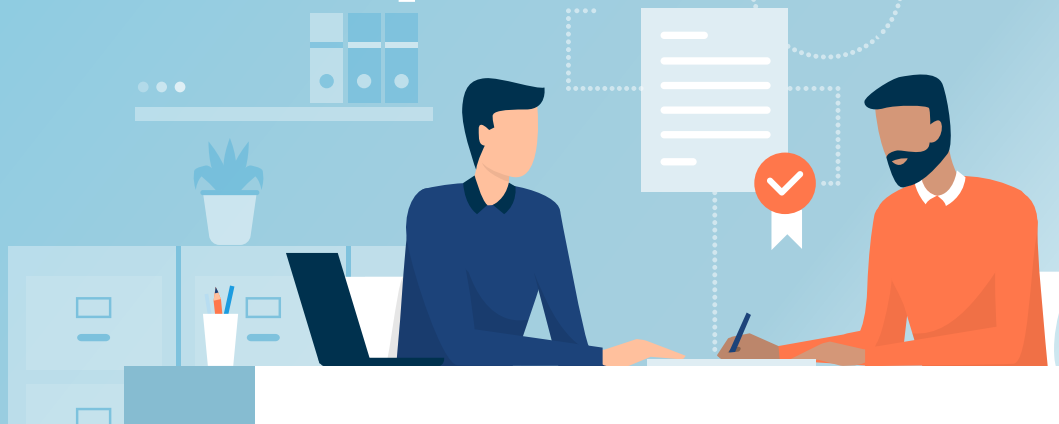


# GHIDUL CONSUMATORILOR DE ASIGURĂRI

Drepturi și modalități de petiționare



**UN SAR** 26  
DE ANI



**UN CLIENT NEMULȚUMIT ARE LA ÎNDEMÂNĂ ORICARE DIN MIJLOACELE URMĂTOARE:**



## 1. Petiție adresată asiguratorului (prin poștă sau email):

Consumatorii pot consulta, la sediul companiilor de asigurări și pe site-urile acestora, informații referitoare la procedurile de soluționare a petițiilor, modalitățile de rezolvare pe cale amiabilă a acestora, inclusiv prin intermediul entității de soluționare alternativă a litigiilor, mediere sau arbitraj, precum și informațiile referitoare la adresa de e-mail și numărul de telefon la care se pot solicita informații despre stadiul rezolvării petițiilor.

Companiile răspund petițiilor primite direct de la petenți, în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.



## 2. Petiție adresată ASF

(<https://asfromania.ro/consumatori/petitii>, București, Splaiul Independenței Nr. 15, Sector 5, București, cod poștal 050092):

ASF soluționează petițiile pe baza documentației puse la dispoziție atât de către petent, cât și de către societatea reclamată în termen de 30 de zile de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.



## 3. Apelarea la soluționarea litigiului prin intermediul entității de soluționare alternativă a litigiilor (SAL-FIN) – valabil numai pentru persoanele fizice

(<http://www.salfin.ro/contact/>, Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, cod poștal 050092, București)

Consumatorul trebuie să își exprime această opțiune în mod voluntar și să se adreseze SAL-FIN în scris, direct la sediul SAL-FIN, prin poștă sau prin email. Examinarea litigiilor supuse SAL-FIN se realizează de către conciliatori conform procedurii SAL aplicabile, de impunere sau propunere a unei soluții.

Soluționarea litigiilor cu care a fost sesizată SAL-FIN se realizează, după caz, de către unul sau mai mulți conciliatori, conform voinței părților, și se finalizează cu pronunțarea unei hotărâri motivate sau emiterea unei încheieri, cu respectarea procedurilor SAL, în funcție de procedura aleasă, respectiv procedura cu propunerea unei soluții sau procedura cu impunerea unei soluții.

Secretariatul tehnic al SAL-FIN comunică părților aflate în litigiu toate informațiile privind procedura SAL aleasă, precum și privind litigiul, înscrisurile ce trebuie depuse, termenele procedurale și categoriile de litigii ce pot fi respinse de la examinare de către SAL-FIN.

## 4. Soluționarea prin mediere, prin apelarea la un mediator

Medierea reprezintă o modalitate de soluționare a conflictelor pe cale amiabilă, cu ajutorul unei terțe persoane specializate în calitate de mediator, în condiții de neutralitate, imparțialitate, confidențialitate și având liberul consimțământ al părților.

Părțile, persoane fizice sau juridice, își pot soluționa conflictele de orice natură prin procedura medierii, chiar și după declanșarea unui proces în fața instanței de judecată.

Părțile aflate în conflict se pot prezenta împreună la mediator. În cazul în care se prezintă numai una dintre părți, mediatorul, la cererea acesteia, va adresa celeilalte părți invitația scrisă, în vederea informării și acceptării medierii, stabilind un termen de cel mult 15 zile. Invitația se transmite prin orice mijloace care asigură confirmarea primirii textului. Partea solicitantă va furniza mediatorului datele necesare contactării celeilalte părți. Dacă părțile cad de acord de principiu cu medierea, se încheie un contract de mediere între mediator, pe de o parte, și părțile aflate în conflict, pe de altă parte.

Dacă una dintre părți refuză, în scris, în mod explicit, medierea ori nu răspunde invitației menționate la alin. (1) ori nu se prezintă de două ori la rând la datele fixate pentru semnarea contractului de mediere, medierea se consideră neacceptată.



Medierea se bazează pe cooperarea părților și utilizarea, de către mediator, a unor metode și tehnici specifice, bazate pe comunicare și negociere.



## 5. Soluționarea prin arbitraj

Această formă de soluționare a neînțelegerilor dintre părți este valabilă numai dacă în contractul de asigurare s-a prevăzut în mod expres această modalitate de soluționare a litigiilor ori părțile s-au înțeles ulterior să soluționeze litigiul prin arbitraj. Procedura de arbitraj este cea stabilită prin contractul de asigurare sau ulterior, de părți ori de instanța de arbitraj către care se adresează litigiul.



## 6. Soluționarea pe ce cale judecătorească

Cererile de chemare în judecată se soluționează potrivit reglementărilor Codului de Procedură Civilă.



## PRECIZĂRI SUPLIMENTARE

---

- ✓ Apelarea la procedurile **1,2,4, 5/6** poate să fie realizată în concomitent.
- ✓ Dacă s-a apelat la procedura **5/6** nu se mai poate apela la **3**.
- ✓ Procedurile menționate la **5 și 6** nu pot fi exercitate în paralel, dar o soluție pronunțată de o instanță arbitrală poate fi atacată în instanța judecătorească.
- ✓ Soluțiile pronunțate de SAL-FIN pot fi atacate pe cale judecătorească.
- ✓ Acordurile de mediere pot fi consfințite de instanța judecătorească prin hotărâre sau autentificate de notarul public care sunt executorii.