

| | |
|-------------------------------------|---|
| Denumire procedura | Analiza si solutionarea petitiilor |
| Data creare | Iunie 2012 |
| Responsabil | Porsche Asigurari |
| Cand este necesara procedura | Permanent |

APROBARE DOCUMENT

| | Functia | Numele si prenumele | Data | Semnatura |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|-------------|------------------|
| Elaborat | Head of Claims Department | Marius Vasilescu | 21.06.2012 | |
| Aprobat | Head of Insurance Division | Virgil Chirica | 21.06.2012 | |

EVIDENTA MODIFICARILOR DOCUMENTULUI

| Editie/ revizie | Data | Sectiunea / pagina / paragraful modificat | Observatii |
|----------------------------|-------------|--|---|
| 1 | 21.06.2012 | | |
| 2 | 11.08.2017 | | Adaptare conform Procedura Austria_Beschwerdemanagement_PBV_V2 DE |
| | | | |

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 PoAs), 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, PoAs trebuie sa poata oferi informatii cu privire la fiecare reclamatie in parte. In plus, managementul reclamatilor trebuie sa ofere posibilitatea de imbunatatire a proceselor propria, 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 sis a ofere posibilitatea de a formula reclamatii, prin infiintarea unui oficiu pentru reclamatii. Implementarea in Romania se face la solicitarea Autoritatii de Supraveghere a Pietelor Financiare (FMA).

4. TERMENI, DEFINITII, PRESCURTARI

4.1. Petitia: o expunere scrisa 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 si stampilata.

Petitiile pot fi transmise de reclamant prin email, fax, folosind formularul online de pe site-ul www.porschebank.ro sau depuse la registratura Porsche Asigurari.

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

Exemplu de reclamatie:

Numarul daunelor/fransiza: Clientul se plange de faptul ca a raportat o dauna, insa expertul a stabilit in raportul sau de expertiza ca este vorba de mai multe daune (de aceea se aplica de mai multe ori fransiza)

4.2. Reclamant: O persoana care se presupune ca are dreptul sa solicite PoAs 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

PoAs – Porsche Asigurari

DG – Director general

CASP - Colectivul de analiza si solutionare a petitiilor

5. RESPONSABILITATI

5.1. Director general

5.1.1. Avizeaza propunerile pentru rezolvarea reclamatilor si semneaza scrisoarea de raspuns.

5.2 Colectivul de analiza si solutionarea a petitiilor

5.1. Gestionarea registrului de evidenta a petitiilor;

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

5.3. Analiza si formularea de propuneri pentru solutionarea reclamatilor.

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

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

5.3. Sefii departamentelor implicate

5.3.1. Pune la dispozitia CASP informatii si documente necesare solutionarii petitiilor

5.3.2. Raspund de aplicarea actiunilor corective si preventive stabilite.

6. DESCRIEREA ACTIVITATILOR PROCEDURATE

6.1 Inregistrarea petitiilor

6.1.1. Petitiile primite se înregistreaza de catre în Registrul de evidenta al petitiilor dupa care se prezinta spre informare DG.

6.2 Analiza si solutionarea petitiei

6.2.1. CASP 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.

6.2.2. CASP poate sa solicite documente, informatii, justificari scrise din partea departamentului(lor) implicat(e), si/sau sa solicite petentului informatii si dovezi suplimentare.

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

6.2.4. Propunerea de scrisoare de raspuns se prezinta spre informare si decizie DG. Prin scrisoarea de raspuns se comunica reclamantului modul de solutionare a petitiei.

6.2.5. Scrisoarea de raspuns trebuie formulata in scris in termen de 5 zile lucratoare. 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.

6.3. Urmarirea solutionarii petitiei

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

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

6.3. Verificarea modului de îndeplinire a actiunilor corective si preventive stabilite, revine CASP, care va informa conducerea privind evolutia acestora.

7. Raportarea, sistemul de raportare si evaluarea

7.1 Raportul catre FMA

PoAs va intocmi un raport anual cu privire la gestionarea tuturor reclamatiiilor primite in anul precedent.

Acest raport contine urmatoarele informatii:

1. Numarul total al reclamatiiilor 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

7.2. Evaluare/masuri

La procesarea reclamatiiilor 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 reclamatiiile din punct de vedere al cauzelor sistemice.

7. INREGISTRARI SI FORMULARISTICA

Registrul unic de evidenta al petitiiilor.