

FORMULAREA PETIȚIILOR

Petiția (reclamația sau sesizarea) trebuie să conțină următoarele:

- numele reclamantului,
- datele de identificare: adresa completă, CNP/CUI
- detalii de contact,
- numele și adresa entității împotriva căreia se formulează petiția,
- o descriere succintă a problemei supuse atenției,
- motivele înaintării petiției.

și se pot sugera și soluții pentru rezolvarea petiției.

Petentului îi este recomandat să respecte următorii pași:

PASUL 1

Petentul trebuie să verifice dacă persoana juridică este autorizată de către A.S.F. pentru desfășurarea de activități pe cel puțin una din piețele asigurări-reasigurări, instrumente și investiții financiare, pensii private. Acest lucru poate fi realizat prin consultarea Registrelor Electronice ASF care fac referire la furnizori (www.asfromania.ro, Rubrica Supraveghere – Registre Electronice). Dacă această persoană juridică nu se regăsește pe listă, petentul se va adresa altor autorități abilitate.

IMPORTANT : De multe ori se poate dovedi mai convenabil să încercați o rezolvare pe cale amiabilă a problemei dumneavoastră, reclamând problema direct furnizorului de servicii vizat, solicitând soluționarea situației apărute. Conform legislației, furnizorul trebuie să aibă stabilite și implementate proceduri de rezolvare a sesizărilor și reclamațiilor. Astfel, este indicat să vă adresați mai întâi companiei implicate și, dacă nu se ajunge la un consens, vă puteți adresa A.S.F. printr-o petiție.

PASUL 2

În timp ce așteaptă rezolvarea solicitării sau plângerii de către persoana juridică respectivă sau în cazul inexistenței unui consens în legătură cu soluția propusă, petentul poate să transmită petiția sa la A.S.F.

Petiția (reclamație sau sesizare) trebuie să conțină o relatare clară și concisă a faptelor și motivelor înaintării ei, precum și soluția propusă pentru rezolvarea acesteia.

Petiția trebuie să conțină și copii după documentele relevante care ar putea ajuta în rezolvarea acesteia, precum și răspunsul primit de la furnizorul de servicii vizat, după caz.

ATENȚIE!

Înainte de completarea formularelor trebuie să aveți în vedere următoarele:

- Pentru protejarea datelor cu caracter personal, A.S.F. își rezervă dreptul de a trimite răspunsuri în scris, numai la adresa de domiciliu regăsită în actul de identitate al petentului sau direct petentului care solicită aceste informații la sediul A.S.F., în baza actului de identitate, în cazurile în care răspunsurile conțin informațiile sensibile cum ar fi referiri la date cu caracter personal și/ sau acte privind rezultatul unor anchete.
- Răspunsurile care nu aduc atingere drepturilor persoanei privind protejarea datelor cu caracter personal pot fi transmise de A.S.F. și prin alte mijloace de comunicare decât serviciul poștal clasic: telefon, fax sau e-mail, în funcție de modul de transmitere a solicitării inițiale.
- Petițiile (reclamații sau sesizări) anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului nu se iau în considerare și se clasează.
- A.S.F. nu are competențe legale în a soluționa eventualele litigii născute între furnizorii de servicii financiare nebancale și societățile cu care aceștia au relații contractuale de natură comercială (orice alte persoane fizice sau juridice prestatoare de servicii) respectiv societățile care nu sunt parte semnatară a unui contract de servicii financiare nebancale .

SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR - CE SE ÎNTÂMPLĂ DUPĂ CE PETENTUL TRANSMITE PETIȚIA?

Pentru realizarea unuia dintre obiectivele principale ale A.S.F., respectiv cel de protecție a drepturilor și intereselor consumatorilor de produse financiare nebancale la nivel integrat, pe cele trei piețe supravegheate, în cadrul A.S.F. a fost creată Direcția Protecția Consumatorilor, a cărei activitate este structurată pe trei componente:

- activitatea de relații cu publicul, prin intermediul căreia se asigură primirea, înregistrarea petițiilor, dar și acordarea asistenței de specialitate pe cele trei domenii reglementate;
- activitatea de soluționare a petițiilor, prin analiza aspectelor semnalate de către petenți în raport cu documentațiile justificative puse la dispoziție de către entitățile supravegheate reclamate, cu formularea răspunsurilor în termenele legale și cu indicarea temeiurilor legale aplicabile;
- activitatea de monitorizare a întregii piețe financiare nebancale pentru identificarea eventualelor practici neconforme, nelocale și/sau abuzive la nivelul furnizorilor de servicii și corectarea acestora.

LEGISLAȚIE ÎN DOMENIU:

- Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr.233/2002.

- Hotărâre nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de masuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul.
- Norma A.S.F. nr. 24/2014 privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea asiguratorilor și brokerilor de asigurare.

Alte reglementări utile:

- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public este o aplicare a principiului constituțional privind accesul liber și neîngrădit al persoanei la orice informații de interes public și promovează transparența în relația dintre cetățean și instituțiile publice. Prin prevederile sale, legea oferă cetățenilor posibilitatea de a solicita instituțiilor publice informații care privesc activitățile sau rezultă din activitățile acestora, indiferent de suportul, forma sau de modul de exprimare a informației.
- Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 au fost publicate în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 67 din 8 martie 2002, legea devenind pe deplin funcțională începând cu data de 8 mai 2002.