

## **NORMĂ nr. 18 din 6 iulie 2017 privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea societăților de asigurare și reasigurare și brokerilor de asigurare**

În conformitate cu prevederile art. 1 alin. (2), art. 2 alin. (1) lit. b), art. 3 alin. (1) lit. b), precum și ale art. 6 alin. (2) 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 temeiul prevederilor art. 41<sup>1</sup> din Legea nr. 32/2000 privind activitatea și supravegherea intermediarilor în asigurări și reasigurări, cu modificările și completările ulterioare, și al prevederilor art. 107 alin. (2) și ale art. 173 alin. (1) lit. s) din Legea nr. 237/2015 privind autorizarea și supravegherea activității de asigurare și reasigurare, cu modificările ulterioare,

în scopul apărării drepturilor asiguraților și al promovării stabilității activității de asigurare în România, potrivit deliberărilor Consiliului Autorității de Supraveghere Financiară din ședința din data de 3 iulie 2017,

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

### **Art. 1: Dispoziții comune**

**(1)** Prezenta normă reglementează modul de soluționare a petițiilor privind activitatea societăților de asigurare și reasigurare autorizate în baza Legii nr. 237/2015 privind autorizarea și supravegherea activității de asigurare și reasigurare, cu modificările ulterioare, denumită în continuare Legea nr. 237/2015, și brokerilor de asigurare autorizați în baza Legii nr. 32/2000 privind activitatea și supravegherea intermediarilor în asigurări și reasigurări, cu modificările și completările ulterioare, denumită în continuare Legea nr. 32/2000.

**(2)** Prevederile prezentei norme sunt aplicabile societăților definite conform Legii nr. 237/2015, denumite în continuare societăți, brokerilor de asigurare, denumiți în continuare brokeri, și Autorității de Supraveghere Financiară, denumită în continuare A.S.F.

### **Art. 2: Definiții**

În înțelesul prezentei norme, termenii de mai jos au următoarele semnificații:

**1. petent** - persoană fizică sau juridică care are calitatea de asigurat, contractant, beneficiar, persoană prejudiciată sau reprezentanți ai acestora, așa cum sunt definite de legislația în vigoare;

**2. petiție** - cererea, reclamația, sesizarea, formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia un petent își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea societăților și brokerilor.

### **Art. 3: Responsabilitățile reprezentanților potenților**

Pentru comunicarea informațiilor, reprezentanții petenților prezintă copia actului de identitate, în cazul persoanelor fizice, și actul de reprezentare acordat, în original, în formă certificată ori legalizată, sau copii ale acestora, semnate pentru conformitate cu originalul, astfel încât să poată fi verificate identitatea părților, precum și calitatea persoanelor semnatare ale actului juridic.

### **Art. 4: Dispoziții aplicabile A.S.F.**

**(1)** În vederea soluționării corespunzătoare și în termenul legal a petițiilor referitoare la activitatea societăților și brokerilor, adresate în conformitate cu prevederile art. 8 alin. (12) din Legea nr. 237/2015 și ale art. 5 lit. o) din Legea nr. 32/2000, A.S.F. procedează potrivit prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002, coroborate cu dispozițiile legislației specifice domeniului asigurărilor și ale prezentei norme.

**(2)** În activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor, A.S.F. urmărește respectarea legislației din domeniul asigurărilor, precum și a condițiilor contractuale de către societăți și brokeri, potrivit atribuțiilor sale de punere în executare, supraveghere și control.

**(3)** A.S.F. nu își exprimă opinia asupra aspectelor reclamate de petenți în cazul în care rezolvarea acestora este determinată de modul de administrare a unor probe de natură tehnică și juridică a căror calitate, admitere și administrare nu ține în mod exclusiv de aplicarea legislației din domeniul asigurărilor; în toate aceste cazuri, persoanele fizice sunt îndrumate pentru soluționarea litigiului prin intermediul entității de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul nonbanca, iar cele juridice prin mediere sau arbitraj, fără a fi restrâns dreptul acestora de a acționa pe calea instanței de judecată.

**(4)** A.S.F. soluționează petițiile pe baza documentației puse la dispoziție atât de către petent, cât și de către societatea reclamată; A.S.F. nu este răspunzătoare de soluțiile comunicate petenților în cazul în care nu îi sunt transmise toate documentele sau în cazul în care îi sunt puse la dispoziție informații incorecte sau incomplete.

**(5)** Adresele de răspuns formulate de A.S.F. la petiții nu reprezintă acte administrative în sensul prevederilor Legii contenciosului administrativ nr. 554/2004, cu modificările și completările ulterioare.

**(6)** În scopul apărării drepturilor asiguraților și al promovării stabilității activității de asigurare în România, A.S.F. verifică modul de aplicare și respectare a prevederilor legale și contractuale incidente spețelor prezentate în petiții, precum și ale prezentei norme de către societăți și brokeri.

**(7)** În cazul în care din analiza notei de fundamentare întocmită de către colectivul de analiză și soluționare a petițiilor, transmisă A.S.F., rezultă indicii că prin soluția adoptată nu sunt respectate drepturile asiguraților, contractanților, beneficiarilor, persoanelor prejudiciate sau se constată întârzierea nejustificată a transmiterii documentației solicitate, fapt care poate conduce la nesoluționarea în termenul legal a petițiilor, A.S.F. adoptă, individual sau cumulativ, următoarele măsuri:

**a)** comunică societăților și/sau brokerilor în cauză punctul de vedere privind soluționarea aspectelor semnalate în petiții și solicită reanalizarea, în regim de urgență, a soluției comunicate A.S.F. sau petentului;

**b)** aplică măsuri sancționatoare în cazul în care, din analiza documentației puse la dispoziție de societate, se pot constata încălcări ale prevederilor legale fără a mai fi necesară efectuarea unui control inopinat;

**c)** efectuează un control inopinat la societăți și/sau la brokerii asupra modului de rezolvare a aspectelor semnalate în petiții de către societatea și/sau brokerul în cauză și aplică măsurile sancționatoare dacă se constată încălcarea prevederilor legale.

**(8)** Petițiile depuse de către asigurați, contractanți, beneficiari, persoane prejudiciate sau reprezentanți ai acestora, persoane juridice sau fizice române, împotriva societăților care desfășoară activitate de asigurare pe teritoriul României în baza libertății de a presta servicii sau dreptului de stabilire, sunt administrate de către organismul care se ocupă cu soluționarea petițiilor din statul a cărei legislație este aplicabilă contractului de asigurare.

**(9)** Dacă este posibil, A.S.F. informează petentul cu privire la modul în care va fi soluționată petiția.

**(10)** În situația în care A.S.F. primește o petiție ce vizează o societate care practică activitate de asigurare pe teritoriul României în baza libertății de a presta servicii sau dreptului de stabilire, iar contractul este încheiat în baza legislației din România, aceasta aplică următoarea procedură:

**a)** în cazul societăților care practică activitate de asigurare în baza dreptului de stabilire, A.S.F. transmite petiția sucursalei din România în vederea soluționării acesteia, iar sucursala transmite ulterior A.S.F. o notă de fundamentare privind soluția adoptată, însoțită de documentele justificative aferente cazului;

**b)** în cazul societăților care practică activitate de asigurare în baza libertății de a presta servicii, A.S.F. transmite petiția reprezentantului de daune din România sau societății sau autorității din statul care a acordat autorizația de funcționare societății, în vederea soluționării acesteia, cu informarea A.S.F.;

**c)** A.S.F. informează autoritatea competentă din statul membru de origine cu privire la petiția primită.

#### **Art. 5: Dispoziții aplicabile societăților**

**(1)** În vederea soluționării corespunzătoare și în termenul legal a petițiilor care le sunt adresate, în conformitate cu prevederile art. 107 din Legea nr. 237/2015, societățile dețin proceduri scrise de primire și soluționare a petițiilor atât la sediul central, cât și la sediile teritoriale.

**(2)** Procedurile de soluționare a petițiilor sunt aprobate de către conducerea executivă a societății.

**(3)** Modificările procedurilor de soluționare a petițiilor se transmit A.S.F., însoțite de decizia de aprobare, în termen de 30 de zile de la aprobarea acestora.

**(4)** Procedurile de soluționare a petițiilor, informațiile despre modalitățile de rezolvare pe cale amiabilă a acestora, inclusiv prin intermediul entității de soluționare alternativă a litigiilor, mediere sau arbitraj, precum și informațiile referitoare la adresa de e-mail și numărul de telefon la care se pot solicita informații despre stadiul rezolvării petițiilor sunt accesibile publicului la sediul și pe site-ul societăților.

**(5)** Societățile întocmesc și mențin un registru unic de petiții în format electronic securizat, pe an calendaristic, în conformitate cu anexa nr. 1, asigurându-se de următoarele:

**a)** reînceperea numerotării de la 1 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 existent pe site-ul oficial al societăților;

**b)** securizarea acestuia prin implementarea unui mecanism care să garanteze nerepudierea înscrisurilor.

**(6)** Societățile dețin și asigură mentenanța sistemului on-line de primire a petițiilor.

**(7)** Societățile stabilesc un colectiv de analiză și soluționare a petițiilor, format din 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 contractuale aplicabile fiecărui caz, organizat astfel:

**a)** colectivul de analiză și soluționare a petițiilor este administrat de către un coordonator;

**b)** decizia de desemnare a coordonatorului colectivului de analiză și soluționare a petițiilor și a înlocuitorului acestuia se transmite A.S.F. spre informare în termen de 10 zile de la aprobarea acesteia;

**c)** coordonatorul desemnat sau, după caz, înlocuitorul acestuia este răspunzător de activitatea colectivului și de legalitatea soluției finale adoptate în fiecare caz analizat.

**(8)** Societățile răspund petițiilor primite direct de la petenți, în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

**(9)** Societățile transmit în format electronic, pentru fiecare solicitare primită de la A.S.F. în termen de maximum 10 zile sau în termenul precizat în mod expres în aceasta, următoarele documente:

**a)** nota de fundamentare întocmită de colectivul de analiză și soluționare a petițiilor, în care soluția adoptată să fie justificată temeinic, cu respectarea și precizarea, în mod obligatoriu, a dispozițiilor legale și contractuale avute în vedere la adoptarea deciziei comunicate;

**b)** dosarul de daună integral, în copie, însoțit de:

**1.** (i) opisul aferent acestuia, în copie;

**2.** (ii) procesul-verbal de constatare sau procesul-verbal suplimentar de constatare, după caz, însoțite de solicitările de efectuare a acestora, în copie;

**3.** (iii) nota sau referatul și documentele care au stat la baza respingerii dreptului la despăgubire, în copie;

**4.** (iv) raportul de investigații proprii sau expertiză tehnică, în situația în care dosarul de daună a făcut obiectul unor cercetări suplimentare, în copie;

**5.** (v) fotografiile existente la dosar;

**6.** (vi) contractul RCA sau polița de asigurare facultativă, condițiile de asigurare aplicabile în speță și inspecția de risc efectuată la încheierea poliței, dacă este cazul, în copie;

**c)** fișa dosarelor de daună deschise în baza contractelor RCA, întocmită conform precizărilor pe care le va transmite structura organizatorică care solicită documentația;

**d)** dovada informării detaliate a asiguraților, contractanților, beneficiarilor, persoanelor prejudiciate sau reprezentanților acestora asupra modului de stabilire a despăgubirilor, cu justificarea eventualelor diferențe față de sumele solicitate în cererea de despăgubire;

**e)** dovada transmiterii către petent a informării asupra soluțiilor adoptate pentru rezolvarea tuturor aspectelor prezentate în petiția adresată de către acesta A.S.F., cu precizarea temeiurilor legale și contractuale, însoțită de documentele care au stat la baza adoptării soluțiilor, la solicitarea ASF sau a petentului;

**f)** opisul documentelor transmise;

**g)** alte documente justificative solicitate.

**(10)** Nota de fundamentare sau orice altă corespondență este semnată de unul dintre membrii conducerii executive a societății și de coordonatorul colectivului de analiză și soluționare a petițiilor, iar în lipsa acestuia, de înlocuitorul desemnat, putând fi folosită și semnătura electronică extinsă; nota de fundamentare este transmisă și în format letric în cazul în care nu este semnată cu semnătură electronică extinsă.

**(11)** Societățile transmit trimestrial către A.S.F. următoarele raportări:

**a)** "Situația petițiilor", care conține cronologic petițiile înregistrate în perioada de raportare în registrul unic de petiții, în conformitate cu anexa nr. 2;

- b)** "Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor", în conformitate cu anexa nr. 3;
- c)** "Situția privind dosarele de daună deschise în baza contractelor RCA (aferele activității din România)", care conține dosarele de daună avizate în baza contractelor RCA în perioada de raportare, se transmite numai de către societățile de asigurare autorizate să practice RCA și se întocmește conform precizărilor primite din partea structurii organizatorice care centralizează datele;
- d)** "Numărul daunelor avizate", în conformitate cu anexa nr. 4, care conține toate dosarele de daună avizate în perioada de raportare, structurate pe clasele de asigurare pe care societatea este autorizată să le practice.
- (12)** Raportările menționate la alin. (11) se transmit către A.S.F. în format electronic, în termen de 45 de zile de la încheierea trimestrului pentru care se întocmește raportarea, prin încărcarea datelor în aplicația de raportări electronice.
- (13)** În scopul certificării corectitudinii și completitudinii datelor cuprinse în raportările menționate la alin. (11), precum și a datei la care acestea au fost transmise și încărcate electronic, societățile transmit către A.S.F. o adresă scrisă, semnată olograf sau cu semnătură electronică extinsă de către unul dintre membrii conducerii executive, cu respectarea termenului de raportare aferent.
- (14)** Pentru asigurarea transparenței modului de înregistrare și soluționare a petițiilor, societățile publică pe site-ul propriu următoarele informații:
- a)** numărul total de petiții înregistrate unic per petent și per caz;
- b)** numărul total de petiții soluționate favorabil înregistrate unic per petent și per caz;
- c)** numărul de petiții 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;
- f)** numărul total al solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor;
- g)** numărul total al solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor soluționate efectiv;
- h)** numărul total al solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor soluționate favorabil asiguraților, contractanților, beneficiarilor, persoanelor prejudiciate sau reprezentanților acestora.
- (15)** Societățile publică lunar pe site-ul propriu și actualizează informațiile prevăzute la alin. (14) în primele 15 zile ale fiecărei luni.
- (16)** Informațiile sunt prezentate pentru toate petițiile și solicitările de soluționare alternativă a litigiilor înregistrate la societăți, 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.
- (17)** Informațiile menționate la alin. (14) sunt publicate pe site-ul propriu al societăților, respectând cumulativ următoarele:
- a)** afișarea textului introductiv: "În vederea asigurării transparenței modului de înregistrare și soluționare a petițiilor, precum și a solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor, de către Societatea ..... S.A., vă punem la dispoziție următoarele informații:";
- b)** prezentarea informațiilor sub formă de tabel, distinct pentru petiții și pentru solicitările de soluționare alternativă a litigiilor, amplasat în interiorul unei pagini dedicate, accesibilă atât prin intermediul unei ferestre care se deschide în momentul accesării paginii principale a site-ului, cât și prin existența unui link permanent în pagina principală.
- (18)** Structura tabelelor menționate la alin. (17) lit. b) și caracteristicile formatului textului afișat sunt prevăzute în anexa nr. 6.
- Art. 6: Dispoziții aplicabile brokerilor**
- (1)** În vederea rezolvării corespunzătoare și în termenul legal a petițiilor care le sunt adresate, brokerii dețin proceduri scrise de primire și soluționare a petițiilor atât la sediul central, cât și la sediile teritoriale.
- (2)** Procedurile de soluționare a petițiilor sunt aprobate de către conducerea executivă a brokerilor.
- (3)** Modificările procedurilor existente se transmit către A.S.F., însoțite de decizia de aprobare, în termen de 30 de zile de la aprobarea acestora.
- (4)** Procedurile de soluționare a petițiilor, informațiile despre modalitățile de rezolvare pe cale amiabilă a acestora, inclusiv prin intermediul entității de soluționare alternativă a litigiilor, mediere sau arbitraj, precum și informațiile referitoare la adresa de e-mail și numărul de telefon la care se pot solicita informații despre stadiul rezolvării petițiilor sunt accesibile publicului la sediul și pe site-ul brokerului.
- (5)** Brokerii întocmesc și mențin un registru unic de petiții în format electronic securizat, pe an calendaristic, în conformitate cu anexa nr. 1, asigurându-se de următoarele:
- a)** 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 pe cele primite la sediile teritoriale, indiferent de modalitatea de primire a acestora prin registratură, prin poștă electronică, prin sistemul on-line existent pe site-ul oficial al brokerilor;
- b)** securizarea acestuia prin implementarea unui mecanism care să garanteze nerepudierea înscrierilor.
- (6)** Brokerii răspund petițiilor primite direct de la petenți, în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.
- (7)** Brokerii transmit, în format electronic, pentru fiecare solicitare primită de la A.S.F., 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 este semnată de una dintre persoanele semnificative, conform art. 35 alin. (15) din Legea nr. 32/2000, și este transmisă către A.S.F. și în format letric.
- (8)** Brokerii acordă asistență asiguraților 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.
- (9)** Brokerii transmit semestrial către A.S.F. raportările "Situția petițiilor" și "Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor", în termen de 45 de zile de la încheierea semestrului pentru care se întocmește raportarea, în conformitate cu anexa nr. 5, respectiv anexa nr. 2; raportarea "Situția petițiilor" conține cronologic petițiile înregistrate în perioada de raportare în registrul unic de petiții.
- (10)** Raportările se transmit către A.S.F. în format electronic, prin încărcarea datelor în aplicația de raportări

electronice, iar prin adresă scrisă se certifică corectitudinea și completitudinea datelor cuprinse în fiecare raportare, inclusiv data la care au fost transmise și încărcate electronic.

**(11)** Adresa menționată la alin. (10) se semnează olograf sau cu semnătură electronică extinsă de către una dintre persoanele semnificative prevăzute la art. 35 alin. (15) din Legea nr. 32/2000 și se transmite către A.S.F. în termenul precizat pentru fiecare raportare.

**Art. 7: Dispoziții aplicabile societăților și brokerilor**

**(1)** Pentru soluționarea legală a petițiilor care le sunt adresate, conducerea executivă a societăților și brokerilor dispune măsuri de cercetare, analiză detaliată și rezolvare rapidă și temeinică a tuturor aspectelor sesizate de petenți, cu respectarea strictă a prevederilor legale și contractuale în vigoare.

**(2)** În situația în care aspectele sesizate prin petiția depusă la A.S.F. necesită o cercetare mai amănunțită, conducerea executivă a societăților și/sau coordonatorul colectivului de analiză și soluționare a petițiilor, iar în lipsa acestuia, înlocuitorul desemnat, precum și conducerea executivă a brokerilor solicită A.S.F. prelungirea termenelor prevăzute la art. 5 alin. (10) și art. 6 alin. (7) cu cel mult 5 zile.

**(3)** În vederea soluționării pe cale amiabilă a disputelor dintre societăți, brokeri și asigurați, contractanți, beneficiari, persoane prejudiciate sau reprezentanții acestora, la solicitarea uneia dintre părți, se utilizează metodele alternative de soluționare a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare, respectiv în cazul persoanelor fizice entitatea de soluționare alternativă a litigiilor SAL-FIN, iar în cazul persoanelor juridice medierea sau arbitrajul; soluționarea amiabilă sau prin intermediul metodelor de soluționare alternativă a litigiilor nu limitează dreptul părților de a se adresa instanțelor de judecată abilitate.

**(4)** Conducerea executivă a societăților și brokerilor și coordonatorul colectivului de analiză și soluționare a petițiilor se asigură 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, însoțite de documentațiile complete aferente cazurilor, în termenul legal către A.S.F. sau către petenți, după caz;
- d) asigurarea participării la procedurile de soluționare alternativă a litigiilor, precum conciliere prin intermediul SAL - FIN, mediere sau arbitraj, după caz, atunci când se solicită de către consumator.

**Art. 8: Prevederi finale**

**(1)** Nerespectarea dispozițiilor prezentei norme se sancționează de către A.S.F. în condițiile și potrivit prevederilor art. 163 din Legea nr. 237/2015 sau ale art. 8 și 39 din Legea nr. 32/2000.

**(2)** Anexele nr. 1-6 fac parte integrantă din prezenta normă.

**Art. 9: Intrarea în vigoare**

Prezenta normă se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la data de 1 august 2017.

**Art. 10: Abrogare**

La data intrării în vigoare a prezentei norme se abrogă Norma Autorității de Supraveghere Financiară nr. 24/2014 privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea asiguraților și brokerilor de asigurare, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 824 din 12 noiembrie 2014.

..\*\*\*\*..

Președintele Autorității de Supraveghere Financiară,  
**Leonardo Badea**

**ANEXA nr. 1:**

SOCIETĂȚI/BROKERI  
Registru unic de petiții

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

<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.

**ANEXA nr. 2:**

SOCIETĂȚI  
Societatea .....  
Situația petițiilor în trimestrul ..... anul .....

Nr. crt.	Nr. de intrare și data petiției		Nume petent	Nr. dosar de daună	Nr. poliță	Tip asigurare	Clasa de asigurare	Obiectul petiției	Stadiul petiției	Data soluționării petiției	Modalitatea de finalizare a petiției	Motivul pentru care petiția nu a fost soluționată favorabil petentului	Observații	Proveniența petiției				
	Nr.	Data												Tara	FOS/FOE	Solicitant	Nr.	Data
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19

**ANEXA nr. 3:**

SOCIETĂȚI/BROKERI  
Societatea .....  
Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor în ..... anul .....

**1.** Care sunt principalele cauze de creștere a numărului de petiții?

Norma 18/2017 M.Of. 555 din 13-iul-2017

		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 nonviață 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 nonviață 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							

**NOTE:**

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

Se transmite trimestrial de către societățile de asigurare și semestrial de către brokerii de asigurare.

**ANEXA nr. 4:**

**SOCIETĂȚI**

Societatea .....

Numărul de daune avizate pentru activitatea de asigurări de viață în trimestrul ..... anul .....

Nr. crt.	Indicatori	C1 <sup>1</sup>	C2 <sup>1</sup>	C3 <sup>1</sup>	C4 <sup>1</sup>	C5 <sup>1</sup>	C6 <sup>1</sup>	C7 <sup>1</sup>	A1 <sup>2</sup>	A2 <sup>2</sup>	Total
1.	Număr de daune avizate la sfârșitul perioadei de raportare - buc.										
2.	Număr de daune avizate în perioada de raportare - buc.										

<sup>1</sup> Clasele de asigurare sunt prevăzute în anexa nr. 1 secțiunea C din Legea nr. 237/2015 privind autorizarea și supravegherea activității de asigurare și reasigurare.

<sup>2</sup> Clasele de asigurare prevăzute în anexa nr. 1 secțiunea A din Legea nr. 237/2015.

Societatea .....

Numărul de daune avizate pentru activitatea de asigurări generale în trimestrul ..... anul .....

Nr. crt.	Indicatori	A1 <sup>1</sup>	A2 <sup>1</sup>	A3 <sup>1</sup>	A4 <sup>1</sup>	A5 <sup>1</sup>	A6 <sup>1</sup>	A7 <sup>1</sup>	A8 <sup>1</sup>	A9 <sup>1</sup>	A10 <sup>1</sup>	A11 <sup>1</sup>	A12 <sup>1</sup>	A13 <sup>1</sup>	A14 <sup>1</sup>	A15 <sup>1</sup>	A16 <sup>1</sup>	A17 <sup>1</sup>	A18 <sup>1*</sup>	Total
1.	Număr de daune avizate la sfârșitul perioadei de raportare - buc																			
2.	Număr de daune avizate în perioada de raportare - buc.																			

<sup>1</sup> Clasele de asigurare sunt prevăzute în anexa nr. 1 secțiunea A din Legea nr. 237/2015 privind autorizarea și supravegherea activității de asigurare și reasigurare, cu modificările ulterioare.

\* Conform particularităților prevăzute la art. 4 alin. (2) și (3) din Legea nr. 237/2015, cu modificările ulterioare.

#### ANEXA nr. 5:

BROKERI

Societatea .....

SITUAȚIA PETIȚIILOR în semestrul ..... anul .....

Nr. crt.	Nr. de intrare și data petiției		Nume petent	Societatea de asigurare emitentă a poliței de asigurare	Numărul poliței de asigurare	Tip asigurare	Clasa de asigurare	Obiectul petiției	Stadiul petiției	Data soluționării petiției	Modalitatea de finalizare a petiției	Motivul pentru care petiția nu a fost soluționată favorabil petentului	Observații	Proveniența petiției		
	Nr.	Data												Solicitant	Nr.	Data
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17

#### ANEXA nr. 6:

SOCIETĂȚI

Petiții

	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 soluționate favorabil, înregistrate unic per petent și per caz					
Numărul de petiții 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					

Solicitări de soluționare alternativă a litigiilor

	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 al solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor					
Numărul total al solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor soluționate efectiv					
Numărul total al solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor soluționate favorabil asiguraților, contractanților, beneficiarilor, persoanelor prejudiciate sau reprezentanților acestora					

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

precum și solicitările de soluționare alternativă a litigiilor, înregistrate în ultimele 3 luni, sunt în număr de ....., respectiv 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.

Publicat în Monitorul Oficial cu numărul 555 din data de 13 iulie 2017