

# **Ghid privind soluționarea contestațiilor de către intermediarii în asigurări**

# Ghid privind soluționarea contestațiilor de către intermediarii în asigurări

## Introducere

1. În conformitate cu articolul 16 din Regulamentul (UE) nr. 1094/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 de instituire a Autorității europene de supraveghere (Autoritatea europeană de asigurări și pensii ocupaționale), de modificare a Deciziei nr. 716/2009/CE și de abrogare a Deciziei 2009/79/CE a Comisiei<sup>1</sup> și având în vedere considerentul 22 și articolul 10 din Directiva 2002/92/CE a Parlamentului European și a Consiliului privind intermedierea de asigurări („IMD”)<sup>2</sup>, care prevăd următoarele:
  - „Sunt necesare proceduri adecvate și eficiente de contestație și de atac în statele membre pentru soluționarea litigiilor între intermediarii de asigurări și clienți, prin utilizarea, după caz, a procedurilor existente.”<sup>3</sup>
  - „Statele membre se asigură, că sunt instituite proceduri care să permită clienților și altor părți interesate, în special asociații ale consumatorilor, să depună contestații împotriva intermediarilor de asigurări și reasigurări. În toate cazurile, astfel de contestații trebuie să primească răspuns.”<sup>4</sup>
2. Pentru a asigura o protecție adecvată a deținătorilor de polițe, procedurile aplicate de intermediarii în asigurări pentru soluționarea tuturor contestațiilor pe care le primesc ar trebui să facă obiectul unui nivel minim de convergență a supravegherii.
3. Prezentul ghid se aplică de la data publicării versiunii finale.
4. Prezentul ghid se aplică autorităților cu competențe în materie de supraveghere a soluționării contestațiilor de către intermediarii în asigurări din jurisdicția lor. Aceasta include situațiile în care autoritatea competentă supraveghează soluționarea contestațiilor în temeiul legislației UE și naționale de către intermediarii în asigurări care desfășoară activități în jurisdicția lor, în temeiul libertății de a presta servicii sau al dreptului de stabilire.
5. Autoritățile competente ar trebui să asigure un regim proporțional de aplicare a prezentului ghid, care să țină seama de natura și dimensiunea intermediarului în asigurări și să facă distincție între intermediarii pentru care intermedierea de asigurări reprezintă activitatea profesională principală și cei pentru care reprezintă o activitate auxiliară. Abordarea proporțională este ilustrată și în

---

<sup>1</sup> JO L 331, 15.12.2010, p. 48.

<sup>2</sup> JO L 009, 15.1.2003, pp. 3-10.

<sup>3</sup> Considerentul 22.

<sup>4</sup> Articolul 10.

Raportul privind bunele practici referitoare la soluționarea contestațiilor de către intermediarii în asigurări<sup>5</sup> („Raportul privind bunele practici”).

6. În sensul recomandărilor de mai jos, au fost elaborate următoarele definiții orientative, care nu înlocuiesc definițiile echivalente din dreptul național:

- *Contestație* înseamnă:

o declarație de nemulțumire adresată unui intermediar în asigurări de către o persoană cu privire la activitățile de intermediere ale acestuia, în conformitate cu definiția „intermedierii de asigurări” de la articolul 2 punctul 3 din IMD. Ar trebui să se facă distincție între soluționarea contestațiilor și soluționarea cererilor de despăgubire, precum și între contestații și simplele cereri de executare a contractului de asigurare, de informare sau de clarificare.

- *Reclamant* înseamnă:

o persoană despre care se presupune că este eligibilă în vederea analizării contestației sale de către un intermediar în asigurări și care a depus deja o contestație, de exemplu, deținătorul poliței, persoana asigurată, beneficiarul și, în unele jurisdicții, partea terță vătămată.

7. Prezentul ghid nu se aplică în cazul în care:

- (i) intermediarul în asigurări primește o contestație care privește alte activități decât cele reglementate de „autoritățile competente” în sensul articolului 4 alineatul (2) din Regulamentul EIOPA; sau
- (ii) intermediarul în asigurări soluționează contestația în numele altei instituții financiare, în conformitate cu reglementările juridice aplicabile acelei instituții.

8. În cazul în care prezentul ghid nu se aplică din motivele expuse la punctul 7 subpunctul (i), respectivul intermediar ar trebui să ofere totuși un răspuns, dacă este posibil, în care să explice de ce nu este persoana potrivită pentru soluționarea contestației.

9. Este important ca prezentul ghid să fie interpretat împreună cu Raportul privind bunele practici, care ilustrează atât domeniul de aplicare al prezentului ghid, cât și procedura de soluționare a contestațiilor de către intermediarii în asigurări. Raportul privind bunele practici face referire, de asemenea, la politica de soluționare a contestațiilor și la organizarea funcției interne de gestionare a contestațiilor.

---

<sup>5</sup> EIOPA-BoS-13/171.

### **Recomandarea 1 – Asigurarea canalului corect pentru adresarea contestațiilor**

10. Autoritățile competente ar trebui să se asigure că:

- a) în cazul în care un intermediar în asigurări (de exemplu, un agent de asigurare subordonat) primește o contestație pe care trebuie să o gestioneze o altă instituție financiară și nu soluționează contestația în numele respectivei instituții financiare, intermediarul în asigurări ar trebui să informeze reclamantul și să îi comunice care este instituția financiară responsabilă, în cazul în care poate fi identificată;
- b) în cazul în care intermediarul în asigurări respectă recomandarea 1, acesta nu mai este obligat să soluționeze contestația în conformitate cu recomandările 2-8.

### **Recomandarea 2 – Politica de soluționare a contestațiilor**

11. Autoritățile competente ar trebui să se asigure că:

- a) intermediarii în asigurări instituie o politică de gestionare a contestațiilor. Această politică ar trebui să fie definită și aprobată de conducerea superioară a intermediarului în asigurări, care ar trebui, de asemenea, să fie responsabilă pentru punerea în aplicare și monitorizarea respectării acesteia;
- b) această politică de soluționare a contestațiilor este prezentată într-un document (scris), de exemplu ca parte a unei „politici generale de tratament (echitabil)” (aplicabilă în cazul deținătorilor de polițe prezenți sau potențiali, persoanelor asigurate, părților terțe vătămate, beneficiarilor etc.);
- c) „politica de soluționare a contestațiilor” este pusă la dispoziția întregului personal implicat al intermediarului în asigurări, printr-un canal intern adecvat.

### **Recomandarea 3 – Funcția de gestionare a contestațiilor**

12. Autoritățile competente ar trebui să se asigure că intermediarii în asigurări dispun de o funcție de gestionare a contestațiilor, care permite soluționarea contestațiilor în mod imparțial și, cu excepția intermediarilor în asigurări care sunt întreprinzători individuali, identificarea și minimizarea numărului posibilelor conflicte de interese.

### **Recomandarea 4 – Înregistrarea**

13. Autoritățile competente ar trebui să se asigure că intermediarii în asigurări

înregistrează contestațiile la nivel intern, conform cerințelor naționale referitoare la termene și într-o manieră adecvată (de exemplu, printr-un registru electronic securizat).

### **Recomandarea 5 – Raportarea**

14. Autoritățile competente ar trebui să se asigure că intermediarii în asigurări au capacitatea de a furniza autorităților naționale competente informații cu privire la contestații și la soluționarea lor. Aceste date trebuie să cuprindă numărul de cereri primite, diferențiate în funcție de criteriile naționale sau de propriile criterii, dacă este relevant.

### **Recomandarea 6 – Urmărirea la nivel intern a soluționării contestațiilor**

15. Autoritățile competente ar trebui să se asigure că intermediarii în asigurări analizează în permanență datele privind soluționarea contestațiilor pentru a se asigura că aceștia identifică și tratează eventualele probleme recurente, precum și potențialele riscuri juridice și operaționale, de exemplu, prin:
- a) analizarea cauzelor contestațiilor individuale în scopul identificării cauzelor fundamentale comune unor tipuri de contestații;
  - b) analizarea măsurii în care aceste cauze fundamentale pot afecta și alte procese sau produse, inclusiv procesele sau produsele care nu fac în mod direct obiectul contestației; și
  - c) corectarea, în cazul în care acest lucru este rezonabil, a acestor cauze fundamentale.

### **Recomandarea 7 – Furnizarea de informații**

16. Autoritățile competente ar trebui să se asigure că intermediarii în asigurări:
- a) furnizează informații în scris cu privire la procedurile de soluționare a contestațiilor, la cerere sau atunci când confirmă primirea unei contestații;
  - b) publică detaliile procedurilor de soluționare a contestațiilor într-o manieră ușor accesibilă, de exemplu, în broșuri, pliante, documente contractuale sau pe site-ul propriu de internet;
  - c) furnizează informații clare, corecte și actualizate cu privire la procedurile de soluționare a contestațiilor, și anume:
    - (i) detalii privind modul în care se depune o contestație (de exemplu,

tipul de informații care trebuie furnizate de reclamant, identitatea și datele de contact ale persoanei sau departamentului căruia trebuie să-i fie adresată);

(ii) procedurile urmate în vederea soluționării contestațiilor [de exemplu, când se va confirma primirea contestației, termenele orientative de soluționare, posibilitatea de adresare unei autorități competente, existența unei metode alternative de soluționare a litigiilor (MAS) etc.]; și

d) informarea permanentă a reclamantului cu privire la stadiul examinării contestației.

### **Recomandarea 8 – Proceduri privind răspunsul la contestații**

17. Autoritățile competente ar trebui să se asigure că intermediarii în asigurări:

a) încearcă să colecteze și să analizeze toate dovezile și informațiile relevante cu privire la contestație;

b) comunică într-un limbaj simplu, ușor de înțeles;

c) răspund fără întârzieri nejustificate sau, cel puțin, în termenele stabilite la nivel național. Atunci când nu se poate oferi un răspuns în termenele prevăzute, intermediarul în asigurări trebuie să informeze reclamantul cu privire la cauzele întârzierii și să indice termenul probabil în care analizarea contestației va fi încheiată;

d) atunci când este adoptată o decizie definitivă care nu îndeplinește pe deplin solicitarea reclamantului (sau orice decizie definitivă, dacă normele naționale impun acest lucru), aceasta cuprinde o explicație detaliată a poziției intermediarului în asigurări față de contestație și stipulează opțiunea reclamantului de a-și menține contestația, de exemplu, existența unei metode MAS, existența autorităților naționale competente etc. Această decizie ar trebui furnizată în scris, dacă normele naționale impun acest lucru.

### **Norme de conformitate și raportare**

18. Prezentul document conține recomandări emise în temeiul articolului 16 din Regulamentul EIOPA. În conformitate cu articolul 16 alineatul (3) din Regulamentul EIOPA, autoritățile competente și instituțiile financiare trebuie să depună toate eforturile pentru a respecta ghidurile și recomandările.

19. Autoritățile competente care respectă sau intenționează să respecte prezentul ghid ar trebui să îl integreze în mod adecvat în cadrul lor de reglementare sau de supraveghere.

20. Autoritățile competente transmit către EIOPA confirmarea respectării sau a intenției de a respecta prezentul ghid, expunând motivele eventualei neconformități, în termen de două luni de la data publicării.
21. În lipsa unui răspuns oferit în acest termen, se va considera că autoritățile competente nu respectă cerințele de raportare și vor fi raportate ca atare.

### **Dispoziție finală privind revizuirea**

22. Prezentul ghid face obiectul unei revizuii efectuate de EIOPA.