

# SOCIETATEA DE ASIGURĂRI „ACORD GRUP” S.A.

ORDIN № 15/26

**mun. Chișinău**

**19 iunie 2026**

## **„Cu privire la întreprinderea unor măsuri în procesul de instrumentare a dosarelor de daune RCA internă”**

Având în vedere Hotărârea Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr. 24/2 din 18 mai 2026 cu privire la rezultatele controlului tematic efectuat în cadrul societăților de asigurare, prin care, în raport cu Societatea de Asigurări „ACORD GRUP” S.A., au fost constatate unele abateri referitoare la respectarea termenelor legale de instrumentare și soluționare a dosarelor de daune aferente asigurării obligatorii de răspundere civilă auto internă,

### **O R D O N:**

1. Se aduce la cunoștința Departamentului regularizare daune, Departamentului contabilitate, Departamentului Juridic, Departamentului IT și salariaților implicați în instrumentarea dosarelor de daune constatările cuprinse în Hotărârea CNPF nr. 24/2 din 18 mai 2026.
2. Se reiterează obligația respectării necondiționate a termenelor legale privind:
  - a) examinarea bunurilor avariate și întocmirea procesului-verbal de constatare a pagubelor;
  - b) întocmirea deciziei privind soluționarea cererii de despăgubire;
  - c) comunicarea deciziei către persoana păgubită, cu asigurarea dovezii expedierii sau recepționării;
  - d) achitarea despăgubirii de asigurare;
  - e) examinarea și soluționarea obiecțiilor formulate cu privire la cuantumul despăgubirii de asigurare.
3. Șeful Departamentului regularizare daune va asigura repartizarea echilibrată a volumului de lucru, monitorizarea permanentă a dosarelor RCA și examinarea cu prioritate a celor aflate în risc de depășire a termenelor legale.
4. Departamentul regularizare daune va asigura evidența centralizată și actualizarea permanentă a tuturor termenelor aferente dosarelor de daune RCA internă.
5. Departamentul IT va finaliza automatizarea transmiterii deciziilor din sistemul 1C și va examina configurarea alertelor privind apropierea termenelor legale.
6. Departamentul regularizare daune va transmite Departamentului contabilitate documentele de plată imediat după emiterea deciziei și va monitoriza respectarea termenului de 10 zile lucrătoare. Orice risc de întârziere va fi raportat de îndată Directorului general.
7. Salariații Departamentului regularizare daune sunt obligați să informeze imediat șeful Departamentului despre orice circumstanță care poate determina nerespectarea termenelor legale. Orice depășire nejustificată a termenului legal va fi însoțită de o notă explicativă a persoanei responsabile și de poziția șefului Departamentului.
8. Șeful Departamentului regularizare daune, în comun cu Departamentul Juridic, va prezenta spre aprobare modificările la Regulamentul privind regularizarea daunelor, cu stabilirea termenelor interne, responsabilităților, circuitului documentelor și mecanismului de monitorizare.
9. După aprobarea modificărilor la Regulamentul privind regularizarea daunelor și finalizarea automatizării, Departamentul juridic, în comun cu Departamentul regularizare daune, va organiza instruirea personalului implicat în instrumentarea dosarelor de daune.
10. Șeful Departamentului regularizare daune va informa în termen de 30 zile lucrătoare Directorul general despre măsurile întreprinse în vederea executării prezentului ordin, cu anexarea, după caz, a documentelor confirmative.
11. Nerespectarea nejustificată a obligațiilor stabilite prin prezentul ordin, a procedurilor interne sau a termenelor legale va fi examinată în condițiile legislației muncii și ale actelor interne ale Societății.

12. Managerul de oficiu va aduce la cunoștință șefului Departamentului regularizare daune și salariaților subordonați prezentul ordin.
13. Controlul asupra executării prezentului ordin mi-l asum.

**Anexă:** Hotărârea CNPF nr. 24/2 din 18 mai 2026.

**Director General**



**Vladimir ȘTIRBU**