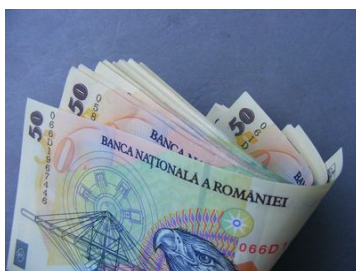


□□□ **Asociatia societatilor de service auto independente (ASSAI) solicita Autoritatii de Supraveghere Financiara (ASF) amendarea cu zeci de mii de euro a companiilor de asigurari care inregistreaza intr-o luna peste 50 de reclamatii intemeiate.**



ASSAI a transmis ASF un set de 12 propuneri privind modificarea normei de solutionare a reclamatilor, iar una dintre propuneri vizeaza criterii clare si transparente de sanctionare a societatilor de asigurari in functie de numarul de reclamatii intemeiate.

Astfel, asociatia societatilor de service auto independente propune sanctionarea cu amenda de 20.000 de euro a asiguratorilor cu 51-150 de reclamatii intemeiate pe luna, amenda de 40.000 de euro pentru 151-300 de reclamatii, amenda de 70.000 de euro pentru 301-500 de reclamatii si retragerea licentei pentru 30 de zile in cazul in care numarul reclamatilor depaseste 500.

Potrivit ASSAI, la inceputul lunii august, numarul reclamatilor on-line in domeniul asigurarilor a depasit 85.000.

“ASF a supus dezbaterii un proiect de norma privind procedura de solutionare a petitiilor in cazul daunelor auto, dar care in forma actuala este incomplet, fara substanta si nu este corelat cu situatia actuala a pietei de asigurari si cu asteptarile asiguratilor romani”, a declarat Cristian Muntean, presedintele ASSAI.

Cele 12 propuneri ASSAI transmise ASF sunt urmatoarele: rubrica de “Reclamatii petenti” va avea caracter permanent pe prima pagina a site-ului societatii de asigurari, informarea clientilor in momentul achizitiei unei polite de asigurari RCA sau/si CASCO cu privire la numarul de reclamatii inregistrate de catre societatea de asigurari, modificarea continutului rezolutiei transmise de catre ASF catre petenti, asumarea raspunderii de catre ASF pentru raspunsurile transmise catre petenti, criterii clare si transparente de sanctionare a societatilor de asigurari in functie de numarul de reclamatii intemeiate, sanctiuni clar specificate in cazul incalcarii prevederilor din propunerea de norma, asumarea raspunderii de catre ASF pentru politele de asigurare facultativa, protejarea persoanelor juridice abuzate de catre asiguratori, termenele de raspuns din partea ASF catre petenti sa nu depaseasca 30 de zile si sa nu poata fi prelungit, numarul de reclamatii inregistrate la ASF sa fie contorizate si afisate pe site-ul institutiei in permanenta, pentru fiecare asigurator in parte, aplicatia on-line de petitii sa permita atasarea de documente, doar anumite campuri sa fie obligatorii de completat in momentul formularii unei reclamatii on-line.

“Actuala propunere a ASF de modificare a normei privind solutionarea reclamatiiilor continua sa protejeze mai curand firmele de asigurari si nu asiguratii romani”, precizeaza presedintele ASSAI. Companiile de asigurari vor trebui sa aiba desemnat din cadrul societatii un colectiv de analiza si solutionare a petitiilor, sa detina si sa mentina operational si un sistem on-line de primire a petitiilor de la petenti, potrivit unui proiect de norma al ASF privind procedura de solutionare a petitiilor referitoare la activitatea asiguratorilor si intermediarilor in asigurari.

Conducerea executiva a asiguratorilor si intermediarilor in asigurari si coordonatorul colectivului de analiza si solutionare a petitiilor sunt direct raspunzatori de buna organizare si desfasurare a activitatii de primire, evidentierea si rezolvarea petitiilor ce le sunt adresate, legalitatea solutiilor adoptate si de respectarea conditiilor de asigurare, in cazul asigurarilor facultative, si de comunicarea solutiilor adoptate in termenul legal catre ASF si/sau catre petenti, dupa caz, prevede proiectul de norma.

In vederea solutionarii corespunzatoare si in termenul legal a petitiilor care le sunt adresate atat direct, cat si prin intermediul ASF, asiguratorii au obligatia sa detina proceduri scrise de primire si solutionare a petitiilor atat la sediul central al asiguratorului, cat si la sediile teritoriale ale acestuia, mentioneaza proiectul. Societatile care aduc modificari procedurilor existente au obligatia de a le transmite ASF, insotite de decizia de aprobare, in 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 asiguratorilor.

De asemenea, companiile de asigurări au obligația să dețină și să mențină un registru unic de petiții în format electronic, pe an calendaristic, 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 registratura, prin poșta electronică, prin sistemul on-line.

Companiile de asigurări trebuie să răspundă la fiecare petiție primită direct de la petent în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă, și să transmită electronic, în format .pdf, pentru fiecare solicitare primită de la ASF, în termen de maximum 10 zile sau în termenul precizat în mod expres, documentele justificative.

“În cazul în care din analiza notei de fundamentare întocmită de către colectivul de analiză și soluționare a petițiilor, transmisă ASF, rezultă că prin soluția adoptată nu sunt respectate drepturile asiguraților / persoanelor pagubite 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: comunică asiguratorilor și intermediarilor în asigurări în cauză punctul sau 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; efectuează un control inopinat asupra modului de rezolvare a aspectelor semnalate în petiții de către asiguratorul și intermediarul în asigurări în cauză și aplică măsurile sancționatorii pentru încălcarea prevederilor legale”, se mai spune în proiectul de normă al ASF, citat de [Agerpres](#)

*** sursa - dailybusiness.ro/stiri-finante-banci/service-urile-auto-cer-asf