

**Directorului General
SA "ACORD GRUP" SA
Dlui Vladimir ȘTIRBU**

**De la: Șeful Departamentului Regularizare Daune
Sergiu PLEȘCA**

INFORMARE

privind măsurile întreprinse în executarea Ordinului nr. 15/26 din 19.06.2026

Stimate domnule Director,

În executarea pct. 10 din Ordinul nr. 15/26 din 19.06.2026 „Cu privire la întreprinderea unor măsuri în procesul de instrumentare a dosarelor de daune RCA internă”, Departamentul Regularizare Daune prezintă măsurile aplicate și acțiunile aflate în curs de implementare.

În urma analizării constatărilor autorității, a fost revizuit întregul flux de regularizare a daunelor RCA, de la primirea cererii și verificarea completitudinii dosarului până la examinarea bunului avariat, emiterea și comunicarea deciziei, soluționarea obiecțiilor și efectuarea plății. Analiza a urmărit atât identificarea etapelor care pot fi îmbunătățite prin măsuri interne, cât și documentarea clară a situațiilor în care instrumentarea depinde de acțiunile persoanei păgubite sau de alte împrejurări externe.

Măsurile stabilite vizează, pe de o parte, creșterea capacității de lucru și soluționarea mai rapidă a dosarelor, iar pe de altă parte, monitorizarea prudentă a termenelor, verificarea dosarului încă de la primire și consemnarea fiecărei acțiuni întreprinse.

Măsuri aplicate și acțiuni în curs

În primul rând, a fost consolidată capacitatea operațională a Departamentului. Fluxul de dosare a fost fluidizat prin mărirea echipei și repartizarea mai echilibrată a volumului de lucru. Aceste măsuri permit preluarea mai rapidă a dosarelor nou înregistrate, reducerea încărcării individuale a specialiștilor și promovarea mai operativă a dosarelor către examinare și soluționare.

La primirea cererii de despăgubire, se pune accent pe constituirea unui dosar cât mai complet încă din etapa inițială. În acest scop, în cadrul verificării juridice primare sunt verificate documentele și informațiile necesare examinării dosarului, inclusiv datele de contact și datele bancare ale persoanei păgubite. Dacă se constată lipsa unor acte sau informații, completarea dosarului este solicitată în scris, fără întârziere, iar dovada solicitării se păstrează la dosar. Astfel, eventualele lipsuri sunt identificate și remediate de la începutul instrumentării, pentru a evita întârzierile ulterioare în examinarea dosarului și efectuarea plății.

Totodată, au fost revizuite procedurile de examinare a bunului avariat. Specialistul responsabil urmărește termenul de 5 zile lucrătoare și întreprinde toate măsurile disponibile pentru a lua legătura cu persoana păgubită și a stabili examinarea, inclusiv prin solicitări scrise. Dacă bunul nu este prezentat, demersurile efectuate și motivul pentru care examinarea nu a putut avea loc sunt consemnate la dosar, astfel încât cauza întârzierii să poată fi verificată ulterior.

Pe parcursul instrumentării, termenele de 30 și 90 de zile sunt monitorizate cu mai multă atenție în sistemul IC. Specialiștii urmăresc ca dosarele să fie promovate spre examinare și soluționare cât mai devreme posibil, iar dosarele apropiate de termen sunt verificate cu prioritate, inclusiv înainte de prezentarea materialelor Comisiei de Regularizare Daune. În paralel, Regulamentul privind regularizarea daunelor este în curs de modificare, urmând să prevadă termene interne pentru fiecare acțiune necesară soluționării dosarului și responsabilități clare pentru persoanele implicate.

Solicitățile de documente și informații sunt transmise prin mijloacele de contact disponibile, iar solicitările scrise sunt păstrate la dosar. Pentru îmbunătățirea comunicării deciziilor, se lucrează la proiectul de automatizare a transmiterii acestora din sistemul 1C. Proiectul se află în etapa finală și urmează să permită expedierea operativă a deciziei și păstrarea confirmării transmiterii.

Documentele necesare efectuării plății sunt transmise Departamentului Contabilitate imediat după emiterea deciziei. În unele dintre dosarele analizate, decizia de plată fusese emisă în termen, însă transferul nu a putut fi efectuat până la comunicarea datelor bancare de către persoana îndreptățită. Pentru prevenirea unor asemenea decalaje, se pune accent pe solicitarea și verificarea datelor bancare încă din etapa inițială și pe completarea dosarului cât mai devreme posibil. Totodată, modificarea Regulamentului va clarifica termenele și responsabilitățile aferente circuitului documentelor dintre Departamentul Regularizare Daune și Departamentul Contabilitate.

Obiecțiile privind cuantumul despăgubirii sunt monitorizate separat pentru a fi examinate în termen. În prezent nu există un sistem distinct de evidență, însă prin modificarea Regulamentului va fi introdusă o evidență separată a obiecțiilor, cu indicarea datei primirii, a specialistului responsabil și a termenului-limită de examinare.

Personalul Departamentului a fost instruit verbal cu privire la constatările controlului, termenele legale aplicabile, necesitatea promovării cu prioritate a dosarelor apropiate de termen și obligația de a documenta acțiunile întreprinse. După aprobarea Regulamentului și finalizarea proiectului de automatizare, instruirea va fi completată pentru aplicarea unitară a noilor reguli.

Prin modificarea Regulamentului vor fi reunite într-un cadru unic măsurile aplicate în prezent: termene interne pentru fiecare etapă, monitorizarea dosarelor, verificarea completitudinii de la primirea cererii, păstrarea dovezilor de comunicare, circuitul documentelor necesare plății și evidența obiecțiilor. Scopul este ca fiecare acțiune să aibă un responsabil și un termen clar, iar eventualele blocaje să fie identificate înainte de expirarea termenului legal.

Prin măsurile deja aplicate, dosarele sunt preluate și promovate mai rapid, lipsurile sunt identificate de la început, iar termenele sunt urmărite cu mai multă atenție. Finalizarea proiectului de automatizare și aprobarea modificărilor Regulamentului vor completa aceste măsuri și vor asigura reguli clare pentru fiecare etapă a regularizării. După finalizarea acțiunilor aflate în curs, vor fi prezentate, după caz, documentele confirmative.

Plșca Sergiu

Șeful Departamentului Regularizare Daune



03.08.2026