

PROTECȚIA CONSUMATORILOR ÎN DOMENIUL ASIGURĂRILOR OBLIGATORII

Nicolae PANĂ

Rezumat: Protecția consumatorilor reprezintă un deziderat social pe care multe dintre instituții îl urmăresc pentru a se asigura un climat de bună colaborare între comercianți și consumatori, în primul rând, dar și pentru a se crea echilibrul contractual care trebuie să fie respectat în cadrul relațiilor comerciale, în cel de-al doilea rând. De cele mai multe ori, dezechilibrele produse în cadrul relațiilor comerciale produc modificări iremediabile în cadrul relațiilor sociale drept pentru care au fost create o serie de autorități publice care să vegheze ca aceste dezechilibre să fie evitate. Acest articol se dorește a fi, înainte de toate, o sinteză a principalelor atribuții și obiective ale autorităților și instituțiilor publice care activează în domeniile de referință menționate. Dorim să vină în sprijinul consumatorilor pentru ai ajuta să ia decizii în cunoștință de cauză, ori de câte ori vor considera că drepturile lor au fost încălcate sau au fost prejudiciați în relația contractuală cu un comerciant și mai ales atunci când instituțiile statului, din diverse motive, nu reușesc să asigure minimul necesar pentru ca anumite pături sociale să se bucure de servicii garantate ca drepturi constituționale. Protecția consumatorilor reprezintă nu numai garantarea unor drepturi și controlul instituțional al respectării acestora, înseamnă implicarea directă a consumatorilor în procesul decizional și în crearea unor programe eficiente de educație financiară precum și alegerea unor metode alternative de soluționare a litigiilor, independente și imparțiale dar mai ales eficiente.

Cuvinte cheie: protecția consumatorilor, asigurări, pensii, riscuri în asigurări, protecție socială, controlul instituțional, educație financiară, soluționare alternativă litigii.

Title: Consumer Protection in Insurance

Abstract: Consumer protection is a social desideratum that many institutions aim to ensure for a climate of collaboration between traders and consumers, primarily, but also to create the contractual balance that must be respected in trade relations. Most times, the imbalances in trade relations produce irreversible changes in social relations as a series of public authorities were created to ensure that these imbalances are avoided.

This article is meant to be, above all, a synthesis of the main tasks and objectives of public authorities and institutions active in such areas. We want to support consumers to help make decisions about the issue, whenever they consider that their rights have been violated or were injured in the contractual relationship with a trader, especially when state institutions, for various reasons fail to provide minimum necessary for certain social strata to have the services guaranteed by constitutional rights. Consumer protection is not only guaranteeing rights and institutional control of compliance, which means direct involvement of consumers in decision making but also creating effective programs of financial education and the choice of alternative solutions in litigations, independent, impartial and efficient.

Keywords: *consumer protection, insurance, pensions, risks, social protection, institutional control, financial education, alternative solutions in litigations.*

EDUCAȚIA FINANCIARĂ ȘI TRANSPARENȚA INSTITUȚIONALĂ

Potrivit OECD, definiția educației financiare este următoarea: „procesul prin care consumatorii/investitorii își îmbunătățesc capacitatea de a înțelege produsele financiare, conceptele și riscurile acestora, prin informare, instrucție și/sau consiliere acordată în mod obiectiv, își creează aptitudinile și siguranța de a lua în considerare atât riscurile, cât și oportunitățile produselor financiare, de a face alegeri în cunoștință de cauză, de a ști unde să se adreseze pentru sprijin și de a întreprinde orice alte acțiuni, în mod eficient, cu scopul final de a obține bunăstare (echilibru) financiară¹.”

În contextul crizei financiare, educația financiară a început să fie recunoscută drept una dintre deprinderile individuale majore în majoritatea economiilor lumii. Motivele de bază pentru creșterea importanței acestui domeniu includ tendința de transfer a unei game din ce în ce mai largi de riscuri (financiare) către consumatori, tendința de creștere în complexitate a serviciilor financiare, ritmul de evoluție a piețelor financiare, numărul din ce în ce mai mare de consumatori-investitori activi precum și recunoașterea limitelor instrumentelor de reglementare/supraveghere în direcția protecției consumatorilor. În plus, consecințele crizei financiare globale au demonstrat

NOTA: Conținutul acestui material și opiniile prezentate nu reprezintă în mod obligatoriu poziția oficială a Autorității de Supraveghere Financiară, a LEGALITC sau AEXA.

¹ <http://www.oecd.org/>

efectele negative ale unui nivel redus de educație financiară atât pentru societate ca întreg cât și pentru piețele financiare respectiv pentru familii și grupuri sociale.

În consecință, atât protecția directă a consumatorilor cât și educația financiară sunt pe cale să devină instrumente complementare la reglementarea și supravegherea prudențială iar îmbunătățirea tiparului de comportament pe termen lung al consumatorului a devenit o prioritate în majoritatea statelor dezvoltate. Această tendință a dus la derularea mai multor inițiative în domeniul educației financiare, lansate atât de către guverne, autorități de reglementare și supraveghere cât și de către organizații reprezentative pentru societatea civilă, inițiative combinate de cele mai multe ori cu alte măsuri de protecție a consumatorilor.

Se poate constata că accesul la educație în domeniul serviciilor financiare este critic atât din perspectiva asigurării protecției consumatorilor în contextul unei piețe în continuă schimbare, cât și din punctul de vedere al facilitării transferului de responsabilitate de la un actor economic la altul. În absența educației financiare, participarea totală și informată a indivizilor la sistemul economic este deosebit de problematică, rezolvarea acestei situații devenind o prioritate la nivelul Uniunii Europene.

Pe de altă parte, transparența instituțională reprezintă un alt demers important care poate fi asimilat educației financiare întrucât, prin aducerea la cunoștința publicului a procesului decizional, implicarea acestuia în organizarea și legiferarea din domeniile specifice se creează o relaționare public-privat cu consecințe pozitive pe termen mediu și lung. Consultarea publică trebuie să fie utilizată cât mai frecvent atunci când se iau măsuri cu un impact semnificativ asupra consumatorului și agenților economici.

AUTORITĂȚI PUBLICE DIN DOMENIUL PROTECȚIEI CONSUMATORILOR

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR - ANPC²

ANPC a luat ființă prin Ordonanța nr. 18/1992. Aceasta acționează pentru realizarea strategiei, politici și a obiectivelor guvernamentale în domeniul protecției vieții, sănătății și securității consumatorilor, precum și al intereselor legitime ale acestora. Ordonanța de urgență a Guvernului 2/2001, care reglementează înființarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor ca organ de specialitate al administrației publice centrale, cu personalitate juridică, în subordinea Guvernului s-a dorit a fi reșezarea

² <http://www.anpc.gov.ro/>. Ne rezumăm la o scurtă prezentare a ANPC întrucât atribuțiile specifice în domeniul asigurărilor și pensiilor sunt apanajul ASF.

autorității pe baze solide și funcționale potrivite unei instituții puternice și stabile. De asemenea, în toate actele normative în vigoare s-a înlocuit denumirea de “Oficiu pentru Protecția Consumatorilor” cu “Autoritate Națională pentru Protecția Consumatorilor”.

Printre atribuțiile acesteia se numără³:

- *desfășoară activități de supraveghere a pieței produselor și serviciilor destinate consumatorilor*
- *controlează respectarea dispozițiilor legale privind protecția consumatorilor, referitoare la securitatea produselor și serviciilor, precum și la apărarea drepturilor legitime ale consumatorilor, prin efectuarea de controale pe piață la producători, importatori, distribuitori, vânzători, prestatori de servicii, inclusiv servicii financiare, și în unitățile vamale, având acces la locurile în care se produc, se depozitează ori se comercializează produsele sau în care se prestează serviciile, precum și la documentele referitoare la acestea, excepție făcând controalele igienico-sanitare și sanitar-veterinare la producători, în cazul produselor alimentare;*
- *constată contravenții și dispune măsuri de limitare a consecințelor producerii, prestării, importului, comercializării sau oferirii gratuite a unor produse alimentare ori nealimentare și servicii, inclusiv servicii financiare, care nu sunt în concordanță cu dispozițiile legale din domeniile de activitate ale Autorității, prin aplicarea sancțiunilor contravenționale prevăzute de lege, sesizează organele de urmărire penală ori de câte ori constată încălcări ale legii penale;*
- *controlează dacă mijloacele de măsurare folosite pe piață sunt însoțite de documentele prevăzute de lege care atestă verificarea acestora din punct de vedere metrologic;*
- *efectuează, prin prelevări de probe din produse alimentare și nealimentare, analize și încercări în laboratoare acreditate conform legii sau în laboratoare proprii ori agreate;*
- *efectuează sau finanțează studii, teste comparative și cercetări în domeniu cu privire la calitatea produselor și serviciilor destinate consumatorilor, pe care le aduce la cunoștința publicului;*

³ Extras din art. 3 din Hotărârea nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor. Considerăm aceste atribuții ca fiind cele care privesc în mod direct echilibrul dintre consumator și comerciant, restul atribuțiilor fiind de ordin funcțional/organizatoric și de colaborare.

- desfășoară activități de informare, consiliere și educare a consumatorilor persoane fizice cu privire la produsele și serviciile destinate acestora; editează publicații de specialitate în domeniul protecției consumatorilor;
- sprijină asociațiile de consumatori în vederea atingerii obiectivelor prevăzute de lege;
- sprijină asociațiile de consumatori în acțiunea de înființare și funcționare a centrelor de consultanță, informare și educare a consumatorilor;
- susține înființarea unor organisme de mediere în domeniul protecției consumatorilor;
- informează permanent consumatorii asupra produselor și serviciilor care prezintă riscuri pentru sănătatea și securitatea lor sau care le pot afecta interesele economice;
- primește și rezolvă sau, după caz, transmite spre soluționare celor în drept, potrivit competențelor, sesizările asociațiilor pentru protecția consumatorilor, precum și sesizările persoanelor fizice cu privire la încălcarea drepturilor consumatorilor, în condițiile legii;
- desfășoară activități de pregătire a specialiștilor în domeniul protecției consumatorilor;
- acordă consultanță de specialitate în domeniul protecției consumatorilor pentru operatorii economici;
- urmărește, potrivit legii, legalitatea publicității pentru produsele și serviciile destinate consumatorilor;
- instituie procedurile legale corespunzătoare pentru încetarea practicilor comerciale incorecte.

ANPC reprezintă instituția cu cea mai mare recunoaștere la nivel național în ceea ce privește sectorul de activitate vizat, majoritatea consumatorilor adresându-se acesteia în orice împrejurare și pentru orice problemă cu care se confruntă. Bineînțeles că atunci când problemele exced sferei de competență sau atribuțiilor ANPC cererile sunt direcționate către autoritățile partenere sau, în cel mai rău caz, consumatorul este îndrumat să se adreseze instanței de judecată pentru clarificarea situației cu care se confruntă.

A. AUTORITATEA PENTRU SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ - ASF

Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF) s-a înființat în 2013 ca autoritate administrativă autonomă, de specialitate, cu personalitate

juridică, independentă, autofinanțată, care își exercită atribuțiile de autorizare, reglementare, supraveghere și control asupra entităților prevăzute de O.U.G. nr. 93/2012, fiind și singura autoritate în măsură să se pronunțe asupra considerentelor de oportunitate, evaluărilor și analizelor calitative care stau la baza emiterii actelor sale. Instituția a preluat, prin reorganizare, toate atribuțiile și prerogativele Comisiei Naționale a Valorilor Mobiliare (C.N.V.M.), Comisiei de Supraveghere a Asigurarilor (C.S.A.) și Comisiei de Supraveghere a Sistemului de Pensii Private (C.S.S.P.P.).

ASF este autoritatea competentă la nivel național pentru aplicarea și urmărirea respectării actelor normative de directă aplicabilitate emise la nivelul Uniunii Europene, în domeniile prevăzute de actul normativ de înființare⁴, precum și pentru transpunerea și implementarea în legislația națională a acelor prevederi emise la nivelul Consiliului UE, Parlamentului UE, Comisiei Europene, precum și al altor autorități europene.

ASF colaborează cu autorități competente, alte autorități sau organisme din țară și din străinătate prin schimb de informații, de experiență sau în orice alt mod, potrivit legii și/sau acordurilor/memorandumurilor/protocoalelor încheiate, în condiții de reciprocitate.

Astfel, instituția în cauză este autoritatea competentă din România în sensul art. 22 alin. (1) din Regulamentul (CE) nr. 1.060/2009 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 septembrie 2009 privind agențiile de rating de credit, cu modificările și completările ulterioare, și are atribuțiile și competențele stabilite prin acesta, exercitate în conformitate cu prevederile statutului propriu. De asemenea, este și autoritatea competentă din România în sensul art. 11 din Directiva 2003/6/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 28 ianuarie 2003 privind utilizările abuzive ale informațiilor confidențiale și manipulările pieței, cu modificările și completările ulterioare, în sensul art. 48 din Directiva 2004/39/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 aprilie 2004 privind piețele instrumentelor financiare, de modificare a Directivelor 85/611/CEE și 93/6/CEE ale Consiliului și a Directivei 2000/12/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 93/22/CEE a Consiliului.

Autoritatea este organizată și funcționează potrivit prevederilor

⁴ art. 2 din OUG 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, denumită în continuare O.U.G nr. 93/2012

Ordonanței 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, denumită în continuare O.U.G nr. 93/2012.

În baza prevederilor acestui act normativ, ASF asigură cadrul adecvat necesar supravegherii și funcționării eficiente a piețelor financiare din sectorul instrumentelor și investițiilor financiare, asigurări – reasigurări și sectorul sistemului de pensii private. Misiunea ASF are ca repere esențiale protejarea intereselor și drepturilor consumatorilor produselor financiare specifice piețelor nebancare, dezvoltarea acestor piețe, asigurarea transparenței și a stabilității lor sistemice, precum și creșterea gradului de încredere și a nivelului de educație financiară a populației.

Obiectivele strategice⁵ ale ASF sunt:

- 1. asigurarea stabilității, competitivității și bunei funcționări a piețelor de instrumente financiare, promovarea încrederii în aceste piețe și în investițiile în instrumente financiare, precum și asigurarea protecției operatorilor și investitorilor împotriva practicilor neloiale, abuzive și frauduloase;*
- 2. promovarea stabilității activității de asigurare și apărarea drepturilor asiguraților;*
- 3. asigurarea unei funcționări eficiente a sistemului de pensii private și protejarea intereselor participanților și ale beneficiarilor;*
- 4. asigurarea cadrului normativ în conformitate cu normele europene și aplicarea celor mai bune practici, pentru funcționarea eficientă a entităților și piețelor supravegheate de ASF ;*
- 5. supravegherea entităților din cele trei sectoare de activitate prin asigurarea mecanismelor de eficientizare a operațiunilor acestora, a modalităților de evaluare și prevenirea riscurilor ce pot afecta domeniile de activitate ale ASF ;*
- 6. asigurarea disciplinei financiare, a regulilor de conduită pentru entitățile și piețele supravegheate și a transparenței acestora;*
- 7. consolidarea integrității și stabilității financiare macroeconomice, prin instituirea de parteneriate cu alte autorități și instituții, în scopul dezvoltării economiei naționale.*

⁵ art. 5 coroborat cu art 2 din OUG 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, denumită în continuare O.U.G nr. 93/2012

Valorile pe care ASF își întemeiază activitatea și care, în ansamblul lor, îi definesc identitatea și îi asigură caracterul specific și unicitatea sunt: independența, autonomia, performanța, transparența, încrederea, stabilitatea, creativitatea și responsabilitatea⁶.

Îndeplinirea obiectivelor instituționale presupune reformarea și modernizarea permanentă a structurii organizatorice, concomitent cu evaluarea continuă a relațiilor de muncă din cadrul instituției, astfel încât acestea să fie fundamentate pe criterii de profesionalism, dialog, cooperare, respect reciproc, flexibilitate și comportament competitiv loial.

ASF realizează misiunea de coordonare a piețelor financiare nebancare, prin stabilirea unor politici unitare și a unor instrumente adecvate pentru punerea în aplicare a acestora⁷, urmărind, totodată, elaborarea și aplicarea unor politici unitare la nivelul celor 3 sectoare financiare nebancare și valorificarea sinergiilor dintre piețe, după cum urmează:

a) politica de reglementare – adoptată în conformitate cu legislația Uniunii Europene aferentă celor 3 sectoare financiare nebancare, prin care se stabilesc măsuri proactive, simple și eficiente care au în vedere cerințele specifice ale pieței naționale și care urmăresc dezvoltarea pieței europene;

b) politica de autorizare și avizare – are în vedere orientarea reglementărilor privind autorizarea și avizarea entităților din piața financiară nebancaară, în direcția unui cadru legislativ bazat atât pe conformitate, cât și pe prevenirea riscurilor financiare și reputaționale, conform practicilor europene;

c) politica de supraveghere – are în vedere o abordare macroprudențială de integrare a elementelor comune de risc aferente celor trei piețe financiare nebancare, precum și profilul de risc al entităților supravegheate prin monitorizarea continuă pe bază de analiză diagnostic, sistem de avertizare timpurie și analiză completă a riscurilor și vulnerabilităților acestor entități;

d) politica de control – presupune cunoașterea aprofundată a activității entităților controlate pe baza informațiilor obținute prin supravegherea acestora, a evenimentelor constatate ca urmare a controlului, stabilirea unor măsuri operative de remediere a eventualelor deficiențe în activitatea acestor entități și utilizarea, în activitatea de supraveghere, a informațiilor obținute ca urmare a controlului. Politica de control a ASF urmărește stabilitatea financiară, apărarea drepturilor investitorilor, asiguraților,

⁶ art 4 din OUG 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, denumită în continuare O.U.G nr. 93/2012

⁷ Regulamentul de Organizare și Funcționare a ASF

participanților și ale beneficiarilor, precum și prevenirea și/sau sancționarea, după caz, în funcție de materialitatea și gravitatea eventualelor abateri în legătură cu activități specifice desfășurate de entitățile supravegheate;

e) politica de protecție a consumatorilor – are în vedere crearea unui cadru organizatoric integrat, necesar elaborării programelor ASF în domeniul protecției consumatorilor și educației financiare, prin acțiuni preventive de monitorizare și avertizare cu privire la eventuale încălcări ale drepturilor și intereselor consumatorilor și prin acțiuni reactive de gestionare și soluționare a petițiilor;

f) politica de dezvoltare a piețelor – are în vedere crearea unui cadru bazat pe dialogul cu piețele supravegheate, precum și cu celelalte autorități de supraveghere ale sistemului financiar național, menit să asigure transparența și integritatea acestuia.

ASIGURĂRILE SOCIALE ȘI ASIGURĂRILE PATRIMONIALE

Asigurările reprezintă un domeniu vast, acestea de la începuturi și până în prezent cunoscând o mare diversitate și dezvoltare, fapt ce face necesară și posibilă cunoașterea și clasificarea lor.

În literatura de specialitate se întâlnesc tipuri și categorii variate de asigurări, determinate de utilizarea unor diverse criterii, cele mai des întâlnite fiind:

a) regimul juridic;

b) domeniul său ramura la care se referă;

c) tipul și natura riscurilor asigurate;

d) riscul asigurat;

e) natura raporturilor care se stabilesc între asigurat și asigurător;

f) sfera de cuprindere în profil teritorial.

a) După regimul juridic se disting două grupe de asigurări:

- asigurările sociale (CASS și CAS)

- asigurări prin efectul legii (obligatorii);

- asigurări facultative (contractuale);

b) După domeniul său ramura la care se referă distingem următoarele categorii:

- asigurări de bunuri;

- asigurări de persoane;

- asigurări de răspundere civilă;

- asigurări de interes financiar.

Asigurările de bunuri au ca obiect diferite valori materiale, bunuri de tot felul, aparținând persoanelor fizice sau juridice, susceptibile de a fi distruse

sau avariate de calamități naturale sau accidente. Astfel, principalele forme de asigurare în cadrul acestei ramuri sunt: asigurările de clădiri, construcții, mașini, utilaje și instalații, aparatură electronică; asigurarea complexă a gospodăriilor persoanelor fizice; asigurarea animalelor, culturilor agricole; asigurarea mărfurilor, banilor sau altor valori.

Asigurările de persoane au ca obiect persoana fizică în sine, urmărind protecția economică a acestora pentru cazuri de deces, invaliditate permanentă din accidente, boală sau atingerea unei anumite vârste de către asigurat. În cadrul acestora se disting două drupe: asigurări de viață, care sunt în egală măsură asigurări de risc și forme de economisire pe perioade îndelungate cu diverse variante de asigurare și asigurări de persoane altele decât cele de viață (pentru accidente, călătorie, sănătate), care sunt numai asigurări de risc.

Asigurările de răspundere civilă au ca obiect răspunderea unei persoane fizice sau juridice, pentru pagubele cauzate și/sau vătămarea corporală produsă unor terțe persoane. Se disting în cadrul acestora: asigurarea de răspundere civilă pentru pagubele produse din accidente de autovehicule; asigurarea de răspundere profesională; asigurarea de răspundere a transportatorului pentru pasageri, bagajele acestora sau mărfurile transportate; asigurarea de răspundere a constructorului; asigurarea de răspundere a chiriașului, etc.

Asigurările de interes financiar au ca scop protecția pentru asigurarea de pierdere a profitului, asigurarea de credite, asigurarea pentru riscul de neplată, asigurarea de fidelitate, etc.

c) După tipul și natura riscurilor asigurate distingem două tipuri principale:

-asigurări de viață;

Asigurările de viață sunt produse financiare ale unor companii specializate care oferă, de la caz la caz:

- protecție – asigurările de viață clasice;
- facilitează economisirea – asigurările de viață cu acumulare de capital.

Exemple asigurări de viață:

- asigurarea la termen de supraviețuire, asigurarea de deces, asigurarea la termen de supraviețuire și deces, mixtă de viață, - asigurarea de viață cu rambursarea primelor, asigurarea de căsătorie, asigurarea de naștere;
- anuități;
- asigurari de viață suplimentare: asigurări de deces din accident, asigurări de cheltuieli medicale, asigurari de boli grave;

- asigurări permanente de sănătate.

- asigurări non-viață;

Deosebiri între acestea rezidă din natura relațiilor contractuale, durata și tipul de risc. În principal, în cazul asigurărilor de viață riscul care se asigură este decesul, iar în cazul celor non-viață, se asigură alte riscuri cu excepția riscului de deces. În ceea ce privește durata contractului, asigurarea de viață este un contract pe o durată mare (minimum 5 ani), iar contractele de asigurări non-viață sunt încheiate pe termene scurte (de regulă 1 an).

d) După riscul asigurat, asigurările sunt:

-asigurări pentru riscuri cu caracter natural: inundații, trăsnete, cutremure de pământ, ploi torențiale, furtuni, grindină, alunecări sau prăbușiri de teren, explozii, etc.

asigurări pentru secetă, grindină și inundații la culturile agricole;

-asigurări pentru boli, epizotii și accidente la animale;

-asigurări contra accidentelor și avariilor la mijloacele de transport (derapări, răsturnări, coliziuni, prăbușiri de poduri și tunele);

-asigurări de deces;

-asigurări de răspundere civilă.

e) După natura raporturilor care se stabilesc între asigurat și asigurător, asigurările pot fi grupate în:

-asigurări directe;

- coasigurarea

-asigurări indirecte.

- reasigurarea

Asigurările directe se încheie în mod direct între asigurat și asigurător, fie prin intermediul contractului de asigurare, fie în baza legii. O formă de asigurare directă este coasigurarea, în care asiguratul încheie contractul de asigurare cu mai multe societăți de asigurare concomitent, dar în cotă parte, deoarece riscurile vizate sunt greu de asumat de către o singură societate de asigurare.

Asigurările indirecte sau reasigurările apar ca formă de asigurare a asigurătorului. Prin reasigurare, asigurătorul cedează unui reasigurător o parte din răspunderile pe care și le-a asumat prin contractul de asigurare, inclusiv primele de asigurare aferente. La producerea riscului asigurat, reasigurătorul participă la plata despăgubirii cu cotă parte corespunzătoare riscului asumat.

Coasigurarea este o formă de asigurare directă în care asiguratul încheie contractul de asigurare pe masa bunurilor asigurabile cu mai multe societăți de asigurare în același timp dar în cotă parte. Riscurile vizate fiind greu de acoperit de o singură companie de asigurări.

Reasigurarea este o asigurare indirectă, o formă de asigurare a asiguratorului. Apariția ei este motivată de creșterea valorilor bunului aduse în asigurare și de cerința impusă asiguratorului de a face față unor riscuri de o amploare deosebită. Prin reasigurare asiguratorul cedează unui reasigurător o parte din riscurile preluate în asigurare și primele de asigurare aferentă.

f) După sfera de cuprindere în profil teritorial, asigurările pot fi grupate în:

- asigurări interne
- asigurări externe (internaționale)

Asigurările interne operează pe plan național, promovate de societăți de asigurare ce acționează pe piața internă și protejează bunuri, persoane și răspunderea împotriva unor riscuri produse în interiorul țării.

Asigurările externe apar în legătură cu persoane, bunuri și răspundere care ies din afara limitelor teritoriale ale țării în care se încheie contractul de asigurare. În cazul acestor asigurări, una din părțile contractante ori beneficiarul asigurării domiciliază în altă țară, sau, obiectul asigurării ori riscul asigurat se află, respectiv se poate produce pe teritoriul altei țări.

Asigurările sociale

Reprezintă orice contribuții care trebuie plătite, în conformitate cu legislația în vigoare, pentru protecția șomerilor, asigurări de sănătate sau asigurări sociale.

Contribuția de asigurări sociale (pensii), denumită în continuare CAS, este cea mai mare contribuție pe care atât angajatul, cât și angajatorul au obligația să o plătească, în anumite condiții.

Aceasta este reglementată de Legea nr. 263/2010, actualizată cu modificările și completările ulterioare, iar anual Parlamentul emite legea bugetului asigurărilor lor sociale pentru anul în curs.

Cotele de contribuție de asigurări sociale pentru 2016, potrivit bugetului asigurărilor sociale, aprobat prin Legea nr. 340/2015, publicată în Monitorul Oficial nr. 942 din 19 decembrie:

- 26,3% pentru condiții normale de muncă, din care 10,5% pentru contribuția individuală și 15,8% pentru contribuția datorată de angajator;
- 31,3% pentru condiții deosebite de muncă, din care 10,5% pentru contribuția individuală și 20,8% pentru contribuția datorată de angajator;
- 36,3% pentru condiții speciale de muncă și pentru alte condiții de muncă, din care 10,5% pentru contribuția individuală și 25,8% pentru contribuția datorată de angajator.

Legea mai stabilește că, în cota de contribuție individuală de asigurări sociale, este inclusă și cota de 5,1% aferentă fondurilor de pensii

administrat privat, prevăzută de Legea nr. 411/2004 privind fondurile de pensii administrate privat.

Contribuția de asigurări de sociale de sănătate, denumită în continuare CASS, este una dintre cele șapte contribuții obligatorii pe care angajatorul are obligația de a le reține și de a face viramentele în cauză periodic (lunar/trimestrial) în contul Bugetului Asigurărilor Sociale și Fonduri Speciale (BASS). Aceasta este distribuită ulterior la Fondul național unic de asigurări sociale de sănătate.

Legea nr. 339/2015, referitoare la bugetul de stat pentru 2016, publicată în Monitorul Oficial nr. 941, din 19 decembrie menține nivelul contribuției la sănătate la nivelul din 2015, și anume:

- 5,5% pentru contribuția individuală;
- 5,2% pentru contribuția datorată de angajator

Contribuția pentru concedii și indemnizații de asigurări sociale de sănătate este și ea aceeași ca anul până acum, de 0,85%.

Contribuția la bugetul asigurărilor sociale pentru șomaj este cea de-a treia contribuție, alături de contribuția de asigurări sociale de sănătate (CASS) și contribuția de asigurări sociale de stat (pensie – CAS), care revine atât în grija angajatorului, cât și a angajatului.

Cotele de contribuții pentru contribuția la bugetul asigurărilor de șomaj sunt stabilite în conformitate cu art. 296¹⁸, alin. 3, lit. d) din Codul Fiscal:

- d¹) 0,5% pentru contribuția individuală (angajat);*
- d²) 0,5% pentru contribuția datorată de angajator;*

Potrivit **art. 19** al Legii nr. 76/2002, în sistemul asigurărilor pentru șomaj sunt asigurate obligatoriu, prin efectul legii:

persoanele care desfășoară activități pe bază de contract individual de muncă sau pe bază de contract de muncă temporară, în condițiile legii, cu excepția persoanelor care au calitatea de pensionari;

funcționarii publici și alte persoane care desfășoară activități pe baza actului de numire;

persoanele care își desfășoară activitatea în funcții electivă sau care sunt numite în cadrul autorității executive, legislative ori judecătorești, pe durata mandatului;

persoanele care au raport de muncă în calitate de membru cooperativ;

alte persoane care realizează venituri din activități desfășurate potrivit legii și care nu se regăsesc în una dintre situațiile prevăzute mai sus, în condițiile în care pentru aceste persoane asupra veniturilor respective există obligația, potrivit legii, de plată a contribuției de asigurări pentru șomaj.

În același timp, conform **art. 20** al aceleiași legi, se pot asigura în sistemul asigurărilor pentru șomaj următoarele persoane:

- a) asociat unic, asociați;*
- b) administratori care au încheiat contracte potrivit legii;*
- c) persoane fizice autorizate, întreprinzători persoane fizice, titulari ai întreprinderilor individuale, precum și membrii întreprinderilor familiale;*
- d) cetățeni români care lucrează în străinătate, conform legii;*
- e) alte persoane care realizează venituri din activități desfășurate potrivit legii și care nu se regăsesc în una dintre situațiile prevăzute la lit. a)-d).*

Asigurările prin efectul legii sau obligatorii se caracterizează prin faptul că relațiile dintre părți, drepturile și obligațiile lor sunt reglementate prin lege și nu necesită acordul de voință al persoanelor fizice sau juridice vizate. În țara noastră, asigurările prin efectul legii au avut o sferă largă de cuprindere până în 1996 când a intrat în vigoare noua lege a asigurărilor. Acestea cuprindeau: asigurarea de răspundere civilă auto; asigurarea clădirilor și construcțiilor aparținând persoanelor fizice; asigurarea animalelor și culturilor agricole aparținând sectoarelor cooperatiste; asigurarea pentru accidente a călătorilor din traficul interurban cu mijloace de transport ale firmelor de profil.

În prezent, în România, formele de asigurare obligatorie sunt: asigurarea de răspundere civilă pentru pagube produse din accidente de autovehicule, asigurarea obligatorie a locuinței și asigurarea de răspundere civilă a proprietarilor de câini periculoși. Mai întâlnim și alte tipuri de asigurări obligatorii, cum ar fi asigurările de răspundere profesională acestea având o mai largă răspândire în alte țări.

Asigurările facultative sau contractuale se caracterizează prin faptul că au la bază un contract între asigurat și asigurător, stabilit pe baza acordului de voință al părților. Principalele trăsături se referă la faptul că nu pot îngloba cvasitotalitatea bunurilor sau persoanelor asigurabile, favorizează selecția riscurilor, primele de asigurare sunt mai mari, iar realizarea acestor asigurări implică eforturi și cheltuieli mai mari.

Pensiile private⁸

În contextul unui fenomen tot mai accentuat de îmbătrânire a populației care pune presiune din ce în ce mai mare asupra mecanismelor de protecție socială, gestionarea sistemului de pensii a reprezentat o provocare pentru toate statele lumii, inclusiv pentru cele dezvoltate economic, cu sisteme de securitate socială cu tradiție. Sistemele de pensii din toată lumea se află într-o perioadă de reformă și reinventare. Costurile mari ale vechilor

⁸ Instrument privit ca asigurare socială dar care are la bază principiile de funcționare ale asigurărilor patrimoniale. In sens restrâns, este vorba de transferul unei părți a patrimoniului prezent în instrumente de acumulare/investiție pentru a asigura certitudinea unui patrimoniu viitor.

sisteme au condus la regândirea acestora și la apariția sistemului de contribuții definite, în care pensia este strict determinată de aportul fiecărei persoane și fructificat de-a lungul vieții prin investiții.

Reforma sistemului de pensii din România constă în extinderea bazelor sistemului de pensii, prin adăugarea la cea de stat (Pilonul I - sistemul de pensii publice) a încă două surse de pensie private (Pilonul II - sistemul de pensii administrate privat și Pilonul III - sistemul de pensii facultative).

România, prin implementarea sistemului de pensii administrate privat și facultative, s-a aliniat la aceste tendințe. În perioada 2004 – 2006 a fost elaborată legislația primară a sistemului de pensii private: Legea nr. 411/2004 privind fondurile de pensii administrate privat și Legea nr. 204/2006 privind pensiile facultative.

Pilonul III vizează sistemul de pensii facultative, fondurile de pensii facultative fiind administrate de societăți pe acțiuni, iar sistemul fiind bazat pe aderare facultativă și conturi individuale. Pensia facultativă Pilon III este destinată creșterii resurselor financiare disponibile la vârsta pensionării. Spre deosebire de „pensiile private obligatorii” (Pilonul II), legislația privind pensiile facultative (Pilon III) nu condiționează participarea la fondurile de pensii facultative în funcție de vârstă, oricine având posibilitatea să contribuie la un fond de pensii facultative cu până la 15% din veniturile brute realizate lunar.

Începând cu iunie 2007, în sistemul pensiilor facultative Pilon III poate deveni participant orice persoană care câștigă venituri dintr-o activitate profesională impozitată, cum ar fi: salariații, persoanele care lucrează pe cont propriu sau care obțin venituri din alte activități. Pentru a putea beneficia de pensia facultativă, condițiile legale impun ca participantul să aibă o vârstă de cel puțin 60 de ani, să fi efectuat cel puțin 90 de contribuții lunare (nu neapărat consecutive) la fond și să dețină o sumă minimă acumulată în contul individual la fondul de pensii facultative Pilon III. Dacă nu se acumulează 90 de contribuții sau suma din cont nu este suficientă pentru o pensie minimă, participantului i se acordă o plată unică.

Pentru angajatori, pensia privată facultativă poate reprezenta un instrument eficient de motivare a salariaților și de management al resurselor umane, dar și o soluție avantajoasă din punct de vedere fiscal, prin deductibilitate fiscală. Angajatorii au oportunitatea de a-și atrage și fideliza salariații performanți prin oferirea unor beneficii privind plata contribuției la un fond de pensii facultative Pilon III, pentru care se acordă deduceri fiscale.

În calitate de instituție cu rol de supraveghere și control, ASF verifică îndeplinirea obligației administratorilor de investire prudențială a activelor fondurilor de pensii facultative, cu respectarea, în principal, a următoarelor reguli:

- *investirea activelor în interesul participanților și al beneficiarilor;*
- *investirea într-un mod care să asigure securitatea, calitatea, lichiditatea și profitabilitatea activelor;*
- *investirea activelor în instrumente tranzacționate pe o piață reglementată;*
- *investițiile în instrumente financiare derivate sunt permise doar în măsura în care contribuie la scăderea riscurilor investiției sau facilitează gestionarea eficientă a activelor.*

Participanții pot, în orice moment, să modifice, să suspende sau să înceteze contribuțiile la un fond de pensii facultative Pilon III, cu respectarea nivelului minim prevăzut în actul individual de aderare și a nivelului maxim prevăzut de legislația aplicabilă.

Dacă un participant încetează plata contribuției, acesta își păstrează drepturile, conform regulilor schemei de pensii facultative, cu excepția cazului în care a solicitat un transfer de lichidități bănești către alt fond de pensii facultative; Dacă un participant devine incapabil de a presta o muncă, ca urmare a invalidității, acesta va avea dreptul să folosească activul personal în conformitate cu normele adoptate de ASF;

Dacă un participant decedează înainte de pensionare, activele personale, evaluate la acea dată, se distribuie beneficiarilor conform actului de succesiune și normelor în vigoare.

Participantul la un fond de pensii facultative din România, care a fost detașat într-o altă țară are dreptul la continuarea plății contribuțiilor la acel fond pe durata detașării sale. În cazul schimbării locului de muncă, a domiciliului sau a reședinței în altă țară, stat membru al Uniunii Europene ori aparținând Spațiului Economic European, participantul și beneficiarul își mențin dreptul la pensia facultativă câștigat în cadrul schemelor de pensii facultative din România, urmând ca aceasta să se plătească în acel stat, în cuantumul rămas, după scăderea tuturor taxelor și cheltuielilor aferente plății.

Participantul este proprietarul activului personal din contul său. Activul personal nu poate fi gajat sau cesionat, nu poate fi folosit pentru acordarea de credite sau pentru a garanta credite, sub sancțiunea nulității. Contribuțiile se colectează pe baza codului numeric personal în conturile individuale ale participanților. Contribuțiile la un fond de pensii facultative și transferurile

de lichidități bănești se convertesc în unități de fond și diviziuni ale acestora, calculate cu 6 zecimale. Contribuțiile și transferul de lichidități bănești la un fond de pensii facultative se convertesc în unități de fond în maximum 4 zile lucrătoare de la data încasării acestora.

Valoarea activelor nete și valoarea unității de fond ale unui fond de pensii facultative se calculează atât de către administrator, cât și de către depozitar, în fiecare zi lucrătoare și se comunică ASF în aceeași zi.

Valoarea activelor nete și valoarea unității de fond ale unui fond de pensii facultative sunt supuse anual auditării de către un auditor financiar, membru al Camerei Auditorilor Financiar din România.

Administratorul fondului de pensii poate fi o societate de pensii, o societate de administrare a investițiilor, o societate de asigurări, autorizate de ASF pentru a administra fonduri de pensii facultative și, opțional, pentru a furniza pensii private. Administratorul elaborează o declarație privind politica de investiții, în formă scrisă, care cuprinde: strategia de investire a activelor, în raport cu natura și durata obligațiilor; metode de evaluare a riscurilor investiționale; procedurile de management al riscului; metoda de revizuire a regulilor de investire; persoanele responsabile de luarea deciziilor și realizarea investițiilor, procedurile pentru luarea deciziilor.

Administratorul revizuieste și completează declarația privind politica de investiții ori de câte ori intervine o schimbare importantă în politica de investiții sau cel puțin o dată la 3 ani, informând participanții referitor la noua politică investițională. Prospectul schemei de pensii facultative este elaborat și propus de către administrator și autorizat de ASF. Prospectul schemei de pensii facultative reprezintă documentul care cuprinde termenii contractului de administrare și ai schemei de pensii facultative. Schema de pensii facultative reprezintă sistemul de termene, condiții și reguli pe baza cărora administratorul colectează și investește activele fondului de pensii facultative, în scopul dobândirii de către participanți a unei pensii facultative.

Administratorul investește în:

- *instrumente ale pieței monetare, inclusiv conturi și depozite în lei la o bancă, persoană juridică română, sau la o sucursală a unei instituții de credit străine autorizată să funcționeze pe teritoriul României și care nu se află în procedura de supraveghere specială ori de administrare specială sau a cărei autorizație nu este retrasă, fără să depășească un procent mai mare de 20% din valoarea totală a activelor fondului de pensii facultative;*
- *titluri de stat emise de Ministerul Finanțelor Publice din România, emise de state membre ale Uniunii Europene sau aparținând Spațiului*

Economic European, în procent de până la 70% din valoarea totală a activelor fondului de pensii facultative;

- *obligațiuni și alte valori mobiliare emise de autoritățile administrației publice locale din România sau din statele membre ale Uniunii Europene ori aparținând Spațiului Economic European, în procent de până la 30% din valoarea totală a activelor fondului de pensii facultative;*
- *valori mobiliare tranzacționate pe piețe reglementate și supravegheate din România, din statele membre ale Uniunii Europene sau aparținând Spațiului Economic European, în procent de până la 50% din valoarea totală a activelor fondului de pensii facultative;*
- *titluri de stat și alte valori mobiliare emise de state terțe, în procent de până la 15% din valoarea totală a activelor fondului de pensii facultative;*
- *obligațiuni și alte valori mobiliare tranzacționate pe piețe reglementate și supravegheate, emise de autoritățile administrației publice locale din state terțe, în procent de până la 10% din valoarea totală a activelor fondului de pensii facultative;*
- *obligațiuni și alte valori mobiliare ale organismelor străine neguvernamentale, dacă aceste instrumente sunt cotate la burse de valori autorizate și îndeplinesc cerințele de rating, în procent de până la 5% din valoarea totală a activelor fondului de pensii facultative;*
- *titluri de participare emise de organisme de plasament colectiv în valori mobiliare din România sau din alte țări, în procent de până la 5% din valoarea totală a activelor fondului de pensii facultative;*
- *alte forme de investiții prevăzute de norme. Investițiile sunt efectuate în conformitate cu reglementările Băncii Naționale a României privind operațiunile valutare.*

Fondul de pensii facultative Pilon III este autorizat și supravegheat de ASF. În acest sens, ASF publică lunar:

- *rata medie ponderată de rentabilitate a tuturor fondurilor de pensii facultative pentru ultimele 24 de luni;*

Rata de rentabilitate a unui fond de pensii facultative reprezintă rata anualizată a produsului randamentelor zilnice, măsurate pe o perioadă de 24 de luni; randamentul zilnic al unui fond este egal cu raportul dintre valoarea unei unități de fond din ziua respectivă și valoarea unității de fond din ziua precedentă.

- *rata de rentabilitate a fiecărui fond de pensii facultative pentru ultimele 24 de luni;*
- *rata de rentabilitate minimă a tuturor fondurilor.*

Rata de rentabilitate minimă a tuturor fondurilor reprezintă cea mai mică valoare dintre rata medie ponderată de rentabilitate a tuturor fondurilor în perioada respectivă, diminuată cu 4 puncte procentuale, și 50% din rata medie ponderată de rentabilitate a tuturor fondurilor în perioada respectivă. Rata medie ponderată de rentabilitate a tuturor fondurilor reprezintă suma produselor dintre rata de rentabilitate a fiecărui fond și ponderea medie a fondului în totalul fondurilor de pensii facultative pe perioada respectivă. În cazul în care rata de rentabilitate a unui fond de pensii facultative este mai mică decât rata de rentabilitate minimă a tuturor fondurilor de pensii din România în 4 trimestre consecutive, ASF reține autorizația administratorului respectiv, aplicând procedura privind administrarea specială.

PROTECȚIA PROPRIU-ZISĂ CONSUMATORILOR⁹

Criza financiară globală a scos în evidență necesitatea unor măsuri mai eficiente de protecție a consumatorilor de servicii financiare în contextul în care aceștia se confruntă cu oferte din ce în ce mai sofisticate. Informațiile disponibile publicului în domeniul financiar au crescut atât în cantitate cât și în complexitate iar ritmul de schimbare, în ceea ce privește lansarea de servicii și produse noi, precum și pasul de adaptare al serviciilor financiare la noile tehnologii, a crescut dramatic.

⁹ **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 măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul.
- Norma ASF 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.

Procesul de creare și menținere a unui nivel rezonabil de încredere a consumatorilor în piețele financiare generează totodată eficiență și stabilitate la nivelul întregului sistem financiar și contribuie la obținerea unor rezultate pozitive atât pentru instituțiile financiare cât și pentru clienții acestora.

În acest context, ASF se preocupă de sporirea protecției consumatorului, asumându-și, prin includerea în atribuțiile organizației, contribuția la îmbunătățirea gradului de educație financiară al publicului. La nivelul Direcției Protecția Consumatorilor, acest lucru se realizează prin:

- *implementarea și promovarea de strategii, planuri de acțiune și recomandări în domeniul protecției consumatorilor pe piața instrumentelor și investițiilor financiare, asigurărilor și pensiilor private;*
- *colectarea și analiza datelor privind serviciile financiare și impactul acestora pentru consumatori;*
- *elaborarea de avertismente și alerte pentru consumatori;*
- *monitorizarea activităților neconforme din piața financiară nebancaară care pot dăuna intereselor consumatorilor;*
- *evaluarea impactului de piață al noilor servicii și instrumente financiare;*
- *elaborarea de analize privind plângerile consumatorilor, referitoare la servicii și produse financiare din piețele supravegheate, dar și analize cu privire la publicitatea înșelătoare sau prezentarea de informații neconforme sau incomplete;*
- *monitorizarea posibilelor activități de intermediere/prestări de servicii de către firme neautorizate, pentru clienții de retail;*
- *activități de educare a consumatorilor pentru a îi ajuta pe aceștia să dobândească cunoștințele și încrederea în propriile acțiuni, în scopul participării depline la mecanismul pieței financiare.*

Informația imparțială și corectă nu numai că protejează consumatorii, dar poate permite accesul unui număr mai mare de consumatori la acele segmente de piață considerate rezervate investitorilor cu experiență. Consumatorii nu trebuie să se lovească de tratament discriminatoriu și în același timp trebuie să aibă acces la produse și servicii care sunt conforme nevoilor lor. Trebuie astfel garantat accesul la educație și consiliere specializată, bazată pe nevoi specifice, care să îi ghideze pe consumatori în complexitatea servicii și instrumente financiare.

Conform Directivelor și Recomandărilor Europene (D. 2013/11/EU, R. 98/257/CE, Solvency II), statele membre ale Uniunii Europene trebuie să faciliteze accesul consumatorilor la soluționarea alternativă a disputelor și să

promoveze aceste metode oferind astfel o soluție simplă, rapidă și mai puțin costisitoare atât pentru consumator cât și pentru furnizorul de servicii financiare.

Soluționarea litigiilor – cine și când intervine?

Medierea, ca și procedură ADR (Alternative Dispute Resolution), răspunde cerințelor Uniunii Europene, asigurând rezolvarea disputelor din domeniul protecției consumatorilor într-un mod rapid, eficient, calitativ, confidențial, cu costuri reduse, prin intervenția terțului - mediator - care este neutru și imparțial.

În Monitorul Oficial al României nr. 383 din 19 mai 2016 a fost publicat Regulamentul de Organizare și Funcționare adoptat prin Hotărâre a Autorității de Supraveghere Financiară din data de 19 noiembrie 2015 privind înființarea SAL-Fin și aprobarea procedurilor de lucru aferente propunerii/impunerii de soluții. Entitatea SAL-Fin urmează să funcționeze în viitorul apropiat pentru a veni în sprijinul consumatorilor cu două proceduri gratuite prin care aceștia pot alege între rezolvarea litigiului cu un comerciant între o soluție propusă sau una impusă. Ambele proceduri se dorește a avea termene de soluționare mult sub media instanțelor judecătorești.¹⁰

În situația în care între un client și furnizorul de servicii financiare (entitate reglementată, autorizată și supravegheată de ASF) apare o situație conflictuală, cel dintâi se poate adresa o petiție către ASF, însoțită de documente doveditoare, care se va soluționa în termenul legal de 30 de zile de la data înregistrării. În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, se poate decide prelungirea termenului cu cel mult 15 zile.

Prin PETIȚIE (Reclamație sau Sesizare) se înțelege cererea, reclamația, sesizarea formulată în scris ori prin poștă electronică, prin intermediul căreia o persoană fizică sau juridică, care deține cel puțin una din calitățile de consumator de servicii sau produse financiare nebankare, investitor pe piața instrumentelor și investițiilor financiare (piața de capital), persoană păgubită respectiv contractant sau beneficiar al unei asigurări sau pensii private își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea entităților reglementate, autorizate și supravegheate de ASF pe piața de asigurări,

¹⁰ Întrucât entitatea SAL-Fin nu este pe deplin funcțională la data prezentului articol, ne vom limita doar la aceste mențiuni, urmând ca pe viitor să completăm informațiile actuale cu noutăți despre această posibilitate de soluționare alternativă a litigiilor.

pensii private, respectiv instrumente și investiții financiare (piața de capital).¹¹

Astfel, ASF poate constată dacă un furnizor de produse și servicii financiare non-bancare își îndeplinește obligațiile asumate prin contractele încheiate sau dacă sunt necesare măsuri suplimentare de supraveghere și control. În acest fel, activitatea de soluționare a petițiilor (reclamații sau sesizări) reprezintă o pârghie suplimentară prin care ASF protejează interesele îndreptățite ale consumatorilor, dar și o importantă sursă de informații pentru munca de supraveghere și control.

Soluționarea petițiilor - ce se întâmplă după ce petentul transmite petiția?

Pentru realizarea unuia dintre obiectivele principale ale ASF, respectiv cel de protecție a drepturilor și intereselor consumatorilor de produse financiare nebankare la nivel integrat, pe cele trei piețe supravegheate, în cadrul ASF 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 nebankare pentru identificarea eventualelor practici neconforme, neloiale și/sau abuzive la nivelul furnizorilor de servicii și corectarea acestora.*

Petiția se poate transmite ASF prin servicii poștale, la sediu¹², prin e-mail sau prin formularul online (formularul va transmite automat un e-mail către departamentul cu atribuții în soluționarea petițiilor).

Prin telefon, ASF acordă asistență de specialitate consumatorilor, în relația autorității cu publicul, însă nu se pot înregistra petiții.

¹¹ Extras din Ghidurile privind protecția consumatorilor publicate pe pagina web - <http://asfromania.ro/consumatori/protectia-consumatorilor>

¹² Depunerea petițiilor în scris la sediul A.S.F. se poate face în cadrul programului de Registratură al instituției. Pentru restul metodelor de transmitere a petițiilor, în cazul în care acestea au fost formulate și transmise în afara programului de lucru al A.S.F., înregistrarea lor se realizează în următoarea zi lucrătoare.

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 petiției¹³.

INSTITUȚII EUROPENE/ORGANISME CU ATRIBUȚII ÎN DOMENIUL PROTECȚIEI CONSUMATORULUI ȘI SOLUȚIONĂRII ALTERNATIVE A LITIGIILOR (ADR/SAL) SOLVIT

SOLVIT¹⁴ este un serviciu oferit de administrația națională a fiecărei țări din UE, precum și de cele din Islanda, Liechtenstein și Norvegia. Serviciul, ca majoritatea alternativelor de soluționare a litigiilor, este gratuit. Acesta operează în principal pe internet. Deși există un centru SOLVIT în fiecare țară, cea mai bună modalitate de a-l contacta este prin intermediul site-ului administrat de entitatea națională.

SOLVIT poate interveni în cazul în care:

- *drepturile cetățenilor europeni sau ale firmelor cu sediul în UE nu sunt respectate de autoritățile publice din altă țară a UE și*

¹³ Petentului îi este recomandat să respecte următorii pași:

PASUL 1: Petentul trebuie să verifice dacă persoana juridică este autorizată de către ASF 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 furnizori¹³. Dacă această persoană juridică nu se regăsește pe listă, petentul se va adresa altor autorități abilitate.

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 ASF. 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.

¹⁴ Recomandarea Comisiei privind principiile care guvernează SOLVIT — C (2013) 5869 (77 kB)

Înființarea SOLVIT - Concluziile Consiliului (martie 2002) (9 kB) – angajamentul față de rețeaua și principiile SOLVIT;

Comunicarea Comisiei „Soluționarea eficientă a problemelor în cadrul pieței interne” – COM (2001) 702;

Recomandarea Comisiei din 2001 privind principiile utilizării „SOLVIT” – C (2001) 3901 - prevede principiile de funcționare ale centrelor SOLVIT.

- *nu a fost deschisă (încă) o acțiune în instanță (cu excepția cererilor în contencios administrativ).*

Înaintarea cazului către SOLVIT nu suspendă termenele-limită formale sau administrative prevăzute de legislația națională.

Problemele tipice pe care SOLVIT le poate soluționa sunt legate de:

- *recunoașterea calificărilor profesionale;*
- *vize și drepturi de ședere;*
- *comerț și servicii (întreprinderi);*
- *autovehicule și permise de conducere;*
- *prestații familiale;*
- *drepturi de pensie;*
- *munca în altă țară;*
- *prestații de șomaj;*
- *asigurări de sănătate;*
- *accesul la educație;*
- *circulația transfrontalieră a capitalurilor și a plăților;*
- *rambursările de TVA.*

SOLVIT nu are competență de soluționare în cazul:

- *litigiilor dintre persoane juridice*
- *în relația consumator-operator economic privat*
- *în cererile de despăgubire pentru eventuale daune suferite*
- *în cazul în care există o acțiune în instanță ce vizează situația conflictuală dintre cetățean și autoritățile publice.*

Dosarul va fi tratat de două centre SOLVIT:

- *centrul SOLVIT din țara petentului – centrul de origine ;*
- *centrul SOLVIT din țara în care s-a ivit problema – centrul responsabil.*

Din momentul în care cazul a fost prezentat, centrul de origine va contacta petentul în termen de o săptămână și, dacă este necesar, va solicita informații suplimentare. De asemenea, va verifica dacă problema respectivă este sau nu de competența SOLVIT.

Ulterior centrul de origine va pregăti dosarul și îl va transmite centrului SOLVIT responsabil. Centrul SOLVIT din țara de origine va comunica permanent cu petentul cu privire la evoluția cazului.

Odată ce a primit cazul de la centrul SOLVIT din țara de origine, centrul SOLVIT responsabil va confirma în termen de o săptămână¹⁵ dacă poate sau nu să accepte cazul și va încerca să găsească o soluție la împreună cu autoritatea responsabilă.

FIN-NET și rețeaua europeană a SAL-urilor

FIN-NET este o rețea de soluționare a litigiilor financiare, compusă din organisme de soluționare alternativă a litigiilor (SAL), stabilite în fiecare stat membru UE (precum și în Islanda, Liechtenstein și Norvegia) și care au ca scop soluționarea litigiilor dintre consumatori și furnizorii de servicii financiare.

Soluționarea alternativă a litigiilor este termenul utilizat pentru a descrie diferitele modalități prin care poate fi soluționată o reclamație fără a apela la justiție. În mod normal, reclamantul solicită intervenția unei părți terțe neutre care să acționeze ca un intermediar între el și comerciant. Soluția pe care o oferă intermediarul este uneori opțională (ia forma unei sugestii), iar alteori obligatorie fie pentru pârât, fie pentru ambele părți. Alteori, intermediarul reunește doar părțile implicate, pentru a discuta posibile soluții. În comparație cu procedurile judiciare, soluționarea alternativă a litigiilor este de obicei mai ieftină, mai puțin formală și mai rapidă.

Statele membre¹⁶ se asigură că entitățile SAL:

- *întrețin un site internet actualizat care permite părților să aibă cu ușurință acces la informațiile referitoare la procedura SAL și care permite consumatorilor să prezinte online o reclamație și documentele justificative necesare;*
- *furnizează la cerere părților, pe un suport durabil, informațiile menționate la litera (a);*
- *după caz, permite consumatorului să prezinte o reclamație offline;*
- *permite schimbul de informații dintre părți prin mijloace electronice*

¹⁵ SOLVIT își propune să soluționeze fiecare caz în termen de 10 săptămâni de la data acceptării acestuia de către centrul SOLVIT responsabil.

¹⁶ Conform art 5 din DIRECTIVA 2013/11/UE A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum).

sau, dup caz, prin poștă;

- *acceptă atât litigii naționale, cât și litigii transfrontaliere, inclusiv litigiile reglementate de Regulamentul (UE) nr. 524/2013; și*
- *atunci când se ocupă de litigii, iau măsurile necesare pentru a se asigura că prelucrarea datelor cu caracter personal este în conformitate cu normele privind protecția datelor cu caracter personal stabilite în legislația națională de punere în aplicare a Directivei 95/46/CE din statul membru în care entitatea SAL își are sediul.*

FIN-NET menține actualizată lista entităților SAL funcționale și se asigură că acestea îndeplinesc cerințele minimale de avizare de la nivel național. Acest fapt nu înseamnă că instituția menționată are atribuții de control ci doar dispune de pârghii organizatorice prin care controlul nu este unul instituționalizat ci doar transpus într-o serie de reguli și principii reunite sub forma unui memorandum¹⁷ general acceptat de către toate entitățile care doresc să participe la această rețea.

În concluzie, protecția consumatorului în cazul asigurărilor obligatorii este parte a unui întreg aflat într-o continuă transformare și perfecționare. Educația financiară și soluționarea alternativă a litigiilor sunt doi dintre pilonii pe care se pune accent în prezent și asupra cărora atât autoritățile naționale cât și cele europene se apleacă cu precădere. Este important să ținem cont de faptul că transparența instituțională și dialogul participativ se pot constitui în surse de îmbunătățire semnificativă ale relațiilor comerciale și, ceea ce este de dorit, a relațiilor sociale.

¹⁷ Memorandum of Understanding on a Cross-Border Outof-Court Complaints Network for Financial Services - http://ec.europa.eu/finance/fin-net/docs/mou/mou_en.pdf

NOTA: Conținutul acestui material și opiniile prezentate nu reprezintă în mod obligatoriu poziția oficială a Autorității de Supraveghere Financiară, a LEGALITC sau AEXA.