

**PROCEDURA PRIVIND
EXAMINAREA ȘI SOLUȚIONAREA
RECLAMAȚIILOR**

CUPRINS

Istoria modificărilor	3
1. Introducere	3
1.1 Scop	3
1.2 Cadrul legal.....	3
1.3 Domeniul de aplicare	3
1.4 Definiții.....	3
2. Descrierea procedurii	4
2.1 Prezentarea reclamațiilor	4
2.2 Înregistrarea reclamațiilor.....	5
2.3 Examinarea reclamațiilor.....	5
2.4 Gestionarea reclamațiilor.....	6
2.5 Drepturile persoanei reclamante	6
2.6 Supravegherea și răspunderea în cadrul examinării reclamațiilor.....	6
3. Dispoziții finale.....	7
3.1 Aprobare.....	7
3.2 Revizuire	7
3.3 Comunicarea.....	7
3.4. Elaborarea documentului	7

Istoria modificărilor

VERSIUNE	DATA ÎNTOCMIRII	DATA APROBĂRII	ȘEDINȚA APROBĂRII	MODIFICĂRI	ELABORAT DE (RESPONSABIL DE PROCES)
01.01	27.04.2016	03.05.2016	Proces - verbal al Comitetului de Conducere nr. 19	Versiunea inițială	Departamentul Juridic și Resurse Umane
01.02	21.05.2025	24.06.2025	Proces - verbal al Comitetului de Conducere nr. 57	Versiunea în redacție nouă	Departamentul Juridic și Resurse Umane

1. Introducere

1.1 Scop

Prezenta procedură stabilește modul de înregistrare și soluționare a reclamațiilor primite la sediul central sau la sucursalele/subdiviziunile teritoriale ale Î.M. C.A. „GRAWE CARAT Asigurări” S.A. (în continuare GRAWE sau Societate).

Reclamațiile primite din partea persoanelor cu care Societatea interacționează reprezintă o sursă valoroasă de informații, contribuind la îmbunătățirea continuă a proceselor și reglementărilor interne.

O soluționare promptă și eficientă a reclamațiilor este importantă atât pentru respectarea drepturilor persoanelor asigurate, cât și pentru asigurarea conformității cu legislația aplicabilă în domeniu.

1.2 Cadrul legal

Legea nr. 92 din 07.04.2022 privind activitatea de asigurare sau de reasigurare

Legea nr. 106 din 21.04.2022 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto pentru pagube produse de vehicule

Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor

Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116 din 19.07.2018

Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal

Hotărârea CNPF 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

1.3 Domeniul de aplicare

Prezenta procedură reglementează modul de soluționare a reclamațiilor referitoare la activitatea desfășurată de Societate.

Reclamațiile pot viza, fără a se limita la:

- contractelor de asigurare aflate în portofoliul societății;
- procesul de despăgubire;
- relațiile comerciale desfășurate;
- orice alte aspecte ce țin de un contract de asigurare sau de activitatea asigurătorului.

GRAWE va soluționa în termenul legal toate reclamațiile adresate societății.

1.4 Definiții

Reclamație – declarație scrisă, adresată societății de către o persoană sau un grup de persoane (persoană reclamantă), susținută de documente probatoare, prin care se formulează o cerere, o

revendicare legată de serviciile pe care compania le pune la dispoziție sau obligațiile asumate în temeiul contractului încheiat.

Persoană reclamantă – persoană fizică sau juridică care formulează și transmite o reclamație referitoare la activitatea desfășurată de Societate, inclusiv solicitantul, contractantul, asiguratul, beneficiarul despăgubirii ori al îndemnizației de asigurare.

Persoană responsabilă – angajatul desemnat pentru soluționarea reclamației și/sau transmiterea acesteia cu concluzia sa spre examinare superiorului.

2. Descrierea procedurii

GRAWE asigură prestarea serviciilor de asigurare în subdiviziuni înregistrate în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

Subdiviziunile teritoriale sunt dotate cu materiale și informațiile necesare pentru a asigura informarea completă a persoanelor referitor la informațiile generale despre Societate și produsele de asigurare oferite.

În scopul soluționării operative și eficiente ale reclamațiilor, persoanele reclamante pot fi invitate la sediul societății, unde vor fi solicitate, după caz, explicații, comentarii și materiale suplimentare.

Societatea asigură confidențialitatea datelor care fac obiectul reclamației, precum și a datelor cu caracter personal.

2.1 Prezentarea reclamațiilor

Reclamațiile pot fi prezentate personal, prin curier, prin poștă sau prin poșta electronică și vor fi înregistrate în mod obligatoriu.

Reclamațiile trebuie să fie semnate de autor și să includă numele, prenumele, domiciliul și alte date pentru identificarea persoanei.

Reclamația în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, precum și să conțină informații privind numele, prenumele, domiciliul și adresa electronică a persoanei și alte date de contact.

Reclamațiile adresate în mod repetat, care nu conțin argumente, date sau informații noi, nu vor fi reexamineate, iar despre acest fapt va fi informată persoana reclamantă.

În situația în care o persoană adresează în aceeași perioadă de timp mai multe reclamații cu același subiect, acestea se vor conexe, urmând ca persoana să primească un singur răspuns. Dacă după expedierea răspunsului parvine o nouă reclamație cu același conținut sau care se referă la aceeași problemă, aceasta se atașează la reclamația inițială, făcându-se mențiune că s-a răspuns și se informează persoana reclamantă.

În cazul în care o reclamație este semnată de mai multe persoane fizice sau juridice, în care nu este indicată persoana căreia urmează să i se expedieze răspunsul, primul semnatar este considerat a fi persoana reclamantă căruia urmează să-i fie expediat răspunsul.

În cazul parvenirii unor reclamații, textul cărora nu poate fi descifrat sau care nu conțin date suficiente pentru examinarea lor, în termen de 3 zile lucrătoare persoana reclamantă va fi înștiințată despre acest fapt, solicitându-i-se concretizarea problemelor abordate.

În cazul în care o reclamație este adresată greșit, ea va fi remisă înapoi persoanei în termen de 3 zile lucrătoare.

Reclamațiile care nu sunt semnate și/sau nu conțin date de identificare ale persoanei sau care nu corespund cerințelor față de documentul electronic se consideră anonime și nu se examinează.

2.2 Înregistrarea reclamațiilor

Registrele de reclamații sunt ținute separat pentru asigurări de viață și asigurări generale în formă electronică.

Înregistrarea reclamațiilor se efectuează în Registrul pentru asigurări de viață de către responsabilul asigurări de viață, iar pentru asigurări generale de către responsabilul asigurări generale.

Reclamațiile se vor înregistra într-un an calendaristic în mod cronologic, în ordinea primirii, fără ca numerele de înregistrare atribuite să se repete. Numerotarea se reia de la începutul fiecărui an calendaristic.

Reclamațiile vor fi înregistrate la data recepționării acestora sau cel târziu în ziua lucrătoare imediat următoare, în situația în care reclamațiile se vor primi în afara orelor de program, indiferent de modalitatea de primire.

În cazul depunerii reclamațiilor la subdiviziunile teritoriale ale companiei, persoanele desemnate în calitate de persoane responsabile de activitatea subdiviziunii vor expedia o copie a reclamației prin e-mail la adresa: office@grawe.md, în ziua depunerii. Originalul reclamației va fi prezentat la sediul central cu prima posibilitate.

După înregistrarea reclamațiilor, responsabilul asigurări de viață sau asigurări generale, după caz, va indica persoana desemnată pentru soluționarea acesteia.

2.3 Examinarea reclamațiilor

Reclamațiile se examinează în cel mai scurt timp posibil, care nu va depăși 14 de zile de la data înregistrării. În cazuri complexe termenul de examinare poate fi prelungit cu cel mult 14 zile, fapt despre care va fi informată persoana reclamantă.

În cazul în care prin reclamații sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unui angajat al societății, aceasta va fi transmisă spre examinare unei alte persoane decât cea vizată sau subordonatul acesteia.

În răspunsul la reclamație se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate, iar reclamațiile vor fi redactate într-un limbaj clar și ușor de înțeles.

Răspunsul la reclamație se întocmește în două exemplare și se înaintează spre semnare conform reglementărilor interne, într-un termen care să permită verificarea conținutului și, dacă este cazul, efectuarea de modificări sau completări. Un exemplar original se păstrează la persoanele responsabile cu gestionarea Registrelor de reclamații, iar după caz, o copie se arhivează la dosar. Celălalt exemplar original se transmite persoanei reclamante.

Răspunsul la reclamație se comunică în mod obligatoriu persoanei reclamante prin același mijloc de comunicare utilizat pentru transmiterea reclamației, cu excepția cazului în care aceasta a solicitat în scris un alt mod de transmitere.

Persoana responsabilă desemnată pentru examinarea reclamației are obligația de a asigura dovada transmiterii răspunsului, precum și dovada recepționării acestuia de către persoana reclamantă, în funcție de modalitatea aleasă pentru comunicare.

2.4 Gestionarea reclamațiilor

Persoana responsabilă de înregistrarea corespondenței va examina cu atenție scrisorile parvenite în adresa Societății, iar în cazul identificării unei reclamații, aceasta va fi redirecționată, după caz, către persoana responsabilă de asigurări generale sau de asigurări de viață.

Responsabilitatea identificării reclamațiilor parvenite prin intermediul poștei electronice office@grawe.md revine persoanelor responsabile de asigurări generale sau de asigurări de viață, după caz.

În cazul absenței uneia dintre persoanele responsabile de asigurări de viață sau de asigurări generale, cealaltă persoană va prelua atribuțiile de înregistrare, gestionare și răspundere la reclamații.

După înregistrarea reclamației în Registrul de reclamații, persoanele responsabile de asigurări generale sau de asigurări de viață, vor desemna persoana responsabilă de soluționarea acesteia și vor urmări și asigura transmiterea răspunsului în termenul legal.

Registrul de reclamații în formă electronică, se arhivează la sfârșitul fiecărui an calendaristic, cu asigurarea integrității, securității și accesului controlat.

2.5 Drepturile persoanei reclamante

În procesul examinării reclamației, persoana reclamantă are următoarele drepturi:

- Să expună personal argumente persoanei responsabile;
- Să beneficieze de serviciile avocatului sau a specialistului desemnat de acesta;
- Să prezinte documente și informații suplimentare persoanei responsabile;
- 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;
- Să primească răspuns argumentat reieșind din solicitarea sa;
- Să solicite suspendarea sau încetarea examinării reclamației.

2.6 Supravegherea și răspunderea în cadrul examinării reclamațiilor

Reclamațiile și răspunsurile la acestea se păstrează în dosare de către persoanele responsabile de ținerea Registrelor de reclamații.

Persoanele desemnate să înregistreze reclamațiile țin evidența termenului de soluționare a reclamațiilor și raportează Comitetului de Conducere orice întârziere în acest sens.

Încălcarea de către persoana desemnată pentru soluționarea reclamației a prevederilor prezentei Proceduri constituie abatere disciplinară și se sancționează în conformitate cu legislația în vigoare.

Societatea va asigura buna organizare și desfășurare a activității de primire, examinare și rezolvare a reclamațiilor, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termen optim.

3. Dispoziții finale

3.1 Aprobare

Prezenta procedură precum și modificările ulterioare necesită aprobarea Comitetului de Conducere.

3.2 Revizuire

Procedura va fi revizuită ori de câte ori apar modificări legislative, precum și modificări intervenite la nivelul GRAWE.

3.3 Comunicarea

Procedura va fi comunicată angajaților cărora le este aplicabilă, pe e-mail sau în forma fizică. Dacă se solicită prin lege sau de către o instituție de audit extern al GRAWE procedura va fi adusă la cunoștință autorității relevante (de ex.: autoritate de supraveghere, auditor extern).

3.4. Elaborarea documentului

Document elaborat de către:

Departamentul: Juridic și Resurse Umane

Funcția: Șef-adjunct

Numele și Prenumele: Gasan Iulian



Departamentul: Asigurări Auto

Funcția: Șef Departament/ Responsabil asigurări generale

Numele și Prenumele: Tarasova Irina



Departamentul: Asigurări de Viață

Funcția: Șef Departament/ Responsabil asigurări de viață

Numele și Prenumele: Malcoci Diana



Avizat:

Conducătorul funcției de conformitate

Numele și Prenumele: Cherdivara Rodica



Aprobat de către Comitetul de Conducere

Președintă - Malcoci Veronica



Membră - Caraban Elena



Membru – Ciofu Ovidiu-Mihai

