

Broker de Asigurare "Partenerul Tău" SRL

Codul IDNO: 1011600013902

Sediul: mun. Chișinău, sec. Rîșcani, str. Socoleni, 1

Capitalul propriu: 400 000 MDL

Membrii organului executiv și contabilul-șef

Nr.	Prenumele, Numele	Funcția	Studiile (universitare, postuniversitare, cursurile de instruire din ultimii 5 ani)
1	Cazacu-Moscalu Alina	Administrator	Academia de Studii Economice din Moldova (universitare, postuniversitare)
2	I.M. „First Audit International”	Contabil-Șef	

Persoane ce dețin certificate de calificare:



Informația privind activele, obligațiile, veniturile și cheltuielile, numărul de contracte pentru ultimul an de activitate (2022, mii lei)

Total Active	2 451.2
Datorii Curente	766.5
Venituri din vânzări	2 851.1
Cheltuieli (incl. Imp pe venit)	1 366.5
Nr. contracte	1 332

Serviciile și produsele acordate

Relația pe care o are un broker de asigurări cu un client al său este o relație de parteneriat, brokerul reprezentând interesele asiguratului în fața societăților de asigurări. Pentru un program de asigurare deja existent al unui asigurator, brokerul poate verifica sau chiar negocia condițiile contractuale și prima de asigurare pe care o plătește clientul său.

Un alt serviciu important pe care îl poate face un broker este consultanța sau chiar asistența în cazul dosarelor de daună pentru clienții săi . Brokerii de asigurare prin serviciile de consultanță oferite au un rol foarte important în reducerea cheltuielilor privind acoperirea riscului și monitorizarea unui program de asigurare fiind astfel considerați experți în asigurări.

Brokerul de asigurări este un consultant care rezolvă toate aceste probleme. Ca specialist în managementul riscului el:

- Analizează riscurile
- Formulează recomandări privind transferul acestora (cel mai adesea prin asigurări dar, de la caz la caz , poate propune soluții alternative)
- Reprezintă interesele clienților săi în relația cu asiguratorii :
 - obține și negociază oferte de asigurare
 - administrează contractele încheiate
 - acordă asistența în obținerea despăgubirilor

Printre produsele de asigurare oferite de Brokerul de Asigurare “Partenerul Tău” SRL se enumeră:

- **CASCO - Asigurarea autovehiculelor pentru avarii și furt**

Prin această poliță se asigură autovehiculele înmatriculate în Republica Moldova față de care Asiguratul are un interes patrimonial. Se consideră autovehicule, vehiculele pentru transporturi terestre de bunuri sau persoane, precum și altele construite și echipate pentru destinații speciale. Remorcile și semiremorcile se asigură separat.

- **Răspunderea civilă auto (RCA)**

Asigurarea obligatorie care acoperă daunele cauzate terților, ca urmare a utilizării vehiculului.

- **Asigurarea Carte Verde (asigurare RCA în afara țării)**

În baza acestei polițe se asigură persoanele fizice și juridice care dețin autovehicule, pentru cazurile de răspundere civilă față de terțe persoane păgubite prin accidente de autovehicule produse în afara teritoriului R. Moldova.

- **Asigurarea locuințelor**

Prin acest tip de poliță se pot asigura clădirile și alte construcții cu destinație de locuință (apartament, casă).

- **Asigurare medicală pentru călătorii în străinătate**

Această asigurare acoperă cheltuielile medicale și/sau de repatriere, necesare a fi efectuate de Asigurat ca urmare a îmbolnăvirii în timpul călătoriei în străinătate sau a unui accident survenit în această perioadă.

Brokerul de Asigurare “Partenerul Tău” SRL activează pe adresa mun. Chișinău, str. Socoleni. 1, unde clienții pot obține mai multe detalii și consultanță pentru încheierea asigurărilor.

Modalitățile de întocmire și factorii de resort autorizați să primească și să soluționeze sesizările și reclamațiile clienților

BA “Partenerul Tău” SRL ține mult la încrederea din partea clienților săi și își exprimă intenția clară în soluționarea oricăror probleme apărute. Sesizările și reclamațiile Dvs. reprezintă cel mai important punct de plecare pentru îmbunătățirea calității produselor și serviciilor oferite.

Orice client BA “Partenerul Tău” SRL poate face o sesizare/reclamație despre aspectele negative sau anumite probleme de care s-a ciocnit în timp ce a fost deservit la Brokerul de Asigurare.

Orice sugestie sau reclamație poate fi expediată utilizând următoarele mijloace:

- e-mail: asigurare@partenerultau.md
- contactell: +373 22 870-455/ +373 696 28 5 82
- registrul de reclamații

Pentru o soluționare cât mai rapidă și eficientă, sesizările clienților se clasifică după cum urmează:

- Dacă sesizarea Dvs. se referă la informații generale despre Broker, sugestii, opinii etc. , angajații brokerului vă vor răspunde de sine-stătător sesizării Dvs. în termen de 1 zi lucrătoare.
- Dacă sesizarea Dvs. vizează alte aspecte decât cele enumerate mai sus, Administratorul Brokerului va întocmi un răspuns pe care îl va transmite în scris sau prin apel telefonic persoanei solicitante.

Vom interveni prompt la fiecare reclamație și vă asigurăm examinare individuală.

Autoritatea abilitată cu funcții de protecție a consumatorilor de servicii și produse financiare este Comisia Națională a Pieței Financiare

Adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt , 77

Tel: 022 85 95 95

(Tariful către acest număr de apel va fi considerat apel cu tarif normal conform rețelei și tipului de abonament al inițiatorului)

www.cnpf.md

E-mail: office@cnpf.md

Reclamațiile pot fi depuse: prin e-mail (cu respectarea reglementărilor cu privire la forma electronică – cu aplicarea semnăturii electronice) la adresa de mai sus

sau prin intermediul oficiilor poștale: la sediul CNPF, în cutia poștală amplasată la intrare în sediul instituției)

Examinarea reclamației se efectuează la prezentarea bonului de casă, sau a unui alt document care confirmă faptul cumpărării produsului sau prestării serviciului.

REGULI INTERNE DE LUCRU CU CLIENȚII

(Criterii de conduită în relațiile cu clienții)

1) Imparțialitate

BA “Partenerul Tău” SRL se obligă să nu își supună clienții la discriminări arbitrare.

2) Contracte și comunicări către clienți

Comunicările adresate clienților BA “Partenerul Tău” SRL sunt:

- clare și simple, formulate într-un limbaj pe cât se poate de asemănător cu cel folosit în mod obișnuit de către părți (în cazul clienților care fac parte din publicul larg, de exemplu se vor evita clauzele care pot fi înțelese numai de experți, listele de prețuri vor ilustra costurile în mod clar);
- întocmite în conformitate cu regulile și regulamentele în vigoare, fără a recurge la practici derutante sau neadecvate (cum ar fi spre exemplu folosirea procedurilor sau clauzelor contractuale abuzive);
- complete, astfel încât să se evite neglijarea oricărui element important pentru decizia clientului;

Scopurile și respectiv, destinatarii comunicărilor determină, în fiecare caz, modalitatea de comunicare (factură, telefon, e-mail) cea mai potrivită pentru transmiterea conținutului, fără a recurge la folosirea excesivă a presiunii sau insistenței, cu respectarea obligației de a nu folosi instrumente care să fie înșelătoare sau neadevărate.

În final, BA “Partenerul Tău” SRL asigură comunicarea în timp util a tuturor informațiilor cu privire la:

- orice modificări de contracte;

- orice modificări ale condițiilor economice și tehnice pentru prestarea serviciilor și/sau vânzarea produselor;
- modificările stabilite în conformitate cu standardele impuse de autoritățile de reglementare.

3) Conduita colaboratorilor

Stilul de conduită al BA “Partenerul Tău” SRL în relația cu clienții este bazat pe disponibilitate, respect și politețe, toate acestea fiind înglobate într-o relație de colaborare și profesionalism. În plus, BA “Partenerul Tău” SRL se angajează să reducă formalitățile pe care clienții săi trebuie să le îndeplinească și să folosească proceduri de plată care să fie simple și sigure.

4) Controlul calității și satisfacerea clientului

BA “Partenerul Tău” SRL se obligă să garanteze standarde de calitate adecvate cu privire la serviciile oferite, respectând nivelurile prestabilite și să monitorizeze periodic rezultatele percepției clienților cu privire la calitate.

5) Implicarea clienților

BA “Partenerul Tău” SRL se obligă să răspundă tuturor sugestiilor și reclamațiilor făcute de clienți sau asociațiile de protecția consumatorilor, folosind sisteme de comunicare adecvate și rapide (de exemplu adrese de e-mail).