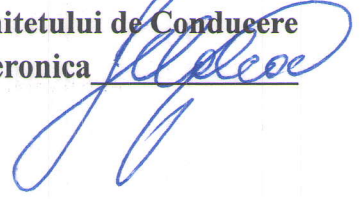


APROBAT
Proces - Verbal nr. 19 din 03-mai 2016
Președintele Comitetului de Conducere
Malcoci Veronica



REGULAMENT

PRIVIND EXAMINAREA ȘI SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR

Chișinău 2016

Prezentul Regulament este elaborat în corespundere cu prevederile Legii nr. 407-XVI din 21.12.2006 cu privire la asigurări, Legii nr. 414-XVI din 22.12.2006 cu privire la asigurarea obligatorie de răspundere civilă pentru pagube produse de autovehicule, Legii nr. 190-XIII din 19 iulie 1994 cu privire la petiționare, Legea nr. 133 din 8 iulie 2011 „Privind protecția datelor cu caracter personal”, Legea privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13.03.2003, Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 1141 din 4 octombrie 2006 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații, Hotărârea Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr. 38/14 din 28.09.2012 cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la modalitatea de examinare a petițiilor de către participanții profesioniști la piața financiară nebancaară.

I. DEFINIȚII

1. *Petiție/Reclamație* – o expunere scrisă adresată de o persoană sau de un grup de persoane adresată companiei, în care se formulează o cerere, o revendicare, un punct de vedere, se contestă activitatea sau actele emise sau nesoluționarea în termenul stabilit a unei cereri.
2. *Client* – contractantul, asiguratul, beneficiarul și/sau potențialul asigurat, beneficiar a despăgubirii și/sau îndemnizației de asigurare.
3. *Persoană responsabilă* – angajatul desemnat pentru soluționarea petiției/reclamației și/sau transmiterea acesteia cu concluzia sa spre examinare conducătorului.

II. REGULI ȘI PRINCIPII GENERALE

1. Î.M. C.A. „GRAWE CARAT Asigurări” S.A. (în continuare, **Compania**) asigură prestarea serviciilor de asigurare în subdiviziuni înregistrate în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.
2. Subdiviziunile teritoriale sunt dotate cu materiale și informații necesare pentru a asigura informarea completă a Clientului despre datele generale despre Companie, produsele de asigurare oferite de Companie și drepturile Clientului.
3. În scopul soluționării operative și eficiente ale petițiilor clienților, clienții-petiționari pot fi invitați la sediul companiei, unde vor fi solicitate, după caz, explicații, comentarii și materiale suplimentare.
4. Compania asigură confidențialitatea datelor care fac obiectul petiției, precum și a datelor cu caracter personal.

III. PREZENTAREA PETIȚIILOR

1. Petițiile pot fi prezentate personal, prin curier, expediate prin poștă, pe adresa electronică a companiei sau prin fax și sunt înregistrate în mod obligatoriu.
2. Petițiile trebuie să fie semnate de autor, indicându-se numele, prenumele și domiciliul și alte date pentru identificarea petiționarului.
3. Petiția în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, precum și să conțină informații privind numele, prenumele, domiciliul și adresa electronică a petiționarului și alte date de contact.
4. Petițiile adresate repetat, care nu conțin argumente, date sau informații noi, nu se reexaminează, despre faptul dat urmînd a fi informat petiționarul.
5. În situația în care o persoană adresează în aceeași perioadă de timp mai multe petiții cu același subiect, acestea se vor conexa, petiționarul urmînd să primească un singur răspuns.

6. Dacă după expedierea răspunsului parvine o nouă petiție cu același conținut sau care se referă la aceeași problemă, aceasta se atașează la petiția inițială, făcându-se mențiune că s-a răspuns și se informează petiționarul.
7. În cazul în care o petiție este semnată de mai multe persoane fizice sau juridice, se va indica persoana căreia urmează să i se expedieze răspunsul. În absența acestei mențiuni, primul semnatar este considerat a fi petiționarul căruia urmează să-i fie expediat răspunsul.
8. În cazul parvenirii unor petiții, textul cărora nu poate fi descifrat sau care nu conțin date suficiente pentru examinarea lor, în termen de 3 zile lucrătoare petiționarul va fi înștiințat despre acest fapt, solicitându-i-se concretizarea problemelor abordate.
9. În cazul în care o petiție este adresată greșit, ea va fi remisă înapoi petiționarului în termen de 3 zile lucrătoare.
10. Petițiile care nu sunt semnate și/sau nu conțin date de identificare ale petiționarului sau care nu corespund cerințelor față de documentul electronic se consideră anonime și nu se examinează, cu excepția petițiilor ce conțin informații referitor la securitatea națională sau ordinea publică, care se remit spre examinare organelor competente.

IV. ÎNREGISTRAREA PETIȚIILOR

1. Registrele de petiții sunt ținute separat pentru asigurări de viață și asigurări generale, în formă electronică sau pe suport de hârtie.
2. Înregistrarea petițiilor se efectuează în Registrul pentru asigurări de viață de către Șeful Departamentului Asigurări de Viață, iar pentru asigurări generale de către asistentul Comitetului de Conducere desemnat.
3. În cazul depunerii petiției la subdiviziunile teritoriale ale companiei, persoanele desemnate în calitate de persoane responsabile de activitatea subdiviziunii vor expedia, către asistentul Comitetului de Conducere desemnat, imediat în ziua depunerii o copie a petiției la sediul central al companiei, prin orice mijloc disponibil: e-mail, fax, telefonogramă, etc. Originalul petiției va fi prezentat la sediul central cu prima posibilitate.
4. După înregistrarea petițiilor, acestea se înaintează conducătorului companiei, care indică pe rezoluție persoana desemnată pentru soluționarea petiției.
5. Scrierea în registre se face astfel, încât să excludă posibilitatea de a fi radiată (ștersă, distrusă) în mod mecanic, chimic sau în orice alt mod, fără a lăsa urme vizibile ale radierii (ștergerii, distrugerii).
6. Înscrierile în registre trebuie să fie vizibile și clare.

V. EXAMINAREA PETIȚIILOR

1. Desemnat pentru soluționarea petiției este persoana nominalizată prima în rezoluție.
2. În cazul lipsei persoanei responsabile (concediu medical, concediu social, concediu anual, deplasare etc.) desemnat pentru soluționarea petiției va fi a doua persoană nominalizată în rezoluție.
3. În cazul în care prin petiție sînt sesizate anumite aspecte din activitatea unui angajat al companiei, aceasta va fi transmisă spre examinare unei alte persoane decît cea vizată sau subordonatul acesteia.
4. În răspuns la petiție se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.
5. Petițiile se examinează în termen maxim de 30 de zile, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară – fără întârziere sau în termen de 15 zile de la data înregistrării.
6. Termenul de examinare a petiției curge din momentul înregistrării acesteia de către companie.

7. Petițiile remise de Comisia Națională a Pieței Financiare se examinează în termen de cel mult 15 zile din momentul recepționării acestora, iar în cazul în care se va indica un alt termen acesta urmează să fie respectat.
8. În cazuri deosebite termenul de examinare poate fi prelungit de către conducătorul companiei cu cel mult o lună, fapt despre care este informat petiționarul.
9. Petițiile, prin care se solicită o informație confidențială, se examinează în termenele stabilite în legislația privind accesul la informație.
10. Răspunsul la petiție se perfectează în 4 exemplare originale și se prezintă pentru semnare conducătorului companiei într-un termen care ar asigura posibilitatea verificării lui și introducerii unor modificări sau completări. Un exemplar se va păstra în dosarul separat la persoanele responsabile de ținerea Registrelor de Petiții, un exemplar se va păstra la persoana responsabilă de Registrul corespondenței de ieșire, un exemplar va fi expediat petiționarului și un exemplar se va păstra la persoana desemnată pentru soluționarea petiției.
11. Răspunsurile se semnează de către conducătorul companiei ori de persoana împuternicită de acesta.
12. Rezultatul examinării se aduce obligatoriu la cunoștința petiționarului pe suport de hârtie, iar la solicitarea acestuia – în formă electronică sau verbală, cu consemnările corespunzătoare în Registrul de evidență a corespondenței de ieșire și în Registrul petiții.
13. Dovada recepționării răspunsului de către petiționar se pune în sarcina persoanei desemnate pentru soluționarea petiției (semnătura petiționarului, avizul de recepție a scrisorii sau alte mijloace ce confirmă primirea răspunsului).

VI. GESTIONAREA PRETENȚIILOR ȘI RECLAMAȚIILOR CONSUMATORILOR.

1. Compania are amplasate Registre de reclamații înregistrate la autoritatea publică locală în toate subdiviziunile în care sunt prestate serviciile de asigurare, inclusiv la fiecare etaj în edificiile cu mai multe niveluri.
2. Responsabile de verificarea zilnică a înscrierilor în Registrele de reclamații sunt persoanele care au fost desemnate și au primit avizul Autorității de Supraveghere în calitate de persoane responsabile pentru asigurări de viață și pentru asigurări generale.
3. Responsabil de verificarea zilnică a înscrierilor în Registrul de reclamații în cadrul subdiviziunilor teritoriale ale companiei sunt persoanele desemnate în calitate de persoane responsabile de activitatea subdiviziunii.
4. În cazul identificării înscrierilor în Registrul de reclamații, persoanele responsabile le transmit pentru înregistrare în Registrul corespondenței de intrare.
5. După înregistrarea reclamației, asistentul Comitetului de Conducere, o înaintează conducătorului companiei, iar conducătorul companiei va transmite spre soluționare reclamația conform regulilor prevăzute la Capitolul IV-V.
6. În cazul depunerii reclamației cu privire la neconformitatea serviciilor sau la preschimbarea lor, termenul și modul de soluționare este de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației, dacă contractul nu prevede alt termen.
7. Registrul de reclamații este un document de strictă evidență și nu poate fi anulat până la completarea lui integrală. După completare el se păstrează în cadrul companiei un an de zile, apoi se anulează în temeiul actului de lichidare.
8. În cazul în care nu este completat integral în decursul anului, Registrul rămîne în vigoare pentru anul următor.

VII. DREPTURILE PETIȚIONARULUI

În procesul examinării petiției, clientul-petiționar are următoarele drepturi:

- a) Să expună personale argumente persoanei responsabile;
- b) Să beneficieze de serviciile avocatului sau a specialistului desemnat de acesta;
- c) Să prezinte documente și informații suplimentare persoanei responsabile;
- d) Să ia cunoștință de documentele și informațiile relevante pe marginea cazului pus în examinare, dacă aceasta nu aduce atingere intereselor, drepturilor și libertăților altor persoane și dacă nu prezintă secret comercial sau alt secret protejat de lege;
- e) Să primească răspuns argumentat pe suport de hârtie sau în formă electronică despre rezultatele examinării, reieșind din solicitarea sa;
- f) Să solicite suspendarea sau încetarea examinării petiției;
- g) Să solicite repararea prejudiciului în modul stabilit de legislație;
- h) Să solicite aplicarea parafei de înregistrare atât pe originalul cât și pe copia petiției.

VIII. SUPRAVEGHEREA ȘI RĂSPUNDEREA ÎN CADRUL EXAMINĂRII PETIȚIILOR

1. Petițiile, răspunsurile la acestea și documentele cu privire la examinarea petițiilor se păstrează în dosare separate de către persoanele responsabile de ținerea Registrelor de Petiții.
2. Dosarele cu materialele examinării petițiilor se păstrează în birourile de serviciu sau în încăperi amenajate special pentru arhivă, dotate cu mijloace adecvate de păstrare, pentru a preveni degradarea, distrugerea sau sustragerea documentelor.
3. Compania va asigura buna organizare și desfășurare a activității de primire, examinare și rezolvare a petițiilor, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termen optim.
4. Persoanele desemnate să înregistreze petițiile conform punctului 2, Cap. IV țin evidența termenului de soluționare a petițiilor și raportează Comitetului de Conducere orice întârziere în acest sens.
5. Încălcarea de către persoana desemnată pentru soluționarea petiției a prevederilor prezentului Regulament constituie abatere disciplinară și se sancționează în conformitate cu legislația în vigoare.
6. Situațiile apărute în legătură cu organizarea și desfășurarea activităților în cadrul examinării petițiilor de către companie, neprevăzute de prezentul Regulament, vor fi soluționate/reglementate în conformitate cu legislația în vigoare.