

Denumire procedura	Solutionare reclamatii
Versiune	04
Data creare	decembrie 2016
Responsabil	Porsche Broker de Asigurare
Cand este necesara procedura	Pentru fiecare petitie primita de la clienti

1. INTRODUCERE

1.1. Scop

Reglementarea actiunilor ce trebuiesc efectuate in vederea solutionarii petitiilor / sesizarilor / reclamatiiilor, si transmiterii raspunsului catre petent.

1.2. Aplicabilitate

Se foloseste in cadrul Porsche Broker pentru solutionarea acestor cazuri, conform cerintelor legale.

1.3. Definitii

Solicitarea de tip reclamatie este o sesizare a clientilor Porsche Broker de Asigurare de rezolvare a unor situatii considerate de catre acestia drept abateri de la conditiile legale sau contractuale de furnizare a serviciilor/produselor, la care este asteptat un raspuns sau o rezolutie.

2. PROCEDURA

2.1. Modalitati de adresare a solicitarii tip petitie / reclamatie

Clientii care beneficiaza de produsele Porsche Broker de Asigurare pot adresa reclamatiiile in limba romana astfel:

- **telefonic**, la Centrul Servicii Clienti la numarul **+40.21.208.26.00**, intre orele 9:00 – 18:00, Luni-vineri;
- **prin posta**, catre Porsche Broker de Asigurare, Bd. Pipera, Nr. 2, Cladirea Porsche, Voluntari, Jud. Ilfov;
- **prin fax** la **40.21.208.26.05**;
- **prin e-mail** la adresa **office@porschebank.ro**;
- **pe site-ul Porsche Bank**:

http://www.porschebank.ro/ro/relatii_clienti/parerea_dumneavoastra_conteaza/sesizari_asigurari

- la sediul companiei: **Bd. Pipera, nr. 2, Cladirea Porsche, Voluntari, Jud. Ilfov**

2.2. Termene

2.2.1. Clientii Porsche Broker de Asigurare pot adresa petitii / reclamatii, indicand in mod obligatoriu datele de identificare, numarul politei de asigurare, numarul contractului de leasing daca este cazul, informatii detaliate privind datele contestate, precum si adresa postala sau de e-mail la care doresc sa primeasca in scris raspunsul la petitia / reclamatia lor (in cazul in care se solicita raspuns in scris).

2.2.2. Porsche Broker de Asigurare va transmite clientului raspunsul motivat la petitia / reclamatia formulata, in termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii acesteia.

2.2.3. Reclamatiiile cu acelasi obiect, aceleasi pretentii, transmise in mod repetat de catre un client, vor fi clasate de catre PORSCHE BROKER DE ASIGURARE, fara a mai transmite niciun raspuns acestuia, numai

dupa ce PORSCHE BROKER DE ASIGURARE (i) va solicita clientului sa aiba in vedere raspunsul transmis deja (ii) si va aduce la cunostinta acestuia faptul ca orice alte reclamatii similare vor fi clasate.

2.3. Modalitati de informare

Pentru orice reclamatie primita de la client, adresata in scris sau verbal, Porsche Broker de Asigurare va transmite un raspuns verbal sau scris, prin e-mail sau prin posta, la adresa sau numarul de telefon mentionate de catre client. Raspunsurile telefonice din Call Center sunt inregistrate, cu acordul clientului, si constituie raspuns oficial la solicitarile clientilor.

Serviciul Relatii Clienti sta la dispozitia clientilor cu orice fel de informatie privind politele de asigurare intermediare de Porsche Broker de Asigurare:

- Derularea contractelor de asigurare;
- Imputerniciri pentru deschiderea dosarelor de dauna;
- Facturi emise;
- Situatia platilor aferente ratelor de asigurare;
- Scadentatul ratelor de asigurare;
- Alte formulare specifice (daune auto)

2.4. Inregistrarea petitiei / sesizarii / reclamatiei

- Petitia se inregistreaza cu numar de intrare indiferent de modalitatea de transmitere utilizata de client sau entitatea juridica prin intermediul careia a fost transmisa petitia clientului.
- Se completeaza in *Registrul unic de petitii*, in format electronic, toate datele mentionate in acesta. Inregistrarea se efectueaza cronologic, pornindu-se cu nr.01 la fiecare inceput de an calendaristic.

2.5. Formularea si transmiterea raspunsului catre petent:

- In termenul legal de 30 de zile de la inregistrarea petitiei, se formuleaza raspunsul catre petent in baza documentelor existente si in baza conditiilor contractuale semnate cu clientul in cauza.
- Raspunsul va fi intocmit de catre inspectorul de asigurare care se ocupa de tipul de activitate in care se incadreaza sesizarea / reclamatia petentului apoi va fi verificat si semnat de catre seful de departament;
- Cazurile mai complicate vor fi inaintate catre departamentul juridic pentru formularea unui raspuns (la recomandarea sefului de departament). Solicitarea va fi transmisa catre departamentul juridic impreuna cu adresa de raspuns formulata de inspectorul de asigurari si restul documentelor necesare in formularea raspunsului final pentru client.

- Adresa de raspuns va fi inregistrata cu numar de iesire si transmisa petentului / institutiei la care s-a depus reclamatia prin posta, curier special sau o alta modalitate indicata de client (e-mail, fax, etc);
- Daca petitia a fost primita direct de la ASF, nota de fundamentare va fi transmisa si in format electronic (mail) catre ASF, impreuna cu restul documentelor si informatiilor solicitate.

Termenul de raspuns la solicitarile primite din partea ASF este de 10 zile sau termenul precizat in mod expres in solicitare.

Nota de fundamentare trebuie obligatoriu semnata de una din persoanele semnificative din cadrul Porsche Broker (administrator executiv).

2.6. Adrese multiple, pentru aceeasi plangere

In cazul in care, petentul adreseaza mai multe sesizari/reclamatii catre Porsche Broker, privitoare la acelasi eveniment fiecare reclamatie a petentului si raspuns din partea brokerului vor fi inregistrate cu numar de intrare si iesire individual.

Se vor aplica prevederile punctului 2.2.3. de mai sus.

2.7. Arhivarea documentelor

Documentele aferente plangerilor vor fi arhivate astfel:

- a) Electronic in calea: **U:\Insurance & Broker\ INSURANCE\ RECLAMATII CLIENTI BROKER**, in foldere separate pe fiecare client
- b) Fizic, in biblioraftul **“RECLAMATII CLIENTI BROKER”**.