

Tratarea reclamatiiilor

cod: MDI-05

In vigoare de la: 08.11.2019

Acest document este proprietatea WERT AUDIT SRL.

Reproducerea integrala sau partiala a documentului, indiferent de procedeul folosit (electronic, mecanic, fotocopiere, etc.), este interzisa fara consimtamantul dovedit al proprietarului.

CUPRINS

- 1. Scop**
- 2. Domeniu de aplicare**
- 3. Definitii si abrevieri**
 - 3.1 Definitii**
 - 3.2 Abrevieri**
- 4. Inregistrarea reclamatilor**
- 5. Analiza reclamatiei**
- 6. Tratarea reclamatiei**
- 7. Confidentialitatea informatiilor**

1. Scop

Prezentul document descrie modul in care Wert Audit SRL inregistreaza si trateaza reclamatii primite.

2. Domeniu de aplicare

Procedura este aplicata de WERT AUDIT SRL pentru analiza si solutionarea reclamatilor primite, cat si de clienti pentru inaintarea reclamatilor.

Reclamatii pot fi referitor la procesul de evaluare a sistemelor de management efectuat de Wert Audit SRL, la conduita si/sau competenta personalului Wert Audit SRL sau la actiunile intreprinse de clientii Wert Audit SRL certificati.

3. Definitii si abrevieri

3.1 Definitii

Termenii utilizati in prezenta procedura sunt folositi in acelasi sens cum sunt definiti in SR EN ISO / CEI 17000:2005 - "Evaluarea conformitatii. Vocabular si principii generale".

Reclamatie - exprimare a insatisfactiei, alta decat apelul, de catre orice persoana sau organizatie fata de un organism de evaluare a conformitatii, referitoare la activitatile acelui organism, pentru care se asteapta un raspuns.

3.2 Abrevieri

SM - Sistem de Management;

MSM - Manualul Sistemului de Management al Wert Audit;

DG - Director General;

RM - Reprezentant management

AS - Conducator echipa de audit;

A - Auditor;

4. Inregistrarea reclamatilor

Reclamatii/sesizarile se pot face in scris si se pot transmite catre Wert Audit SRL prin posta, fax sau e-mail. Acestea sunt inregistrate in Registrul de intrari-iesiri, iar apoi inaintate Directorului General pentru analiza.

Directorul General analizeaza daca acestea pot fi incadrate ca fiind reclamatii sau sesizari. Pentru reclamatii stabileste daca este necesara expertiza unui expert tehnic in domeniul reclamat.

Reclamatii trebuie sa contina cel putin urmatoarele elemente pentru a fi validate:

- datele de identificare si contact ale persoanei fizice care face reclamatia si anume: numele, prenumele, telefon, adresa de corespondenta sau e-mail;

- in cazul in care reclamatia este facuta in numele unei persoane juridice se vor furniza si urmatoarele date: numele organizatiei, adresa de corespondenta, e-mail, telefon, numarul de inregistrare la registrul comertului, Codul Unic de Identificare si reprezentantul legal;

- obiectul reclamatiei cu detalieri situatii de fapt;

- unde este cazul, documente pentru sustinerea reclamatiei;

- reclamatia trebuie sa contina semnatura si data intocmirii.

Nota - In cazul transmiterii reclamatiei prin fax sau e-mail se va transmite o copie scanata a reclamatiei redactate si semnate.

Reclamatii primite si analizate de DG sunt inregistrate de catre RM in Registrul de reclamatii si apeluri. In urma inregistrarii, RM va transmite o adresa de confirmare a primirii reclamatiei impreuna cu numarul si data inregistrarii prin posta, fax sau e-mail in termen de maxim 5 zile de la data inregistrarii in Registrul de reclamatii si apeluri.

5. Analiza reclamatiei

Atunci cand pentru rezolvarea reclamatiei nu este necesara expertiza unui expert tehnic in domeniul reclamat, Directorul General o analizeaza si stabileste solutiile adecvate pentru diminuarea sau eliminarea efectului reclamatiei cat si pentru tratarea cauzelor acesteia.

In cazul in care sunt necesare informatii suplimentare fata de cele deja furnizate de reclamant acestea pot fi solicitate atat reclamatului cat si reclamantului.

6. Tratarea reclamatiei

Daca Directorul General stabileste ca este necesara expertiza unui expert tehnic, datorita activitatilor desfasurate de reclamat, acesta va selecta personalul necesar.

Atunci cand selecteaza expertul tehnic pentru activitatile desfasurate de reclamat, Directorul General va sigura respectarea urmatoarelor principii:

- imparțialitate (sa se evite conflictul de interese);
- obiectivitate si responsabilitate (are competenta necesara evaluarii din punct de vedere tehnic si formal, si raspund pentru deciziile lor);
- confidentialitate (specialistul raspunde de protejarea informatiilor cu caracter personal referitoare la reclamant, in afara de cazul cand reclamantul isi exprima consimtamantul pentru difuzarea informatiilor).

Directorul General stabileste impreuna cu expertul tehnic data la care se va efectua analiza reclamatiei, dar nu mai tarziu de 5 zile de la data inregistrarii reclamatiei in Registrul de intrari si iesiri.

In urma analizei reclamatiei, Directorul General stabileste raspunsul catre reclamant si analizeaza cauzele care au condus la primirea reclamatiei.

Directorul General stabileste impreuna cu clientul (unde este cazul) si reclamantul daca si in ce masura subiectul reclamatiei si modul de rezolvare trebuiesc facute publice.

Daca reclamatia este considerata nefondata, Directorul General respinge reclamatia si formuleaza raspunsul documentat. Raspunsul este transmis reclamantului in maxim 5 de zile de la data inregistrarii acesteia in Registrul de reclamatii si apeluri.

Analiza reclamatiei cuprinde documentele implicate, inregistrari ale activitatilor si orice alte informatii considerate necesare si relevante pentru validarea reclamatiei (inclusiv informatii din tratarea unor reclamatii similare, inregistrate si rezolvate anterior).

Analizarea si rezolvarea reclamatiei se face in maxim 30 zile de la data inregistrarii acesteia in Registrul de intrari si iesiri.

In cazul in care reclamatia are ca obiect un client certificat de Wert Audit SRL, este posibil ca, in anumite situatii, sa apara necesitatea efectuării unui audit pentru investigarea reclamatiei. In acest caz, clientul respectiv este anuntat, prezentandu-i-se motivele efectuării auditului.

In urma efectuării auditului de investigare a reclamatiei DG va tine cont de recomandarea facuta de conducatorul echipei de audit in raportul de audit.

In cazul in care DG hotaraste ca reclamatia este fondata clientul reclamat trebuie sa suporte toate cheltuielile legate de auditul de investigare a reclamatiei.

Atunci cand rezolvarea reclamatiei necesita efectuarea de investigatii suplimentare (de exemplu un audit investigare reclamatii) care nu se pot finaliza in 30 de zile, reclamantul este instiintat ca reclamatia sa este in curs de analiza si dupa terminarea investigatiilor suplimentare Wert audit ii va comunica rezultatul.

In tratarea reclamatilor referitoare la utilizarea abuziva a statutului de organizatie certificata, a certificatelor sau a marcii de certificare de catre clientii Wert Audit SRL se va tine cont de prevederile documentului ``Reguli de utilizare a certificatelor si a marcii de conformitate``, cod MDI-04.

Reclamiile privind obiectivitatea echipelor de audit ale Wert Audit SRL si a modului de stabilire a neconformitatilor sau a divergentelor ce nu au putut fi incheiate pana la terminarea auditului trebuiesc consemnate in procesul verbal al sedintei de inchidere al auditului, in caz contrar acestea nu vor fi luate in considerare.

Nu se pot reclama neconformitati sau modul de formulare al acestora daca acestea nu sunt contestate in procesul verbal al sedintei de inchidere al auditului. Exceptie fac cazurile in care procesul verbal al sedintei de inchidere al auditului nu este semnat de cel putin un reprezentant al organizatiei.

Daca reclamantul accepta decizia sau actiunea propusa, atunci decizia sau actiunea trebuie indeplinita si inregistrata in Registrul de reclamatii si apeluri.

Daca reclamantul respinge decizia sau actiunea propusa, atunci reclamatia va ramane deschisa, inregistrandu-se un apel din partea reclamantului, urmand a fi tratat conform prevederilor procedurii Tratarea apelurilor.

In cazul in care o reclamatie se transforma in litigiu, acesta se rezolva in instanta judecatoreasca.

Decizia si masurile ce urmeaza a fi intreprinse de Wert Audit SRL se vor transmite reclamantului in termen de maxim 5 zile de la data inregistrarii in Registrul de reclamatii si apeluri.

7. Confidentialitatea informatiilor

Wert Audit SRL se obliga sa respecte confidentialitatea informatiilor in posesia carora intra atat prin Politica pentru asigurarea confidentialitatii declarata cat si prin clauzele de confidentialitate stipulate in contractele incheiate cu clientii sai.

7.1 Date ale persoanelor juridice

Wert Audit S.R.L. se angajeaza sa pastreze confidentialitatea datelor si informatiilor furnizate / obtinute pentru si in urma tratarii unei reclamatii.

7.2 Date ale persoanelor fizice (Date cu caracter personal)

Datele cu caracter personal ce pot fi furnizate pentru tratarea reclamatilor pot fi "nume si prenume", "functia in cadrul organizatiei", "specializari", "calificari", "certificari", "atributii specificate in fisa postului", "participarea la diverse activitati in cadrul organizatiei", "aptitudini", "semnatura" colectate prin: informatiile furnizate prin intermediul formularului de reclamatie si documentele atasate la acesta de catre reclamant, documentele detinute de Wert Audit S.R.L. la dosarul clientului (contract, program de audit, plan audit, raport audit, etc.).

Prelucrarea acestor date este necesara pentru tratarea reclamatilor inaintate de reclamanti referitoare la activitatea desfasurata de organizatiile in care persoanele vizate isi desfasoara activitatea.

Pentru tratarea reclamatilor, persoanele vizate trebuie sa fie de acord cu colectarea si prelucrarea datelor cu caracter personal.

Drepturile persoanelor vizate si modul de exercitare al acestor drepturi sunt descrise in Regulamentul pentru colectarea si prelucrarea datelor cu caracter personal, cod: R-DCP.

In vederea tratarii reclamatilor, Wert Audit S.R.L. poate dezvalui date cu caracter personal urmatoarelor categorii de destinatari:

- a) imputerniciti (DG, RM, echipa de audit, membrii ai Comisiei de Certificare, DC)
- b) furnizori de servicii (contabilitate, curierat, servicii bancare);
- c) autoritati publice (Parchet, Politie, instantele judecatoresti si altor organe abilitate ale statului), in baza si in limitele prevederilor legale si ca urmare a unor cereri expres formulate;
- d) reprezentantilor legali / imputerniciti ai reclamantului si/sau reclamantului;

e) persoanei vizate in contextul exercitarii dreptului de acces.

Toate documentele care contin date cu caracter personal se inregistreaza si urmeaza regulile de pastrare, procesare, multiplicare, transport, transmitere, distrugere si arhivare stabilite prin Ordinul Ministerului Finantelor Publice nr. 2634/2015, procedurile interne ale Wert Audit S.R.L. si prevederile Regulamentului (UE) 2016/679.

Regulamentul pentru colectarea si prelucrarea datelor cu caracter personal, cod: R-DCP implementat de Wert Audit S.R.L., transpune prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 si poate fi consultat pe site-ul www.wertaudit.ro.

Acest document este proprietatea WERT AUDIT SRL.

Reproducerea integrala sau partiala a documentului, indiferent de procedeul folosit (electronic, mecanic, fotocopiere, etc.), este interzisa fara consimtamantul dovedit al proprietarului.