

Normă
privind procedura de soluționare a petițiilor
referitoare la activitatea asigurătorilor și
intermediarilor în asigurări

- PROIECT-

În temeiul prevederilor art. 15 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 93/2012 privind înființarea, organizarea și funcționarea Autorității de Supraveghere Financiară, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.113/2013, cu modificările și completările ulterioare,

Pentru buna desfășurare a activității A.S.F., având în vedere statutul special al Autorității, conform art. 1 și următoarele din O.U.G. nr. 93/2012 privind înființarea, organizarea și funcționarea Autorității de Supraveghere Financiară, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.113/2013, cu modificările și completările ulterioare,

Potrivit deliberărilor Consiliului din data de 21.07.2014.

Autoritatea de Supraveghere Financiară emite prezenta normă.

Art. 1 - (1) În scopul apărării drepturilor asiguraților și al promovării stabilității activității de asigurare și intermediere în asigurări în România se emite prezenta normă, care are ca obiect reglementarea modului de soluționare a petițiilor privind activitatea asigurătorilor și intermediarilor în asigurări.

(2) Prin *petent*, în sensul prezentei norme, se înțelege orice persoană fizică sau juridică care are calitatea de asigurat sau persoană păgubită, așa cum este definită în Legea nr. 136/1995 privind asigurările și reasigurările din România cu modificările și completările ulterioare, rezultată din contractul de asigurare.

(3) Prin *petiție*, în sensul prezentei norme, se înțelege cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un petent, astfel cum este definit la alin. (2) sau împuterniciții legali ai acestuia, care acționează în scopuri din afara activității lor, își exprimă nemulțumirea sau insatisfacția cu privire la activitatea asigurătorilor și intermediarilor în asigurări.

Art. 2 - Potrivit prevederilor art. 5 lit. n) din Legea nr. 32/2000 privind activitatea de asigurare și supravegherea asigurărilor, cu modificările și completările ulterioare, Autoritatea de Supraveghere Financiară are ca atribuții să primească și să răspundă la toate petițiile privind activitatea asigurătorilor și intermediarilor în asigurări, în conformitate cu Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002.

Art. 3 - În vederea soluționării corespunzătoare și în termenul legal a petițiilor care le sunt adresate atât direct, cât și prin intermediul Autorității de Supraveghere Financiară, în conformitate cu prevederile art. 20 alin. (3) lit. f²) din Legea nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare, asigurătorii au următoarele obligații:

a) să dețină proceduri scrise de primire și soluționare a petițiilor atât la sediul central al asigurătorului, cât și la sediile teritoriale ale acestuia. Societățile care aduc modificări procedurilor existente au obligația de a le transmite Autorității de Supraveghere Financiară, însoțite de decizia de aprobare, în termen de 30 de zile de la aprobarea modificării lor. Procedurile de soluționare a petițiilor, informațiile despre modalitățile de rezolvare pe cale amiabilă a acestora, precum și informațiile referitoare la adresa de e-mail și numărul de telefon unde se pot solicita informații despre stadiul rezolvării petițiilor trebuie să fie permanent accesibile publicului la sediu și pe site-ul asigurătorilor;

b) să dețină și să mențină un registru unic de petiții în format electronic, pe an calendaristic, în care să înregistreze cronologic, în ordinea primirii, fără ca numerele de înregistrare atribuite să se repete, toate petițiile inclusiv cele primite la sediile teritoriale, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratură, prin poștă electronică, prin sistemul on-line; Registrul unic de petiții va cuprinde în mod obligatoriu rubricile prezentate mai jos:

Numărul petiției	Data petiției	Numele petentului	Adresă/telefon/e-mail	Numărul dosarului	Numărul poliței	Obiectul petiției	Proveniența petiției		Observații
							Solicitant*)	Nr. și dată**)	

*) Se va menționa proveniența petiției: direct din partea petentului, prin Autoritatea de Supraveghere Financiară sau prin intermediul/din partea altei entități.

***) Se completează cu numărul și data înregistrării petiției la instituția/entitatea de la care provine.

c) să dețină și să mențină operațional și un sistem on-line de primire a petițiilor de la petenți;

d) să aibă desemnat din cadrul societății un colectiv de analiză și soluționare a petițiilor, din care să facă parte personal de specialitate și cu experiență în domeniul asigurărilor, calificat pe clasele de asigurări pentru care societatea este autorizată, care să analizeze toate aspectele sesizate de petenți, cu respectarea dispozițiilor legale și/sau contractuale aplicabile fiecărui caz; colectivul va întocmi, ca urmare analizării petițiilor, un proces-verbal în care să fie menționată hotărârea adoptată în cadrul întrunirii; colectivul de

analiză și soluționare a petițiilor va fi condus de către un coordonator. Decizia de desemnare a colectivului de analiză și soluționare a petițiilor, a coordonatorului său și a înlocuitorului acestuia va fi transmisă Autorității de Supraveghere Financiară de către societățile care au operat modificări în componența acestuia, în termen de 10 zile de la aprobarea noii componente. Coordonatorul desemnat sau, după caz, înlocuitorul acestuia este răspunzător de activitatea colectivului și de legalitatea soluției finale adoptate în fiecare caz analizat;

e) să răspundă la fiecare petiție primită direct de la petent, în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă;

f) să transmită electronic, în format .pdf, pentru fiecare solicitare primită de la Autoritatea de Supraveghere Financiară, în termen de maximum 10 zile sau în termenul precizat în mod expres în aceasta, următoarele documente:

(i) nota de fundamentare întocmită de colectivul de analiză și soluționare a petițiilor menționat la lit. d), potrivit procesului-verbal încheiat, în care soluția adoptată să fie justificată temeinic, cu respectarea și precizarea, în mod obligatoriu, a dispozițiilor legale/contractuale în vigoare avute în vedere la adoptarea deciziei comunicate;

(ii) copia integrală a dosarului de daună, însoțită de opis-ul aferent ;

(iii) copia raportului de investigații proprii/expertiză tehnică întocmit, în cazul în care dosarul de daună a făcut obiectul unor cercetări suplimentare;

(iv) fotografiile existente la dosar, în format electronic;

(v) copia poliței de asigurare, a inspecției de risc efectuate la încheierea poliței (dacă este obligatorie efectuarea ei la încheierea poliței) și a condițiilor de asigurare aplicabile în speță, în cazul asigurărilor facultative;

(vi) oricare alt document justificativ solicitat;

(vii) opis-ul documentelor transmise Autorității de Supraveghere Financiară.

Nota de fundamentare sau orice altă corespondență va fi semnată în mod obligatoriu de una dintre persoanele menționate la art. 12 alin. (17) din Legea nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare și de coordonatorul colectivului de analiză și soluționare a petițiilor, iar în lipsa acestuia, de înlocuitorul desemnat și se va depune la registratura Autorității de Supraveghere Financiară ori se va transmite prin poștă cu confirmare de primire.

g) să transmită Autorității de Supraveghere Financiară raportarea trimestrială "Situația petițiilor", până în ultima zi a lunii următoare trimestrului pentru care se face raportarea, în conformitate cu anexa nr. 1 care face parte integrantă din prezenta normă. Raportarea se va transmite atât în format electronic, prin încărcarea datelor în aplicația de raportări electronice ASF, cât și pe suport hârtie (formatul din aplicația de raportări electronice ASF), având

obligatoriu semnătura uneia dintre persoanele menționate la art. 12 alin.17 din Legea nr. 32/2000 cu modificările și completările ulterioare.

h) să transmită Autorității de Supraveghere Financiară, până în ultima zi a lunii următoare trimestrului pentru care se face raportarea, o situație privind identificarea în activitatea societății, ca urmare a gestionării și soluționării petițiilor, a eventualelor probleme recurente sau sistemice, precum și potențialele riscuri juridice și operaționale, conform anexei 2 care face parte integrantă din prezenta normă.

Art. 4 - În vederea rezolvării corespunzătoare și în termenul legal a petițiilor care le sunt adresate atât direct, cât și prin intermediul Autorității de Supraveghere Financiară, intermediarii în asigurări, cu excepția agenților de asigurare, au următoarele obligații:

a) să dețină proceduri scrise de primire și soluționare a petițiilor atât la sediul central al intermediarului în asigurări, cât și la sediile teritoriale ale acestuia. Intermediarii care aduc modificări procedurilor existente au obligația de a le transmite Autorității de Supraveghere Financiară, însoțite de decizia de aprobare, în termen de 30 de zile de la aprobarea modificării lor. Procedurile de soluționare a petițiilor, informațiile despre modalitățile de rezolvare pe cale amiabilă a acestora, precum și informațiile referitoare la adresa de e-mail și numărul de telefon unde se pot solicita informații despre stadiul rezolvării petițiilor trebuie să fie permanent accesibile publicului la sediu și pe site-ul intermediarului;

b) să dețină și să mențină un registru unic de petiții, în format electronic, în care să înregistreze toate petițiile primite, astfel cum au fost acestea definite la art. 1, inclusiv cele primite la sediile teritoriale, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratură, prin poștă electronică, prin sistemul on-line; înregistrarea petițiilor se face cronologic, în ordinea primirii, fără ca numerele de înregistrare atribuite acestora să se repete și se realizează pe ani calendaristici. Registrul unic de petiții va cuprinde în mod obligatoriu rubricile prevăzute la art. 3 lit. b);

c) să răspundă la fiecare petiție primită direct de la petenți, în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă;

d) să transmită pentru fiecare solicitare primită de la Autoritatea de Supraveghere Financiară, în termen de maximum 10 zile sau în termenul precizat în mod expres în aceasta, o notă de fundamentare, precum și toate informațiile, documentele și situațiile solicitate de către Autoritatea de Supraveghere Financiară; documentația se va depune la registratura Autorității de Supraveghere Financiară, ori se va transmite prin poștă cu confirmare de primire și va fi semnată numai de persoanele semnificative;

e) să acorde asistență asiguratului existent în propriul portofoliu, în ceea ce privește derularea contractului de asigurare cu respectarea condițiilor de asigurare, precum și a

prevederilor legale pe toată perioada valabilității acestuia, inclusiv pentru soluționarea pe cale amiabilă a eventualelor litigii;

f) să transmită Autorității de Supraveghere Financiară raportarea trimestrială "Situația petițiilor", până în ultima zi a lunii următoare trimestrului pentru care se face raportarea, în conformitate cu anexa nr. 3 care face parte integrantă din prezenta normă. Raportarea se va transmite atât în format electronic, prin încărcarea datelor în aplicația de raportări electronice ASF, cât și pe suport hârtie (formatul din aplicația de raportări electronice ASF), având obligatoriu semnătura uneia dintre persoanele menționate la art. 12 alin.17 din Legea nr. 32/2000 cu modificările și completările ulterioare

g) să transmită Autorității de Supraveghere Financiară, până în ultima zi a lunii următoare trimestrului pentru care se face raportarea, o situație privind identificarea în activitatea societății, ca urmare a gestionării și soluționării petițiilor, a eventualelor probleme recurente sau sistemice, precum și potențialele riscuri juridice și operaționale, conform anexei nr. 2 care face parte integrantă din prezenta normă.

Art. 5- (1) Pentru soluționarea legală a petițiilor care le sunt adresate, conducerea executivă a asigurătorilor și intermediarilor în asigurări va dispune măsuri de cercetare, analiză detaliată și rezolvare rapidă și temeinică a tuturor aspectelor sesizate de petenți, cu respectarea strictă a prevederilor legale/contractuale în vigoare.

(2) În situația în care aspectele sesizate prin petiția depusă la Autoritatea de Supraveghere Financiară necesită o cercetare mai amănunțită, conducerea executivă a asigurătorilor și intermediarilor în asigurări va solicita Autorității de Supraveghere Financiară prelungirea termenelor prevăzute la art. 3 lit. f) și la art. 4 lit. b) cu cel mult 5 zile.

(3) În vederea soluționării pe cale amiabilă a disputelor dintre asigurători, intermediari în asigurări și asigurați/păgubiți/petenți, se pot utiliza metodele alternative de soluționare a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare.

Art. 6 - Conducerea executivă a asigurătorilor și intermediarilor în asigurări și coordonatorul colectivului de analiză și soluționare a petițiilor sunt direct răspunzători de:

a) buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențierea și rezolvarea petițiilor ce le sunt adresate;

b) legalitatea soluțiilor adoptate și de respectarea condițiilor de asigurare, în cazul asigurărilor facultative;

c) comunicarea soluțiilor adoptate în termenul legal către Autoritatea de Supraveghere Financiară și/sau către petenți, după caz.

Art. 7. - În scopul apărării drepturilor asiguraților și al promovării stabilității activității de asigurare în România, Autoritatea de Supraveghere Financiară verifică modul de rezolvare a petițiilor de către asigurători și intermediari în asigurări, precum și modul de aplicare și respectare a prezentei norme.

Art. 8. - În cazul în care din analiza notei de fundamentare întocmite de către colectivul de analiză și soluționare a petițiilor, transmisă Autorității de Supraveghere Financiară, rezultă că prin soluția adoptată nu sunt respectate drepturile asiguraților / persoanelor păgubite sau se constată întârzierea nejustificată a transmiterii documentației solicitate, fapt care poate conduce la nesoluționarea în termenul legal a petițiilor, Autoritatea de Supraveghere Financiară adoptă, individual sau cumulativ, următoarele măsuri:

a) comunică asiguraților și intermediarilor în asigurări în cauză punctul său de vedere privind soluționarea aspectelor semnalate în petiții și dispune reanalizarea, în regim de urgență, în conformitate cu dispozițiile legale, a soluției comunicate Autorității de Supraveghere Financiară și/sau petentului;

b) efectuează un control inopinat asupra modului de rezolvare a aspectelor semnalate în petiții de către asiguraătorul și intermediarul în asigurări în cauză și aplică măsurile sancționatorii pentru încălcarea prevederilor legale.

Art. 9. - Pentru asigurarea transparenței modului de înregistrare și soluționare a petițiilor, societățile de asigurare autorizate de Autoritatea de Supraveghere Financiară au obligația de a prezenta pe site-ul propriu următoarele informații:

a) numărul total de petiții înregistrate unic per petent și per caz;

b) numărul total de petiții întemeiate (soluționate favorabil) înregistrate unic per petent și per caz;

c) numărul de petiții întemeiate (soluționate favorabil) referitoare la dosare de daună;

d) numărul total de petiții pentru care dosarele de daună au fost achitate;

e) numărul total de petiții finalizate nefavorabil înregistrate unic per petent și per caz.

Art. 10. – Societățile de asigurare vor publica lunar pe site-ul propriu informațiile precizate la art. 9, odată cu intrarea în vigoare a prezentei norme.

Art. 11- Informațiile vor fi prezentate pentru petițiile înregistrate în anul calendaristic anterior, de la începutul anului până la luna curentă și cele din ultimele 3 luni calendaristice anterioare lunii curente.

Art. 12- (1) Informațiile menționate la art. 9 vor face referire la toate petițiile înregistrate de societatea de asigurare și vor fi actualizate în primele 5 zile ale fiecărei luni.

Datele vor fi prezentate sub formă de tabel. Tabelul va fi amplasat în interiorul unei pagini dedicate, accesibilă prin intermediul unei ferestre ce se va deschide în momentul accesării paginii principale a site-ului. Structura tabelului și caracteristicile formatului textului afișat sunt prevăzute în anexa nr. 4, care face parte integrantă din prezenta normă și trebuie să aibă în vedere următoarele:

a) fontul și dimensiunea elementelor grafice vor fi similare cu cele utilizate în cadrul site-ului web al organizației;

b) în pagină nu vor mai fi publicate alte informații sau mesaje cu caracter publicitar;

c) fereastra ce va conține legătura către pagina de prezentare va include și următorul text: "Petițiile/reclamațiile formulate împotriva societății în ultimele 3 luni sunt în număr de Structura acestora poate fi consultată aici, accesând pagina dedicată";

d) fereastra va rămâne activă timp de 5 secunde și nu va putea fi închisă de către utilizator;

e) fereastra va acoperi o suprafață de o treime din suprafața ecranului, iar textul va fi dimensionat corespunzător în raport cu spațiul ferestrei.

(2) Informațiile menționate la art. 9 vor fi însoțite de următorul text introductiv: "În conformitate cu prevederile _____, în vederea asigurării transparenței modului de înregistrare și soluționare a petițiilor de către Societatea Comercială S.A., vă punem la dispoziție următoarele informații:"

Art. 13 - Nerespectarea în orice mod a dispozițiilor prezentei norme se sancționează de către Autoritatea de Supraveghere Financiară în condițiile și potrivit prevederilor art. 8 și 39 din Legea nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 14. - Anexele nr. 1- 4 fac parte integrantă din prezenta normă.

Art. 15. – La data intrării în vigoare a prezentei norme se abrogă Normele privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea asigurătorilor și intermediarilor în asigurări, aprobate prin Ordinul președintelui Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor nr. 11/2012, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 367 din 30 mai 2012.

Președintele Autorității de Supraveghere Financiară

Mișu Negrițoiu

București,
Nr.

SITUAȚIA PETIȚIILOR

în trimestrul /

Nr. de intrare și data petiției	Nume petent	Nr. Dosar	Nr. poliță	Perioada de valabilitate a poliței (*)		Clasa de asigurare	Obiectul petiției	Data avizării evenimentului (*)	Data înștiințării petentului privind efectuarea investigațiilor (*)	Data ofertei / notificării (*)	Suma solicitată și data		Data ultimului document depus (*)	Suma platită și data		Stadiul petiției	Data soluționării petiției	Modalitatea de finalizare a petiției	Motivul respingerii dosarului de daună (dacă este cazul)	Obs.	Proveniența petiției			
				De la data	La data						Suma -lei-	Data		Suma -lei-	Data						Solicitant	Nr.	Data	
Tot al-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	0,00	X	X	0,00	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

(*)Se completeaza numai pentru petitiile care vizeaza dosare de dauna RCA = clasa de asigurari generale X – “Asigurari de raspundere civila a autovehiculelor (raspundere civila auto obligatorie si carte verde)”

Nume:

Data:

Funcție:

Semnătură:

ASIGURĂTORI / INTERMEDIARI ÎN ASIGURĂRI

Anexa nr. 2

**Informatii privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor
în trimestrul /****1 Care sunt principalele cauze de creștere a numărului de petiții?**

	Clasa de asigurare	Cum ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei cauze?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această concluzie?
Cauza 1						
Cauza 2						
Cauza 3						

2 Care sunt principalele cauze de scădere a numărului de petiții?

		Cum ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei cauze?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această concluzie?
Cauza 1						
Cauza 2						
Cauza 3						

3 Care sunt principalele produse de asigurări de viață pentru care s-a înregistrat o creștere a numărului de petiții?

		Cum ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei creșteri?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această concluzie?
Produs 1						
Produs 2						
Produs 3						

4 Care sunt principalele produse de asigurări de viață pentru care s-a înregistrat o scădere a numărului de petiții?

		Cum ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei scăderi?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această concluzie?
Produs 1						
Produs 2						
Produs 3						

5 Care sunt principalele produse de asigurare non-viață pentru care s-a înregistrat o creștere a numărului de petiții?

		Cum ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei creșteri?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această concluzie?
Produs 1						
Produs 2						
Produs 3						

6 Care sunt principalele produse de asigurare non-viață pentru care s-a înregistrat o scădere a numărului de petiții?

		Cum ați ajuns la această concluzie?	Care sunt motivele care au generat apariția acestei scăderi?	Au fost întreprinse măsuri de tratare a acestei cauze? DA/NU	Considerați că măsurile de tratare întreprinse sunt eficiente? DA/NU	Cum ați ajuns la această concluzie?
Produs 1						
Produs 2						
Produs 3						

*Vor fi avute în vedere problemele constatate ca fiind recurente sau sistemice, precum și măsurile întreprinse pentru corectarea acestora.

Nume:

Funcție:

Semnătură:

Data:

INTERMEDIARII ÎN ASIGURĂRI
Anexa nr. 3

SITUAȚIA PETIȚIILOR

în trimestrul /

Nr. de intrare și data petiției		Nume petent	Societatea de asigurare emitentă a poliței de asigurare	Număr poliță de asigurare	Perioada de valabilitate a poliței		Clasa de asigurare	Obiectul petiției	Stadiul petiției	Data soluționării petiției	Modalitatea de finalizare a petiției	Motivul pentru care petiția nu a fost soluționată favorabil	Observații	Proveniența petiției			
Nr	Data				De la data	La data								Solicitant	Nr.	Data	
Total	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Nume:

Data:

Funcție:

Semnătură:

ANEXA Nr. 4 la norme

	Anul precedent	Perioada de raportare: 1 ianuarie - luna curentă (cumulat)	Ultimele 3 luni ale perioadei de raportare		
			Luna 1	Luna 2	Luna 3
Numărul total de petiții înregistrate unic per petent și per caz					
Numărul total de petiții întemeiate (soluționate favorabil), înregistrate unic per petent și per caz					
Numărul de petiții întemeiate (soluționate favorabil) referitoare la dosare de daună					
Numărul total de petiții pentru care dosarele de daună au fost achitate					
Numărul total de petiții finalizate nefavorabil, înregistrate unic per petent și per caz					