


<b>ASTRA</b> <b>ASIGURĂRI</b>	<b>PROCEDURA</b>				
	<b>MANAGEMENTUL RECLAMAȚIILOR</b>				
<b>Ed.1</b>	<b>Rev. 2</b>	<b>Valabil din 05.11.2012</b>	<b>Cod: MR-01</b>	<b>Per de arh.:10 ani</b>	

**APROBAT,**

**DIRECTORAT**

In sedinta din data: **01.11.2012**

## PROCEDURĂ


### MANAGEMENTUL RECLAMAȚIILOR

Cod Document: **MR-01**  
 Ediția: **1**  
 Revizia: **2**  
 Nr.decizie Directorat / data: **31688 /01.11.2012**  
 Data intrării în vigoare: **05.11.2012**

	Elaborat	Avizat	Avizat
Numele și Prenumele	<b>Daniela Mihai</b>	<b>Alexandru Farcas</b>	<b>Irinel DINU</b>
Funcția	Sef Serviciu Reclamatii si Relatii cu Publicul	Sef Serviciu Managementul Calitatii	Director Directia Daune
Semnătura, ștampila			

Identificare Copie: \_\_\_\_/ \_\_\_\_

*Prezentul document constituie proprietatea intelectuală a ASTRA S.A. și nu se difuzează în afara organizației fără acordul conduceri societății.*

<b>ASTRA</b> <b>ASIGURĂRI</b>	<b>PROCEDURA</b>				
	<b>MANAGEMENTUL RECLAMAȚIILOR</b>				
<b>Ed.1</b>	<b>Rev. 2</b>	<b>Valabil din 05.11.2012</b>	<b>Cod: MR-01</b>	<b>Per de arh.:10 ani</b>	

## CAPITOLUL 1 SCOP

Prezenta procedură are drept scop stabilirea modalităților de control al tuturor răspunsurilor la reclamațiile primite în cadrul S.C. ASTRA S.A., în concordanță cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008 și ale Ordinului C.S.A. nr. 11/30.05.2012.

Procedura stabilește modul de înregistrare, analiză, tratare și răspuns al reclamațiilor primite în cadrul societății ASTRA.

## CAPITOLUL 2 DOMENIU DE APLICARE

Prezenta procedura se aplică de către salariații din cadrul tuturor structurilor organizatorice ale societății ASTRA.

## CAPITOLUL 3 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO 9001:2008, cerința 4.2.3;
- SR EN ISO 14001:2005, cerința 4.2.3;
- SR OHSAS 18001:2008, cerința 4.2.3;
- Manualul Sistemului de Management Integrat, cod AST-MMI, revizia în vigoare.

**Ordinul CSA nr.11/2012** – Norme prudentiale referitoare la rezolvarea reclamațiilor privind activitatea asiguratorilor și intermediarilor în asigurări.

## CAPITOLUL 4

### DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

#### 4.1 Definiții

**4.1.1. Reclamație** – nemulțumire exprimată în formă scrisă sau verbală de către un client, în legătură cu produsele/ serviciile oferite de ASTRA S.A.

- solicitare de informații de către CSA sau alte organizații îndreptățite să solicite astfel de informații, ca urmare a sesizării lor de către persoane fizice sau juridice cu privire la nemulțumirile acestora în legătură cu produsele / serviciile oferite de ASTRA S.A.

**4.1.2. Aplicația informatică** – Aplicația informatică specifică în care se înregistrează reclamațiile clienților și cu ajutorul căreia se pot realiza rapoarte pe anumite categorii de probleme.

**4.1.3. Responsabil Proces** – angajatul ASTRA care are datoria îndeplinirii unui anumit proces, conform responsabilităților specifice și individuale menționate în fișa postului. Ca o consecință, apare și responsabilitatea soluționării eventualelor reclamații care au legătură cu procese derulate și de care este răspunzător (ex: inspectorul de asigurare - procesul de subscriere, inspectorul de daune - procesul de instrumentare a daunelor, etc.)

#### 4.2 Prescurtări

**PD** – Presedinte Directorat;

**RMCR-UT** – Responsabil cu Managementul Calității și al Reclamațiilor clienților în cadrul unităților teritoriale

**SSRRP** – Sef Serviciu Reclamații și Relații cu Publicul;

**RP** – Responsabil de Proces ;


**CASR** – Colectiv de Analiza și Soluționare a Reclamațiilor (alcatuit din SSRRP, lucrătorii Compartimentului de Reclamații, juristi, coordonatori daune, șef serviciu daune și asigurări, directori de direcții);

**SMI** – Sistemul de Management Integrat;

## CAPITOLUL 5 RESPONSABILITĂȚI

### 5.1. Compartimentul de Reclamații din cadrul Colectivului de Analiza și Soluționare a Reclamațiilor:

- a. Primește și înregistrează reclamația în aplicația electronică de gestionare a acestora;
- b. Solicită informații cu privire la situația reclamată de la **RMCR-UT** și/sau de la **RP**;
- c. Adună informații din aplicațiile electronice specifice procesului reclamat, privitoare la speta semnalată în reclamație;
- d. Analizează aspectele menționate în reclamație, coroborându-le cu informațiile obținute, privitoare la procesul reclamat și formulează în termenele stabilite, un răspuns argumentat tehnic, științific și legal. În răspunsul formulat către C.S.A. se va preciza dacă în urma evenimentului produs despăgubirea poate fi stabilită pe cale amiabilă sau sunt necesare metode alternative de soluționare a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare;
- e. Reanalizează reclamația în urma dispunerii acestui lucru de către C.S.A. sau în urma revenirii petentului cu elemente noi care pot fi luate în considerare în analiza cazului;

<b>ASTRA</b> <b>ASIGURĂRI</b>	<b>PROCEDURA</b>				
	<b>MANAGEMENTUL RECLAMAȚIILOR</b>				
<b>Ed.1</b>	<b>Rev. 2</b>	<b>Valabil din 05.11.2012</b>	<b>Cod: MR-01</b>	<b>Per de arh.:10 ani</b>	

- f. Inainteaza raspunsul formulat, persoanelor semnificative in vederea semnarii adresei oficiale de raspuns catre C.S.A., in cazul in care raspunsul trebuie transmis catre aceasta institutie;
- g. Transmite raspunsul formulat catre petent;
- h. Decide daca reclamatia este fondata sau nu si care este **RP** care, prin actiunea sa a determinat aparitia reclamatiei;
- i. Transmite raspunsul avizat si aprobat catre destinatar;
- j. Înregistrează închiderea reclamațiilor în aplicația informatică;
- k. Raspunde la apelurile telefonice venite prin numarul de telefon permanent accesibil publicului si transmite, catre solicitant, informatii privind stadiul rezolvarii petitiilor;
- l. Alcatuieste si transmite periodic catre C.S.A., raportarea solicitata in anexa la Normele Prudentiale, anexa la Ordinul C.S.A. nr. 11/2012, conform termenelor stabilite;
- m. Alcatuieste si transmite raportari privind situatia reclamatiiilor inregistrate, in functie de solicitari, catre Directoratul societatii.

## 5.2. Coordonatorul CASR

- a. Analizeaza si semneaza raspunsul formulat de **CASR**, inainte ca acesta sa fie transmis spre aprobare persoanei semnificative imputernicite sa-l semneze.
- b. Obtine aprobarea persoanei semnificative, in cazul in care acest lucru este necesar.
- c. Raspunde de activitatea desfasurata de **CASR** si de legalitatea solutiei adoptata in fiecare caz analizat.
- d. Analizeaza si avizeaza toate raspunsurile si raportarile intocmite de **CASR**.

## 5.3. Șeful structurii organizatorice teritoriale

- a. Numeste o persoana din cadrul structurii teritoriale avand printre responsabilitati înregistrarea, analiza, tratarea și raspunsul reclamațiilor primite, (**RMCR-UT**) mentionand aceste atributii în fișa postului persoanei numită ca Responsabil cu solutionarea reclamațiilor.

## 5.4. Șeful Serviciului Reclamatii si Relatii cu Publicul

- a. Organizeaza si verifica activitatea lucratorilor din compartiment în vederea respectarii termenelor de raspuns la reclamatiiile inregistrate.
- b. Preia reclamațiile venite de la CSA/adresa electronica dedicata/direct de la petenti.
- c. Realizează o primă investigare privind reclamația primită și în funcție de clasa de asigurari in care se incadreaza polita de referinta a petentului, repartizeaza reclamatia lucratorului de specialitate din cadrul colectivului de analiza si solutionare a petitiilor, lucrator care se va ocupa de introducerea reclamatiei si culegerea de informatii privitoare la aspectele sesizate in petitie. Pe baza datelor primite, lucratorul intocmeste proiectul de raspuns catre petent sau catre organizatia ce solicita informatii cu privire la caz si il inainteaza catre SSRP, pentru verificare.
- d. Urmărește și monitorizează timpul de răspuns pentru soluționarea fiecărei reclamații.
- e. Se îngrijește permanent de instruirea lucratorilor din compartiment cu privire la conditiile de asigurare, norme de lucru, proceduri etc, fie direct, fie prin structuri de specialitate.

## 5.7. Responsabilul cu Managementul Calității și al Reclamațiilor în cadrul unităților teritoriale (RMCR-UT).


- a. Preia, înregistrează și gestionează reclamațiile primite în cadrul structurilor organizatorice teritoriale si prin posta electronica (*sucursala@astrasig.ro*).
- b. Înregistrează în aplicația informatică reclamațiile primite.
- c. Transmite **RP** reclamația primita .
- d. Primește răspunsul de la **RP**, intocmeste adresa catre petent, o inainteaza sefului structurii si o transmite in functie de modul in care ea a sosit (posta, e-mail). RMCR-UT va inchide reclamatia dupa anexarea raspunsului pe care l-a transmis petentului.

## 5.8. Responsabilul de proces

Suplimentar atribuțiilor pe care le are, fiecare **RP** va analiza, investiga și va formula in scris răspunsul pentru fiecare reclamație primita, iar in termen de 24 de ore il inainteaza **RMCR-UT/CASR**.

## 5.9. Operatorul Call Center

- a. Preia și transcrie informatiile furnizate telefonic de petent.
- b. Transmite prin e-mail catre **SSRRP**, informatia preluata telefonic.
- c. Transmite telefonic, catre solicitant, raspunsul primit de la persoana avizata din cadrul **CASR** .

<b>ASTRA</b> <b>ASIGURĂRI</b>	<b>PROCEDURA</b>				
	<i>MANAGEMENTUL RECLAMAȚIILOR</i>				
<b>Ed.1</b>	<b>Rev. 2</b>	<b>Valabil din 05.11.2012</b>	<b>Cod: MR-01</b>	<b>Per de arh.:10 ani</b>	

## CAPITOLUL 6 DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR

**6.1.** Clientul, autoritățile sau orice alt factor afectat direct sau indirect de deciziile salariaților companiei, pot reclama/contesta următoarele:

- a) activitatea personalului din societate privind rezultatul acesteia;
- b) termene, întârzieri;
- c) o decizie / o soluție.

**6.1.1.** Ca exemplu pot fi reclamate următoarele procese:

- asigurari generale sau asigurari de viata si sanatate;
- daune;
- comunicare.

**6.1.2.** Reclamațiile înregistrate în cadrul societății ASTRA, în funcție de conținutul lor pot avea implicații financiare majore, care pot duce la apariția unui diferend (deosebire de păreri între două sau mai multe persoane, neînțelegere, dezacord, dispută). Timpul soluționării unei reclamații trebuie să fie cât mai scurt, maxim în limitele legale prevazute.

## 6.2. Primirea reclamațiilor

**6.2.1.** Căile prin care se pot primi reclamații sunt:

### Verbal

- telefonic;
- prezentare la sediul structurii organizatorice teritoriale/Administrația Centrală.

### Scris

- online;
- fax ;
- poștă.

**6.2.2.** Sesizarile care urmează a fi înregistrate pot fi clasificate astfel:

- solicitari de informatii de la C.S.A. sau alte organizatii;
- reclamatii formulate fie de o persoana fizica, fie de o persoana juridica.

## 6.3 Înregistrarea reclamațiilor

### 6.3.1. Reclamatii prin apeluri telefonice

În cazul comunicării **telefonice** a reclamațiilor, aceasta va fi preluată și înregistrată de operatorul Call Center/**RMCR-UT**. Acesta va transmite reclamația transcrisă către Compartimentul Reclamatii.

### 6.3.2. Reclamatii prin prezentare la sediul structurii organizatorice ASTRA

În cazul prezentării petentului la sediul structurii organizatorice ASTRA, va fi îndrumat către **RMCR-UT**, care îi va solicita formularea unei petiții în scris în vederea înregistrării reclamației. În cazul în care petentul are deja formulată reclamația pe format de hartie, i se va realiza o copie a acesteia. Atât pe original cât și pe copie se va menționa numărul unic din Registrul de intrare/iesire corespondenta, după care copia se înmânează reclamantului. Ulterior **RMCR-UT** înregistrează reclamația în aplicația informatică.

### 6.3.3. Reclamații prin poștă sau fax


În cazul primirii reclamațiilor prin posta sau fax de către persoana cu astfel de responsabilități, acestea, odată înregistrate în Registrul de intrare/iesire corespondenta, vor fi transmise către **RMCR-UT/CASR**, care le va introduce în aplicația informatică.

### 6.3.4. Reclamatii online

În cazul primirii reclamațiilor la adresele de e\_mail: [reclamatii@astrasig.ro](mailto:reclamatii@astrasig.ro), acestea sunt înregistrate în aplicația informatică de către lucratorul **Compartimentului de Reclamatii din cadrul CASR/ RMCR-UT**.

În toate cazurile de mai sus, **RMCR-UT/lucratorul CASR** va completa cu atenție câmpurile specifice din aplicația informatică cu datele cerute de aceasta, respectiv:

- datele de identificare ale persoanei care face reclamația (nume, prenume, calitatea pe care o are, număr telefon, adresă);
- modalitatea primirii înregistrării (apel telefonic, e-mail, fax, poștă, prezentare la sediu);
- denumirea structurii organizatorice în contul căreia se înregistrează reclamația;

<b>ASTRA</b> <b>ASIGURĂRI</b>	<b>PROCEDURA</b>				
	<b>MANAGEMENTUL RECLAMAȚIILOR</b>				
<b>Ed.1</b>	<b>Rev. 2</b>	<b>Valabil din 05.11.2012</b>	<b>Cod: MR-01</b>	<b>Per de arh.:10 ani</b>	

- referințe ale reclamației (tip asigurare, serie și număr poliță, număr dosar daună, etc);
- obiectul petitei.

După înregistrare, reclamația este automat transmisă către **SSRRP** și coordonatorul **CASR**.

De asemenea, este transmisă prin e\_mail către **RP**, în vederea obținerii de informații conform Notei Interne nr.7994/16.10.2009.

#### 6.4. Soluționarea reclamațiilor

**6.4.1. SSRRP** va efectua o investigație primară în urma căreia în funcție de clasă de asigurări în care se încadrează polița de referință a petentului, o va repartiza lucrătorului din cadrul Compartimentului Reclamații care se va ocupa de culegerea de informații cu privire la situația semnalată și care va transmite reclamația și solicitarea de informații către **RP**.

**6.4.2.** În termen de 24 de ore de la primirea reclamației de la **RMCR-UT**, sau de la lucrătorul din cadrul Compartimentului Reclamații, **RP** va formula în scris un răspuns argumentat temeinic, cu privire la toate aspectele menționate în reclamație precizând dacă în urma evenimentului produs despăgubirea poate fi stabilită pe cale amiabilă sau sunt necesare metode alternative de soluționare a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare. Nota de fundamentare o va transmite prin e\_mail către **RMCR-UT** sau către lucrătorul din cadrul Compartimentului Reclamații, însoțită de eventuale probe scrise.

**6.4.3.** Aplicația CRM Reclamații va genera un mesaj de atenționare ("reminder") către **RMCR-UT**, gestionarul reclamației (care trebuie să formuleze un răspuns), începând cu trei zile înaintea termenului scadent de formulare a răspunsului.

**6.4.4.** Lucrătorul din cadrul Compartimentului Reclamații va transmite pe e\_mail, **zilnic**, o atenționare către persoanele în a căror sarcină intra formularea unui răspuns la o reclamație și nu au făcut acest lucru în termenul indicat. La cerere, aceasta va fi transmisă și Președintelui Directoratului ASTRA în vederea informării acestuia asupra respectării reglementărilor interne.

**6.4.5.** Fiecare șef sau angajat al unei structuri organizatorice din Administrația Centrală/ sucursale, conform Notei Interne nr.7994/16.10.2009, **ARE OBLIGAȚIA DE A RĂSPUNDE ÎN MAXIM 24 ORE** oricărei solicitări venite din partea lucrătorilor din cadrul Compartimentului Reclamații, privitoare la aspecte legate de soluționarea reclamațiilor și formularea răspunsurilor către petenți.

**6.4.6.** Nota de fundamentare formulată de **RP**, înscrisă în aplicația informatică de **RMCR-UT** sau trimisă de **RP** către lucrătorul din cadrul Compartimentului Reclamații, va sta la baza formulării răspunsului la reclamație. Răspunsul va fi redactat de lucrătorul din cadrul Compartimentului Reclamații, competent pentru speta analizată și înaintat către **SSRRP** pentru verificare.

**6.4.7.** Răspunsul va fi transmis de lucrătorul **Compartimentului de Reclamații din cadrul CASR** către petent în funcție de modalitatea solicitată, pe calea prezentată anterior sau pentru a fi analizat și semnat către coordonatorul **CASR**, apoi persoanei semnificative imputernicite să semneze adresele de răspuns, ce urmează a fi transmise la C.S.A. sau alte organizații îndreptățite să solicite astfel de informații.

**6.4.8.** După transmiterea răspunsului către destinatar, lucrătorul **CASR** va închide reclamația în aplicația informatică, trecând-o în starea „Rezolvată” și menționând dacă aceasta a fost fondată sau nu, în funcție de răspunsul formulat.

**6.4.9.** Orice dispoziție primită de la C.S.A., de reanalizare a soluției comunicate C.S.A. și/sau petentului, se va trata ca o nouă reclamație, aceasta trecând, dacă este cazul, prin toate etapele procesului de analiză și soluționare a reclamațiilor.

**6.4.10.** În același mod descris la art.6.4.9. vor fi tratate și revenirile petenților prin care aceștia aduc elemente noi, legate de caz, care pot fi luate în considerare într-o nouă analiză a reclamației.

**6.4.11.** La soluționarea reclamațiilor, salariații din cadrul tuturor structurilor organizatorice ale societății ASTRA vor avea în vedere în principal rezolvarea acestora pe cale amiabilă.

<b>ASTRA</b> <b>ASIGURĂRI</b>	<b>PROCEDURA</b>				<b>SIMTEX-OC</b> ISO 9001 REGISTERED C.800.1 ISO 14001 REGISTERED M.949.1 SR OHSAS 18001 REGISTERED S.640.100
	<b>MANAGEMENTUL RECLAMAȚIILOR</b>				
<b>Ed.1</b>	<b>Rev. 2</b>	<b>Valabil din 05.11.2012</b>	<b>Cod: MR-01</b>	<b>Per de arh.:10 ani</b>	

## 6.5. Analiza reclamațiilor

**SSRRP** monitorizează datele din aplicația informatică privind reclamațiile, modul și timpul de soluționare al acestora. Pe baza datelor extrase din Aplicația informatică, **SSRRP** analizează lunar rapoarte privind situația reclamațiilor înregistrate și modul de soluționare al acestora, ce vor fi utilizate ca date de intrare în analiza de management:

- numărul total de reclamații;
- numărul total de reclamații fondate;
- numărul de reclamații întemeiate la dosarele de dauna;
- numărul total de petiții pentru care dosarele de dauna au fost achitate;
- numărul total de petiții finalizate nefavorabil.

**SSRRP** propune corecții privitoare la neconformitățile care au generat reclamațiile. După aprobarea de către Directorat a măsurilor preventive și/sau corective propuse, **SSRRP** transmite deciziile și verifică implementarea acțiunilor corective/preventive stabilite.

## CAPITOLUL 7 MATRICEA DOCUMENTELOR

Documentele și înregistrările calității pe care prezenta instrucțiune le introduce în circuitul informațional al Sistemului Calității sunt următoarele:

Nr. crt	Denumire document	Cod / Rev	Elaborare	Avizare	Aprobare	Per. de arh.	Se transf. în IC?
0.	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1.	Registru reclamații	Aplicație IT	Call Center/ RR-AC/RR-UT	N/A	N/A	Permanent	DA

