Denumire procedura	**Procedura privind solutionarea litigiilor si reclamatiilor clientilor**
Versiune	**8**
Data creare	**16.10.2026**
Responsabil	**Porsche Broker de Asigurare**
Cand este necesara procedura	**Pentru fiecare petitie primita de la clienti**

1. INTRODUCERE

1.1. Scop

Reglementarea actiunilor ce trebuie efectuate in vederea solutionarii petitiilor / sesizarilor / reclamatiilor, si transmiterii raspunsului catre petent. Prezenta procedura sa aproba de conducerea executiva, se publica pe site si se comunica ASF in termen de 30 de zile de la aprobare.

1.2. Aplicabilitate

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

1.3. Definitii

Petent - persoană fizică sau juridică care are calitatea de asigurat, contractant, beneficiar, persoană prejudiciată sau reprezentanţi ai acestora, aşa cum sunt definite de legislaţia în vigoare;

Petiţie - cererea, reclamaţia, sesizarea, formulată în scris ori prin poştă electronică, prin intermediul căreia un petent îşi exprimă nemulţumirea cu privire la activitatea societăţilor şi brokerilor.

2. PROCEDURA

Activitatea de recepționare, inregistrare, analiza si solutionare a petitiilor / sesizailor / reclamatiilor clientilor se va desfasura cu respectarea legislatiei in vigoare: Legea nr.237 / 2015, Legea nr. 32 / 2000, Norma ASF nr.18 / 2017.

2.1. Modalitati de adresare a solicitarii tip petitie / reclamatie

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

- telefonic, la Centrul Servicii Clienti la numarul **021.208.26.00**, 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 021.208.26.05;
- prin e-mail la adresa office.pfg@porsche.ro

- pe site-ul Porsche Finance Group: https://www.porschefinance.ro/produse/asigurari-auto/intermediere-asigurari/sesizare-porsche-broker/
- la sediul companiei: Bd. Pipera, nr. 2, Cladirea Porsche, Voluntari, Jud. Ilfov
- direct catre Autoritatea de Supraveghere Financiara (ASF)

De asemenea, clientii pot utiliza si metode alternative de solutionare a litigiilor, astfel:

- Persoanele fizice – entitatea de solutionare alternativa a litigiilor, SAL-FIN
- Persoanele juridice – medierea sau arbitrajul

Solutionarea amiabila sau apelarea la metodele de solutionare alternativa nu anuleaza dreptul clientilor de a se adresa instantelor de judecata.

2.2. Termene

Clientii Porsche Broker de Asigurare pot adresa petitii / reclamatii, prezentand in mod obligatoriu copia actului de identitate (persoane fizice) si actul de reprezentare (persoane juridice) astfel incat sa se poata verifica identitatea si calitatea persoanelor semnatare ale petitiilor.

De asemenea, petentul va indica date minime de identificare, de exemplu, dar fara a se limita la:

- numarul politei de asigurare,
- seria de sasiu a masinii,
- tipul politei (leasing, credit, non-finantare)
- informatii detaliate privind datele contestate,
- adresa de e-mail / postala la care doresc sa primeasca in scris raspunsul la petitia / reclamatia lor.

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, sau in termenul solicitat de catre ASF.

2.3. Modalitati de informare

Pentru orice reclamatie primita de la client, adresata in verbal sau in scris, Porsche Broker de Asigurare va transmite un raspuns verbal (doar apel inregistrat cu acordul clientilor – Call Center) 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 intermediate de Porsche Broker de Asigurare:

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

Adresa de e-mail si numarul de telefon la care se pot solicita informatii despre stadiul rezolvarii petitiilor: office.pfg@porsche.ro

2.4. Inregistrarea petitiei / sesizarii / reclamatiei

Petitia se inregistreaza cu numar de intrare daca modalitatea de transmitere este prin corespondenta, pe hartie printata / scrisa, in IMIS. Petitiile transmise via e-mail nu se inregistreaza cu numar de intrare.

Fiecare petitie / reclamatie se completeaza in *Registrul unic de petitii*, in format electronic. Inregistrarea se efectueaza cronologic, pornindu-se cu nr. 01 la fiecare inceput de an calendaristic. Numarul de inregistrare acordat este unic pentru fiecare petitie.

2.5. Formularea si transmiterea raspunsului catre petent:

In termenul legal de maxim 30 de zile de la inregistrarea petitiei sau termenul solicitat de Autoritati, 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.
Pentru cazurile mai complicate se va solicita aviz juridic pentru formularea unui raspuns (la recomandarea sefului de departament). Solicitarea va fi transmisa 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 din ELO si transmisa petentului / institutiei de la care s-a receptionat 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 incarcandu-se in aplicatia dezvoltata de catre ASF, impreuna cu restul documentelor si informatiilor solicitate.

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.

Reclamatiile 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.

2.7. Arhivarea documentelor

Documentele aferente plangerilor vor fi arhivate astfel:

a) Electronic in calea: U:\Insurance Management\All\INSURANCE\STATISTICI \RAPORTARI ASF\RECLAMATII ASF\BROKER\RECLAMATII, in foldere separate pe fiecare client.

b) Fizic, in biblioraftul “RECLAMATII CLIENTI BROKER” – doar in cazul petitiilor primite in format tiparit / scris pe hartie.

2.8. Raportari ASF

Raportarile privind petitiile se transmit semestrial catre ASF:
- Situatia petitiilor
- Informatii privind principalele probleme identificate in activitatea de solutionare si gestionare a petitiilor.

Termenul de transmitere a raportarilor este de 45 de zile de la data incheierii semestrului pentru care se intocmesc raportarile.

2.9. Control intern

a) Toate raspunsurile la reclamatii sunt supervizate de seful departamentului.
b) Registrul unic de petitii este implementat in format electronic, inregistrarea se efectueaza cronologic, pornindu-se cu nr. 01 la fiecare inceput de an calendaristic.