


Ordin nr. 23/2009

pentru punerea în aplicare a Normelor privind informațiile pe care asigurătorii și intermediarii în asigurări trebuie să le furnizeze clienților, precum și alte elemente pe care trebuie să le cuprindă contractul de asigurare 

(Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 908 din 23/12/2009). [Acesta este modificat și completat prin Ordinul CSA nr. 1/2012.](#)

În temeiul prevederilor art. 4 alin. (27), ale art. 241 și ale art. 33 alin. (3) din Legea nr. 32/2000 privind activitatea de asigurare și supravegherea asigurărilor, cu modificările și completările ulterioare, ale prevederilor art. 10 și 401 din Legea nr. 136/1995 privind asigurările și reasigurările din România, cu modificările și completările ulterioare, potrivit Hotărârii Consiliului Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor din data de 15 decembrie 2009, prin care s-au adoptat Normele privind informațiile pe care asigurătorii și intermediarii în asigurări trebuie să le furnizeze clienților, precum și alte elemente pe care trebuie să le cuprindă contractul de asigurare, președintele Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor emite următorul ordin:

Art. 1. - Se pun în aplicare Normele privind informațiile pe care asigurătorii și intermediarii în asigurări trebuie să le furnizeze clienților, precum și alte elemente pe care trebuie să le cuprindă contractul de asigurare, prevăzute în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

Art. 2. - La data intrării în vigoare a prezentului ordin se abrogă Ordinul președintelui Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor nr. 3.111/2004 pentru punerea în aplicare a Normelor privind informațiile pe care asigurătorii și intermediarii în asigurări trebuie să le furnizeze clienților, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 1.243 din 23 decembrie 2004.

Art. 3. - Asigurătorii, intermediarii în asigurări, precum și direcțiile de specialitate din cadrul Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor vor asigura ducerea la îndeplinire a prevederilor prezentului ordin.

Președintele Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor,

Angela Toncescu

București, 15 decembrie 2009

Nr. 23

ANEXĂ

NORME privind informațiile pe care asigurătorii și intermediarii în asigurări trebuie să le furnizeze clienților, precum și alte elemente pe care trebuie să le cuprindă contractul de asigurare

Art. 1. - (1) Prezentele norme stabilesc informațiile pe care asigurătorii și intermediarii în asigurări trebuie să le furnizeze persoanelor fizice, denumite în continuare clienți, în calitatea lor de asigurat, potențial asigurat, contractant sau potențial contractant al asigurării, precum și alte elemente pe care trebuie să le cuprindă contractul de asigurare.

(2) Clienții au dreptul de a fi informați în mod corect, încă din faza precontractuală, asupra tuturor condițiilor contractului de asigurare.

(3) Informațiile trebuie furnizate potențialului client pe hârtie ori pe alt suport durabil, anterior încheierii contractului de asigurare prin intermediul unui document distinct sau a mai multor documente. Aceste documente pot fi transmise potențialului client inclusiv prin utilizarea unor mijloace de comunicare la distanță, într-o modalitate care să confirme că aceștia au luat cunoștință despre conținutul acestor documente.

(4) Documentele prevăzute la alin. (3), contractul de asigurare și condițiile de asigurare vor fi redactate în scris, vizibil și ușor de citit, cu o mărime a fontului utilizat de minimum 10, pe hârtie sau pe alt suport durabil, în cel puțin două exemplare, fiind remis câte un exemplar original fiecărei părți. Culoarea de fond a hârtiei pe care sunt redactate documentele prevăzute la alin. 3), contractul și condițiile de asigurare trebuie să fie în contrast cu cea a fontului utilizat.

(5) Pentru contractele încheiate la distanță, prevederile alin. (4) se aplică în cazurile în care clientul a solicitat comunicarea condițiilor și prevederilor contractuale în scris, pe hârtie sau pe orice suport durabil disponibil și accesibil clientului, în timp util, înainte ca acesta să aibă obligații rezultate din semnarea unui contract la distanță sau din acceptarea unei oferte de asigurare la distanță.

(6) La solicitarea clienților, asigurătorii și intermediarii în asigurări trebuie să le furnizeze clienților un exemplar al proiectului de contract și al condițiilor de asigurare.

CAPITOLUL I

Informațiile pe care asigurătorii trebuie să le furnizeze clienților

Art. 2. - (1) Prezentul capitol stabilește informațiile pe care asigurătorii trebuie să le furnizeze clienților.

(2) Informațiile trebuie furnizate în limba română, în condițiile prevăzute la art. 1.

(3) Informațiile pot fi transmise într-o altă limbă în cazul în care clienții solicită în scris acest lucru.

(4) Informațiile trebuie să fie redactate într-o formă clară, accesibilă și exactă.

Art. 3. - Înainte de încheierea unui contract de asigurare asigurătorii sunt obligați să remită clienților documentele prevăzute la art. 1 alin. (3), care trebuie să cuprindă cel puțin următoarele informații:

1. informații despre asigurător:

a) denumirea asigurătorului și forma juridică;

b) numărul de ordine din Registrul asigurătorilor, reasigurătorilor și intermediarilor în asigurări și/sau în reasigurări;

c) adresa sediului social și, dacă este cazul, adresa sucursalei sau agenției la care se încheie contractul de asigurare, precum și numărul de telefon;

2. informații despre contractul de asigurare:

a) definiția fiecărui eveniment asigurat, a indemnizației de asigurare în cazul producerii evenimentului asigurat;

b) excluderile din asigurare;

c) momentul începerii și cel al încetării contractului de asigurare;

d) modalitățile de executare, suspendare sau încetare a contractului de asigurare;

e) informații privind orice drepturi pe care le pot avea părțile de a rezilia contractul înainte de termen sau unilateral, inclusiv orice penalități impuse de contract în astfel de cazuri;

f) modalitatea prin care se plătesc primele și termenele de plată a primelor de asigurare;

g) modalitățile și termenele de plată a indemnizațiilor de asigurare, a sumelor de răscumpărare și a sumelor asigurate;

h) informații despre perioada de grație;

i) procedurile de soluționare a eventualelor litigii rezultate din executarea contractului, respectiv informații despre modalitățile de rezolvare pe cale amiabilă a reclamațiilor formulate de asigurați sau de beneficiarii contractelor de asigurare, după caz, acestea neconstituind o restrângere a dreptului clientului de a recurge la procedurile judiciare legale;

j) informații generale privind deducerile prevăzute de legislația fiscală aplicabilă contractelor de asigurare;

k) legea aplicabilă contractului de asigurare.

l) existența Fondului de garantare.

CAPITOLUL II

Informațiile pe care asigurătorii care practică asigurări de viață și/sau asigurări de accidente și boală și/sau asigurări de sănătate din categoria asigurărilor generale trebuie să le furnizeze clienților

Art. 4. - (1) Prezentul capitol stabilește informațiile pe care asigurătorii care practică asigurări de viață și/sau asigurări de accidente și boală și/sau asigurări de sănătate din categoria asigurărilor generale trebuie să le furnizeze clienților.

(2) Informațiile vor fi puse la dispoziția clienților înainte de încheierea contractului de asigurare și/sau în timpul derulării unui contract de asigurare și trebuie furnizate în limba română, în condițiile prevăzute la art. 1.

(3) Informațiile pot fi transmise într-o altă limbă în cazul în care clienții solicită în scris acest lucru.

(4) Informațiile trebuie să fie redactate într-o formă clară, accesibilă și exactă.

(5) Furnizarea acestor informații este obligatorie și pentru intermediarii în asigurări, persoane fizice sau juridice, care intermediază astfel de contracte de asigurare.

Art. 5. - Înainte de încheierea unui contract de asigurare de viață, asigurătorii sunt obligați să remită clienților documentele prevăzute la art. 1 alin. (3), care trebuie să cuprindă cel puțin următoarele informații:

1. informații despre asigurător:

a) denumirea asigurătorului și forma juridică;

b) numărul de ordine din Registrul asigurătorilor și reasigurătorilor și intermediarilor în asigurări și/sau în reasigurări;

c) adresa sediului social și, dacă este cazul, adresa sucursalei sau agenției la care se încheie contractul de asigurare, precum și numărul de telefon;

2. informații despre contractul de asigurare:

a) definiția fiecărui eveniment asigurat, a indemnizației de asigurare în cazul producerii evenimentului asigurat, a fiecărui beneficiu și a clauzelor opționale/suplimentare;

b) excluderile din asigurare;

c) momentul începerii și cel al încetării contractului de asigurare;

d) modalitățile de executare, suspendare sau încetare a contractului de asigurare;

e) modalitatea prin care se plătesc primele, durata și termenele de plată a primelor de asigurare;

f) modalitatea și termenele de plată a indemnizațiilor de asigurare, a sumelor de răscumpărare și a sumelor asigurate;

- g) informații despre primele aferente fiecărui beneficiu, atât cele principale, cât și cele suplimentare, după caz;
- h) informații despre perioada de grație;
- i) modalitățile de calcul și de distribuție a bonusurilor și a sumelor reprezentând participarea la profit, dacă este cazul;
- j) indicarea valorii de răscumpărare totale, a sumelor asigurate reduse, precum și a nivelului până la care acestea sunt garantate pentru fiecare an de asigurare din cadrul perioadei de asigurare acoperite prin contractul de asigurare;
- k) informații despre situațiile în care valoarea de răscumpărare a poliței este 0;
- l) informații despre natura activelor, definirea unităților de care sunt legate beneficiile pentru asigurările de viață și anuități legate de fonduri de investiții;
- m) o simulare a evoluției valorii contului contractantului, precum și a valorii de răscumpărare totale la sfârșitul fiecărui an de asigurare din cadrul perioadei acoperite prin contractul de asigurare pentru asigurările de viață și anuități care sunt legate de fonduri de investiții; această simulare se va face menținându-se constantă valoarea unității pe toată durata derulării contractului de asigurare;
- n) procedurile de soluționare a eventualelor litigii rezultate din executarea contractului de asigurare, respectiv informații despre modalitățile de rezolvare pe cale amiabilă a reclamațiilor formulate de asigurați sau de beneficiarii cuprinși în contractele de asigurare, după caz, acestea neconstituind o restrângere a dreptului clientului de a recurge la procedurile judiciare legale;
- o) informații generale privind deducerile prevăzute de legislația fiscală care se aplică contractelor de asigurare;
- p) legea aplicabilă contractului de asigurare;
- q) existența Fondului de garantare.

Art. 6. - În timpul derulării unui contract de asigurare de viață și/sau asigurări de accidente și boală și/sau asigurări de sănătate din categoria asigurărilor generale, asigurătorii sunt obligați să furnizeze asiguraților sau contractanților asigurării, în plus față de informațiile prevăzute la art. 5, și următoarele informații:

1. orice modificare a denumirii asigurătorului, a formei sale juridice, a adresei sediului social și, acolo unde este cazul, a denumirii sucursalei sau agenției unde s-a încheiat contractul;
2. în cazul modificării condițiilor contractului de asigurare sau al modificării legii aplicabile acestuia, informațiile enumerate la art. 3 pct. 2 și la art. 5 pct. 2;
3. la fiecare aniversare a contractului de asigurare, informații despre situația bonusurilor și a sumelor reprezentând participarea la profit.

CAPITOLUL III

Informațiile pe care intermediarii în asigurări trebuie să le furnizeze clienților

Art. 7. - (1) Prezentul capitol stabilește informațiile pe care intermediarii în asigurări trebuie să le furnizeze clienților înainte de a încheia un contract de asigurare și, după caz, la modificarea sau reînnoirea contractului de asigurare, în conformitate cu prevederile art. 33 alin. (3) din Legea nr. 32/2000 privind activitatea de asigurare și supravegherea asigurărilor, cu modificările și completările ulterioare.

(2) Intermediarii în asigurări sunt persoanele fizice și juridice definite potrivit art. 2 litera C "Definiții pentru intermediari" din Legea nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare, respectiv brokerii de asigurare, asistenții în brokeraj, brokerii în asigurări/reasigurări, agenții de asigurare, subagenții și agenții de asigurare subordonați.

Art. 8. - (1) Intermediarii în asigurări sunt obligați să furnizeze clienților informațiile prevăzute la cap. I și II, după caz.

(2) Intermediarii în asigurări vor furniza clienților și următoarele informații suplimentare obligatorii, referitoare la:

1. brokerii de asigurare, asistenții în brokeraj, brokerii în asigurări/reasigurări:
 - a) faptul că sunt, după caz, înregistrați sau autorizați de către Comisia de Supraveghere a Asiguraților, în conformitate cu normele emise în aplicarea Legii nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare, și numărul de înregistrare din Registrul brokerilor de asigurare, Registrul personalului propriu al brokerilor de asigurare și/sau reasigurare sau Jurnalul asistenților în brokeraj și mijloacele de verificare a acestei informații;
 - b) denumirea și sediul social, după caz;
 - c) faptul că în conformitate cu art. 35 alin. (10) din Legea nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare, sub condiția împuternicirii primite din partea asigurătorilor, au dreptul să colecteze primele, să plătească despăgubirile în numele acestora, în moneda prevăzută în contractul de asigurare, după caz, cu respectarea prevederilor legale în vigoare, și să emită documentele de asigurare în numele asigurătorului;
 - d) dacă informațiile despre contractul de asigurare propus clientului sunt furnizate în baza studiului condițiilor unui număr suficient de mare de contracte de asigurare disponibile pe piață, care îi dau posibilitatea să facă o recomandare fundamentată și profesională, în concordanță cu cerințele formulate de clienți în mandatul de brokeraj;
 - e) procedurile de soluționare pe cale amiabilă a eventualelor litigii dintre clienți și brokerii de asigurare, asistenții în brokeraj, brokerii în asigurări/reasigurări;
2. agenții de asigurare, subagenții și agenții de asigurare subordonați:

- a) faptul că pot, după caz, să desfășoare activitate ca agenți de asigurare și agenții de asigurare subordonați, întrucât dețin o autorizație valabilă, scrisă, din partea unui asigurator, respectiv un contract de agent, pentru a acționa în numele acestuia;
- b) numărul de înregistrare din Registrul agenților de asigurare, agenților de asigurare subordonați și al subagenților și modalitățile de verificare a acestei informații, precum și codul unic;
- c) clasele de asigurări pentru care intermediază contracte de asigurare, în conformitate cu art. 34 alin. (8) din Legea nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare;
- d) denumirea asiguratorilor pentru care sunt autorizați să intermedieze fiecare clasă de asigurare prin contractul de agent;
- e) orice interes de participare sau orice participație, după caz, pe care o societate de asigurare ori o societate-mamă a unei anumite societăți de asigurare le deține în drepturile de vot sau în capitalul agentului de asigurare persoană juridică;
- f) procedurile de soluționare pe cale amiabilă a eventualelor litigii dintre clienți și agenții de asigurare, subagenții și agenții de asigurare subordonați.

(3) Intermediarii în asigurări trebuie să informeze clienții asupra dreptului acestora de a solicita și alte informații referitoare la contractul de asigurare.

Art. 9. - Toate informațiile prevăzute în prezentele norme trebuie furnizate clienților:

- a) în scris în condițiile prevăzute la art. 1 sau pe orice alt suport durabil, conform definiției de la art. 2 lit. A pct. 24 din Legea nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare, care este disponibil și accesibil acestora;
- b) în mod clar și exact;
- c) în limba română sau în oricare altă limbă cu care părțile au fost de acord.

CAPITOLUL IV

Alte elemente pe care trebuie să le cuprindă contractul de asigurare

Art. 10. - (1) Contractul de asigurare va cuprinde, pe lângă elemente prevăzute la art. 10 din Legea nr. 136/1995 privind asigurările și reasigurările în România, cu modificările și completările ulterioare, și următoarele elemente:

- a) modalitatea și termenele de plată a indemnizațiilor de asigurare, a sumelor de răscumpărare și a sumelor asigurate;
- b) excluderile din asigurare;
- c) informații privind orice drepturi pe care le pot avea părțile de a rezilia contractul înainte de termen sau unilateral, inclusiv orice penalități impuse de contract în astfel de cazuri;
- d) informații despre situațiile în care valoarea de răscumpărare a poliței este 0.

(2) În cazul contractelor de asigurare de grup, asiguratorul este obligat să transmită persoanei eligibile preluate în asigurare documentele prevăzute la art. 1 alin. (3) și să elibereze acesteia certificatul de asigurare prevăzut de art. 11 din Legea nr. 136/1995, cu modificările și completările ulterioare.

(3) Asiguratorul își asuma răspunderea pentru toate polițele în care nu s-a făcut evaluarea riscului potrivit prevederilor art. 13 din Legea nr. 136/1995, cu modificările și completările ulterioare, înainte de cuprinderea în asigurare, inclusiv în cazul asigurărilor de grup în care persoana eligibilă a fost cuprinsă în asigurare, fără evaluarea stării de sănătate.

(4) Clauzele contractuale din polița de asigurare și din certificatul de asigurare, care sunt mai restrictive decât cele din documentele prevăzute la art. 1 alin. (3), nu sunt opozabile asiguratului/contractantului asigurării/persoanei eligibile preluate în asigurare.

Art. 11. - Nerespectarea în orice mod a dispozițiilor prezentelor norme se sancționează de către Comisia de Supraveghere a Asigurărilor în condițiile și potrivit prevederilor art. 8 și 39 din Legea nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare, coroborate cu prevederile art. 691 alin. 2 din Legea nr. 136/1995, cu modificările și completările ulterioare.