

Denumire procedura	Analiza si solutionarea petitiilor/reclamatii
Data creare	11.03.2025
Versiune	8
Responsabil	Octavian Coman
Cand este necesara procedura	Pentru fiecare petitie/reclamatie primita

1. SCOP

1.1. Procedura pentru managementul reclamatilor are rolul de a asigura gestionarea reclamatilor intr-un mod orientat spre client, identificarea erorilor sistemice si corectarea acestora, precum si indeplinirea cerintelor autoritatilor de reglementare cu privire la gestionarea reclamatilor clientilor. Aceasta include, pe langa regulile privind procesarea reclamatilor in cadrul Porsche Asigurari (denumit in continuare si PVS), si prevederile aplicabile si modul de monitorizare a reclamatilor transmise catre domeniile externalizate.

1.2. Prezenta procedura stabileste metodologia de organizare si modul de desfasurare a activitatii de înregistrare, analizare si solutionare a petitiilor primite de la clienti cu privire la calitatea serviciilor oferite de Porsche Asigurari, astfel încat sa se asigure solutionarea operativa si corecta a acestora si in sensul prevederilor autoritatilor de supraveghere.

1.3. La cererea autoritatii de supraveghere financiara, PVS trebuie sa poata oferi informatii cu privire la fiecare reclamatie in parte. In plus, managementul reclamatilor trebuie sa ofere posibilitatea de imbunatatire a proceselor proprii, daca informatiile inregistrate indica deficiente ale sistemului.

2. DOMENIU DE APLICARE

2.1. Se aplica în cadrul societatii, pentru analiza si solutionarea petitiilor primite.

3. DOCUMENTE DE REFERINTA

3.1 Ordonanta Guvernului nr. 21/1992 - privind protectia consumatorului republicata în MO nr. 75/1994 si aprobată prin Legea 11/1994.

3.2 Art.16 din Regulamentul EIOPA din anul 2010 (Regulamentul Parlamentului European privind infiintarea unei Comisii Europene de Supraveghere, Anexa /1): companiile de asigurari sunt obligate sa asigure o protectie adecvata a asiguratului si a beneficiarului asigurarii si sa ofere posibilitatea de a formula reclamatie, prin infiintarea unui oficiu pentru reclamatii. Implementarea in Romania se face la solicitarea Autoritatii de Supraveghere Financiara (ASF).

4. TERMENI, DEFINITII, PRESCURTARI

4.1. Petitia: o expunere scrisa in limba romana in care este exprimata o nemultumire de catre o persoana (reclamant) cu privire la serviciile oferite de Porsche Asigurari, cu privire la contractul de asigurare. Petitia trebuie sa contina datele de identificare ale petentului, motivul reclamatiei, sa fie semnata. Petitiile pot fi transmise de reclamant:

- prin email: office.pfg@porsche.ro
- folosind formularul online de pe site-ul: <https://www.porschefinance.ro/produse/asigurari-auto/casco-porsche-asigurari/formular-sesizare-casco>
- depuse la registratura Porsche Asigurari: Bd. Pipera, nr. 2, Cladirea Porsche, Voluntari, Jud. Ilfov
- direct catre ASF

Trebuie sa se faca o diferenta clara intre procesarea reclamatilor si procesarea dosarului de dauna, precum si simpla solicitare de indeplinire a contractului, de informatii sau lamuriri.

Exemplu de reclamatie:

- un Partener de vânzări, atunci cand clientul se simte sfătuit inadecvat cu privire la produse de

către un partener de vânzări.

- Criteriile de eligibilitate, atunci cand clientul se plânge pentru că nu primește oferta pentru un produs din cauza criteriilor noastre de acceptare.
- Condițiile contractuale, atunci cand clientul se plânge cu privire la termenii unei oferte.
- Angajati, atunci cand clientul se plange cu privire la comportamentul neprietenos al unui angajat/colaborator.
- Primă, atunci cand clientul se plânge cu privire la faptul ca prima anuala este fixa, desi suma asigurata scade de la an la an, pe perioada contractului finantat.
- Riscuri acoperite, atunci cand clientul se plânge cu privire la riscurile acoperite in situatia in care articole de uz profesional nu sunt asigurate.
- Excluderi, atunci cand clientul se plânge cu privire la avariile care nu au fost acceptate pentru despagubire, provocate din cauza transportarii in interiorul vehiculului a unor obiecte care nu au fost asigurate corespunzator.
- Număr de daune/fransize, atunci cand clientul se plânge pentru că a raportat un eveniment, dar expertul precizează în raportul său că avariile sunt produse in mai multe evenimente (deci sunt necesare mai multe fransize).
- Activitatea Brokerului din cadrul grupului: fără acoperire în ciuda atribuirii, erori de consultanță, lipsă de serviciu

4.2. Reclamant: O persoana care se presupune ca are dreptul sa solicite PVS sa verifice reclamatia sa si care a depus deja o plangere, de exemplu, un titular al politiei de asigurare sau un asigurat.

4.3. Prescurtari:

PVS – Porsche Asigurari DS – Director Sucursala

5. RESPONSABILITATI

5.1. Director de Sucursala

5.1.1. Avizeaza propunerile pentru rezolvarea reclamatilor si semneaza scrisoarea de raspuns pentru solicitarile venite din partea autoritatilor.

5.2. Director Daune - Avizeaza propunerile pentru rezolvarea reclamatilor si semneaza scrisoarea de raspuns pentru solicitarile venite din partea clientilor cu referire la instrumentarea dosarelor de daune.

5.3. Responsabil Produs (Underwriter) - Avizeaza propunerile pentru rezolvarea reclamatilor si semneaza scrisoarea de raspuns pentru solicitarile venite din partea clientilor cu referire produsul de asigurare.

5.4. Alte responsabilitati ale angajatilor Sucursalei

5.4.1. Gestionarea registrului de evidenta a petitiilor;

5.4.2. Arhivarea si pastrarea petitiilor primite si a raspunsurilor formulate si comunicate petentilor;

5.4.3. Analiza si formularea de propuneri pentru solutionarea reclamatilor.

5.4.4. Formularea de propuneri de actiuni corective si preventive pentru eliminarea neconformitatilor care au generat reclamatia.

5.4.5. Monitorizarea realizarii actiunilor corective si preventive stabilite si informarea conducerii societatii

6. DESCRIEREA ACTIVITATILOR PROCEDURATE

6.1 Inregistrarea petitiilor

6.1.1. Petitiile primite se înregistrează în Registrul de evidenta al petitiilor (CRM) dupa care se prezinta spre informare:

- Catre DS – in cazul reclamatilor venite din partea Autoritatilor
- Catre Director daune – in cazul reclamatilor venite din partea clientilor cu referire la dosarele de dauna
- Catre Responsabil Produs – in cazul reclamatilor venite din partea clientilor cu referire la produsul de asigurare.

6.2 Analiza si solutionarea petitiiei

6.2.1. Angajatul care primește petitia este responsabil pentru analiza si solutionarea petitiiei. Documentele trebuie prelucrate în sistemul prevăzut în acest scop (CRM).

6.2.2. Angajatul analizeaza datele si elementele înscrise în petitie în vederea definirii exacte a neconformitatilor constatate si a identificarii cauzelor care au provocat reclamatia, si propune actiuni corective si preventive pentru eliminarea neconformitatilor si prevenirea reaparitiei acestora.

6.2.3. Angajatul poate sa solicite petentului informatii si dovezi suplimentare.

6.2.4. Rezultatele analizei vor fi sintetizate într-o propunere de scrisoare de raspuns la care se ataseaza toate documentele justificative obtinute.

6.2.5. Propunerea de scrisoare de raspuns se prezinta spre informare si decizie, in functie de specificul si expeditorul reclamatie (cf. art 6.1.1) catre DS, Director Daune sau Responsabil Produs. Prin scrisoarea de raspuns se comunica reclamantului modul de solutionare a petitiiei. Scrisoarea de raspuns se semneaza de persoana care a analizat plangerea.

6.2.6. Scrisoarea de raspuns trebuie formulata in scris in termen de 5 zile lucratoare sau in termenul comunicat de ASF. Daca acest lucru nu este posibil avand in vedere volumul mare al solicitarilor, se va transmite, de asemenea, reclamantului, in termen de 5 zile, o adresa cu o solutie temporara. Dupa clarificarea continutului reclamatiei, se va transmite intotdeauna reclamantului o adresa cu rezultatul procesarii.

În măsura în care petitia se referă la un angajat, managerul trebuie informat. În acest caz, răspunsul la plângere trebuie oferit de către superior.

6.3. Urmărirea solutionarii petitiiei

6.3.1. O copie a scrisorii de raspuns si documentul care contine petitia se vor arhiva si pastra.

6.3.2. O copie a scrisorii de raspuns se transmite departamentelor implicate pentru realizarea actiunilor corective si preventive identificate.

6.3.3. Verificarea modului de îndeplinire a actiunilor corective si preventive stabilite revine angajatului care a primit petitia, care va informa conducerea privind evolutia acestora.

7. RAPORTAREA, SISTEMUL DE RAPORTARE SI EVALUAREA

7.1 Raportul catre FMA:

PVS va intocmi un raport anual cu privire la gestionarea tuturor reclamatiilor primite in anul precedent. Acest raport contine urmatoarele informatii:

1. Numarul total al reclamatiilor depuse in perioada de raportare
2. Clasificarea in functie de motivul reclamatiei
3. Numarul de reclamatii solutionate in perioada de raportare si precizarea daca acestea au fost solutionate pozitiv, mediu sau negativ din perspectiva clientului
4. Numarul de reclamatii nesolutionate din perioadele de raportare anterioare
5. Clasificarea in functie de activitatea economica interna sau internationala

Pentru acest scop, sucursala din Romania colecteaza si transmite aceste informatii anual.

7.2. Evaluare/masuri

La procesarea reclamatiilor se va verifica, in functie de fiecare caz in parte, daca este vorba de cauze individuale ale reclamatiei, specifice cazului, sau de o cauza sistematica. In plus, se va analiza anual arhiva tuturor datelor primite privind reclamatiile din punct de vedere al cauzelor sistematice.

8. INREGISTRARI SI FORMULARISTICA

Registrul unic de evidenta al petitiilor (CRM)