

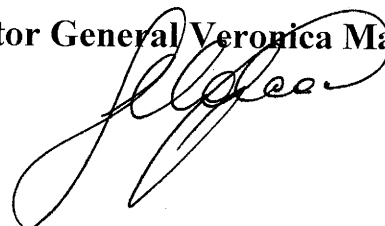
APROBAT:

„01,, iunie 2015

Anexa nr. 5

Proces – verbal nr. 22

Director General Veronica Malcoci



**REGULI INTERNE DE LUCRU CU CLIENȚII
Î.M. C.A. „GRAWE CARAT ASIGURĂRI” S.A.**

Prezentele Reguli interne de lucru cu clienții Î.M. C.A. „GRAWE CARAT Asigurări” S.A. (în continuare, Reguli) sunt adoptate ținând cont de legislația în vigoare a Republicii Moldova în domeniul asigurărilor, actele normative ale Comisiei Naționale a Pieței Financiare, Regulamentul de ordine interioară al Î.M. C.A. „GRAWE CARAT Asigurări” S.A. și este adresat reprezentanților Companiei din sediu și din oficiile subdiviziunilor teritoriale, clienților și potențialilor clienți (asigurați și/sau beneficiari ai asigurării) ai Companiei (în continuare, Client).

I. INFORMAȚII GENERALE.

1. Î.M. C.A. „GRAWE CARAT Asigurări” S.A. (în continuare, Compania) va asigura prestarea serviciilor de asigurare în subdiviziuni înregistrate în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.
2. Compania va presta doar servicii de asigurare conform claselor de asigurare pentru care deține licențe eliberate de Comisia Națională a Pieței Financiare.
3. Compania va asigura dotarea subdiviziunii teritoriale 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.
4. Regulile vor fi plasate într-un loc vizibil la sediul sau în oficiul subdiviziunii Companiei.

**II. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE REPREZENTANTULUI TERITORIAL AL
COMPANIEI.**

1. Reprezentantul Companiei are următoarele drepturi:
 - a) Să solicite opinia Clientului referitor la produsele de asigurare ale Companiei.
 - b) Să solicite datele de contact ale Clientului pentru informarea ulterioară despre produsele de asigurare sau promoțiile Companiei.
 - c) Să aducă la cunoștința Clientului procedura de reziliere și modificare a contractului de asigurare.
 - d) Să verifice datele prezentate de Client la încheierea contractului de asigurare, inclusiv starea bunurilor la data încheierii contractului de asigurare.

- e) Să solicite informații suplimentare în legătură cu obiectul asigurării (bunul, starea sănătății etc.) dacă consideră că datele prezentate de Client sunt insuficiente pentru evaluarea întinderii răspunderii Companiei.
- f) Să verifice executarea contractului de asigurare de către Client.
- g) Altele prevăzute de lege sau contractul de asigurare.

2. Reprezentantul Companiei are următoarele obligații:

- a) Să informeze Clientul despre produsele de asigurare ale Companiei în termeni exacti, care va exclude dezinformarea acestuia;
- b) Să explice Clientului procedura de încheiere a contractului de asigurare, inclusiv și lista actelor necesare de a fi prezentate în acest sens.
- c) Să pună la dispoziția Clientului următoarele informații referitoare la contractul de asigurare:
 - ✓ legea și actele normative care guvernează contractul;
 - ✓ documentele necesare de prezentat pentru încheierea contractului;
 - ✓ clauzele opționale ale contractului;
 - ✓ condițiile, mărimea completă și termenele de plată pentru serviciile acordate;
 - ✓ modalitățile de încetare a contractului;
 - ✓ consecințele (penalitățile) neexecutării contractului de către părți;
 - ✓ procedura de soluționare a eventualelor litigii;
 - ✓ definirea fiecărui eveniment asigurat, a indemnizației de asigurare în cazul producerii evenimentului asigurat, a fiecărui beneficiu și a clauzelor opționale suplimentare.
 - ✓ modalitatea de plată a primelor de asigurare, durata și termenele de plată a acestora.
 - ✓ informații despre primele aferente fiecărui beneficiu, atât cele principale cât și opționale, după caz.
 - ✓ elementele de calcul a despăgubirii de asigurare și/sau a indemnizației de asigurare.
 - ✓ modalitatea de plată a despăgubirii de asigurare și/sau a indemnizației de asigurare, a sumelor de răscumpărare și a sumelor asigurate.
 - ✓ temeiurile de exonerare de răspundere ale asigurătorului.
 - ✓ valoarea de răscumpărare anuală, a sumelor asigurate pe parcursul derulării contractului de asigurare de viață, precum și cazurile în care valoarea de răscumpărare a poliței de asigurare de viață este "0".
- d) Să solicite de la Client toată informația necesară pentru evaluarea riscului preluat în asigurare, precum și a celorlalte date necesare pentru încheierea contractului de asigurare.
- e) Să calculeze prima de asigurare conform tarifelor Companiei în legătură cu produsele sale de asigurare.
- f) Să elibereze Clientului cecul de casă, ca confirmare a plății primei de asigurare sau a primei rate a primei de asigurare.
- g) Să asigure confidențialitatea datelor primite despre Client în legătură cu încheierea contractului de asigurare. În acest sens, contractele de asigurare se vor păstra în locuri speciale, care exclud accesul neautorizat al terților.
- h) Va adopta în consultarea Clientilor un comportament profesionist și corect, va exclude familiarismele.
- i) Va asigura consultarea Clientului atât la încheierea contractului de asigurare, cât și pe întreaga perioadă de valabilitate a acestuia.
- j) Va asigura o abordare individuală fiecărui Client în dependență de specificul contractului de asigurare solicitat spre încheiere.

- k) Să înregistreze reclamația Clientului în Registrul de reclamații.
- l) Altele prevăzute de lege sau contractul de asigurare.

III. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI

1. Clientul are următoarele drepturi:

- a) Să solicite de la reprezentantul Companiei cecul de casă sau alt document care confirmă plata primei de asigurare.
- b) Să solicite orice informații în legătură cu încheierea contractului de asigurare.
- a) Să stabilească și să modifice beneficiarului asigurării.
- c) Să înainteze în scris pretenții și reclamații pe care le va expedia la sediul Companiei de pe adresa – mun. Chișinău, str. Alexandru cel Bun, 51 sau la oficiile subdiviziunilor Companiei.
- d) Să rezilieze contractul de asigurare.
- e) Să beneficieze de promoțiile Companiei conform produselor de asigurare în limitele regulilor promoției.
- f) Altele prevăzute de lege sau contractul de asigurare.

2. Clientul are următoarele obligații:

- a) Să prezinte informații veridice pentru evaluarea riscului preluat în asigurare, precum și a celorlalte date necesare pentru încheierea contractului de asigurare.
- b) Să achite prima de asigurare sau rata acesteia în termenii și condițiile stabilite în contractul de asigurare.
- c) Să respecte prevederile contractului de asigurare.
- d) Să depună cerere de solicitare a despăgubirii/indemnizației de asigurare în cazul survenirii evenimentului asigurat.
- e) Să notifice Compania despre modificările oricăror circumstanțe în legătură cu contractul de asigurare.
- f) Altele prevăzute de lege sau contractul de asigurare.