



## OPINIA GRUPULUI CONSULTATIV DE DIALOG PERMANENT

### *referitoare la necesitatea asigurării transparenței în procesul de evaluare a vehiculelor în vederea protejării drepturilor consumatorilor de servicii și produse de asigurare*

Scopul principal al Grupului Consultativ de Dialog Permanent este de a facilita procesul de comunicare în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare nebancaire, între actorii pieței financiare nebancaire, a asociațiilor din domeniul protecției consumatorilor și A.S.F.

Având în vedere Regulamentul de Organizare și Funcționare al acestui Grup, cu modificările și completările sale ulterioare aprobate în data de 10.02.2016, Grupul poate fi consultat la solicitarea membrilor săi sau a A.S.F. referitor la măsurile necesare în acest domeniu și la acțiunile care vor fi întreprinse în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare nebancaire.

Grupul prezintă opinii și recomandări în domeniul protecției consumatorilor privind probleme curente, în dezbatere, sau în faza de reglementare, cu scopul principal al consolidării protecției consumatorilor de servicii financiare.

În acest sens, Grupul consultativ de dialog permanent în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare ne-bancaire emite următoarea

### OPINIE

Grupul consultativ de dialog permanent în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare ne-bancaire susține o abordare transparentă în procesul de evaluare și stabilire a valorii vehiculelor în situația producerii evenimentelor asigurate auto, proces realizat prin utilizarea sistemelor de specialitate de evaluare.

Consumatorii, asigurații afectați de evenimentele asigurate auto trebuie să cunoască sursele de referință ale costurilor aferente inclusiv prin recepționarea protocolului de evaluare, astfel încât aceste informații să poată fi accesate de consumatori.

O astfel de abordare transparentă poate răspunde anumitor așteptări ale consumatorilor și poate veni în întâmpinarea nevoilor reale ale acestora de a fi informați în mod corect și complet. Pot exista anumite situații în care consumatorii nu au posibilitatea de a verifica valoarea reală de evaluare a unui vehicul și de asemenea, nu au la dispoziție un cadru de verificare a acestor informații.



Transparentizarea acestor informații prin oferirea unui acces liber și necondiționat la acestea oferă prilejul real pentru consumatori de a verifica inclusiv metoda de calcul utilizată în procesul de evaluare.

În același timp, prin transparentizarea acestor informații privind datele utilizate în procesul de evaluare se pot verifica eventualele ingerințe umane în procesul de evaluare și dacă acestea au afectat în detrimentul păgubitului valoarea reală a vehiculului. Astfel de situații pot afecta consumatorii în vederea obținerii de despăgubiri convenite în situația producerii evenimentelor asigurate auto.

În concluzie, având în vedere necesitatea asigurării protecției consumatorilor (asiguraților) în procesul de despăgubire auto, Grupul Consultativ de Dialog Permanent recomandă un caracter liber și necondiționat pentru consumatori privind rapoartele referitoare la datele utilizate în procesul de evaluare, inclusiv a protocolului de calcul, astfel încât consumatorii să poată cunoaște aceste informații și să aibă posibilitatea reală de a verifica modalitatea de calcul și implicit dacă rezultatele/valorile obținute sunt afectate de ingerințe umane și modul de intervenție în procesul de evaluare, precum și dacă rezultatul final este unul care reflectă în mod corect valoarea vehiculului, obținută prin utilizarea sistemelor de specialitate de evaluare.

**Călin RANGU, Președinte al Grupului Consultativ de Dialog Permanent**

**în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare nebancaire**

**București, 23 martie 2017**