

Informatiile referitoare la asigurari, cele mai solicitate de consumatori la call center-ul ASF

Peste 96% dintre consumatorii de servicii financiare non-bancare s-au declarat multumiti de informatiile primite, anul trecut, de la expertii call center-ului Autoritatii de Supraveghere Financiara (ASF), cele mai solicitate fiind cele referitoare la asigurari, potrivit unui comunicat al institutiei remis joi AGERPRES.

"Acest aspect este reliefat de rezultatul sondajului de opinie realizat pe tema 'satisfactia consumatorilor de produse financiare non-bancare'. În functie de punctajul dat la întrebarea Net Promoter Score (ati fost multumit de informatiile oferite?, v-au fost utile?), call center-ul ASF a obtinut un punctaj de 96,4% consumatori multumiti pe parcursul anului 2020", se mentioneaza în comunicat.

Call center-ul ASF a înregistrat anul trecut un numar de 18.126 de apeluri, în crestere cu aproape 35% fata de anul 2019, ceea ce demonstreaza ca activitatea de relatii cu publicul reprezinta o sursa de informare eficienta si credibila pentru consumatorii de servicii financiare non-bancare.

"Autoritatea de Supraveghere Financiara acorda o atentie deosebita dezvoltarii continue a procesului de asistenta de specialitate acordata consumatorilor, prin cresterea calitativa a actului de asistenta oferita prin intermediul Call Center-ului. Spre exemplu, consumatorul care apeleaza ASF este identificat din punct de vedere al nivelului de cunostinte si experienta în domeniul financiar non-bancar, iar apoi îi sunt transmise informatiile solicitate în functie de pregatirea si experienta sa", se precizeaza în comunicat.

Totodata, consumatorului îi sunt specificate riscurile la care se poate expune în cazul alegerii unor produse financiare neconforme si este sfatuit sa adopte decizii investitionale doar atunci când acesta înțelege riscurile asociate si poate sustine financiar eventualele pierderi.

"Informatiile cu privire la domeniul asigurarilor au fost cele mai solicitate de catre consumatori. Numarul apelurilor aferente acestui sector a fost de 8.834 (48,73% din totalul apelurilor primite), în crestere cu 29,21% fata de anul 2019. Sistemul de pensii private s-a situat pe locul al doilea, în ceea ce priveste interesul consumatorilor: 5.521 de apeluri (30,46% din totalul apelurilor primite), în crestere cu 32,68% fata de anul 2019", sustin reprezentantii ASF.

Conform analizei referitoare la activitatea call center-ului Autoritatii, peste 900 de apeluri au vizat Entitatea de Solutionare Alternativa a Litigiilor în Domeniul Financiar non-bancar SAL-Fin, în crestere cu 51,09% fata de anul 2019, în timp ce apelurile cu privire la Sectorul Instrumente si Investitii Financiare au fost în numar de 507, în crestere cu circa 62% fata de anul 2019.

În anul 2020, expertii call center-ului ASF au acordat asistenta de specialitate consumatorilor în vederea clarificarii tuturor solicitarilor acestora, facilitând accesul nediscriminatoriu la sistemele active de solutionare a cererilor, a solicitarilor de informatii si a petitiilor. De asemenea, persoanele care au apelat numarul 0800.825.627 au fost consiliate cu privire la modul în care trebuie respectate formalitatile legale privind depunerea si completarea documentatiei, în vederea solutionarii tuturor aspectelor prezentate telefonic de catre acestea.

Call Center-ul Autoritatii de Supraveghere Financiara poate fi apelat la 0800.825.627, de luni pâna miercuri între 10:00 si 17:00, joi între 10:00 si 18:00, iar vineri de la 10:00 la 14:30.

Autoritatea de Supraveghere Financiara este autoritatea nationala, înfiintata în anul 2013 prin OUG 93/2012 aprobata prin Legea 113/2013, pentru reglementarea si supravegherea pietelor asigurarilor, a pensiilor private,

precum si a pietei de capital. ASF contribuie la consolidarea cadrului integrat de functionare a celor trei sectoare, care însumeaza peste 10 milioane de participanti.