

Denumire procedura	Analiza si solutionarea petitii/reclamatii
Data creare	30.03.2024
Versiune	6
Responsabil	Eugenia Mainescu
Cand este necesara procedura	Pentru fiecare petitie/reclamtie primita

1. SCOP

1.1. Procedura pentru managementul reclamatiiilor are rolul de a asigura gestionarea reclamatiiilor intr-un mod orientat spre client, identificarea erorilor sistemice si corectarea acestora, precum si indeplinirea cerintelor autoritatilor de reglementare cu privire la gestionarea reclamatiiilor clientilor. Aceasta include, pe langa regulile privind procesarea reclamatiiilor in cadrul Porsche Asigurari (denumit in continuare si PVS), si prevederile aplicabile si modul de monitorizare a reclamatiiilor 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 reclamatiiilor 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 aprobata 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 reclamatii, 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 politei 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 evidență al petitiilor (CRM) după care se prezintă spre informare:

- Către DS – în cazul reclamațiilor venite din partea Autorităților
- Către Director daune – în cazul reclamațiilor venite din partea clienților cu referire la dosarele de daună
- Către responsabil Produs – în cazul reclamațiilor venite din partea clienților cu referire la produsul de asigurare.

6.2 Analiza și soluționarea petiției

6.2.1. Angajatul care primește petiția este responsabil pentru analiza și soluționarea petiției. Documentele trebuie prelucrate în sistemul prevăzut în acest scop (CRM).

6.2.2. Angajatul analizează datele și elementele înscrise în petiție în vederea definirii exacte a neconformităților constatate și a identificării cauzelor care au provocat reclamația, și propune acțiuni corective și preventive pentru eliminarea neconformităților și prevenirea reapariției acestora.

6.2.3. Angajatul poate să solicite petentului informații și dovezi suplimentare.

6.2.4. Rezultatele analizei vor fi sintetizate într-o propunere de scrisoare de răspuns la care se atașează toate documentele justificative obținute.

6.2.5. Propunerea de scrisoare de răspuns se prezintă spre informare și decizie, în funcție de specificul și expeditorul reclamației (cf. art 6.1.1) către DS, Director Daune sau Responsabil Produs. Prin scrisoarea de răspuns se comunică reclamantului modul de soluționare a petiției. Scrisoarea de răspuns se semnează de persoana care a analizat plângerea.

6.2.6. Scrisoarea de răspuns trebuie formulată în scris în termen de 5 zile lucrătoare sau în termenul comunicat de ASF. Dacă acest lucru nu este posibil având în vedere volumul mare al solicitărilor, se va transmite, de asemenea, reclamantului, în termen de 5 zile, o adresă cu o soluție temporară. După clarificarea conținutului reclamației, se va transmite întotdeauna reclamantului o adresă cu rezultatul procesării.

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

6.3. Urmarirea soluționării petiției

6.3.1. O copie a scrisorii de răspuns și documentul care conține petiția se vor arhiva și păstra.

6.3.2. O copie a scrisorii de răspuns se transmite departamentelor implicate pentru realizarea acțiunilor corective și preventive identificate.

6.3.3. Verificarea modului de îndeplinire a acțiunilor corective și preventive stabilite revine angajatului care a primit petiția, care va informa conducerea privind evoluția acestora.

7. RAPORTAREA, SISTEMUL DE RAPORTARE ȘI EVALUAREA

7.1 Raportul către FMA:

PVS va întocmi un raport anual cu privire la gestionarea tuturor reclamațiilor primite în anul precedent. Acest raport conține următoarele informații:

1. Numărul total al reclamațiilor depuse în perioada de raportare
2. Clasificarea în funcție de motivul reclamației
3. Numărul de reclamații soluționate în perioada de raportare și precizarea dacă acestea au fost soluționate pozitiv, mediu sau negativ din perspectiva clientului
4. Numărul de reclamații nesoluționate din perioadele de raportare anterioare
5. Clasificarea în funcție de activitatea economică internă sau internațională

Pentru acest scop, sucursala din România colectează și transmite aceste informații anual.

7.2. Evaluare/masuri

La procesarea reclamatilor 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 reclamatile din punct de vedere al cauzelor sistematice.

8. INREGISTRARI SI FORMULARISTICA

Registrul unic de evidenta al petitiilor (CRM)