



AUTORITATEA
DE SUPRAVEGHERE
FINANCIARĂ



GHIDUL CONSUMATORULUI COMERCIALIZAREA PRIN MIJLOACE ELECTRONICE A PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR DE ASIGURĂRI



Prezentul ghid se constituie ca material orientativ pentru consumatorii care achiziționează produse și servicii de asigurări prin mijloace electronice de la entitățile autorizate de ASF să practice activitate de asigurări, în aplicarea prevederilor legislației care reglementează activitatea de comercializare electronică de asigurări.

Comerțul electronic este procesul de cumpărare, vânzare sau schimb de produse, servicii sau informații, efectuat la distanță în mediul on-line, prin intermediul rețelelor de calculatoare (e-Commerce), a telefoanelor mobile (m-Commerce), respectiv prin utilizarea internetului.

CUPRINS

Cine poate comercializa contracte de asigurare în mediul electronic?	4
Condiții pentru comercializarea produselor de asigurare pe care trebuie să le îndeplinească mijloacele electronice	5
Cerințe privind informarea corectă și transparentă a consumatorilor.	6
Oferta generată prin mijloacele electronice de comercializare. Conținutul ofertei	7
Sfaturi utile	9
Protecția consumatorilor	10

CINE POATE COMERCIALIZA CONTRACTE DE ASIGURARE ÎN MEDIUL ELECTRONIC?



În vederea reglementării acestui canal alternativ de comercializare a produselor de asigurări, pentru o protecție întărită a consumatorilor, Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF) a emis norme privind comercializarea prin mijloace electronice a contractelor de asigurare. Scopul acestor reglementări este acela de a se crea și de a se menține un cadru corect, transparent, astfel încât consumatorii reali sau potențiali să beneficieze de protecție în relația cu entitățile din piața asigurărilor care comercializează prin mijloace electronice produse și servicii de asigurări.

Conform cadrului legal stabilit, doar anumite entități din piața asigurărilor pot dezvolta și implementa mijloace electronice de comercializare a contractelor de asigurare:

1. asigurătorii autorizați de ASF;
2. intermediarii secundari, persoane fizice și juridice, care reprezintă canalul propriu de distribuție și care acționează numai în numele și pe răspunderea societăților, conform prevederilor legale și prevederilor contractelor de colaborare încheiate, distribuind produse de asigurare în numele mai multor asigurători, cu condiția ca acestea să nu se afle în concurență, cu excepția agenților afiliați;
3. intermediarii principali autorizați/avizați de ASF;
4. intermediarii secundari care reprezintă canalul propriu de distribuție colaborează, în desfășurarea activității de distribuție, cu asistenți și asistenți auxiliari, persoane fizice și juridice, în calitate de intermediari secundari, acționând numai în numele și pe răspunderea intermediarilor principali, conform prevederilor legale și prevederilor contractelor de colaborare încheiate cu intermediarii principali, fiecare putând colabora numai cu un intermediar principal.

DE REȚINUT:

Este util să verificați dacă entitățile care comercializează produse și servicii de asigurare pe teritoriul României prin intermediul unui site de internet sunt entități autorizate în acest sens. Puteți consulta Registrul public pus la dispoziție de ASF – www.asfromania.ro.



Condiții pentru comercializarea produselor de asigurare pe care trebuie să le îndeplinească mijloacele electronice

Mijloacele electronice (așa cum sunt definite de lege, pagina, portalul sau aplicația disponibilă pe internet) prin care se comercializează contracte de asigurare trebuie să îndeplinească cel puțin anumite condiții la nivel de prezentare, conținut, precum și elemente de securitate, astfel:

- a. nivelul de prezentare a informației către utilizator conține la loc vizibil legături către: secțiunea „Despre noi”, secțiunea „Produsele/Serviciile noastre”, secțiunea „Contact”, secțiunea „Termeni și condiții”, secțiunea „Politica de prelucrare a datelor cu caracter personal” și secțiunea „Petiții”;
- b. secțiunea „Despre noi” conține cel puțin elemente privind identitatea asigurătorului și a intermediarului, adresa, calitatea de intermediar sau de asigurător, dacă oferă consultanță pentru produsele de asigurare comercializate, procedura pentru petiții, faptul că litigiile pot fi soluționate prin intermediul SAL-Fin, registrul în care sunt înscrise, prezentarea pe scurt a experienței în asigurări, forma de organizare, activitatea sa principală, numărul de înmatriculare sau alte mijloace similare de identificare, în cazul în care entitatea este înscrisă în registrul comerțului ori în alt registru public similar;
- c. secțiunea „Produsele/Serviciile noastre” conține o prezentare pe scurt a produselor care sunt disponibile prin intermediul mijloacelor electronice și o prezentare a serviciilor oferite;
- d. secțiunea „Contact” cuprinde adresa sediului social și/sau punctele de lucru, modalitățile de contactare a acestuia, telefon/fax, e-mail;
- e. secțiunea „Termeni și condiții” conține cel puțin informații referitoare la eventuale anulări sau modificări ale contractelor de asigurare; inclusiv informații despre posibilitatea clienților de a își exercita dreptul de a denunța unilateral contractul pe parcursul perioadei de denunțare unilaterală, conform dispozițiilor legale în vigoare ce reglementează încheierea contractelor ce asigurare și încheierea contractelor la distanță;
- f. secțiunea „Politica de prelucrare a datelor cu caracter personal” conține o descriere a procedurii de protecție a datelor cu caracter personal și specificarea respectării prevederilor legale în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date;

g. în secțiunile care conțin formulare pentru colectarea informațiilor în vederea înaintării unor oferte se utilizează anumite protocoale de securitate, pentru protecția datelor consumatorului, emise de un furnizor acreditat;

h. secțiunea „Petiții” respectă prevederile legale în vigoare, cu trimitere la posibilitatea înaintării de petiții către ASF prin furnizarea datelor de legătură către rubrica aferentă petițiilor disponibilă pe site-ul ASF, precum și posibilitatea soluționării pe cale amiabilă a disputelor.

Având în vedere toate aceste elemente obligatorii a fi conținute, consumatorii au posibilitatea de a fi informați corect, complet și transparent în procesul achiziției de contracte de asigurare utilizând mijloace electronice. Consumatorii trebuie să acorde atenție acestor aspecte pentru a putea cunoaște informații despre entități, produse, drepturi și obligații ale părților, elemente de securitate, dreptul de a depune o petiție.

DE REȚINUT:

În procesul de comercializare a contractelor de asigurare prin internet, consumatorul trebuie să bifeze o declarație pe propria răspundere care să conțină cel puțin următoarele aspecte:

- vârsta de cel puțin 18 ani împliniți;
- datele și informațiile furnizate sunt reale la momentul completării cererii.

CERINȚE PRIVIND INFORMAREA CORECTĂ ȘI TRANSPARENȚĂ A CONSUMATORILOR.



În activitatea lor de comercializare prin mijloace electronice a contractelor de asigurare, entitățile din piața asigurărilor care desfășoară acest tip de activitate trebuie să asigure o informare corectă și transparentă consumatorilor reali sau potențiali, astfel încât acest proces să se desfășoare în condiții de echilibru.

În acest sens, există anumite cerințe legale care trebuie respectate:

- a. Înainte de finalizarea comenzii, consumatorul trebuie informat în conformitate cu obligațiile prevăzute de prevederile legale în vigoare. Acest tip de informare trebuie prezentat sub forma unor ferestre noi sau prin pagini distincte care să faciliteze accesul la aceste informații; este important ca această informare să aibă loc înainte ca un consumator să finalizeze comanda și să achiziționeze produsul sau serviciul dorit, tocmai pentru ca acesta să poată lua o decizie de cumpărare în cunoștință de cauză, cunoscând elementele specifice.

- b. Tot înainte de finalizarea comenzii, consumatorul trebuie să își exprime acordul (confirmare) asupra termenilor de încheiere, precum și a clauzelor contractului de asigurare, cunoscând și înțelegând atât drepturile, cât și obligațiile care îi revin. Aceste confirmări trebuie asumate prin bifarea căsuței care atestă că a înțeles, a acceptat termenii și condițiile contractului de asigurare și că este de acord cu emiterea asigurării.
- c. Căsuța de acceptare a condițiilor sau de închidere a ferestrei trebuie să fie vizibilă numai după parcurgerea întregului text. Această procedură aduce garanția că respectivele condiții au fost citite de către consumator, iar acesta la momentul încheierii comenzii a parcurs, a înțeles și deci este informat. Prin această modalitate pot fi eliminate cazuri abuzive din partea entităților în relația cu consumatorii sau asigurații în sensul nepunerii la dispoziția acestora a tuturor elementelor care să le asigure un proces corect și transparent.

DE REȚINUT:

Prețurile afișate prin mijloacele electronice de comercializare a contractelor de asigurare nu pot fi diferite de sumele încasate/plătite de consumatori și atestate în contractul de asigurare/chitanță/ordinul de plată sau confirmarea de plată. **ACEST TIP DE INFORMAȚII SE AFIȘEAZĂ DISTINCT ȘI ÎN MOD EXPLICIT!**

Oferta generată prin mijloacele electronice de comercializare. Conținutul ofertei



În cadrul procesului de comercializare a contractelor de asigurare prin mijloace electronice, entitățile din piața asigurărilor emit și transmit consumatorului o ofertă. Această ofertă ține cont de caracteristicile contractului comercializat, dar trebuie să conțină cel puțin următoarele informații:

- datele de identificare ale bunului de asigurat și ale clientului/potențialului client;
- întrebările asiguratorului/intermediarului în asigurări necesare încadrării în clase de risc;
- răspunsurile potențialului asigurat privind încadrarea în clase de risc, în baza cărora este calculată oferta de către sistemul informatic;
- sumele asigurate;
- franșezele, dacă este cazul, cu precizarea clară a cuantumului acestora, a cazurilor în care se aplică și asupra sumelor la care se aplică (dacă sunt exprimate procentual);

- perioada asigurată;
- riscurile asigurate;
- excluderile;
- acoperirea teritorială a riscurilor;
- prețul total pe care consumatorul/potențialul asigurat îl are de plătit, cu evidențierea taxelor, costurilor suplimentare ori a cheltuielilor aferente și a oricărui cost suplimentar rezultat din contractarea asigurării prin utilizarea mijloacelor electronice de comercializare a contractelor de asigurare;
- comisionul intermediarului/intermediarilor, în cazul polițelor RCA;
- clasa Bonus/Malus, în cazul polițelor RCA sau oricând se aplică;
- perioada valabilității ofertei;
- codul unic de confirmare a ofertei;
- necesitatea efectuării sau nu a unei inspecții de risc;
- eventualele documente solicitate în vederea semnării contractului de asigurare;
- informațiile privind modalitățile de plată și de realizare a acesteia;
- informațiile privind existența sau inexistența dreptului de denunțare unilaterală a contractului;
- informațiile privind existența sau inexistența dreptului asigurătorului/asiguratului de a rezilia contractul înainte de termen, drepturile, obligațiile și eventualele penalități impuse ori care decurg din aceasta;
- orice clauză contractuală prin care este indicată legislația aplicabilă și/sau instanța competentă cu soluționarea eventualelor litigii între părți;
- existența unor fonduri de garantare sau a unor mecanisme de compensare, cu precizarea în clar și la loc vizibil a fondului de garantare la care participă societățile de asigurare care au generat oferta;
- alte informații conform prevederilor legale.

Consumatorii au dreptul de a fi informați în mod corect, încă din faza pre-contractuală, asupra tuturor condițiilor contractului de asigurare. Informațiile trebuie furnizate potențialului client, pe hârtie ori pe alt suport durabil, anterior încheierii contractului de asigurare prin intermediul unui document distinct sau a mai multor documente. Aceste documente pot fi transmise potențialului client inclusiv prin utilizarea internetului, într-o modalitate care să confirme că aceștia au luat cunoștință despre conținutul acestor documente. Contractul de asigurare și condițiile de asigurare vor fi redactate în scris, vizibil și ușor de citit, pe hârtie sau pe alt suport durabil, în cel puțin două exemplare, fiind remis câte un exemplar original fiecărei părți.

UTIL:

În situația în care dreptul de denunțare este stipulat, trebuie să se precizeze termenii și condițiile în care acesta poate fi exercitat, cu precizarea unor eventuale penalități sau consecințe care decurg din acestea, cu respectarea prevederilor stipulate de actele normative aplicabile.



SFATURI UTILE

1. Încheiați contractul de asigurare după ce vă asigurați că vă sunt prezentate toate aspectele prevăzute de cadrul legal. Acordați atenție tuturor aspectelor prezentate de entitățile care comercializează contracte de asigurare prin mijloace electronice.
2. Nu încheiați o asigurare dacă nu sunteți convinși că ați înțeles produsul respectiv și nu v-au fost prezentate informațiile necesare. Condițiile contractuale dintr-o asigurare facultativă pot diferi de la o societate de asigurare la alta, atât în ceea ce privește riscurile asigurate, riscurile excluse, valoarea franșizei (dacă este cazul) și alte elemente specifice, cât și în ceea ce privește primele de asigurare și condițiile de plată a acestora.
3. Acordați o deosebită atenție contractului de asigurare. Citiți contractul cu atenție, în special capitolul unde vă sunt prezentate excluderile și capitolul unde vă sunt prezentate drepturile și obligațiile stabilite prin contractul de asigurare.
4. De asemenea, citiți cu atenție partea din contract destinată comisioanelor și eventualelor taxe aferente contractului de asigurare. Dacă acestea nu sunt prevăzute în contract, solicitați lista integrală a comisioanelor, taxelor și tarifelor aferente asigurării respective, pentru a cunoaște care va fi prețul final de plată.
5. Asiguratului nu îi pot fi impuse costuri, taxe sau comisioane legate de activitatea de reasigurare. Aceasta este în sarcina asigurătorului.
6. Valoarea franșizei trebuie precizată în contractul de asigurare sau pe polița de asigurare.
7. Acordați atenție precizărilor care conduc la informarea dumneavoastră prin intermediul paginii de internet a asigurătorului. Dacă nu sunteți de acord cu o astfel de informare, solicitați calea de comunicare care să vă poată fi accesibilă prin care să vă fie aduse la cunoștință modificări ale condițiilor de desfășurare a asigurării.
8. Secțiunea „Termeni și condiții” trebuie să facă referire la produsul sau serviciul de asigurare și nu la utilizarea unui site de internet. Drept urmare, acordați atenție ce opțiuni bifați ca fiind acceptate atunci când cumpărați prin intermediul internetului.
9. În cazul în care pagina de internet de unde cumpărați un produs sau serviciu de asigurare vă prezintă un chestionar pre-completat (căsuțe bifate anterior), vă rugăm să sesizați ASF.
10. În situația în care considerați că v-a fost făcută o nedreptate, aveți posibilitatea transmiterii unei petiții către ASF.



PROTECȚIA CONSUMATORILOR



ASF acordă o atenție deosebită protecției consumatorilor de produse financiare nebancale. În acest context, primește și răspunde la toate petițiile, sesizările, reclamațiile și solicitările de informații privind activitatea de asigurare-reasigurare din România formulate de persoane care au calitatea legală de a formula petiții sau solicitări de informații.

Prin depunerea unei petiții (reclamație sau sesizare), ASF poate constata dacă societățile de asigurare își îndeplinesc obligațiile asumate prin poliță, dacă se respectă prevederile legale în vigoare sau dacă sunt necesare măsuri suplimentare de supraveghere și control.

Petiția se poate transmite la ASF prin servicii poștale, la sediu (prin intermediul registraturii), prin e-mail sau prin utilizarea secțiunii dedicate petițiilor pe site-ul www.asfomania.ro. La primirea petiției, ASF va investiga și analiza problema. ASF vă poate contacta pentru a solicita mai multe detalii referitoare la petiție. Totodată, Autoritatea are dreptul de a cere orice documente relevante în cazul respectiv și de a lua toate măsurile necesare pentru rezolvarea situației. La finalizarea verificărilor, veți primi un răspuns în termen de cel mult 30 zile de la depunerea petiției, în conformitate cu legislația în vigoare, cuprinzând modul de soluționare a petiției.

La numărul de telefon TELVERDE, ASF acordă consultanță de specialitate consumatorilor, însă nu se pot înregistra petiții.

Totodată, în anul 2016 ASF a înființat, pentru a veni în sprijinul consumatorilor SAL-Fin. Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) se referă la crearea unui mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor sau disputelor pe care le pot avea cu comercianții atunci când se confruntă cu o problemă legată de un produs sau serviciu pe care l-au achiziționat. SAL reprezintă posibilitatea de rezolvare extrajudiciară (procedura prin care un conciliator independent și imparțial propune o soluție și procedura prin care soluția dată de un conciliator independent și imparțial este impusă ambelor părți) a unui litigiu apărut în relația contractuală dintre un consumator și un comerciant care refuză, sau amână nejustificat, rezolvarea disputei pe căi amiabile. SAL-Fin este Entitatea de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul financiar non-bancar care pune gratuit la dispoziția dumneavoastră procedura SAL – www.salfin.ro.





Autoritatea de Supraveghere Financiară

Splaiul Independenței, nr. 15, sector 5, București

Telverde: 0800 825 627

Fax: 021.659.60.51; 021.659.64.36

E-mail: office@asfromania.ro,

www.asfromania.ro



**AUTORITATEA
DE SUPRAVEGHERE
FINANCIARĂ**