

CUM CUMPĂRAȚI ONLINE PRODUSE ȘI SERVICII DE ASIGURARE



Consumatorii pot încheia contracte de asigurare și prin intermediul mijloacelor electronice (online sau alte mijloace). Pentru a distribui contracte de asigurare online, distribuitorul (asigurătorul) trebuie să se asigure că informarea consumatorului este corectă și transparentă și că mijloacele electronice îndeplinesc anumite condiții de prezentare, conținut și elemente de securitate (de exemplu, secțiunile „Despre noi”,

„Produsele/Serviciile noastre”, „Contact”, „Termeni și condiții”, „Politica de prelucrare a datelor cu caracter personal”, „Petiții”, secțiune care cuprinde inclusiv referiri privind soluționarea pe cale amiabilă a litigiilor). Este important pentru consumatori 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.

Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF) a stabilit că doar anumite entități pot dezvolta și implementa mijloace electronice de comercializare a contractelor de asigurare (distribuitori):

- asigurătorii autorizați de ASF, care pot comercializa produse și servicii de asigurare fie în mod direct, fie prin intermediul altor entități care au un canalul propriu de distribuție;
- intermediarii principali autorizați/avizați de ASF;
- alți asigurători autorizați în statele membre ale Uniunii Europene, care își desfășoară activitatea în România în temeiul dreptului de stabilire;
- alți intermediari autorizați în state membre ale Uniunii Europene, care își desfășoară activitatea în România în temeiul dreptului de stabilire.

Este util să verificați în Registrul public al ASF dacă entitățile care distribuie produse și servicii de asigurare pe teritoriul României sunt autorizate.

Când comercializează online contracte de asigurare, asigurătorii sau distribuitorii trebuie să furnizeze consumatorilor o informare corectă și transparentă. Astfel:

- Înainte de finalizarea comenzii, consumatorul trebuie să primească informațiile cheie despre produsul sau serviciul de asigurare respectiv, pentru a putea lua o decizie de cumpărare în cunoștință de cauză.
- De asemenea, anterior finalizării comenzii, distribuitorul trebuie să permită și să atenționeze clientul pentru o reverificare a datelor și informațiilor introduse, necesare încheierii contractului de asigurare, astfel încât contractul de asigurare să fie emis corect.
- Înainte de finalizarea comenzii (achiziționarea produsului sau serviciului), consumatorul trebuie să confirme citirea termenilor de încheiere (cu/fără inspecție de risc) și clauzele contractului de asigurare, drepturile și obligațiile care îi revin; prin completarea (bifarea) opțiunii (căsuței), consumatorul atestă că a înțeles și a acceptat termenii și condițiile contractului de asigurare și că este de acord cu acesta, fiind emisă asigurarea.
- Anterior validării datelor cu caracter personal (nume, prenume, CI), distribuitorul se va asigura de informarea corespunzătoare a consumatorului cu privire la prelucrarea și stocarea acestor tipuri de date și va obține consimțământul prin bifarea acestei opțiuni.
- Consumatorul acceptă condițiile asigurării prin bifarea unei opțiuni (căsuță) care trebuie să fie vizibilă doar după citirea acestora.
- Asigurarea se poate emite în mediul online numai după confirmarea acceptării ei de consumator, exprimată prin plata primei de asigurare.

Este obligația asiguratorilor și distribuitorilor de a informa consumatorii în mod corect, inclusiv înainte ca aceștia să semneze sau să își asume un contract (faza pre-contractuală), cu privire la toate condițiile contractului de asigurare. Online, comercializarea asigurărilor se face și prin transmiterea de către distribuitori a unei oferte care cuprinde caracteristicile contractului și:

- descrierea (identificarea) bunului pentru care este asigurarea, datele de identificare ale proprietarului sau ale asiguratului;
- informațiile privind încadrarea în clase de risc;
- suma asigurată, prima de asigurare, franșiza, perioada asigurată, riscurile asigurate, excluderile, perioada valabilității ofertei;
- detalii referitoare la modalitățile de plată etc.

Primele pentru asigurările comercializate online nu pot fi diferite de sumele încasate/plătite de consumatori și înscrise în contractul de asigurare – aceste informații se afișează distinct și în mod explicit.

Mai multe informații sunt disponibile la www.asfromania.ro.



Sfaturi utile

- Încheiați contractul de asigurare doar după ce vă asigurați că vă sunt prezentate și ați înțeles toate condițiile contractuale.
- Verificați dacă valoarea franșizei, așa cum o acceptați, este precizată în contractul de asigurare.
- Acordați atenție precizărilor de pe pagina de internet a distribuitorului. Dacă doriți un alt tip de informare, puteți solicita o altă cale mai accesibilă pentru a afla modificările condițiilor de desfășurare a asigurării.
- În cazul în care chestionarul online este afișat cu opțiuni (căsuțe) pre-completate, vă rugăm să sesizați ASF.
- Comunicarea comercială, destinată promovării directe sau indirecte a produselor și serviciilor de asigurare, efectuată prin email, este permisă doar cu acordul dumneavoastră prealabil exprimat expres.



Autoritatea de Supraveghere Financiară
(ASF)

Str. Splaiul Independenței nr. 15, sector 5,
cod poștal 050092, București

TELVÉRDE: 0800.825.627

office@asf.romania.ro, www.asf.romania.ro

<https://www.facebook.com/asf.romania/>

Material realizat în colaborare cu Grupul Consultativ de Dialog Permanent în
Domeniul Protecției Consumatorilor de Servicii Financiare Nebancare

PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Petiția (reclamația, sesizarea) se poate transmite prin servicii poștale, la sediu prin intermediul registraturii), prin utilizarea secțiunii dedicate petițiilor pe site-ul ASF <https://asf.romania.ro/consumatori/petitie> sau, în cazul unui litigiu apărut în relația contractuală ce nu poate fi rezolvată pe cale amiabilă, se poate apela la Entitatea de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul financiar non-bancar (SAL-Fin) – www.salfin.ro.