

# Procedura

## SOP21 V5/26.09.2024 – Procedura privind administrarea reclamațiilor

### 1. Considerații generale

Prin prezenta procedură se reglementează modalitatea de administrare și soluționare a reclamațiilor adresate Allianz-Țiriac Asigurări S.A., denumită în continuare AZT.

Prevederile prezentei proceduri se aplică de către reprezentanții Departamentului Customer Care, ai Departamentului Juridic, ai Departamentelor de suport și ai Sucursalelor/Agențiilor/Punctelor de lucru AZT.

### 2. Definiții

**Reclamație:** exprimarea oricărui motiv de insatisfacție, de către o persoană, în legătură cu produsele și/sau serviciile oferite de Allianz-Țiriac Asigurări S.A.

**Reclamant:** contractanți, asigurați, beneficiari ai asigurării, terțe persoane, agenți, brokeri, colaboratori, Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF), alte autorități.

**Canal de transmitere** a unei reclamații: orice mijloc prin care reclamantul își comunică reclamația (poștă, e-mail, website, rețele de socializare, telefonic, față în față, ASF, furnizori de servicii externalizate).

**Departament de suport:** orice Departament/Compartiment din cadrul AZT ce poate oferi o notă de fundamentare pe baza căreia se va întocmi răspunsul final transmis reclamantului.

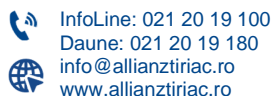
Reclamațiile pot fi receptionate de AZT prin următoarele canale:

1. Poștă: adresa Str. Buzzești, 82-94, Sector 1, București, România;
2. E-mail: [reclamatii@allianztiriac.ro](mailto:reclamatii@allianztiriac.ro);
3. Telefon: de luni până vineri, între orele 8:00-20:00, la următoarele numere:
  - ✓ 021-20.19.100 (număr cu tarif normal, apelabil din toate rețelele)
  - ✓ 021-20.19.181 (număr cu tarif normal, apelabil din toate rețelele)
  - ✓ 021-20.19.180 (număr cu tarif normal, apelabil din toate rețelele)
4. Site: [www.allianztiriac.ro](http://www.allianztiriac.ro) în secțiunea Aspecte legale/Politica de reclamații;
5. Sediile Sucursalelor/Agențiilor/Punctelor de lucru ale AZT;
6. Paginile oficiale din rețelele de socializare ale Allianz-Țiriac Asigurări .S.A.

**Politica de reclamații:** reprezintă angajamentul AZT de a colecta și înțelege orice comentariu sau motiv de nemulțumire adresat de un reclamant care intră în contact cu AZT sau cu un furnizor care prestează servicii către client în numele AZT. Acești furnizori transmit către [reclamatii@allianztiriac.ro](mailto:reclamatii@allianztiriac.ro) toate sesizările pe care le primesc de la un beneficiar al serviciilor decontate de AZT care au legătură cu produsele și serviciile AZT, chiar dacă nu fac obiectul externalizării. Politica de reclamații conține un set de reguli ce definesc standardele AZT în gestionarea reclamațiilor și listează opțiunile pe care reclamantul le are la dispoziție pentru a ne contacta. Politica de reclamații se regăsește pe [www.allianztiriac.ro](http://www.allianztiriac.ro) și pe intranet.

---

#### Contactează-ne



Allianz-Țiriac Asigurări S.A.  
Str. Buzzești, 82-94, Sector 1, București, România  
Societate autorizată de Autoritatea de Supraveghere Financiară  
Codul alocat în Registrul asiguratorilor și reasiguratorilor: RA-017  
Codul LEI 529900XKNXM9MBH8GS45 | SR EN ISO 9001:2015  
Capital social subscris și vărsat: 94.393.890 lei  
Înregistrat la ORC sub nr. J40/15882/1994, CUI: 6120740

**Reprezentant AZT:** angajat AZT din cadrul departamentului Customer Care, al Sucursalelor/Agențiilor/ Punctelor de lucru AZT, colaborator AZT.

#### **Colectivul de analiză și soluționare ale petițiilor**

Colectiv format din personal salariat de specialitate și cu experiență în domeniul asigurărilor, calificat pe clasele de asigurări la care se referă petițiile, care analizează, cu respectarea dispozițiilor legale aplicabile fiecărui caz, toate aspectele sesizate de petenți.

**Coordonatorul colectivului de analiză și soluționare a petițiilor:** persoana salariată care coordonează și conduce colectivul de analiză și soluționare ale petițiilor și este numită prin decizia Directorului General/Directorului General Adjunct al Societății și notificată la ASF.

**Înlocuitorul Coordonatorului colectivului de analiză și soluționare ale petițiilor:** persoana salariată, membră a Colectivului de analiza și soluționare ale petițiilor, care, în situațiile în care Coordonatorul colectivului de analiză și soluționare ale petițiilor este indisponibil, preia toate prerogativele funcției acestuia. Înlocuitorul este numit și notificat în același mod ca și Coordonatorul colectivului de analiză și soluționare ale petițiilor.

**Membrii Colectivului de analiza și soluționare ale petițiilor:** specialiști pe clasele de asigurări pentru care societatea este autorizată, specialiști din domeniul juridic, specialiști reclamații, Director General Adjunct.

**Responsabilul de calitate procesului de reclamații:** Directorul Departamentului Customer Care, responsabil cu monitorizarea procesului de reclamații, efectuarea raportărilor și gestionarea drepturilor de acces în Aplicațiile AZT. Înlocuitorul responsabilului calitate proces este doar Coordonatorul colectivului de analiză și soluționare ale petițiilor.

**Aplicație de reclamații:** soluție IT destinată înregistrării și raportării reclamațiilor; accesul în aplicație se face în sistem securizat, pe bază de nume utilizator și parolă.

**Termenul de transmitere a unui răspuns la reclamație către reclamant:** maximum 5 zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării la Sediul Central, dar nu mai mult de 30 de zile de la primirea reclamației prin orice canal de transmitere.

**Termenul de transmitere a unui răspuns la reclamațiile recepționate prin intermediul Autorităților:** maximum 10 zile calendaristice sau în termenul precizat în mod expres de către Autorități.

## 3. Fluxul operațional

### 3.1 Descrierea procesului

Departamentul Customer Care - este titularul procesului de administrare a reclamațiilor și reglementează modalitatea de soluționare a acestora.

În vederea rezolvării pe cale amiabilă a reclamațiilor, se vor putea utiliza metodele alternative de soluționare a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare.

Desemnarea persoanei care instrumentează reclamația se va face cu respectarea Politicii de Conformitate, pentru evitarea conflictelor de interese. Nu participă în colectivul de analiză o persoană care are un grad de rudenie cu petentul și/sau beneficiarul.

În funcție de Departamentul care recepționează reclamația, se disting următoarele situații:

**3.1.1.** Departamentul Customer Care – Level 1: recepționează preponderent reclamațiile care vin prin intermediul telefonului, dar și pe cele primite pe adresa de e-mail [info@allianztiriac.ro](mailto:info@allianztiriac.ro). Reclamațiile primite pe adresa de e-mail [info@allianztiriac.ro](mailto:info@allianztiriac.ro) sunt escaladate spre rezolvare către CC – Level 2. Reclamațiile telefonice pot fi soluționate imediat (în timpul convorbirii telefonice) sau după primirea notelor de fundamentare, distingându-se următoarele situații:

**a.** Rezolvarea reclamației în decursul apelului telefonic în cazul în care există suficiente informații pentru a transmite un răspuns petentului;

**b.** În cazul în care, pentru soluționarea reclamației, sunt necesare informații din partea departamentelor de suport, responsabilul va trimite în aceeași zi reclamația împreună cu întrebările la care se așteaptă răspuns către departamentele suport care au cea mai mare legătură cu obiectul reclamației. În situația în care reclamația are în vedere preluarea neconformă a datelor cu caracter personal, aceasta va fi transmisă pe adresa [datapersonale@allianztiriac.ro](mailto:datapersonale@allianztiriac.ro) pentru a fi soluționată. Dacă departamentul suport nu transmite o notă de fundamentare completă în termenul maxim stabilit, responsabilul va escalada reclamația către directorul departamentului suport responsabil cu formularea răspunsului de fond și va informa *Coordonatorul colectivului de*

### Contactează-ne



InfoLine: 021 20 19 100  
Daune: 021 20 19 180  
[info@allianztiriac.ro](mailto:info@allianztiriac.ro)  
[www.allianztiriac.ro](http://www.allianztiriac.ro)

Allianz-Tiriac Asigurări S.A.  
Str. Buzești, 82-94, Sector 1, București, România  
Societate autorizată de Autoritatea de Supraveghere Financiară  
Codul alocat în Registrul asiguratorilor și reasiguratorilor: RA-017  
Codul LEI 529900XKNXM9MBH8GS45 | SR EN ISO 9001:2015  
Capital social subscris și vărsat: 94.393.890 lei  
Înregistrat la ORC sub nr. J40/15882/1994, CUI: 6120740

analiză și soluționare ale petițiilor și înlocuitorul acestuia. După recepționarea notei de fundamentare, reprezentantul Customer Care – Level 1 va răspunde telefonic la reclamație în termen de 1 zi lucrătoare.

**Excepție:** În cazul în care reclamantul solicită un răspuns scris la reclamația sa, aceasta va fi escaladată către CC – Level 2 încă din momentul recepționării.

Pentru reclamațiile recepționate de CC – Level 1 și 2 la care reclamantul solicită un răspuns telefonic, acesta va fi oferit exclusiv de către CC – Level 1.

Toate reclamațiile primite telefonic vor fi înregistrate de către CC – Level 1 în secțiunea dedicată din ABS în momentul recepționării.

**3.1.2.** Sucursale/Agenții/Puncte de lucru AZT: Reprezentanții AZT recepționează toate reclamațiile din Sucursala/Agenția/Punctul de lucru de care aparțin, prin următoarele canale de recepționare: telefon, poștă, poștă electronică și în mod direct.

Pentru soluționarea acestora se disting următoarele situații:

**a.** Rezolvarea reclamației local (pentru reclamațiile recepționate prin telefon sau comunicate în mod direct). *Termenul de soluționare este de maximum o zi lucrătoare de la data recepționării reclamației.*

**b.** În cazul în care reclamația recepționată nu poate fi soluționată în baza competențelor din Sucursala/Regiunea respectivă, aceasta se escaladează către Departamentul Customer Care – Level 2. *Termenul maxim este de o zi lucrătoare de la data recepționării reclamației.*

Toate reclamațiile vor fi transmise prin e-mail la [reclamatii@allianztiriac.ro](mailto:reclamatii@allianztiriac.ro) de către Sucursale/Agenții/Puncte de lucru AZT în momentul recepționării/soluționării/escaladării către Departamentul Customer Care – Level 2.

**Notă:** Directorii de Sucursale/Agenții/Puncte de lucru au rolul de departament de suport pentru toate reclamațiile care se referă la activitatea pe care o coordonează.

**3.1.3.** Departamentul Customer Care – Level 2 poate recepționa reclamații prin poștă, poșta electronică, rețele de socializare, autorități, prin intermediul furnizorilor. De asemenea, preia reclamațiile escaladate de către CC – Level 1 și Sucursale/Agenții/Puncte de lucru.

Reprezentanții CC – Level 1 și CC – Level 2 care au recepționat reclamația o înregistrează în ABS în momentul recepționării. Pentru reclamațiile venite de la petenți prin poștă, fax, poșta electronică, [www.allianztiriac.ro](http://www.allianztiriac.ro), rețele de socializare, față în față, autorități și prin intermediul furnizorilor se va atribui automat și un număr de înregistrare unic anual, cu reînceperea numerotării de la 1 la fiecare început de an.

**Notă:** Prioritizarea reclamațiilor se face în funcție de data recepționării reclamației.

Reclamațiile primite prin intermediul autorităților au prioritate de rezolvare.

**3.1.3.1.** Reprezentantul AZT verifică dacă poate da un răspuns complet și corect fără a fi necesară o notă de fundamentare din partea departamentelor de suport.

**a.** În cazul în care răspunsul poate fi formulat în baza informațiilor disponibile, reprezentantul AZT furnizează reclamantului răspunsul. *Termen: maximum 5 zile lucrătoare de la primire.*

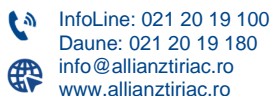
**b.** În cazul în care este necesară o notă de fundamentare, responsabilul va trimite reclamația împreună cu întrebările la care se așteaptă răspuns către Departamentele suport care au cea mai mare legătură cu obiectul reclamației. *Termen: 1 zi lucrătoare de la primire.*

**c.** Departamentul de suport care a preluat reclamația va proceda la formularea răspunsului de fond. Acesta va include obligatoriu o rezoluție, iar nota de fundamentare/proponerea de răspuns va fi transmisă către CC – Level 2. *Termen: maximum 2 zile lucrătoare de la primire.*

În cazul în care departamentul suport nu transmite o notă de fundamentare completă în termenul stabilit, se procedează astfel:

- Escaladare: *dacă solicitarea notei de fundamentare, atribuită unui departament suport, nu a primit răspuns în termenul maxim, reclamația se transmite către superiorul ierarhic al persoanei desemnate din cadrul departamentului suport, căruia i se atribuie responsabilitatea rezolvării acesteia în maximum 2 zile lucrătoare de la primirea escaladării; în cazul absenței unui răspuns de la acesta, escaladarea continuă pe scară ierarhică, către poziția superioară, la fiecare 2 zile lucrătoare.*

## Contactează-ne



Allianz-Tiriac Asigurări S.A.  
Str. Buzești, 82-94, Sector 1, București, România  
Societate autorizată de Autoritatea de Supraveghere Financiară  
Codul alocat în Registrul asiguratorilor și reasiguratorilor: RA-017  
Codul LEI 529900XKNXM9MBH8GS45 | SR EN ISO 9001:2015  
Capital social subscris și vărsat: 94.393.890 lei  
Înregistrat la ORC sub nr. J40/15882/1994, CUI: 6120740

- La escaladarea către superiorul ierarhic al persoanei desemnate (să formuleze nota de fundamentare) din cadrul departamentului suport, în comunicare vor fi incluși și Coordonatorul colectivului de analiză și soluționare ale petițiilor și Directorul Departamentului Customer Care.

**Excepție:** În cazul petițiilor primite prin intermediul ASF, nota de fundamentare va fi transmisă cu minim 3 zile lucrătoare înainte de expirarea termenului impus de autoritate.

**3.1.3.2.** Dacă rezoluția finală nu poate fi trimisă reclamantului în termenul de 5 zile lucrătoare conform definiției „Termenul de transmitere a unui răspuns la reclamație către reclamant” specificată la punctul 2, reprezentantul AZT trimite reclamantului o înștiințare prin e-mail sau îl contactează telefonic pentru a-l informa cu privire la stadiul soluționării reclamației. **Termen:** 5 zile lucrătoare de la data înregistrării reclamației la Sediul Central și apoi la interval de câte 10 zile lucrătoare de la înregistrarea reclamației, dar nu mai mult de 30 de zile de la data înregistrării reclamației. În cazul în care reclamantul nu a pus la dispoziția AZT o adresă de e-mail sau număr de telefon, înștiințarea referitoare la stadiul soluționării reclamației va fi transmisă prin poștă în termen de 20 de zile lucrătoare de la înregistrarea reclamației.

**Excepție:** În cazul reclamațiilor primite prin intermediul autorităților (ASF, etc.), termenul de răspuns va fi acela stabilit chiar de către autoritățile respective. În situația în care aspectele sesizate prin petiția depusă la ASF necesită o cercetare mai amănunțită și răspunsul nu poate fi formulat în termenul limită oferit de Autorități, Coordonatorul sau înlocuitorul acestuia va trimite Autorității o solicitare de prelungire cu cel mult 5 zile a termenului de răspuns. Solicitarea va fi făcută prin e-mail sau conform indicațiilor reprezentantului ASF, urmând ca ASF să retransmită solicitarea cu noul termen de răspuns aprobat.

### 3.1.3.3. Verificări, semnături, număr de înregistrare

#### a. Reclamații primite direct de la petent

Dupa formularea răspunsului final pe baza notei de fundamentare (întocmită conform pct. 3.1.3.1.c), reprezentantul CC – Level 2 îl va trimite spre verificare unui alt reprezentant CC – Level 2, care va face modificările necesare, dacă este cazul.

Răspunsurile reclamațiilor primite direct de la petent necesită semnături/ ștampila în următoarele cazuri:

1. Răspunsurile trimise prin poștă/fax vor fi semnate și ștampilate de către Coordonatorul colectivului de analiză și soluționare ale petițiilor sau de către înlocuitorul acestuia și de către reprezentantul CC – Level 2 care a întocmit răspunsul.
2. Răspunsurile trimise prin poșta electronică vor purta semnătura electronică a reprezentantului CC – Level 2 care a întocmit răspunsul.

Toate răspunsurile vor primi număr de înregistrare din aplicația ERA.

*Termen de avizare/semnare: 1 zi lucrătoare de la data primirii solicitării de verificare și semnare.*

#### b. Reclamații primite prin intermediul autorităților

După formularea răspunsului final, în baza notei de fundamentare (întocmită conform pct. 3.1.3.1.c), reprezentantul CC – Level 2 va constitui un fisier electronic cu documentația relevantă și apoi îl va transmite spre aprobare/semnare, astfel:

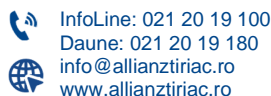
1. Directorului Departamentului de suport responsabil cu formularea notei de fundamentare. *Termen de avizare/semnare: în ziua primirii răspunsului*
2. Departamentului Juridic. *Termen de avizare/semnare: 1 zi lucrătoare de la data primirii.*
3. Coordonatorul colectivului de analiză și soluționare ale petițiilor: *Termen de verificare/semnare: 1 zi lucrătoare de la data primirii răspunsului*
4. Directorului General Adjunct al societății.

Răspunsul semnat și ștampilat de către Directorul General Adjunct va primi număr de înregistrare din aplicația ERA. *Termen de avizare/semnare/ștampilare: 1 zi lucrătoare de la data primirii.*

După semnarea răspunsului, reprezentantul CC – Level 2 care a gestionat reclamația va transmite o adresă către petent, în format electronic sau prin poșta, prin care îl informează cu privire la soluția adoptată pentru rezolvarea tuturor aspectelor prezentate în petiția adresată de acesta ASF.

Documentația va fi transmisă autorităților în format electronic, prin intermediul platformei online puse la dispoziție de ASF și va cuprinde: răspunsul la reclamație - care va fi transmis și prin poșta, conform solicitărilor ASF - copia dosarului de daună, însoțită de opis-ul aferent acestuia, fotografiile existente la dosar, copia poliței de asigurare, a condițiilor de asigurare și orice alt document justificativ solicitat.

## Contactează-ne



Allianz-Tiriac Asigurări S.A.  
Str. Buzești, 82-94, Sector 1, București, România  
Societate autorizată de Autoritatea de Supraveghere Financiară  
Codul alocat în Registrul asiguratorilor și reasiguratorilor: RA-017  
Codul LEI 529900XKNXM9MBH8GS45 | SR EN ISO 9001:2015  
Capital social subscris și vărsat: 94.393.890 lei  
Înregistrat la ORC sub nr. J40/15882/1994, CUI: 6120740

### c. Reclamații primite prin intermediul partenerilor care oferă servicii clientului, în numele AZT

Pentru situațiile în care reclamația are legătură cu serviciul prestat de furnizor în numele AZT, iar răspunsul poate fi dat direct de către furnizor, soluția este formulată direct de către acesta, clientului. Acest tip de reclamații se comunica de către furnizor către AZT pentru înregistrare pe adresa [reclamatii@allianztiriac.ro](mailto:reclamatii@allianztiriac.ro), conform detaliilor menționate în condițiile contractuale.

Pentru situațiile în care reclamația formulată de client se referă la produsele și serviciile oferite în mod direct de către AZT, furnizorul va transmite reclamația pentru înregistrare și soluționare pe adresa [reclamatii@allianztiriac.ro](mailto:reclamatii@allianztiriac.ro), conform condițiilor contractuale. Înregistrarea, verificarea și soluționarea acestor reclamații este similară cu cea menționată la 3.1.3.3.a).

#### 3.1.3.4. Oferirea răspunsului

Pentru situația descrisă la 3.1.3.3.a) și 3.1.3.3.c), reprezentantul CC – Level 2 trimite răspunsul către reclamant, în funcție de canalul de răspuns preferat de către acesta. Pentru răspunsurile transmise reclamantului prin poștă, plicurile sunt preluate de către un responsabil administrativ AZT și depuse la oficiul poștal. Plicurile sunt transmise fără confirmare de primire. *Termen: 1 zi lucrătoare de la primirea aprobărilor precizate la 3.1.3.3.a pentru preluarea documentelor și depunerea la poșta a documentelor de către responsabilul administrativ AZT).*

*Excepție:* Pentru reclamațiile recepționate de către Departamentul Customer Care - Level 1 la care reclamantul solicită un răspuns telefonic, acesta va fi oferit de către CC – Level 1. Pentru reclamațiile primite în scris dar la care se așteaptă răspuns telefonic, acesta va fi oferit de CC – Level 2 *Termen: 5 zile lucrătoare de la data primirii reclamației pentru 3.1.3.1.a, respectiv 1 zi lucrătoare de la data primirii aprobărilor de la punctul 3.1.3.3.a pentru situația descrisă la 3.1.3.1.b.*

În toate cazurile, răspunsul final este atașat de către reprezentantul CC – Level 2 în aplicația de reclamații. Reclamația se închide în ABS în momentul transmiterii răspunsului.

#### Limite de competență:

L1. Răspunsurile în scris (în format pe hârtie și electronic) la reclamațiile primite din partea clienților/potențialilor clienți/autorităților pot fi oferite doar de către CC – Level 2. Sucursalele, agențiile, celelalte departamente din Sediul Central au obligația de a redirecționa reclamațiile de acest gen către Departamentul Customer Care.

Sucursalele, agențiile, celelalte departamente din sediul central care primesc în mod direct o sesizare/ nemulțumire de la client, au obligația de a face toate diligențele necesare pentru a evita transformarea acesteia în reclamație.

L2. Orice corespondență prin poșta electronică dintre un angajat AZT și client/potențial client, care se transformă în reclamație, se va redirecționa în vederea rezolvării către CC – Level 2, adresa [reclamatii@allianztiriac.ro](mailto:reclamatii@allianztiriac.ro).

#### 3.1.3.5. Înregistrarea confirmării de primire a răspunsului

a. Pentru reclamațiile la care răspunsul a fost oferit telefonic, reprezentantul CC – Level 1 va înregistra în aplicația IT răspunsul transmis.

b. Pentru reclamațiile primite prin intermediul autorităților, reprezentantul CC – Level 2 arhivează confirmarea de primire la reclamație (AWB-ul în cazul transmițerilor prin serviciul rapid de livrare a corespondenței sau, respectiv, copia numărului de înregistrare primit de la registratura autorității).

**3.1.3.6.** Pentru orice modificare a stadiului reclamației (pct. 3.1.3.1.–3.1.3.5.), reprezentantul AZT actualizează reclamația în aplicația IT. Actualizarea presupune reflectarea în aplicație a stadiului curent al reclamației și a tuturor documentelor existente.

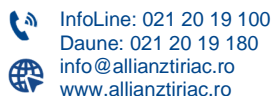
În cazul documentelor existente și în format fizic, pe lângă arhivarea electronică în aplicația de reclamații, se va efectua și arhivarea fizică în cadrul Departamentului Customer Care. Arhiva fizică va fi securizată prin încuiere și va fi accesibilă doar responsabililor cu reclamațiile, Coordonatorului colectivului de analiză și soluționare ale petițiilor, înlocuitorului acestuia și Directorului Departamentului Customer Care.

## 3.2 Rapoarte și analize

### 3.2.1 Rapoarte reclamații

Directorul departamentului Customer Care, împreună cu reprezentanții CC Level 2, verifică modul de înregistrare a reclamațiilor

### Contactează-ne



Allianz-Tiriac Asigurări S.A.  
Str. Buzzești, 82-94, Sector 1, București, România  
Societate autorizată de Autoritatea de Supraveghere Financiară  
Codul alocat în Registrul asiguratorilor și reasiguratorilor: RA-017  
Codul LEI 529900XKNXM9MBH8GS45 | SR EN ISO 9001:2015  
Capital social subscris și vărsat: 94.393.890 lei  
Înregistrat la ORC sub nr. J40/15882/1994, CUI: 6120740

în APLICATIA IT și, în cazul în care constată erori de încadrare a acestora, va efectua corecțiile necesare în APLICATIA IT pentru reflectarea corespunzătoare a nemulțumirii clienților.

#### a) Rapoarte referitoare la anumite arii de activitate

Aceste rapoarte se referă la reclamațiile aferente anumitor arii de activitate și sunt generate la cererea directorilor de departamente. Vor fi monitorizați indicatorii de risc specifici, care includ: numărul de reclamații per produs și numărul de reclamații per intermediar, în vederea identificării și corectării eventualelor deficiențe.

Frecvența raportului: trimestrială. *Termen: 30 de zile de la încheierea trimestrului pentru care se întocmește raportarea.*

#### b). Raport pentru ASF referitor la situația reclamațiilor

Acest raport se întocmește pe baza modelului furnizat de ASF – cuprins în anexa nr. 4 și se transmite prin intermediul aplicației de raportări electronice, conform normelor în vigoare. În acest raport vor fi incluse reclamațiile care se încadrează în definițiile date petiției și petentului de ASF.

**Petent** – 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.

**Petiție** - cererea, reclamația, sesizarea, formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un petent își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea societăților și brokerilor.

Frecvența raportului: trimestrială. *Termen: 45 de zile de la încheierea trimestrului pentru care se întocmește raportarea.*

#### c) Raport cuprinzând situația reclamațiilor unice per petent și per caz

Acest raport se întocmește pe baza modelului furnizat de ASF cuprins în anexa nr. 5 la această procedură și este postat pe website-ul Allianz-Tiriac Asigurari S.A., conform normelor în vigoare.

Frecvența raportului: lunară. *Termen: până în ziua a 15-a a lunii următoare celei raportate.*

#### d) Raport cuprinzând informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor.

Acest raport se întocmește pe baza modelului furnizat de ASF cuprins în anexa nr. 6 și se transmite prin intermediul aplicației de raportări electronice, conform normelor în vigoare, și în scris.

Frecvența raportului: trimestrială. *Termen: 45 de zile de la încheierea trimestrului pentru care se întocmește raportarea.*

#### e) Raport de inventariere a aspectelor sesizate în alte arii care conduc la întârzierea răspunsurilor din partea Customer Care către asigurați/beneficiari ai asigurării/reclamanți

Acest raport se întocmește trimestrial, conform anexei nr. 7 și are drept obiectiv inventarierea aspectelor sesizate în alte arii care conduc la întârzierea răspunsurilor către asigurați/beneficiari ai asigurării/reclamanți. În baza raportului se inițiază discuțiile cu ariile implicate, se formulează soluții pentru remedierea aspectelor ce conduc la întârzieri și se monitorizează statusul soluțiilor agreeate.

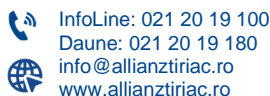
Frecvența raportului: trimestrială.

### 3.3 Drepturi de acces în aplicația APLICATIA IT

Drepturile în Aplicația APLICATIA IT sunt acordate de către Directorul de departament Customer Care, în funcție de rolul fiecărui angajat:

- CC Level 2 – înregistrare/modificare/raportare pentru toate reclamațiile;
- CC Level 1 – înregistrare/vizualizare pentru toate reclamațiile;
- Sucursale/Agenții/Puncte de lucru AZT – adăugare/vizualizare pentru toate reclamațiile;
- Directorul departamentului Customer Care - înregistrare/modificare/raportare pentru toate reclamațiile;
- Coordonatorul colectivului de analiza și soluționare ale petițiilor - înregistrare/modificare/raportare pentru toate reclamațiile.

#### Contactează-ne



Allianz-Tiriac Asigurări S.A.  
Str. Buzești, 82-94, Sector 1, București, România  
Societate autorizată de Autoritatea de Supraveghere Financiară  
Codul alocat în Registrul asiguratorilor și reasiguratorilor: RA-017  
Codul LEI 529900XKNXM9MBH8GS45 | SR EN ISO 9001:2015  
Capital social subscris și vărsat: 94.393.890 lei  
Înregistrat la ORC sub nr. J40/15882/1994, CUI: 6120740