



OPINIA GRUPULUI CONSULTATIV DE DIALOG PERMANENT

referitor 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*

Luând în considerare scopul principal al Grupului Consultativ de Dialog Permanent de facilitare a comunicării în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare nebancaire, între actorii pieței financiare nebancaire, a asociațiilor din domeniul protecției consumatorilor și A.S.F., și a Regulamentului de Organizare și Funcționare a acestui Grup, cu modificările și completările sale ulterioare aprobate în data de 10.02.2016, Grupul fiind 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 inițiativa și scopul *Ghidului de recomandări de bune practici pentru instrumentarea dosarelor de daună auto RCA și CASCO în vederea protejării drepturilor consumatorilor de servicii și produse de asigurare*, ca o necesitate acută în vederea protejării drepturilor asiguraților și pagubiților.

Grupul consultativ de dialog permanent în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare ne-bancaire transmite următoarele recomandări cu privire la *Ghidul de recomandări de bune practici pentru instrumentarea dosarelor de daună auto RCA și CASCO în vederea protejării drepturilor consumatorilor de servicii și produse de asigurare*, astfel:

1. La punctul 1 lit. c), se propune înlocuirea termenului de *reparație* cu termenul *depăgubire*;



2. Se recomandă introducerea lit. j) la punctul 1, astfel: *să accepte solicitarea de despăgubire deusă de păgubit/asigurat pe baza evaluării financiare a soluțiilor tehnice de remediere a avariilor;*
3. Se propune modificarea/completarea punctului 2 lit. a), astfel: *Păgubitul/asiguratul și unitatea reparatoare trebuie informați că în cazul începerii unei investigații, toate procedurile de despăgubire sunt suspendate până la soluționarea acesteia;*
4. Punctul 3 lit. e) este necesar a fi corelat cu lit. d), punctul 3 și completat prin introducerea sintagmei *în conformitate cu prevederile cuprinse la lit. d), punctul 3;*
5. Se recomandă completarea punctului 4 lit. a) prin introducerea sintagmei *se face*, textul urmând a fi modificat astfel: *Stabilirea despăgubirii se face pe baza devizului elaborat în sisteme de specialitate, pus la dispoziție de: persoana păgubită și verificat de societatea de asigurare, de către societatea de asigurare, dacă persoana păgubită nu pune la dispoziție un deviz estimativ, la nivelul prețurilor practicate de unitatea reparatoare.* De asemenea, tot în cadrul acestui punct se va analiza posibilitatea înlocuirii noțiunii de *unitate de specialitate* cu cea de *unitate reparatoare*.
6. În ceea ce privește punctul 5 lit. b) se recomandă modificarea textului, astfel: *Dacă nu se poate identifica după codul VIN, atunci se stabilește marca, tipul, anul de fabricație și eventual modelul, din sistemele de specialitate, la care se adaugă toate opțiunile ulterior fabricației dar existente înaintea producerii evenimentului, obținându-se în final valoarea reală corectă.* Modificarea se impune deoarece codul VIN al mașinii reflectă toate opțiunile cu care aceasta a ieșit din fabrică;
7. Punctul 5 lit. c) se va modifica, după cum urmează: *comunicarea posibilității persoanei păgubite de a valorifica epava printr-o unitate autorizată, specializată în dezmembrarea și reciclarea vehiculelor, la alegerea sa;*
8. Punctul 7 lit. e) se va modifica, astfel: *Societățile de asigurare nu vor constrânge sau stimula unitățile service partenere prin aplicarea de discount-uri sau bonificații pentru a folosi în cadrul reparațiilor auto piese de schimb din altă categorie de calitate decât cea care există pe vehiculul avariat;*
9. Se recomandă introducerea lit. d) la punctul 9, astfel: *Valoarea despăgubirii în caz de daună totală nu poate fi mai mică și nici mai mare decât suma asigurată la data încheierii poliței de asigurare; Se adaugă și lit. f), și anume:*



În cazul în care asiguratul a beneficiat de reduceri sau de programul rabla, suma asigurată nu va ține cont de acestea și va reflecta valoarea reală de vânzare;

10. La punctul 11, se propune adăugarea termenului de *reconstatare*, textul urmând a suferi următoarea modificare: *Evaluarea daunei efectuată de către societățile de asigurare este în concordanță cu avariile consemnate în procesele verbale de constatare/reconstatare și asumate de unitatea reparatoare ca respectând cerințele producătorului mărcii respective, iar devizele estimative să fie întocmite într-un sistem de specialitate pentru evaluarea daunelor auto. În acest sens, condițiile de asigurare trebuie să prevadă în mod explicit modalitatea de calcul a despăgubirii în cazul în care asiguratul solicită plata despăgubirii înainte de efectuarea reparației sau în regie proprie, iar asigurații să aibă acces la informațiile cu privire la modul de stabilire al despăgubirilor convenite, inclusiv la categoria pieselor de schimb utilizate;*
11. Punctul 14 se va modifica după cum urmează: *Contractul nu trebuie să aibă clauză unilaterală de reziliere din partea asiguratorului. Asiguratorul nu poate invoca rezilierea unilaterală a contractului de asigurare în timpul valabilității acestuia pe motiv că nu mai este profitabil.*

În concluzie, având în vedere că 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* publicat pe pagina oficială a ASF și aflat în consultare publică va aduce îmbunătățiri în ceea ce privește protecția consumatorului de servicii financiare ne-bancare, Grupul face recomandările prezentate mai sus.

**Călin RANGU, Președinte al Grupului Consultativ de Dialog Permanent
în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare nebancaire**

București, 09 septembrie 2016