

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		

1. SCOP

1.1. 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.

2. DOMENIU DE APLICARE

2.1. Se aplica în cadrul societatii, pentru analizarea 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 Norma CSA din 23.05.2012 privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea asiguratorilor si intermediarilor in asigurari

4. TERMENI, DEFINITII, PRESCURTARI

Petitia reprezinta o expunere scrisa in care se formuleaza cereri, opinii, plangeri, obiectiuni sau nemulțumiri ale clientilor, cu referire la serviciile oferite de Porsche Asigurari.

Petitia trebuie sa contina datele de identificare ale petentului, motivul reclamatiei si sa fie semnata si stampilata.

Prescurtari

DG – Director general

CASP - Colectivul de analiza si solutionare a petitiilor

5. RESPONSABILITATI

5.1. Director general

5.1.1. Avizeaza propunerile pentru rezolvarea reclamatiiilor 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 reclamatiiilor.

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 semnata de DG se transmite reclamantului.

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. INREGISTRARI SI FORMULARISTICA

Registrul unic de evidenta al petitiilor.