Grupul Consultativ de dialog permanent
în domeniul protecției consumatorilor de
servicii financiare nebancare

RAPORT ACTIVITATE PRIVIND ACTIVITATEA GRUPULUI CONSULTATIV DE DIALOG PERMANENT ÎN DOMENIUL PROTECȚIEI CONSUMATORILOR DE SERVICII FINANCIARE NEBANCARE

IANUARIE – DECEMBRIE 2016

Autoritatea de Supraveghere Financiară, prin Direcția Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară are ca obiective principale atât asigurarea protejării şi apărării drepturilor şi intereselor consumatorilor împotriva practicilor neloiale, abuzive şi frauduloase cât și educarea şi promovarea încrederii în serviciile, produsele şi instrumentele financiare specifice pieţelor nebancare.

În anul 2015 a avut loc înființarea Grupului Consultativ de Dialog Permanent al cărui scop principal este acela de a facilita comunicarea în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare nebancare, între actorii pieței financiare nebancare, asociațiile relevante din domeniul protecției consumatorilor și ASF. Dintre obiectivele Grupului enumerăm: consolidarea protecției consumatorilor de servicii financiare, educarea și promovarea încrederii în produsele și serviciile financiare, cooperarea și schimbul de informații în ceea ce privește protecția consumatorilor, organizarea de campanii/evenimente comune, consultări reciproce asupra unor probleme curente apărute în legătură cu protecția consumatorilor etc.

În cadrul primei întâlniri din anul 2016 au fost prezentate și discutate demersurile ASF pentru modificarea Ordinului Ministerului Turismului nr. 235/2001 privind asigurările turiștilor în cazul insolvenței unei agenții de turism, document ce a mai suferit anterior modificări prin scoaterea franșizei în anul 2013 când existau polițe și cu franșiză de 90%. S-a constatat că suma asigurată stabilită este insuficientă pentru acoperirea valorii tuturor pachetelor turistice comercializate. Actul normativ nu stabilește modalitatea de acordare a despăgubirilor practicându-se o acordare a despăgubirilor de tipul primul venit primul servit sau o acordare pe principiul proporționalității. Totodată, prevederile actului creează confuzii în modul de

acordare a dreptului de despăgubire turiștilor. Acesta face referire la pachete turistice și astfel neîncheierea unui contract pentru un pachet turistic dă posibilitatea respingerii despăgubirii. Inițiativa ASF a urmărit rezolvarea acestor probleme prin discutarea acestor aspecte cu reprezentanții ANT.

În data de 16 martie 2016, în cadrul ședinței Grupului se face cunoscut faptul că a fost aprobat Regulamentul privind Organizarea și Funcționarea SAL-Fin în cadrul ASF. Proiectul privind soluționarea alternativă a litigiilor, proiect ce s-a aflat și în dezbatere publică, a fost supus atenției Grupului. În componența SAL-Fin se regăsesc: Colegiul Coordonator, Corpul Conciliatorilor (alcătuit din persoane fizice externe independente) și un Secretariat Tehnic (format din personalul ASF). Soluționarea unui litigiu se va efectua prin propunerea sau prin impunerea unei soluții. Numirea membrilor Colegiului de Coordonare s-a realizat dintre candidații nominalizați de asociațiile membre ale Grupului Consultativ, în baza CV-urilor transmise. Astfel, în urma întrunirilor și a votării susținute au fost aleși doi membri respectiv dl. Alin Iacob din partea asociațiilor de consumatori și dl. Radu Toia din partea asociațiilor pieței, ambele desemnări fiind validate ulterior de către ASF. Structura SAL-Fin a devenit funcțională începând cu data de 19.07.2016.

În cadrul ședințelor Grupului din anul 2016 au fost trecute în revistă atât activități ale grupurilor de lucru interne ale ASF, respectiv grupul de lucru RCA, cât și aspecte constatate de natură a îmbunătăți protecția consumatorilor, situația petițiilor adresate ASF în anul 2015, rezultate ale exercițiilor de *mystery shopping*.

Tot în 2016, în cadrul Grupului a fost votată **Opinia referitoare la Proiectul pentru Legea privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă pentru prejudicii produse terților prin accidente de vehicule.** Analiza a fost efectuată din perspectiva protecției consumatorilor și a considerat necesară revizuirea propunerii legislative cu luarea în calcul a unor reformulări, completări, clarificări referitor la constatarea și lichidarea daunelor, față de compensarea directă sau BAAR. Față de această opinie a Grupului, s-a conturat și o opinie separată, a UNSAR-ului, plecând de la faptul că Legea trebuie să plece de la un principiu simplu: protecția terțului păgubit și o acoperire completă pentru o despăgubire justă, spiritul

Directivei europene constând în ideea de a proteja terțul indiferent de natura prejudiciului sau tipul său.

O altă opinie a Grupului, de asemenea publicată pe site-ul ASF la secțiunea Consumatori – Grup Consultativ, este **Opinia privitoare la proiectul 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** apărut ca o necesitate acută în vederea protejării drepturilor asiguraților și păgubiților. În cadrul analizei efectuate pe marginea Ghidului, Grupul recomandă ca acesta să fie aplicat nu doar societăților de asigurare ci și entităților asimilate, cum ar fi Fondul de Garantare a Asiguraților.

Opiniile emise de Grup sunt disponibile public la adresa: http://www.asfromania.ro/consumatori/grup-consultativ/opinii-ale-grupului-consultativ.

Alte două noi asociații (Asociația Constatatorilor și Lichidatorilor din Evenimente Rutiere și Asociația PRO ANTONIUS) s-au alăturat în anul 2016 Grupului Consultativ de Dialog Permanent. Asociația PRO ANTONIUS este cea care a demarat un program de conștientizare și de informare a personalului medical în ceea ce privește beneficiile pe care aceștia le pot avea în urma încheierii unei asigurări de malpraxis. Asociația a ridicat problema asupra faptului că asigurările de malpraxis existente în România sunt slabe din punct de vedere calitativ, iar societățile de asigurări nu despăgubesc în limite decente cazurile dovedite. Astfel, ca urmare a problemei aduse în discuție de către societatea PRO ANTONIUS, ASF a desfășurat o amplă monitorizare a clauzelor cuprinse în polițele de asigurare de malpraxis medical, rezultate care se vor finaliza în 2017 cu publicarea unor recomandări pentru asigurători (acestea au fost transmise tuturor asigurătorilor implicați în 2016 cu solicitarea de a preciza măsurile și termenul de remediere a clauzelor ce sunt de natură a aduce posibile prejudicii consumatorilor) și a unui ghid adresat consumatorilor.

ASF a prezentat în cadrul întâlnirilor Grupului o analiză a tuturor contractelor de asigurare ale top 3 asigurători, analiză ce concluzionează faptul că aceste contracte sunt greu de înțeles și că există un dezechilibru între drepturi și obligații. Rezultatele acestei analize au fost transmise asigurătorilor implicați, aceștia asumându-și modificarea clauzelor respective.

În dezbaterea Grupului Consultativ s-a aflat și Regulamentul privind pregătirea profesională a specialiștilor și operatorilor care își desfășoară activitatea pe piețele financiare supravegheate de ASF, dezbatere în cadrul căreia au fost clarificate o serie de probleme. Totodată, membrii Grupului au adus în discuție și alte teme ce nu se regăseau pe ordinea de zi tocmai pentru a putea clarifica anumite aspecte ce țin de protecția consumatorului. Astfel s-a opinat asupra necesității actualizării Ordinului MEF – CNVM nr. 3483/144/2008 pentru aprobarea Normelor privind determinarea, reținerea și virarea impozitului pe câștigul de capital rezultat din transferul titlurilor de valoare, obținut de persoanele fizice mai ales în condițiile în care norma pe noul cod fiscal se află blocată la Ministerul de Finanțe.

De actualitate în dezbaterile Grupului au fost și Raportul Fondului de Protecție a Victimelor Străzii pe anul 2015 și Raportul pe anul 2015 pentru SC Pool-ul de Asigurare Împotriva Dezastrelor Naturale S.A. (PAID). Astfel, raportarea la polițele PAD a permis clarificarea unor aspecte ce vizau cotarea separată a riscurilor acoperite de PAD de polițele facultative, a modalităților de promovare a acestor polițe independent de cele facultative și chiar efectuarea unui test de stres în cazul unui cutremur, exercițiu ce va fi analizat în anul 2017 în cadrul Grupului.

Ghidul normei RCA a suscitat un real interes, membrii Grupului au încercat să găsească soluții cu privire la modalitatea în care se va efectua certificarea constatatorilor respectivi, selecția evaluatorilor, definirea standardului ocupațional pentru funcția de instrumentare, găsirea unor soluții pentru situațiile în care unii angajați nu promovează examinarea. Autoritatea a făcut precizarea potrivit căreia evaluatorii vor fi independenți, selectați în urma unui concurs, ISF fiind instituția care va asigura cadrul organizatoric, evaluarea și examinarea finală.

Un alt subiect aflat în atenția Grupului a fost cel dedicat implicării membrilor Grupului în proiecte și intenții ce pot fi integrate în structura planului ASF de educație financiară pentru învățământul pre-universitar și universitar, proiecte destinate educării populației cu privire la noțiunile specifice pieței ne-bancare și la instrumentele și produsele existente. În baza protocolului încheiat cu Asociația Brokerilor și cu Uniunea Națională a Societăților de Asigurare și Reasigurare din România (UNSAR) a fost posibilă extinderea programului „Să

vorbim despre piața financiar nebancară" în anul școlar 2016-2017 la un număr de la 89 unități de învățământ din 19 orașe, cu un număr de peste 12.000 de copii și tineri participanți.

În sprijinul îmbunătățirii permanente a relației dintre ASF și asociațiile relevante din domeniul protecției consumatorilor, al transparentizării acestora, Autoritatea încurajează schimbul de informații și proiectele comune ce permit proiecte/acțiuni constructive și benefice de informare și educare a publicului larg.