

**NOTĂ de fundamentare a ”Ghidului privind recomandări de bune practici
pentru instrumentarea dosarelor de daună auto RCA și CASCO, în vederea
protejării drepturilor consumatorilor de servicii și produse de asigurare”**

I. Sumar

Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF) are printre obiectivele sale legale protecția consumatorului, funcție cheie în buna dezvoltare a piețelor financiare și în menținerea stabilității financiare.

Prezentul Ghid cu Recomandări, elaborat conform Legii 237/2015 pentru implementarea Directivei Solvency II care prevede emiterea de recomandări, conține o listă de bune practici pentru instrumentarea dosarelor de daună auto RCA și CASCO, în vederea protejării drepturilor consumatorilor de servicii și produse de asigurare. Ghidul nu are un caracter obligatoriu, aplicând practica europeană în acest sens. Societățile de asigurare vor informa autoritatea dacă se vor conforma aplicându-l, sau explicând motivele refuzului, motive care vor fi făcute publice pe site-urile proprii, indicând, totodată, practica pe care o vor urma.

II. Expunere de motive

Direcția Protecția Consumatorilor (DPC) din cadrul ASF monitorizează constant și atent entitățile care își desfășoară activitatea în piața financiară nebancaară la nivel de practici, comportamente, produse, clauze contractuale, precum și în ceea ce privește aspecte legate de transparență sau activități neautorizate, în contextul asigurării unei protecții adecvate a consumatorilor. Asigurarea unei piețe stabile și a dezvoltării acesteia se bazează pe gradul de încredere manifestat de consumatori, la rândul său acesta fiind definit de nivelul de asimetrie de informații, comportamentul entităților, hazardul moral, nevoile reale și posibilitățile financiare, nivelul de educație financiară atât al consumatorilor cât și al vânzătorilor de produse și servicii financiare etc.

În anul 2016, referitor la activitatea de asigurări, DPC a demarat un amplu proces de monitorizare a relației asigurat-asigurător, în scopul identificării eventualelor deficiențe sau practici incorecte ale asigurătorilor în activitatea de instrumentare a dosarelor de daună.

Astfel, din activitatea de instrumentare a petițiilor pe anul 2015, a proiectului referitor la activitățile societăților pentru soluționarea dosarelor de daună (dezdăunare) care indică pentru anumite entități un nivel redus de conformare cu legislația aplicabilă, a neclarităților sau interpretărilor necorespunzătoare a cadrului legal, și ca urmare a concluziilor desprinse în urma întâlnirii organizate la sediul ASF cu societățile de asigurare, autorizate să practice asigurări RCA și CASCO, cu terții implicați în procesul de soluționare a daunelor, cu asociațiile de protecție a consumatorilor și cu asociațiile profesionale, precum și din monitorizarea prin sondaj efectuată de către specialiștii A.S.F.,

au rezultat anumite aspecte care nu pot fi considerate general valabile la toate societățile de asigurare, dar care pot prezenta risc de generalizare la toate societățile de asigurare în relația cu terții și pot avea un potențial major de afectare a drepturilor consumatorilor. Astfel, au fost identificate anumite practici incorecte și/sau înșelătoare, cu potențial caracter abuziv etc., care sunt tratate de legislația specifică a protecției consumatorilor, cea națională sau cea sectorială specifică piețelor financiare.

Urmare analizei efectuate la nivelul Direcției Protecția Consumatorilor a rezultat necesitatea creării unui cadru unitar de instrumentare a dosarelor de daună la nivelul pieței asigurărilor auto. Astfel, s-a conturat ideea creării unui ”Ghid privind recomandări de bune practici pentru instrumentarea dosarelor de daună auto RCA și CASCO în vederea protejării drepturilor consumatorilor de servicii și produse de asigurare”.

Rolul Ghidului este de a susține și a oferi îndrumare societăților de asigurare în vederea prevenirii prejudiciilor aduse consumatorilor și a susținerii unei bune gestionări a conflictelor de interpretare sau de interese, astfel încât, să se asigure că obiectivele, interesele și nevoile consumatorilor de servicii de asigurare sunt luate în considerare.

Scopul Ghidului este de a îmbunătăți protecția consumatorilor de asigurări prin crearea unui cadru unitar la nivelul pieței de asigurări auto în ceea ce privește modul de instrumentare a dosarelor de daună auto, asigurarea accesului la informații de interes pentru adoptarea unei decizii raționale, astfel încât consumatorul să poată fi informat concis, corect, fără a necesita cunoștințe de specialitate în procesul informării/instrucției și/sau consilierii acordate în mod obiectiv de către societățile de asigurare.

Astfel, în relația cu consumatorii, entitățile trebuie să promoveze produse și servicii în condiții de transparență și corectitudine, astfel încât aceștia să poată înțelege caracteristicile produselor și să poată asimila corect condițiile contractuale, recunoscând atât drepturile cât și obligațiile ce le revin.

Ghidul este structurat în două părți și conține un număr de 16 recomandări de bune practice în vederea creării unui cadru unitar de instrumentare a dosarelor de daună auto RCA și CASCO, astfel:

I. Recomandări în vederea creării unui cadru unitar de instrumentare a dosarelor de daună auto RCA

1. Efectuarea constatării și a reconstatării avariilor
2. Investigații suplimentare
3. Întocmirea ofertelor de despăgubire
4. Considerente privind stabilirea despăgubirilor în cazul daunelor parțiale
5. Modul de instrumentare a dosarelor de daună în cazul daunelor totale
6. Despăgubirea aferentă bunurilor aflate în patrimoniul persoanelor juridice
7. Rolul și responsabilitatea partenerilor terți în cadrul activității de dezdăunare

II. Recomandări în vederea creării unui cadru unitar de instrumentare a dosarelor de daună și stabilire a despăgubirii în cazul asigurărilor auto facultative (CASCO)

8. Eliminarea din condițiile de asigurare a acelor prevederi care limitează drepturile asiguratului de a opta pentru repararea vehiculului avariat și încadrat ca daună totală
9. Folosirea aceleiași metode de evaluare a valorii vehiculelor atât la momentul subscrierii cât și la stabilirea cuantumului despăgubirii în caz de daună totală
10. În cazul daunelor parțiale, prevederile contractuale vor fi clare în ceea ce privește modalitatea de stabilire și acordare a despăgubirii convenite asiguratului, în funcție de tipul unității reparatoare, respectiv parteneră / neparteneră
11. Acordarea despăgubirii înainte de efectuarea reparațiilor sau în ”regie proprie”
12. Definiția în cadrul condițiilor de asigurare a tipului de piese ce pot fi folosite în cazul în care unei daune totale/parțiale a vehiculului.
13. Investigații suplimentare
14. Informarea corectă și completă a asiguratului cu privire la toate costurile ce derivă din contractul de asigurare
15. Informarea asiguratului cu privire la clauzele contractuale de asigurare și explicarea acestora
16. Stabilirea, la încheierea contractelor de asigurare, a modalității de comunicare dintre societatea de asigurare și asigurat, în calitate de părți ale contractului respectiv

III. Concluzii:

Având în vedere faptul că:

- în anul 2015, nemulțumirile petenților care s-au adresat ASF și care au vizat polițe de asigurare auto au reprezentat 91% din totalul petițiilor unice analizate în anul 2015, din care neplata totală/parțială a despăgubirilor a făcut obiectul a 84% din petițiile unice primite pentru clasa asigurărilor auto;
- în semestrul II 2015 gradul de conformare în cadrul procesului de dezdăunare este unul redus pentru anumite entități;
- din analiza dosarelor de daună aferente petițiilor s-a constatat un mod de abordare / interpretare neunitar a prevederilor legale / contractuale care a condus la modalități de instrumentare diferite a dosarelor de daună, respectiv la adoptarea unor soluții diferite în spețe similare,

considerăm absolut necesară elaborarea și implementarea acestui Ghid privind recomandări de bune practici, în vederea creării unui cadru unitar de instrumentare a dosarelor de daună auto RCA și CASCO care să poată fi respectat de către toate societățile de asigurări.