



**Grupul Consultativ de dialog permanent
în domeniul protecției consumatorilor de
servicii financiare nebancaire**

OPINIA

GRUPULUI CONSULTATIV DE DIALOG PERMANENT

referitor la respectarea unor principii cu scopul protecției asiguraților

Luând în considerare scopul principal al Grupului Consultativ de Dialog Permanent de facilitare a comunicării în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare nebancaire, între actorii pieței financiare nebancaire, a asociațiilor relevante în domeniul protecției consumatorilor și A.S.F., și a Regulamentului de Organizare și Funcționare a acestui grup aprobat de grup în data de 11 martie 2015, Grupul fiind consultant la solicitarea membrilor săi sau a A.S.F. referitor la măsurile necesare în acest domeniu și la acțiunile care vor fi întreprinse în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare nebancaire,

Grupul prezintă opinii și recomandări în domeniul protecției consumatorilor în principal cu scopul stabilirii unei culturi corespunzătoare pentru în acest domeniu și evaluarea dezvoltărilor pieței. Din perspectiva dezvoltării pieței asigurărilor și a protejării drepturilor consumatorilor/asiguraților, Grupul consultativ de dialog permanent în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare ne-bancaire emite următoarea

OPINIE:

Grupul Consultativ de Dialog Permanent în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare nebancaire de pe lângă A.S.F. recomandă respectarea următoarelor principii:

- 1) respectarea dreptului asiguratului la o despăgubire justă și în termen rezonabil;
- 2) respectarea cadrului european obligatoriu în domeniu sau conex;



**Grupul Consultativ de dialog permanent
în domeniul protecției consumatorilor de
servicii financiare nebancaire**

- 3) respectarea rolului autorităților naționale competente pe domeniile de competență recunoscute la nivel internațional;
- 4) asigurarea profesionalizării și a responsabilizării specialiștilor în lichidarea daunelor prin emitere de norme clare în domeniu, conectate la sistemele de referință internaționale;
- 5) asigurarea independenței și responsabilității profesionale a personalului implicat în activități de lichidare a daunelor, indiferent unde își desfășoară activitatea (în cadrul unor companii sau ca activitate profesională independentă);
- 6) asigurarea dreptului consumatorilor de a apela la servicii de constatare și evaluare independentă a daunelor, cu caracter opțional când consumatorul o solicită;
- 7) asigurarea plății constatării de către asigurator dacă consumatorul a fost îndreptățit să ceară opinia independentă, sau de cine a solicitat evaluarea în caz contrar;
- 8) posibilitatea contestării evaluării prin rezolvarea alternativă a litigiilor sau prin instanță;
- 9) dreptul specialiștilor de a se organiza în asociații profesionale pe baza liberului arbitru și fără crearea de monopoli profesionale;
- 10) dreptul asociațiilor profesionale de a propune standarde ocupaționale bazate pe competențe și aptitudini și crearea de centre de evaluare conform legislației europene;
- 11) instituirea unui sistem de înregistrare public și sancționare a specialiștilor în domeniu în cazul încălcării normelor sau a standardelor internaționale în domeniu.

Călin Rangu,

Președinte al Grupului Consultativ de Dialog Permanent

în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare nebancaire

București

21 ianuarie 2016