

**NORMĂ**

**privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea asiguratorilor și brokerilor de asigurare**

*În temeiul prevederilor art. 1 alin. (2), art. 2 alin. (1) lit. b), art. 3 alin. (1) lit. b), precum și ale art. 6 alin. (2) și 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,*

*În conformitate cu prevederile art. 20 alin. (3) lit. f<sup>2</sup>) și art. 41<sup>1</sup> din Legea nr. 32/2000 privind activitatea de asigurare și supravegherea asigurarilor, cu modificările și completările ulterioare,*

*În scopul apărării drepturilor asiguraților și al promovării stabilității activității de asigurare și intermediere în asigurări în România,*

*Potrivit deliberărilor Consiliului din data de 21.10.2014.*

**Autoritatea de Supraveghere Financiară emite prezenta normă.**

Art. 1. - (1) Prezenta normă are ca obiect reglementarea modului de soluționare a petițiilor privind activitatea asiguratorilor și brokerilor de asigurare autorizați în baza Legii nr. 32/2000 privind activitatea de asigurare și supravegherea asigurarilor, cu modificările și completările ulterioare.

(2) Prin *petent*, în sensul prezentei norme, se înțelege orice persoană fizică sau juridică care are calitatea de asigurat, beneficiar, contractant sau persoană păgubită așa cum sunt definite de legislația în vigoare.

(3) Prin *petiție*, în sensul prezentei norme, se înțelege cererea, reclamația, sesizarea 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 exclusiv în numele petentului și în scopuri din afara obiectului lor de activitate, și fără un interes comercial propriu, își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea asiguratorilor și brokerilor de asigurare.

Art. 2. – (1) În vederea soluționării corespunzătoare și în termenul legal a petițiilor care le sunt adresate, în conformitate cu prevederile art. 20 alin. (3) lit. f<sup>2</sup>) din Legea nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare, asiguratorii au următoarele obligații:

a) să dețină proceduri scrise de primire și soluționare a petițiilor atât la sediul central al asiguratorului, cât și la sediile teritoriale ale acestuia. Procedurile de soluționare a petițiilor trebuie să respecte prevederile prezentei norme și să fie aprobate de conducerea societății. 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 securizat, pe an calendaristic, cu reinceperea numerotării de la 01 la fiecare început de an, în care să înregistreze cronologic, în ordinea primirii, fără ca numerele de înregistrare atribuite să se repete, toate petițiile, inclusiv pe 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 în format electronic va fi securizat prin implementarea unui mecanism care să garanteze nerepudierea înscrierilor și va cuprinde în mod obligatoriu rubricile prezentate mai jos:

Numărul petiției	Data petiției	Numele petentului	Adresă/ telefon/ e-mail	Numărul dosarului	Numărul poliției	Obiectul petiției	Proveniența petiției		Observații
							Solicitant <sup>1</sup>	Nr. și dată <sup>2</sup>	

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 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 petenți, în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă;

f) să transmită în format electronic, 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), 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; 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

<sup>1</sup> Se va menționa proveniența petiției: direct din partea petentului, prin Autoritatea de Supraveghere Financiară sau prin intermediul/din partea altei entități.

<sup>2</sup> Se completează cu numărul și data înregistrării petiției la instituția/entitatea de la care provine.

analiză și soluționare a petițiilor, iar în lipsa acestuia, de înlocuitorul desemnat și va fi transmisă și în format letric Autorității de Supraveghere Financiară;

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

(iii) copia documentului care a stat la baza respingerii dreptului la despăgubire:

1. raportul de investigații proprii/expertiză tehnică, în cazul în care dosarul de daună a făcut obiectul unor cercetări suplimentare;

2. nota/referatul în celelalte cazuri;

(iv) fotografiile existente la dosar;

(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;

g) să transmită trimestrial Autorității de Supraveghere Financiară raportarea „Situația petițiilor” și raportarea „Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor” (conform Recomandării nr. 5 din Ghidurile privind soluționarea contestațiilor de către întreprinderile de asigurare - EIOPA) până în ultima zi a lunii următoare trimestrului pentru care se face raportarea, în conformitate cu anexele nr. 1 și 2. Raportările se vor transmite Autorității de Supraveghere Financiară, atât în format electronic, prin încărcarea datelor în aplicația de raportări electronice , cât și în scris (formatul din aplicația de raportări electronice ), având obligatoriu semnătura uneia dintre persoanele menționate la art. 12 alin. (17) din Legea nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 3. - În vederea rezolvării corespunzătoare și în termenul legal a petițiilor care le sunt adresate, brokerii de asigurare, au următoarele obligații:

a) să dețină proceduri scrise de primire și soluționare a petițiilor atât la sediul central al brokerului de asigurare, cât și la sediile teritoriale ale acestuia. Procedurile de soluționare a petițiilor trebuie să respecte prevederile prezentelor norme și să fie aprobate de conducerea societății. Brokerii au obligația de a transmite Autorității de Supraveghere Financiară procedurile, însoțite de decizia de aprobare, în termen de 30 de zile de la intrarea în vigoare a prezentei norme. Orice modificare adusă procedurilor va fi transmisă Autorității de Supraveghere Financiară, în termen de 30 de zile de la data aprobării acestora, însoțită de decizia emisă în acest sens. 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 brokerului;

b) să dețină și să mențină un registru unic de petiții în format electronic securizat, pe an calendaristic, cu reînceperea numerotării de la 01 la fiecare început de an, 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 în format electronic va fi securizat prin implementarea unui mecanism care să garanteze nerepudierea înscrierilor. Registrul unic de petiții va cuprinde în mod obligatoriu rubricile prevăzute la art. 2 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, în format electronic, 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. Nota de fundamentare sau orice altă corespondență va fi semnată în mod obligatoriu de una dintre persoanele semnificative, conform art 35 alin. (15) din Legea nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare și va fi transmisă și în format letric Autorității de Supraveghere Financiară;

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 trimestrial Autorității de Supraveghere Financiară raportarea „Situația petițiilor” și raportarea „Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor” (conform Recomandării nr. 5 din Ghidurile privind soluționarea contestațiilor de către intermediarii în asigurări - EIOPA) până în ultima zi a lunii următoare trimestrului pentru care se face raportarea, în conformitate cu anexa nr. 3, respectiv anexa nr. 2. Raportările se vor transmite Autorității de Supraveghere Financiară, atât în format electronic, prin încărcarea datelor în aplicația de raportări electronice, cât și în scris (formatul din aplicația de raportări electronice), având obligatoriu semnătura uneia dintre persoanele semnificative conform art. 35 alin. (15) din Legea nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 4. - (1) Pentru soluționarea legală a petițiilor care le sunt adresate, conducerea executivă a asiguratorilor și brokerilor de asigurare 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 asiguratorilor și/sau coordonatorul colectivului de analiză și soluționare a petițiilor, iar în lipsa acestuia, înlocuitorul desemnat, precum și conducerea executivă a brokerilor de asigurare vor solicita Autorității de Supraveghere Financiară prelungirea termenelor prevăzute la art. 2 lit. f) și la art. 3 lit. d) cu cel mult 5 zile.

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

Art. 5. - Conducerea executivă a asiguratorilor și brokerilor de asigurare 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;

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

Art. 6. - 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 brokerii de asigurare, precum și modul de aplicare și respectare a prezentei norme.

Art. 7. - 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 asigurătorilor și/sau brokerilor de asigurare 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 asigurătorul și/sau brokerul de asigurare în cauză și aplică măsurile sancționatorii pentru încălcarea prevederilor legale.

Art. 8. - Pentru asigurarea transparenței modului de înregistrare și soluționare a petițiilor, societățile de asigurare 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. 9. - Societățile de asigurare vor publica lunar pe site-ul propriu informațiile prevăzute la art. 8, odată cu intrarea în vigoare a prezentei norme.

Art. 10. - Informațiile vor fi prezentate pentru toate petițiile înregistrate la asiguratori, indiferent de proveniența acestora, după cum urmează:

- a) pentru anul calendaristic anterior;
- b) de la începutul anului până la luna curentă;
- c) pentru ultimele 3 luni calendaristice anterioare lunii curente.

Art. 11 - (1) Informațiile prevăzute la art. 8 vor face referire la toate petițiile înregistrate de societatea de asigurare și vor fi actualizate în primele 7 zile ale fiecărei luni. Datele vor fi prezentate sub formă de tabel. Tabelul va fi amplasat în interiorul unei pagini dedicate, accesibilă atât prin intermediul unei ferestre ce se va deschide în momentul accesării paginii principale a site-ului, cât și prin existența unui link permanent în pagina principală. Structura tabelului și caracteristicile formatului textului afișat sunt prevăzute în anexa nr. 4, care face parte integrantă din prezenta normă.

(2) Informațiile prevăzute la art. 8 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. 12. - 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. 13. - Anexele nr. 1- 4 fac parte integrantă din prezenta normă.

Art. 14. - Prezenta normă se publică în Monitorul Oficial, Partea I, și intră în vigoare la data de 1 ianuarie 2015.

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

Președintele Autorității de Supraveghere Financiară  
Mișu Negrițoiu

București,  
Nr. 24

**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 ofertei / notificării (*)	Suma solicitată și data		Data ultimului document depus (*)	Suma plătită și data		Stadiul petiției	Data soluționării petiției	Modalitatea de finalizare a petiției	Motivul respingerii dosarului de daună (dacă este cazul)	Obs.	Proveniența petiției		
Nr	Data				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

(\*)Se completeaza numai pentru petitiile care vizează dosare de daună RCA = clasa de asigurări generale X – “Asigurări de răspundere civilă a autovehiculelor (răspundere civilă auto obligatorie și carte verde)”

Nume:

Data:

Funcție:

Semnătură:

**Informații 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 aceasta 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 aceasta 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 aceasta 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 aceasta 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 aceasta 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 aceasta 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:



**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:

	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					

Fontul și dimensiunea elementelor grafice vor fi similare cu cele utilizate în cadrul site-ului web al organizației.

În pagină nu vor mai fi publicate alte informații sau mesaje cu caracter publicitar.

Fereastra ce va conține legătura către pagina de prezentare va include și următorul text: "Petițiile/reclamațiile formulate împotriva societății ..... și înregistrate la AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ în ultimele 3 luni sunt în număr de ..... Structura acestora poate fi consultată aici, accesând pagina dedicată".

Fereastra va rămâne activă timp de 5 secunde și nu va putea fi închisă de către utilizator.

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