

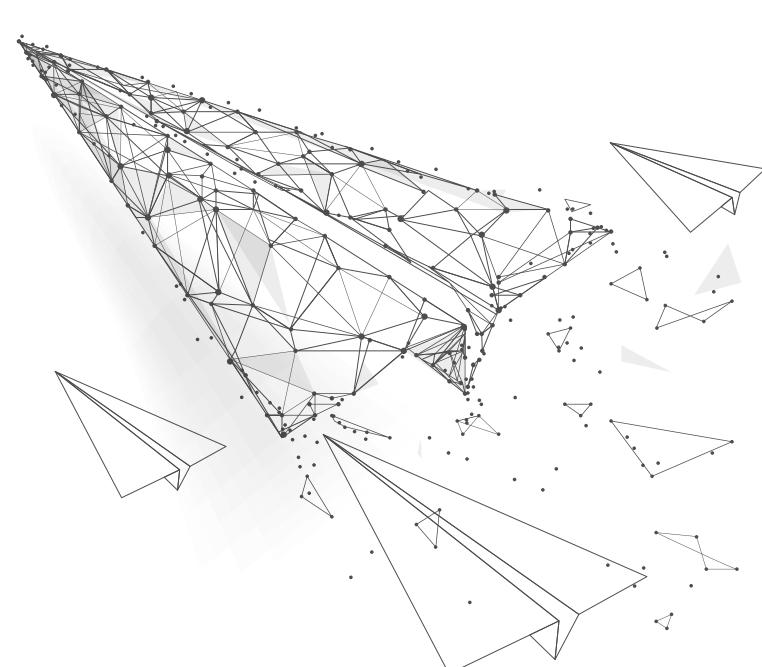
DOCUMENT INFORMATIV

PANDEMIA DE CORONAVIRUS (COVID-19)

Stim ca multi dintre clientii nostri si afacerile lor au de suferit ca urmare a pandemiei de Coronavirus (COVID-19). Trecem cu totii printr-o perioada care ne afecteaza nu doar in plan profesional sau economic ci, inainte de toate, la nivel uman. Suntem solidari cu intreaga societate in aceste zile si ne adaptam, la fel ca toti ceilalți, actiunile si modul de lucru pentru a continua sa raspundem nevoilor clientilor nostri, dar si pentru a contribui la limitarea raspandirii noului coronavirus.

Le transmitem tuturor ca societatile de asigurare membre UNSAR depun eforturi importante pentru a continua sa ofere servicii la acelasi nivel pe perioada starii de urgență, prioritatea companiilor fiind de a plati despăgubiri. Cu toate acestea, avand in vedere restrictiile impuse de autoritatatile statului pentru prevenirea raspandirii COVID-19, exista posibilitatea ca unele procese sa comporte modificari sau adaptari.

Companiile de asigurari au luat in ultimele zile, in ritm accelerat, masuri importante pentru sustinerea clientilor in aceasta perioada dificila, dar si pentru mentinerea unui contact permanent prin mijloace electronice de comunicare, in conditiile in care o mare parte din personalul acestor companii lucreaza de acasa. Regasiti **AICI!** o parte dintre masurile decise si implementate individual de fiecare companie in parte!



Pentru a veni in sprijinul clientilor, UNSAR a realizat o lista de INTREBARI & RASPUNSURI posibile, pornind de la situatiile intalnite uzuale in practica. O regasiti mai jos, cu mentiunea ca raspunsurile oferite sunt cu titlu informativ. Spre exemplu, in cazul in care un client sau un pagubit doreste sa afle ce acoperiri ofera polita sa de asigurare sau ce are de facut in cazul in care a suferit o dauna, ii recomandam sa isi contacteze direct asiguratorul sau intermediarul cu care lucreaza si sa ceara informatii dedicate in acest sens.



INTREBARI & RASPUNSURI

1. Va continua industria de asigurari sa ofere servicii in contextul actual?

La nivelul industriei, serviciile de vanzari de polite de asigurare si de daune continua, insotite de masurile de protectie aferente, cu respectarea contextului legislativ, deciziilor si restrictiilor impuse de autoritatile statului roman.



2. Cum opereaza centrele de constatare a daunelor in aceasta perioada?

Inca dinaintea izbucnirii pandemiei, asiguratorii aveau implementate sisteme de constatare la distanta a daunelor. Astazi, multi dintre membrii nostri isi incurajeaza clientii prin diverse mijloace de informare (site-urile proprii, presa scrisa si online) sa verifice disponibilitatea unor astfel de sisteme de constatare la distanta si, daca exista, sa le foloseasca mai ales in perioada aceasta.

In cazul in care doriti sa stiti ce aveti de facut in cazul producerii unei daune, va recomandam sa contactati asiguratorul sau intermediarul cu care lucrat si sa cereti informatii in acest sens.

3. Ce face industria de asigurari in aceasta perioada?

UNSAR, alaturi de intreaga industrie de asigurari, lucreaza pentru a-si adapta operatiunile si modul de raspuns in contextul pandemiei provocate de coronavirus (COVID-19). In acest sens, atat noi, cat si membrii nostri suntem in contact cu ASF - Autoritatea de Supraveghere Financiara si cu alte autoritati publice, astfel incat sa fie implementate masurile adevcate actualei situatii.

Membrii UNSAR fac demersuri importante pentru a limita riscul de imbolnavire atat in randul angajatilor, cat si in cel al clientilor; se iau masuri necesare astfel incat operatiunile sa continue intr-un ritm cat mai apropiat de cel normal. Prioritatea industriei de asigurari este aceea ca persoanele care se confrunta in aceasta perioada cu producerea riscurilor asigurate sa beneficieze de compensatiile aferente in cel mai scurt timp posibil, pentru a putea trece mai usor peste instabilitatea creata de pandemia de COVID-19.

4. Ce tipuri de asigurari de viata acoperă riscurile generate de pandemia de coronavirus?

Fiecare companie de asigurari ofera polite care acopera riscuri diferite, in functie de politica fiecarei societati. Exista polite de asigurari de viata care acopera inclusiv riscuri generate de o pandemie, cum ar fi decesul ca urmare a unei imbolnaviri. Pe scurt: depinde de la companie la companie.

5. Ce tipuri de riscuri acopera asigurarile de viata in cazul somajului unei persoane care isi pierde locul de munca din cauza efectelor economice pe care le are pandemia de coronavirus?

In functie de produsul de asigurare, unele companii acopera prin politele de asigurari de viata si riscul de somaj. Aceste produse preiau, spre exemplu, plata ratelor aferente unui credit contractat de persoana asigurata, pe o perioada de timp prestabilita.

In cazul in care doriti sa stiti ce acoperiri ofera polita dumneavostra de asigurare, va recomandam sa contactati asiguratorul sau intermediarul cu care lucratii si sa cereti informatii in acest sens.

6. Ce tipuri de asigurari de sanatate acopera riscurile generate de pandemia de coronavirus?

Fiecare companie de asigurari ofera polite care acopera riscuri diferite, in functie de politica fiecarei societati.

Serviciile medicale de urgență în sistemul public sunt oferite în mod gratuit tuturor cetățenilor și rezidentilor tării, astăzi cum este precizat expres și în decretul pentru instituirea stării de urgență pe teritoriul României.

Politele de asigurari de sanatate vor acoperi în continuare finanțar riscurile și serviciile menționate în contractele dintre parti. Dacă nevoia de servicii medicale este generată de pandemia de COVID-19, serviciile medicale respective vor fi decontate dacă polita de asigurari acopera explicit riscul de pandemie, prin termenii și condițiile contractului de asigurare sau dacă compania decide să extindă acoperirea și pentru acest risc. Dacă nevoia de servicii medicale nu are legătura cu pandemia de COVID-19, decontarea se va face ca și până acum, în baza termenilor agreeați în contractul de asigurare.

7. Intreruperea afacerilor (BI) din cauza COVID-19 este acoperita de politele de asigurare pentru companii?

Politele de asigurare pentru companii ofera,

în general, acoperire pentru o gama largă de riscuri specifice activitatilor comerciale, care se împart în două categorii: polita de tipul „riscuri numite”, care acopera exact riscurile menționate în capitolul riscurilor asigurate și polita de tipul „toate riscurile”, care acopera toate riscurile, mai puțin excluderile, care în general este mai acoperitoare.

Clausa de intrerupere a activității (BI-Business Interruption) acopera, în general, pierderea de profit brut, precum și alte cheltuieli suplimentare necesare reluării activității desfașurate cauzată de un risc acoperit pe polita de asigurare de bunuri. De principiu, intreruperea activității comerciale în urma luării unor măsuri extraordinare privind limitarea/atențuarea răspândirii virusului COVID-19 nu este acoperita printr-o clauză de intrerupere a activității. În orice caz, având în vedere complexitatea subiectului și evoluțiile actuale, recomandăm companiilor care detin o astfel de polita de asigurare să verifice sfera acoperirii lor, și să solicite informații personalizate de la asiguratorul sau intermediarul în asigurari cu care colaborează.

8. Ce pot face clientii in cazul in care sunt nemultumiti?

Orice persoana fizica sau juridica, care se considera vatamata in drepturile sale, se poate adresa societatii de asigurare sau intermediarului de asigurari, pentru primirea de lamenari suplimentare, reanalizarea situatiei existente si solutia comunicata, acesta se poate adresa forurilor competente pentru solutionarea spetei, astfel:

- SAL-FIN, in cazul persoanelor fizice;
- Mediere sau conciliere, ori, in cazul existentei unei clauze compromisoriu, arbitraj;
- Instantei de judecata competenta.

De asemenea, in situatia in care nu s-a ajuns la o intelegerere amiabila, partea care se considera vatamata se poate adresa

Autoritatii de Supraveghere Financiara
prin depunerea online a unei petitii pe
portalul acestei institutii.

9. Ce se intampla cu politele de asigurare obligatorii care expira in perioada starii de urgență? Vor fi considerate valabile pana la incetarea acestei situatii?

Politele de asigurare nu reprezinta acte administrative emise de autoritati ale statului, acestea reprezinta contracte de asigurare, care se supun legii civile și sunt reglementate prin legi speciale. Prin urmare, acestea nu intra sub incidenta art. 12 din Ordonanta Militara nr. 3 din 24.03.2020. Acest articol prevede ca "documentele care expira pe perioada starii de urgență, eliberate de autoritatile publice, pot fi preschimbate intr-un termen de 90 de zile de la data incetarii starii de urgență" și, prin urmare, nu se aplica contractelor de asigurare obligatorii (asigurare RCA, asigurare PAD, etc.). În cazul în care un asigurat dorește să reinnoiască o poliță de asigurare sau o persoana prejudiciată vrea să afle cum să procedeze dacă a suferit o daună acoperita printr-o asigurare obligatorie, îi recomandăm să contacteze telefonic sau online asiguratorul emitent al politei sau intermediarul cu care colaborează și să ceară informații dedicate în acest sens, pentru a găsi cea mai bună soluție de rezolvare în contextul actual.

10. Riscul de imbolnavire cu COVID-19 este acoperit de asigurarea de călătorie?

Asigurarea de călătorie poate contine excluderi privind acoperirea în țările/zonele pentru care au fost emise alerte de călătorie. În aceeași măsură, acoperirea prin asigurarea de călătorie a epidemiei sau pandemiei declarate nu este una ușoară. În actualele imprejurări, unele societăți de asigurare au adoptat diverse soluții și măsuri, în funcție de cerințele și situația clientilor, menite să vină în sprijinul acestora. Având în vedere complexitatea subiectului și evoluția

situatiei și a cadrului de reglementare, va recomandăm să luati legătura cu asiguratorul emitent sau consultantul dumneavoastră în asigurari pentru a obține mai multe informații.

11. Poate industria asigurărilor să îi sprijine pe cei care au ramas fara locuri de munca prin oferirea de joburi si training?

De-a lungul timpului, industria de asigurare a atrăs profesionisti, pe care i-a susținut prin diverse cursuri și traininguri - și este de așteptat că va continua să angajeze profesionisti și în această perioadă de criză. Spre exemplu, recent, Institutul de Studii Financiare a anunțat suspendarea până la data de 1 iulie 2020 a platii taxei de examinare pentru examenul de pregătire profesională initială susținut de persoanele care doresc să se angajeze în sectorul asigurărilor. Astfel, va fi facilitat accesul de noi specialisti în acest domeniu, sprijinind persoanele care au ramas fara loc de munca să se reprofileze profesional ca intermediari în asigurare.