

NORME din 23 mai 2012

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

EMITENT • **COMISIA DE SUPRAVEGHERE A ASIGURĂRILOR**

Publicat în **MONITORUL OFICIAL nr. 367 din 30 mai 2012**

Data intrării în vigoare **30-05-2012**

Articolul 1

(1) În scopul apărării drepturilor asiguraților și al promovării stabilității activității de asigurare în România se emit prezentele norme, care au ca obiect reglementarea modului de soluționare a petițiilor privind activitatea asigurătorilor și intermediarilor în asigurări.

(2) Prin petiție, în sensul prezentelor norme, se înțelege cererea, reclamația, sesizarea formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un asigurat/păgubit își exprimă nemulțumirea sau insatisfacția cu privire la activitatea asigurătorilor și intermediarilor în asigurări.

Articolul 2

Potrivit prevederilor [art. 5 lit. n\) din Legea nr. 32/2000](#) privind activitatea de asigurare și supravegherea asigurărilor, cu modificările și completările ulterioare, Comisia de Supraveghere a Asigurărilor 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](#).

Articolul 3

În vederea soluționării corespunzătoare și în termenul legal a petițiilor care le sunt adresate atât direct, cât și prin intermediul Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor, 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 Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor, 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 internet al asigurătorului;

b) să dețină și să mențină un registru unic de petiții în format electronic, în care să înregistreze toate petițiile primite, inclusiv cele primite la sediile teritoriale, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratură, prin poștă electronică, prin sistemul on-line;

Registru 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**)	

Notă *) Se va menționa proveniența petiției: direct din partea petentului, prin Comisia de Supraveghere a Asigurărilor sau prin intermediul/din partea altei entități.

Notă **) 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 la care se referă petițiile, care să analizeze, cu respectarea dispozițiilor legale aplicabile fiecărui caz, toate aspectele sesizate de petenți; 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 Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor de către societățile care au operat modificări în componența acestuia în termen de 7 zile lucrătoare de la aprobarea noii componențe. 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 pentru fiecare solicitare primită de la autoritatea de supraveghere, în termen de maximum 10 zile lucrătoare sau în termenul precizat în mod expres în aceasta, următoarele documente:

- o notă 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;
- copia integrală a dosarului de daună;
- copia raportului de investigații proprii/expertiză tehnică întocmit;
- fotografiile existente la dosar în format electronic;
- 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;
- oricare alt document justificativ solicitat.

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. Documentația se va depune la registratura Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor sau a reprezentanțelor sale teritoriale, după caz, ori se va transmite prin poștă cu confirmare de primire;

g) să trimită Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor raportarea trimestrială "Situția petițiilor", prin aplicația Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor EWS, sub semnătură electronică, până în ultima zi lucrătoare a lunii următoare trimestrului pentru care se face raportarea, în conformitate cu anexa nr. 1, care face parte integrantă din prezentele norme.

Articolul 4

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

- a)** să răspundă la fiecare petiție primită direct de la petenți, în termen de 30 de zile de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă;
- b)** să transmită pentru fiecare solicitare primită de la autoritatea de supraveghere, în termen de maximum 10 zile lucrătoare 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; documentația se va depune la registratura Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor sau a reprezentanțelor sale teritoriale, după caz, ori se va transmite prin poștă cu confirmare de primire și va fi semnată numai de persoanele semnificative;
- c)** să acorde asistență asiguratului existent în propriul portofoliu, în ceea ce privește derularea contractului de asigurare cu respectarea condițiilor de asigurare/prevederi legale pe toată perioada valabilității acestuia, inclusiv pentru soluționarea pe cale amiabilă a eventualelor litigii;
- d)** să dețină și să mențină un registru unic de petiții în format electronic, în care să înregistreze toate petițiile, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratură, prin poșta electronică, prin sistemul on-line, conform celui descris la art. 3 lit. b).

Articolul 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 necesită o cercetare mai amănunțită, conducerea executivă a asigurătorilor și intermediarilor în asigurări va solicita Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor prelungirea termenelor prevăzute la art. 3 lit. f) și la art. 4 lit. b) cu cel mult 7 zile lucrătoare.

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

Articolul 6

Conducerea executivă a asigurătorilor/intermediarilor în asigurări și coordonatorul colectivului de analiză și soluționare a petițiilor sunt direct răspunzători de buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor ce le sunt adresate, precum și de legalitatea soluțiilor adoptate și de comunicarea acestora în termenul legal către Comisia de Supraveghere a Asigurărilor și/sau petenți, după caz.

Articolul 7

În scopul apărării drepturilor asiguraților și al promovării stabilității activității de asigurare în România, Comisia de Supraveghere a Asigurărilor verifică modul de rezolvare a petițiilor de către asigurători și intermediarii în asigurări.

Articolul 8

În cazul în care din analiza notei de fundamentare întocmite de colectivul de analiză și soluționare a petițiilor, transmisă Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor, rezultă că prin soluția adoptată nu sunt protejate interesele asiguraților/păgubiților sau se constată întârzierea nejustificată a transmiterii documentației solicitate, fapt care poate

conduce la nesoluționarea în termenul legal a petițiilor, Comisia de Supraveghere a Asigurărilor adoptă, individual sau cumulativ, următoarele măsuri:

- comunică asigurătorului și/sau intermediarului în asigurări în cauză punctul de vedere al autorității de supraveghere privind rezolvarea petiției și dispune reanalizarea, în regim de urgență, în conformitate cu dispozițiile legale, a soluției comunicate Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor și/sau petentului;
- efectuează un control inopinat asupra modului de rezolvare a petiției de către asigurătorul și/sau intermediarul în asigurări în cauză și aplică măsuri sancționatoare pentru încălcarea prevederilor legale.

Articolul 9

Pentru asigurarea transparenței modului de înregistrare și soluționare a petițiilor, societățile de asigurare autorizate de Comisia de Supraveghere a Asigurărilor au obligația de a prezenta pe site-ul propriu următoarele informații:

- numărul total de petiții;
- numărul total de petiții întemeiate;
- numărul de petiții întemeiate referitoare la dosare de daună;
- numărul total de petiții pentru care dosarele de daună au fost achitate;
- numărul total de petiții finalizate nefavorabil.

Articolul 10

În termen de 30 de zile de la data intrării în vigoare a prezentelor norme, societățile de asigurare vor publică pe siteul propriu informațiile precizate la art. 9.

Articolul 11

Informațiile vor fi prezentate pentru reclamațiile înregistrate în anul calendaristic anterior, reclamațiile înregistrate la Comisia de Supraveghere a Asigurărilor de la începutul anului până la luna curentă și cele înregistrate la Comisia de Supraveghere a Asigurărilor în ultimele 3 luni calendaristice anterioare lunii curente.

Articolul 12

(1) Informațiile precizate la art. 9 vor face referire la petițiile transmise Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor cu privire la activitatea asigurătorilor 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. 2, care face parte integrantă din prezentele norme.

(2) Informațiile vor fi însoțite de următorul text introductiv: "În conformitate cu prevederile Ordinului Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor nr. 11/2012, în vederea asigurării transparenței modului de înregistrare și soluționare a petițiilor de către Societatea Comercială S.A., vă punem la dispoziție următoarele informații:".

Articolul 13

Nerespectarea în orice mod a dispozițiilor prezentelor norme se sancționează de către Comisia de Supraveghere a Asigurărilor în condițiile și potrivit prevederilor art. 8 și 39 din Legea nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare.

Anexa 1

la norme

Denumirea asigurătorului

Adresa completă

Telefon: fax: e-mail:

Nr. de înregistrare: data:

Situația petițiilor la data:

Nr. de intrare și data petiției		Numele petentului	Numărul dosarului	Numărul poliței	Perioada de valabilitate a poliței*)	Clasa de asigurare	Obiectul petiției	Data avizării evenimentului*)	Data înștiințării petentului privind efectuarea investigațiilor*)	Data oferte notifică
Nr.	Data									
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
TOTAL:		x	x	x	x	x	x	x	x	x

*) Se completează numai pentru petițiile care vizează dosare de daună RCA.

Conducător,

Coordonator,

Anexa 2

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					
Petiții întemeiate					
Petiții întemeiate referitoare la dosare de daună					
Petiții întemeiate referitoare la dosare de daună achitate					
Petiții finalizate nefavorabil					

- 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 COMISIA DE SUPRAVEGHERE A ASIGURĂRILOR 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.
