprezentantul acestuia nu este mulțumit de rezoluția / soluția primită și își manifestă intenția de a formula petiție, angajatul va pune la dispoziția acestuia adresa de corespondență, , adresa de e-mail la care poate trimite sesizări scrise cu privire la aspectele care îl nemulțumesc;
- dacă este primită prin poștă, curier, sau este depusă de petent direct la sediul SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A., petiția va primi număr de înregistrare din registrul de intrări – ieșiri, după care va fi înaintată coordonatorului CASP pentru a fi înregistrată în RUP;
- dacă este primită prin sistemul on-line de primire a petițiilor disponibil pe site-ul [www.signal-iduna.ro](http://www.signal-iduna.ro), pe e-mail-ul [petitii@signal-iduna.ro](mailto:petitii@signal-iduna.ro) sau orice alt email al SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A., petiția va fi preluată direct de către coordonatorul CASP, iar acesta o va înregistra în aceeași zi în registrul de intrări – ieșiri și în RUP;
- pentru fiecare petiție primită de societate se va întocmi un dosar de petiție care va primi același număr ca și petiția înregistrată în RUP; acest număr va fi păstrat pe tot parcursul activității de analiză și soluționare, ca numărul de referință al petiției respective;
- orice petiție ulterioară, referitoare la aceeași speță, primită de la același petent, va primi numărul alocat inițial din RUP;



- toată corespondența referitoare la speța respectivă, transmisă ulterior, va face referire obligatoriu la numărul de petiție alocat din RUP, dar se va înregistra numai în registrul de intrări – ieșiri.

#### **B. Verificarea speței reclamate**

Pentru a soluționa o petiție, CASP va desfășura următoarele activități:

- verificarea identității petentului (nume, prenume, domiciliu, CNP);
- stabilirea calității petentului în cadrul contractului de asigurare și tipul relației acestuia cu SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A.;
- verificarea existenței unei polițe de asigurare, valabilă la data petrecerii faptului reclamat;
- verificarea efectuării plăților la termenele și în cuantumul stabilit prin polița de asigurare și verificarea faptului de a nu fi intervenit vreunul dintre cazurile de încetare anticipată sau la termen a contractului de asigurare conform condițiilor de asigurare specifice fiecărui produs în parte;
- verificarea existenței unui drept legal al petentului de a reclama / sesiza / solicita informații referitoare la speța respectivă;
- verificarea speței reclamate din punct de vedere al realității ei și al circumstanțelor care au produs-o.

#### **C. Desfășurarea activității de analiză a petițiilor**

Coordonatorul CASP va superviza membrii colectivului în acțiunile de cercetare, analiză detaliată și rezolvare rapidă și temeinică a tuturor aspectelor sesizate de petenți, cu respectarea strictă a prevederilor legale.

Pentru soluționarea petiției, coordonatorul colectivului trebuie să desfășoare următoarele activități:

- după înregistrarea petiției în RUP, coordonatorul CASP o transmite membrilor colectivului și persoanelor responsabile, în funcție de aria de activitate către care se îndreaptă nemulțumirea clientului;
- petițiile extinse, care vizează activitatea mai multor departamente, vor fi trimise pe e-mail de coordonator către membrii CASP și coordonatorii departamentelor vizate de petiție;
- în funcție de răspunsul primit în scris de la membrii colectivului / persoana responsabilă și de gradul de dificultate al speței respective, coordonatorul va decide necesitatea convocării unei întâlniri a membrilor colectivului pentru a soluționa petiția în termenele stabilite prin normele ASF

Pentru soluționarea petiției, colectivul se va asigura că:

- petițiile care vizează activitatea unui angajat nu vor fi soluționate de angajatul respectiv și nici de un subaltern al acestuia;
- petițiile punctuale, care fac referire la activitatea unui singur departament vor fi analizate și soluționate de către departamentul vizat;
- în cazul în care ASF solicită documentație pentru a motiva o rezoluție dată într-un caz anume, departamentele vizate de solicitarea ASF vor pune la dispoziția CASP un set de fotocopii ale documentelor respective, în scopul înaintării lor către autoritatea de supraveghere;
- dacă datele furnizate de petent în petiție sunt considerate insuficiente, sau dacă, analizând conținutul documentelor depuse de acesta, comitetul consideră necesară solicitarea unor informații suplimentare și eventual a unor documente adiționale de la petent sau de la o instituție publică sau privată, va comunica în scris acest fapt petentului, în cadrul termenului de răspuns de 30 de zile de la primirea petiției. În cazul solicitării de documente sau informații de la o terță parte, alta decât petentul, termenul de răspuns către petent începe să curgă de la data la care societatea a primit răspunsul de la terță parte.

#### **D. Stabilirea răspunsului și termene de răspuns**

Toate răspunsurile transmise petenților / ASF vor fi formulate într-un mod clar, politic, utilizând un limbaj accesibil și făcând referire la date și documente existente la dosar, la prevederi legislative în vigoare și la prevederile contractului de asigurare (inclusiv, dar nelimitat la condițiile de asigurare).

Stabilirea răspunsului se face în următoarele etape:

- coordonatorul CASP împreună cu persoana responsabilă, din aria de activitate către care se îndreaptă petiția, va formula o propunere de răspuns;
- coordonatorul CASP va trimite propunerea de răspuns, prin e-mail, către membrii CASP și persoanele responsabile, din aria de activitate ce face obiectul petiției;
- membrii CASP au următoarele opțiuni:

- a) neavizarea răspunsului, întrucât nu este nevoie de aprobare datorită specificului petiției. Fiecare membru care se află în această situație răspunde la e-mail în 24 de ore de la primirea acestuia, în copie fiind ceilalți membrii CASP și menționează în e-mail NA (nu se aplică);
  - b) respingerea răspunsului inițial. Fiecare membru care se află în această situație răspunde la e-mail în 24 de ore de la primirea acestuia, în copie fiind ceilalți membrii CASP și menționează în e-mail motivele pentru care respinge răspunsul și soluțiile pentru rezolvarea situației;
  - c) revizuirea / completarea răspunsului inițial. Fiecare membru care se află în această situație răspunde la e-mail în 24 de ore de la primirea acestuia, în copie fiind ceilalți membrii CASP și precizează în e-mail că a efectuat modificări / completări, atașând la e-mail răspunsul modificat / completat (cu track changes);
  - d) aprobarea răspunsului. Fiecare membru care se află în această situație răspunde la e-mail în 24 de ore de la primirea acestuia, în copie fiind ceilalți membrii CASP și precizează în e-mail că este de acord cu răspunsul propus.
- În momentul în care toți membrii CASP trimit răspunsul pe e-mail, coordonatorul colectivului editează răspunsul pentru petent / Nota de fundamentare pentru ASF și îl propune spre aprobare Președintelui Directoratului / Membrului Directoratului responsabil cu aria de activitate la care se adresează nemulțumirea clientului.

Soluționarea unei petiții nu presupune neapărat rezolvarea pozitivă, în sensul dorit de petent, a cazului reclamat.

Răspunsul la petițiile primite de la ASF va fi transmis, obligatoriu, în termen de maxim 10 zile de la primirea lor. Dacă petiția primită de la ASF are precizat un termen de răspuns, acesta va fi obligatoriu respectat.

În situația în care aspectele sesizate prin petiția depusă la autoritatea de supraveghere necesită o cercetare mai amănunțită, se va solicita ASF, dacă va fi cazul, prelungirea termenului de răspuns cu până la 5 zile.

Răspunsul la orice altă petiție primită de la persoane fizice, juridice sau de la alte instituții publice (cu excepția ASF) va fi transmis obligatoriu în termen de maxim 30 zile de la primirea acesteia.

#### **E. Transmiterea răspunsului**

Toate răspunsurile transmise vor fi formulate în scris pe suport hârtie și vor fi înregistrate în registrul de intrări – ieșiri. Toate răspunsurile transmise, inclusiv cele care se trimit prin poștă electronică, vor fi semnate obligatoriu de Președintele Directoratului / Membrul Directoratului ce are în aria de activitate situația care se reclamă și de către Coordonatorul CASP, iar în lipsa acestuia, de înlocuitorul desemnat. Coordonatorul CASP va semna fie olograf, fie cu semnătură avansată pentru PDF, iar Președintele Directoratului / Membrul Directoratului va semna fie olograf, fie folosind semnatura electronică.

Ordinea semnării documentului de răspuns, va fi întotdeauna următoarea: primul va semna Coordonatorul CASP, iar ultimul Președintele Directoratului / Membrul Directoratului. Astfel, în cazul în care răspunsul se semnează electronic, după aplicarea semnăturii electronice, documentul va fi validat și închis, și nicio altă modificare nu va putea fi operată.

Fiecare răspuns transmis către un petent, fie prin poștă, fie prin poștă electronică, va face referire obligatoriu la numărul cu care a fost înregistrată petiția respectivă în registrul unic electronic de evidență a petițiilor.

Pentru fiecare solicitare primită de la ASF, se transmit în format electronic, următoarele documente :

- a) Nota de fundamentare întocmită de colectivul de analiză și soluționare a petițiilor, în care soluția adoptată să fie justificată temeinic, cu respectarea și precizarea, în mod obligatoriu, a dispozițiilor legale și contractuale avute în vedere la adoptarea deciziei comunicate;
- b) Dosarul de daună integral, în copie, însoțit de:
  - Opis-ul aferent acestuia, în copie;
  - Nota sau referatul și documentele care au stat la baza respingerii dreptului la despăgubire, în copie;
  - Polița de asigurare, condițiile de asigurare aplicabile în speță.
- c) Dovada informării detaliate a asiguraților, contractanților, beneficiarilor, persoanelor prejudiciate sau reprezentanților acestora asupra modului de stabilire a despăgubirilor, cu justificarea eventualelor diferențe față de sumele solicitate în cererea de despăgubire;
- d) Dovada transmiterii către petent a informării asupra soluțiilor adoptate pentru rezolvarea tuturor aspectelor prezentate în petiția adresată de către acesta ASF, cu precizarea temeiurilor legale și contractuale, însoțită de documentele care au stat la baza adoptării soluțiilor, la solicitarea ASF sau a petentului;
- e) Opis-ul documentelor transmise;
- f) Alte documente justificative solicitate.

Documentele solicitate de ASF vor fi transmise în format electronic în termen de maximum 10 zile sau în termenul precizat în mod expres, încărcate pe portalul de petiții ASF. Nota de fundamentare va fi semnată

obligatoriu de Președintele Directoratului / Membrul Directoratului ce are în aria de activitate situația care se reclamă și de către Coordonatorul CASP, iar în lipsa acestuia, de înlocuitorul desemnat, putând fi folosită și semnătura electronică extinsă; nota de fundamentare este transmisă și în format letric în cazul în care nu este semnată cu semnătură electronică extinsă.

Nota de fundamentare va cuprinde soluția adoptată, justificată temeinic, cu respectarea și precizarea, în mod obligatoriu, a dispozițiilor legale/contractuale în vigoare avute în vedere la adoptarea deciziei comunicate și de orice alte documente pe care ASF le-a solicitat pentru petiția respectivă.

Nota de fundamentare, având număr de înregistrare la registratura ASF, sau după caz, confirmarea de primire semnată returnată de poștă/ curier, va fi îndosariată în dosarul petiției respective.

Răspunsurile transmise pentru petițiile primite de la petenți (excepție ASF) vor fi:

- semnate de Coordonatorul CASP împreună cu Președintele Directoratului / Membrul Directoratului ce are în aria de activitate situația care se reclamă;
- transmise petentului prin poștă electronică / curierat cu confirmare de primire, împreună cu eventuale documente justificative, în termen de maxim 30 de zile de la primirea petiției;
- o copie a răspunsului trimis către petent, împreună cu confirmarea de primire semnată, returnată de poștă / curier, vor fi îndosariate în dosarul petiției respective.

#### **F. Întocmirea dosarului de petiție**

Fiecare dosar de petiție va conține cel puțin următoarele documente:

- petiția scrisă primită, însoțită de copia actului de identitate al petentului;
- dovada calității petentului față de speța reclamată; dacă acesta nu este contractant, asigurat, beneficiar sau păgubit SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A., petentul va trebui să prezinte documente din care să rezulte calitatea în care formulează petiția;
- copii ale unor documente relevante, referitoare la speța reclamată, întocmite de departamentul care gestionează respectiva activitate (ex. copii documente din dosarul de daună, de asigurare, de răscumpărare etc);
- documente care să justifice modul de soluționare a petiției respective, indiferent dacă soluția este favorabilă petentului sau nu (corespondență scrisă etc);
- copia răspunsului scris trimis către petent sau ASF după caz, prin care i se comunică modul în care societatea a soluționat petiția; expedierea răspunsului se va face numai prin poștă electronică / servicii poștale / curierat (încărcare pe portalul de petiții ASF și depunere directă a Notei de fundamentare la registratura A.S.F. cu număr de înregistrare), iar la dosarul petiției se va atașa obligatoriu confirmarea de expediere, semnată de primire de către destinatar.

#### **4. Raportări**

Coordonatorul CASP va întocmi următoarele raportări:

- raportări trimestriale către ASF conform Anexelor nr. 2a 2b și 2c la prezenta procedură.

Raportările trimestriale întocmite conform Anexelor 2a 2b și 2c se vor transmite către ASF în format electronic, în termen de 45 de zile de la încheierea trimestrului pentru care se face raportarea, prin încărcarea datelor în aplicația de raportări electronice. În scopul certificării corectitudinii și completitudinii datelor cuprinse în raportări, precum și a datei la care acestea au fost transmise și încărcate electronic, se va transmite către ASF o adresă scrisă, semnată olograf sau cu semnătură electronică extinsă de către Președintele Directoratului / Membrul Directoratului, cu respectarea termenului de raportare aferent.

- raportări către conducere societății, la solicitarea acesteia, inclusiv raportări privind analiza eficienței sistemului de gestionare a petițiilor și de monitorizare a satisfacției clienților din perspectiva distribuției în asigurări.
- raportări către grupul SIGNAL IDUNA (dacă e cazul).

Toate raportările vor fi verificate și validate de către persoana care exercită funcția-cheie de conformitate în cadrul societății.

Pentru asigurarea transparenței modului de înregistrare și soluționare a petițiilor, SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A. are obligația de a prezenta pe site-ul propriu informațiile conținute în Anexa 3 la prezenta procedură. Informațiile vor fi prezentate, conform prevederilor normelor ASF în vigoare, astfel: petițiile și solicitările de soluționare alternativă a litigiilor înregistrate, indiferent de proveniența acestora, pentru anul calendaristic anterior, de la începutul anului până la luna curentă și cele înregistrate în ultimele 3 luni calendaristice anterioare lunii curente. Aceste informații vor fi actualizate în primele 15 zile ale fiecărei luni.

Informațiile vor fi publicate pe site-ul societății, respectând cumulativ următoarele :

- a) afișarea textului introductiv: „În vederea asigurării transparenței modului de înregistrare și soluționare a petițiilor, precum și a solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor, de către

Societatea SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A., vă punem la dispoziție următoarele informații:";

- b) prezentarea informațiilor sub formă de tabel, distinct pentru petiții și pentru solicitările de soluționare alternativă a litigiilor, amplasat în interiorul unei pagini dedicate, accesibilă atât prin intermediul unei ferestre care se deschide în momentul accesării paginii principale a site-ului, cât și prin existența unui link permanent în pagina principală.

Fluxul de lucru pentru crearea raportului și publicarea acestuia pe website-ul societății este următorul:

- a) Coordonatorul CASP întocmește raportul, respectând condițiile de conținut descrise mai sus și având în vedere respectarea termenului final de afișare pe website;
- b) Coordonatorul CASP trimite raportul către Ofițerul de Conformitate pentru verificare și validare;
- c) După obținerea validării, Coordonatorul CASP trimite raportul și mesajul de afișat pe website către Departamentul IT, în vederea postării acestuia pe website;
- d) După postare, Coordonatorul CASP verifică corectitudinea informațiilor afișate, atât la nivel de mesaj, cât și la nivel de excel și confirmă postarea pe site, printr-un e-mail transmis membrilor CASP.

### **5. Păstrarea înregistrărilor (arhivare)**

Pentru o mai bună gestionare a petițiilor și pentru monitorizarea permanentă a răspunsurilor trimise, acestea vor fi îndosariate și arhivate fizic și electronic, după transmitere, numai de către coordonatorul CASP.

Pentru orice petiție primită în scris se va deschide un dosar în care se vor adăuga toate documentele primite pe parcursul activității de analiză a speței reclamate. În același dosar se va atașa răspunsul trimis către petent / Nota de fundamentare trimisă către ASF, împreună cu dovada transmiterii acestora - confirmarea primită prin poștă, curier, fax sau numărul de înregistrare (după caz) - și orice alte documente relevante precum și corespondența ulterioară.

La solicitarea oricăruia dintre departamentele implicate în soluționarea petiției, coordonatorul activității de soluționare petiții va furniza o fotocopie a întregului dosar de petiție ce va fi predat șefului departamentului care a făcut solicitarea.

Dosarele de petiție astfel întocmite se vor păstra de către coordonatorul activității de analiză și soluționare a petițiilor în condiții și pe durate prevăzute în legislația în domeniul arhivării și în procedurile interne specifice.

Toată documentația ce a stat la baza fundamentării unui răspuns la o petiție, precum și răspunsul transmis în scris către petent / ASF, trebuie să fie disponibilă pentru a fi prezentată, oricând, în cazul unui control efectuat de autoritatea de supraveghere.

## **VI. Desfășurarea activității de rezolvare a petițiilor în condiții de telemuncă**

În cadrul SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ SA telemuncă sau munca de la domiciliu este posibilă în situații de forță majoră sau situații de urgență reprezentate de evenimente excepționale, cu caracter nonmilitar, care amenință viața sau sănătatea angajaților, iar pentru restabilirea stării de normalitate sunt necesare adoptarea de măsuri și acțiuni urgente decise de autoritățile competente (ex. cazuri de pandemii, epidemii și alte situații de urgență) sau urmare a unei decizii voluntare a Directoratului.

Activitatea generală privind gestionarea petițiilor se poate desfășura de la o altă locație decât sediul companiei, în condiții de lucru prin telemunca, accesând sistemele informatice, datele stocate pe file server și mail-ul, prin conexiunea VPN. În regim de telemunca, corespondența cu Autoritățile, raportările lunare ale petițiilor ce trebuie întocmite se va realiza doar electronic. Este posibilă ținerea ședințelor prin conferințe telefonice ce pot fi consemnate și înregistrate prin mijloace electronice și comunicate în timp util tuturor părților implicate.

Compania a publicat pe site-ul propriu date de contact (numere de telefon și adrese oficiale de corespondență electronică) la care clienții pot apela / comunica documente în format electronic.

În regim de telemunca, solicitările clienților vor fi primite pe canal de comunicație electronic (e-mail), iar răspunsurile SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI DE VIAȚĂ S.A vor fi transmise pe același canal de comunicare. Dacă reclamațiile de la clienți sunt primite pe suport hartie, atunci acestea vor fi scanate și transmise pe e-mail către Coordonatorul CASP.

În regim de telemunca, intrările și ieșirile de documente în și din cadrul societății vor fi gestionate în cadrul registrului electronic de intrări / ieșiri al societății, în baza documentelor primite via e-mail. Numerele acordate vor fi menționate în textul e-mail-ului.

Toate răspunsurile transmise, indiferent de canalul prin care au sosit, vor fi semnate obligatoriu de Președintele Directoratului / Membrul Directoratului ce are în aria de activitate situația care se reclamă și de către Coordonatorul CASP, iar în lipsa acestuia, de înlocuitorul desemnat. Coordonatorul CASP va semna fie olograf, fie cu semnătură avansată pentru PDF, iar Președintele Directoratului / Membrul Directoratului va semna fie olograf, fie folosind semnatura electronică.

Ordinea semnării documentului de răspuns, va fi întotdeauna următoarea: primul va semna Coordonatorul CASP, iar ultimul Președintele Directoratului / Membrul Directoratului. Astfel, în cazul în care răspunsul se semnează electronic, după aplicarea semnăturii electronice, documentul va fi validat și închis, și nicio altă modificare nu va putea fi operată.

Toate raportările specifice gestionării petițiilor, vor fi transmise doar în sistem electronic, pe perioada care implică telemuncă.

#### **VII. Dispoziții finale**

- Prezenta procedură va fi aprobată de către Directoratul societății.
- În cazul în care vor apărea modificări legislative cu impact asupra activității de soluționare a petițiilor, prezenta procedură va fi modificată corespunzător.
- Perioada de arhivare a prezentei proceduri este de 6 ani.
- Revizuirea procedurii va fi efectuată de către Departamentul Conformitate și Juridic anual sau ori de câte ori va fi necesar și se va finaliza într-o nouă variantă actualizată a procedurii.

#### **VIII. Arhivare**

No.	Nume document	Cod document	Perioada de arhivare (ani)
01	Procedura de analiza si solutionare a petitiilor		6 ani

#### **IX. Anexe**

Anexa nr.	Denumire Anexa	Nr. de pagini
1	Registru Unic de Petiții	1
2a, 2b, 2c	Raportări trimestriale către ASF	1
3	Structura petițiilor și solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor afișate pe site	1