



REPUBLICA MOLDOVA
COMISIA NAȚIONALĂ a PIEȚEI FINANCIARE

Nr. 04-1015 din 27.03.2020

**În atenția
companiilor de asigurări**

Re: constatarea și instrumentarea provizorie a daunelor

Prin prezenta, Comisia Națională a Pieței Financiare, în circumstanțele generate de criza sanitară (COVID-19), având în vedere regim redus de mobilitate a cetățenilor pe teritoriul Republicii Moldova, stabilit de autorități, și întru asigurarea intereselor consumatorilor produselor de asigurare, **recomandă** managementului companiilor de asigurări ajustarea reglementărilor interne, cu titlu provizoriu, (cu adaptare la situația actuală) privind constatarea și instrumentarea daunelor, în special:

- utilizarea opțiunii de Call Center și facilitarea lucrului la distanță întru evitarea oricărei forme de contact fizic;
- utilizarea mijloacelor digitale pentru constatarea daunelor;
- utilizarea formularelor ce vor putea fi transmise exclusiv online;
- în procesul de instrumentare a dosarelor de daună, care necesită documente în format fizic - utilizarea exclusiv a modalității de transmitere a acestora prin intermediul serviciilor poștale și/sau curierat;
- păstrarea doar a personalului esențial și necesar a fi antrenat în activitățile operaționale;
- în eventualitatea "contactului" fizic, sporirea măsurilor de igienă în toate spațiile, astfel încât toate unitățile antrenate în procesul de instrumentare a daunelor să fie dezinfectate constant, iar angajații și clienții să respecte normele de igienă corespunzătoare;
- utilizarea mijloacelor electronice de plată;
- depunerea tuturor eforturilor pentru ca măsurile de urgență instituite să nu afecteze comunicarea cu clienții, iar persoanele prejudiciate sunt încurajate să respecte toate măsurile de protecție și să utilizeze comunicarea electronică.

Cu respect,


Valeriu CHIȚAN,
PREȘEDINTE