

RAPORT DE ANALIZĂ TEMATICĂ PRIVIND PRODUSELE DE ASIGURARE FACULTATIVĂ A LOCUIŢELOR

I. ASPECTE GENERALE

În contextul atribuţiilor Autorităţii de Supraveghere Financiară în domeniul protecţiei consumatorilor de produse de asigurare, activitatea de supraveghere în domeniul conduitei se concentrează pe evaluarea modului în care produsele oferite pe piaţă răspund în mod real nevoilor, caracteristicilor şi aşteptărilor acestora.

A.S.F. este preocupată de promovarea pe piaţa asigurărilor din România a unor produse de asigurare care să asigure un nivel adecvat de protecţie pentru consumatori, inclusiv din perspectiva clarităţii condiţiilor contractuale, a corelării între riscurile acoperite şi excluseri, precum şi a valorii oferite în raport cu costurile suportate.

Asigurările facultative de locuinţă reprezintă un produs des accesat, care oferă protecţie pentru locuinţă şi bunurile aferente în faţa unor riscuri ce pot genera pierderi financiare importante. În aceste condiţii, modul în care sunt definite acoperirile, excluserile şi limitele contractuale are un impact direct asupra rezultatului pentru client, în special în momentul producerii unei daune.

În acelaşi timp, specificul acestor produse, care combină acoperiri standard cu o varietate de clauze suplimentare şi opţionale, presupune un nivel adecvat de claritate şi coerenţă a condiţiilor contractuale, astfel încât clienţii să poată înţelege în mod corect întinderea protecţiei oferite şi limitele acesteia, pentru a se evita diferenţe între aşteptările clienţilor şi modul efectiv de funcţionare a produsului, în special în momentul producerii riscului asigurat.

Totodată, în contextul evoluţiilor pieţei şi al diversificării produselor, devine relevantă evaluarea modului în care societăţile integrează cerinţele privind supravegherea şi guvernanta produselor (POG), inclusiv din perspectiva monitorizării continue a acestora şi a adaptării lor în funcţie de experienţa acumulată în relaţia cu clienţii.

Astfel, A.S.F. a desfăşurat o analiză tematică la nivelul pieţei de asigurări din România, în scopul evaluării modului în care produsele de asigurare facultativă a locuinţei sunt concepute, structurate şi utilizate în practică, atât din perspectiva cadrului POG, cât şi a condiţiilor contractuale aplicabile, în vederea identificării unor aspecte relevante pentru funcţionarea acestora şi pentru nivelul de protecţie oferit consumatorilor.

Societățile de asigurare incluse în prezenta analiză tematică au fost selectate pe criteriul reprezentativității, totalizând o cotă de piață de peste 75% pe această linie de afaceri.

Datele și informațiile analizate au fost colectate prin solicitarea de informații de la societățile de asigurare incluse în această acțiune, precum și prin accesarea documentelor încărcate în platforma ASF EWS (politici, proceduri, raportări, fișe de produs etc.).

II. SUPRAVEGHEREA ȘI GUVERNANȚA PRODUSELOR (POG)

II.1. Piața țintă

Din analiza realizată rezultă faptul că, deși societățile de asigurare dețin un cadru procedural formal privind definirea pieței țintă, aplicarea concretă a acestuia la nivelul produselor analizate este, în majoritatea cazurilor, limitată și insuficient diferențiată.

În mod predominant, piața țintă este definită într-o manieră generală, respectiv *persoane fizice care dețin locuințe*. În unele cazuri, definirea pieței țintă ia în considerare criterii precum:

- tipul bunului asigurat (apartament/casă);
- statutul juridic al clientului (proprietar, chiriaș);
- destinația imobilului (rezidențială).

În unele situații, această abordare generală este dusă la extrem, în sensul în care produsul este considerat ca fiind, prin natura sa, destinat întregului public, motiv pentru care *conceptul de distribuție în afara pieței țintă este considerat inaplicabil*. O astfel de abordare conduce, în mod implicit, la eliminarea oricărei delimitări reale a unei categorii de clienți pentru care produsul este adecvat și face dificilă evaluarea adecvării produsului pentru diferite categorii de clienți.

Deși, în unele cazuri, procedurile interne includ elemente mai detaliate privind segmentarea pieței țintă, acestea nu sunt reflectate în mod corespunzător la nivelul produsului. Astfel, se observă diferențe între cadrul formal, procedural (în care sunt prevăzute segmentări, criterii, piețe țintă negative) și modul efectiv de aplicare (definiri generale, fără operaționalizare concretă).

Totodată, definirea pieței nerecomandate sau negative este, în general, insuficient dezvoltată. În majoritatea cazurilor aceasta lipsește sau este formulată limitat, fără exemple concrete și fără o corelare reală cu condițiile produsului (cum ar fi: locuințe nelocuie perioade îndelungate, imobile aflate într-o stare avansată de degradare sau situații cu risc ridicat specific etc).

Dacă această situație este analizată în paralel cu excluderile contractuale și cu criteriile de eligibilitate prevăzute în condițiile de asigurare, se observă faptul că există o gamă diversă de

categorii de imobile care nu sunt considerate eligibile pentru a fi preluate în asigurare sau pentru care acoperirea este limitată semnificativ (de exemplu: clădiri încadrate în anumite clase de risc seismic, imobile construite înaintea anumitor ani, clădiri aflate într-o stare avansată de degradare, construcții realizate din anumite materiale, clădiri nefinalizate sau situate în anumite zone expuse la risc).

În consecință, nu rezultă în mod clar în ce situații produsul nu este adecvat și nici cum sunt prevenite aceste situații în procesul de distribuție. Ca atare, această situație limitează capacitatea de a preveni distribuția produsului către clienți pentru care acesta nu este adecvat.

Analiza a identificat și situații care pot reprezenta bune practici, în care piața nerecomandată este definită cu exemple concrete de situații neeligibile (de exemplu clădiri încadrate în anumite clase de risc seismic sau bunuri nefuncționale), ceea ce permite o delimitare mai clară a cazurilor în care produsul nu este adecvat și facilitează aplicarea efectivă a cerințelor POG.

În concluzie, rezultă faptul că, în majoritatea cazurilor, piața țintă este tratată mai degrabă ca un concept formal, fără un rol efectiv în configurarea produsului și în procesul de distribuție.

Această situație generează riscuri pentru consumatori, în sensul că produsul poate fi distribuit în mod nediferențiat, fără o evaluare reală a nevoilor și caracteristicilor clientului, iar situațiile de neadecvare nu sunt identificate anterior vânzării, ceea ce poate conduce ulterior la dificultăți în utilizarea produsului sau la neîndeplinirea așteptărilor acestuia.

II.2. Adaptările semnificative ale produselor

Societățile analizate au implementat procese interne pentru gestionarea adaptărilor semnificative ale produselor, incluzând fluxuri de aprobare și implicarea structurilor relevante (comitete de produs, funcții tehnice, juridice etc.).

Cu toate acestea, analiza evidențiază că modul de documentare și reflectare a modificărilor la nivelul produselor este, în anumite situații, neuniform sau incomplet.

De asemenea, nu rezultă dezvoltarea unor criterii clare și operaționale pentru evaluarea impactului modificărilor asupra consumatorilor. Deși procedurile fac referire la necesitatea acestei evaluări, în practică nu este suficient evidențiat modul în care se analizează impactul asupra valorii oferite clientului, dacă modificările pot afecta înțelegerea produsului, dacă introduc riscuri suplimentare de interpretare sau de respingere a despăgubirilor etc.

În multe cazuri, modificările produsului sunt justificate în principal prin *alinierea la piață, competitivitate, clarificări interne*, fără a rezulta, însă, o analiză explicită din perspectiva consumatorului.

De asemenea, în unele situații, se apreciază că nu au existat modificări semnificative, în contextul în care produsul este considerat fundamental și destinat publicului larg.

În aceste condiții, rezultă faptul că este necesar ca procesele de adaptare semnificativă a produselor să fie îmbunătățite, în special în ceea ce privește factorii declanșatori ai acestora, precum și analiza impactului asupra clienților.

II.3. Testări ale produselor

Testarea produselor este, în general, prevăzută în cadrul procedural al societăților analizate, uneori într-o manieră detaliată, care include metode variate de evaluare (calitative, cantitative, testări pilot, analize actuariale etc.).

În practică, metodologia utilizată este, în general, limitată la instrumente precum *chestionare sau feedback din rețeaua de distribuție*, fără a evidenția o analiză aprofundată a experienței clientului, în special în ceea ce privește înțelegerea acoperirilor, a excluderilor și a limitărilor.

Această abordare generează riscul ca eventualele deficiențe ale produsului să fie identificate tardiv, exclusiv prin mecanisme reactive (reclamații, litigii), și nu printr-un proces proactiv de testare.

În multe cazuri, testarea este realizată într-o manieră limitată ca metodologie, în special prin chestionare transmise clienților, în urma cărora au fost introduse unele modificări. Totuși, această abordare nu evidențiază utilizarea unor metode mai aprofundate de analiză a modului în care produsul este înțeles sau a impactului excluderilor și limitărilor

Analiza a identificat și situații în care testarea este realizată într-o manieră mai apropiată de obiectivele POG, fiind utilizate *focus grupuri organizate de furnizori externi specializați*, ceea ce permite o evaluare directă a percepției clienților asupra produsului.

În ansamblu, deși există exemple punctuale de abordări mai structurate, în majoritatea situațiilor testarea este fie limitată, fie orientată preponderent către aspecte interne (tehnice, operaționale sau de feedback general), fără a rezulta o analiză sistematică a modului în care produsul este înțeles și utilizat în practică de către consumatori.

II.4. Monitorizarea produselor

Monitorizarea produselor este realizată, în general, pe baza unor indicatori orientați spre evaluarea performanței tehnico-financiare și comerciale a acestora, precum daunalitatea, volumul vânzărilor sau rata de reînnoire și într-o măsură mai redusă către evaluarea impactului asupra consumatorilor.

În general, s-a observat integrarea redusă a unor indicatori calitativi, privind experiența clientului sau utilizarea sistematică a informațiilor privind reclamațiile, refuzurile de despăgubire sau litigiile în procesul de analiză a produsului.

În anumite cazuri, monitorizarea produsului este realizată pe baza unor indicatori extinși, însă analiza este orientată în principal către performanța comercială și profitabilitate, fără a rezulta o analiză detaliată a impactului asupra clienților sau a potențialelor riscuri generate de produs.

Chiat și în situațiile în care s-au realizat analize privind reclamațiile, feedback-ul clienților și evaluarea valorii oferite, din modul de prezentare a informațiilor rezultă că aceste elemente sunt descrise mai degrabă la nivel de proces, fără a fi susținute, în mod consecvent, de rezultate concrete sau de exemple de măsuri adoptate în urma monitorizării.

Relația cu distribuitorii, ca sursă de feedback relevant privind produsul, nu este valorificată în mod consecvent. În majoritatea cazurilor, monitorizarea distribuției se bazează pe indicatori cantitativi (vânzări, comisioane), fără a rezulta existența unor mecanisme structurate prin care distribuitorii să transmită informații privind modul în care produsul este înțeles sau eventualele dificultăți întâlnite în practică.

De asemenea, nu este evidențiat în mod clar modul în care rezultatele monitorizării sunt utilizate pentru a fundamenta decizia privind modificarea produsului, respectiv existența unor praguri de alertă sau mecanisme care să declanșeze intervenții asupra acestuia.

Astfel, în general, monitorizarea este corelată în principal cu performanța comercială, iar adecvarea produsului este dedusă implicit din indicatori precum volumul vânzărilor sau plata daunelor.

Totodată, se observă o delimitare insuficientă, chiar o confuzie, între *monitorizarea continuă* (activitate permanentă) și *revizuirea periodică* (exercițiu distinct, structurat) a produselor, cele două procese fiind tratate uneori similar.

Un element relevant este corelarea dintre structura riscurilor acoperite prin produs și modul în care acestea se manifestă în practică. Astfel, deși majoritatea riscurilor sunt incluse în aproape toate contractele de asigurare, daunele sunt generate, în principal, de un număr restrâns de riscuri,

în special cele legate direct de locuință, precum daunele provocate de apă de la vecini, avariile la instalațiile de apă și canalizare și furtuna. În schimb, pentru alte riscuri, fie nu s-au înregistrat daune, fie acestea au avut o frecvență foarte redusă, iar în anumite situații s-a observat și un nivel ridicat al respingerilor.

Această diferență între structura extinsă a acoperirilor și utilizarea efectivă a acestora în practică evidențiază necesitatea unei analize mai aprofundate, în cadrul procesului de monitorizare, a relevanței fiecărui risc inclus în produs, din perspectiva utilității sale reale pentru client.

II.5. Distribuția produselor

Societățile analizate au implementat mecanisme de control care vizează respectarea procedurilor interne și monitorizarea activității canalelor de distribuție. Cu toate acestea, analiza evidențiază că evaluarea distribuției din perspectiva adecvării produsului pentru client este mai puțin dezvoltată.

În majoritatea cazurilor, nu rezultă existența unor fluxuri structurate prin care distribuitorii să transmită în mod sistematic feedback privind modul de înțelegere a produsului de către clienți sau eventualele dificultăți întâmpinate în procesul de vânzare.

Raportările existente sunt, în principal, de natură cantitativă și nu includ în mod constant elemente calitative relevante pentru identificarea unor riscuri pentru consumatori.

În același timp, analiza a evidențiat și situații în care sunt implementate controale operaționale mai concrete în procesul de distribuție, în care există mecanisme de validare în procesul de ofertare (inclusiv blocarea automată a unor oferte în anumite situații și necesitatea intervenției subscriitorului), precum și controale privind încadrarea în piața țintă.

Cu toate acestea, chiar și în aceste cazuri, monitorizarea distribuției este orientată în principal către conformitatea cu regulile interne și mai puțin către evaluarea adecvării efective a produsului pentru client.

Abordarea distribuției este influențată direct de modul în care este definită piața țintă. Astfel, în cazul în care aceasta este definită în sens larg, ca orice deținător de locuință, mecanismele de control nu sunt orientate către verificarea adecvării produsului pentru diferite categorii de clienți, ci către corectitudinea procesului de vânzare și respectarea procedurilor.

În concluzie, relația cu distribuitorii este tratată predominant din perspectivă operațională (instruiri, controale, respectarea procedurilor), fără a fi valorificată ca sursă de informații relevante.

III. ANALIZA CONDIȚIILOR DE ASIGURARE

III.1. Obiectul asigurării

Analiza condițiilor de asigurare aferente produselor evaluate evidențiază faptul că obiectul asigurării acoperă, în principal, două componente: locuința (clădirea) și bunurile conținute în aceasta.

În toate cazurile analizate, locuința este definită prin raportare la elementele constructive și instalațiile aferente, fiind incluse, în anumite situații, și anexe gospodărești sau cote-părți din spații comune. De asemenea, produsele permit, în general, includerea în asigurare a bunurilor din interiorul locuinței, în limitele și condițiile prevăzute în contract.

Cu toate acestea, analiza detaliată evidențiază faptul că, dincolo de această structură comună, modul de definire și delimitare a bunurilor asigurate nu este întotdeauna suficient de clar din perspectiva consumatorului.

Astfel, în cazul mai multor produse, includerea sau excluderea anumitor bunuri este condiționată de îndeplinirea unor criterii tehnice sau juridice, fără ca aceste criterii să fie însoțite de explicații privind modul concret de verificare. De exemplu, sunt prevăzute situații în care anumite tipuri de clădiri nu sunt asigurabile (în funcție de materialele de construcție, destinația sau starea tehnică), fără a fi precizat dacă verificarea acestor elemente revine asigurătorului, distribuitorului sau exclusiv consumatorului.

În mod similar, sunt întâlnite situații în care eligibilitatea unor bunuri pentru a fi preluate în asigurare este condiționată de respectarea unor cerințe tehnice sau legale (de exemplu existența unor autorizații sau încadrarea în anumite categorii), fără a rezulta în mod clar dacă aceste aspecte sunt verificate la momentul încheierii contractului sau doar ulterior, în etapa de despăgubire. Un exemplu relevant este cel al clădirilor care nu respectă anumite cerințe privind structura de rezistență sau destinația, tratate ca neeligibile, însă fără a se detalia mecanismul prin care această situație este verificată în mod efectiv înainte de emiterea poliței.

În lipsa unor verificări explicite, există posibilitatea ca astfel de bunuri să fie preluate în asigurare și să fie identificate ca neeligibile abia în momentul producerii evenimentului asigurat.

În cazul bunurilor din locuință, delimitarea între bunuri uzuale, bunuri speciale sau obiecte de valoare este realizată, în general, prin introducerea unor limite valorice și condiții suplimentare. De exemplu, pentru anumite bunuri de valoare, despăgubirea este condiționată de îndeplinirea unor cerințe suplimentare, cum ar fi existența unui sistem de alarmă sau prezentarea unor documente justificative, însă aceste condiții nu sunt întotdeauna evidențiate într-o manieră suficient de clară pentru consumator în etapa precontractuală.

De asemenea, se regăsesc situații în care includerea unor bunuri sau acoperiri este condiționată de menționarea expresă în poliță sau de activarea unor clauze suplimentare, fără ca diferența dintre acoperirea standard și cea opțională să fie întotdeauna ușor de înțeles în lipsa unei analize detaliate a documentației contractuale.

În același sens, sunt întâlnite formulări prin care responsabilitatea privind stabilirea valorii bunurilor sau a sumei asigurate revine consumatorului, fără a rezulta existența unor repere sau mecanisme de sprijin care să permită acestuia o evaluare realistă. În practică, această abordare poate conduce la situații de subasigurare sau supraasigurare, fără ca implicațiile să fie pe deplin înțelese la momentul încheierii contractului.

Analiza a identificat și situații mai favorabile din perspectiva clienților, în care, pentru categoriile de bunuri neeligibile (de exemplu, clădirile cu statut de monument istoric), este prevăzută explicit obligația emitentului poliței de a verifica încadrarea acestora în liste oficiale, ceea ce reduce riscul de includere în asigurare a unor bunuri neeligibile.

În aceste condiții, deși obiectul asigurării este definit și acoperă elementele esențiale ale unei asigurări de locuință, modul de formulare și structurare a condițiilor poate genera dificultăți de înțelegere pentru consumatori, în special în ceea ce privește delimitarea bunurilor acoperite și condițiile aplicabile acestora.

II.2. Riscuri asigurate

Analiza comparativă a condițiilor de asigurare evidențiază faptul că produsele analizate oferă, în general, o acoperire extinsă, structurată pe două niveluri: riscuri de bază și riscuri opționale.

În categoria riscurilor de bază se regăsesc, în principal, evenimentele clasice asociate asigurărilor de locuință, precum riscuri de tip FLEXA, fenomene naturale sau evenimente accidentale.

Pe lângă acestea, majoritatea produselor includ o gamă largă de riscuri opționale sau acoperiri suplimentare.

Se observă faptul că, în majoritatea cazurilor, acoperirile sunt însoțite de un număr semnificativ de limitări și condiționări, care nu sunt întotdeauna prezentate într-o manieră clar corelată cu riscurile acoperite. Astfel, pentru multe dintre riscurile prezentate ca fiind acoperite, există:

- limite valorice (plafonări ale despăgubirii);
- condiții suplimentare de acordare a despăgubirii;
- excluderi specifice asociate aceluia risc.

Aceste elemente sunt, în unele cazuri, prezentate separat de descrierea riscului, fie în secțiuni distincte, fie în alte părți ale condițiilor, ceea ce face dificilă înțelegerea nivelului real de acoperire.

De exemplu, în cazul riscurilor legate de instalații (infiltrații, scurgeri de apă), acoperirea este, în general, prezentată ca fiind inclusă, însă aceasta poate fi condiționată de proveniența evenimentului (ex. doar din anumite tipuri de instalații), caracterul accidental al evenimentului, excluderea unor situații precum uzura sau lipsa întreținerii corespunzătoare.

În cazul bunurilor cu valoare ridicată, sunt prevăzute limite de despăgubire per obiect și condiții suplimentare (de exemplu existența unui sistem de alarmă pentru riscul de furt).

În ceea ce privește modul de definire a riscurilor, analiza evidențiază utilizarea unor criterii sau condiții tehnice care nu sunt întotdeauna însoțite de explicații privind aplicarea lor practică. De exemplu, în cazul fenomenelor atmosferice, se regăsesc situații în care acoperirea este condiționată de atingerea unor parametri specifici, cum ar fi, de exemplu, *depășirea unei anumite viteze a vântului*, fără a fi precizat în mod clar:

- dacă această valoare este determinată pe baza datelor oficiale sau a unor estimări;
- care este sursa acestor date (stații meteo locale, regionale etc.);
- cum poate fi verificată această condiție de către consumator.

În practică, acest tip de formulare poate genera situații în care un eveniment perceput de consumator ca fiind sever (de exemplu, furtună *puternică* cu *pagube vizibile*) să nu fie încadrat în riscul asigurat, în lipsa îndeplinirii acestui prag tehnic.

În mod similar, sunt întâlnite formulări precum „producere *anormală* a energiei electrice, termice sau hidraulice”, fără a fi definit criteriul în baza căruia se stabilește caracterul „anormal”. În absența unor repere clare, această evaluare rămâne deschisă interpretării în etapa de soluționare a daunelor.

Un alt tip de situații identificat vizează *condiționarea acoperirii de respectarea unor norme sau standarde, fără indicarea acestora*. De exemplu, sunt prevăzute limitări pentru daunele produse clădirilor care nu respectă „*normele în vigoare privind greutatea stratului de zăpadă*”, fără a fi clar:

- care sunt aceste norme;
- dacă respectarea lor este verificată la subscriere;
- sau dacă devine relevantă doar în momentul producerii daunei.

În același sens, analiza a evidențiat dificultăți de delimitare între anumite riscuri apropiate ca natură, în special în cazul daunelor produse de apă. De exemplu, diferențierea între „*infiltrații*” și „*apa provenită din conducte*” nu este întotdeauna clar explicată, deși are un impact direct asupra încadrării evenimentului și a acordării despăgubirii. În lipsa unor exemple sau explicații

suplimentare, consumatorul poate considera că orice pătrundere a apei este acoperită, ceea ce nu corespunde întotdeauna condițiilor contractuale.

În cazul unor riscuri precum furtul sau vandalismul, acoperirea este condiționată de *existența unor măsuri de securitate (de exemplu sisteme de închidere sau alarmă)*, însă aceste cerințe nu sunt întotdeauna corelate explicit cu consecințele nerespectării lor, respectiv în ce măsură lipsa acestora conduce la excluderea totală sau parțială a despăgubirii.

Se regăsesc și situații în care anumite riscuri sunt prezentate ca fiind acoperite, însă sunt însoțite de multiple limitări sau condiții cumulative, care reduc în mod semnificativ sfera efectivă de aplicare. În lipsa unei prezentări sintetice a acestor condiții, consumatorul poate avea dificultăți în a înțelege nivelul real de protecție oferit.

În concluzie, deși produsele analizate oferă o acoperire extinsă și diversificată, adaptată principalelor riscuri asociate locuinței, nivelul efectiv de protecție este influențat în mod semnificativ de limitările și condițiile asociate fiecărui risc, care nu sunt întotdeauna prezentate într-o manieră clară, integrată și ușor de urmărit.

Se observă faptul că, în majoritatea cazurilor, pentru a înțelege pe deplin dacă și în ce condiții un risc este acoperit, este necesară corelarea mai multor prevederi contractuale, ceea ce poate afecta claritatea și predictibilitatea produsului din perspectiva consumatorului.

III.3. Excluderi

Analiza condițiilor de asigurare evidențiază faptul că produsele analizate conțin capitole dedicate excluderilor generale, completate de excluderi sau limitări specifice inserate în cadrul descrierii fiecărui risc.

În general, excluderile sunt structurate în două categorii: excluderi generale, aplicabile tuturor riscurilor, respective excluderi sau limitări specifice, asociate unor riscuri sau tipuri de bunuri.

Un element care se regăsește la nivelul tuturor societăților analizate este formularea extinsă a excluderilor, inclusiv prin utilizarea unor expresii de tipul „*direct sau indirect*”, „*cauzate de, rezultând din sau agravate de*”. Aceste formulări au rolul de a acoperi o gamă largă de situații, însă, în lipsa unor delimitări suplimentare, pot extinde sfera excluderii dincolo de situațiile pe care consumatorul le-ar percepe în mod obișnuit ca fiind neacoperite.

De exemplu, în cazul excluderilor legate de război sau evenimente asimilate, formulările includ, în mod frecvent, nu doar conflictele armate propriu-zise, ci și situații precum *ocupație militară, acțiuni ostile, sabotaj sau măsuri ale autorităților (confiscare, expropriere, distrugere)*, ceea ce conduce la o acoperire foarte largă a situațiilor excluse, inclusiv a unor evenimente care

nu sunt intuitiv asociate de consumator cu noțiunea de război (de exemplu efecte ale unor tensiuni regionale sau ale unor măsuri administrative).

În mod similar, la nivelul mai multor societăți, sunt utilizate concepte generale precum „uzură”, „deteriorare progresivă”, „lipsa întreținerii” sau „defecte de construcție”, fără delimitări clare între acestea și riscurile acoperite, ceea ce poate genera situații în care încadrarea unei daune depinde de interpretarea cauzei predominante.

Deși aceste concepte sunt uzuale în domeniu, modul de formulare nu este întotdeauna însoțit de explicații sau exemple care să permită consumatorului să înțeleagă delimitarea între o situație acoperită și una exclusă. Diferența dintre o *avarie accidentală* și o *deteriorare cauzată de uzură* poate fi dificil de stabilit în practică, în lipsa unor repere clare. De exemplu, în cazul unei infiltrații de apă apărute în timp, consumatorul poate considera că evenimentul este unul accidental, în timp ce asigurătorul îl poate încadra în categoria deteriorării progresive sau a lipsei întreținerii, în funcție de starea imobilului sau a instalațiilor.

Un alt tip de situații identificate vizează corelarea excluderilor cu respectarea unor norme sau condiții tehnice, fără a fi clar modul de verificare al acestora. Astfel, în cazul unor produse, sunt prevăzute excluderi pentru daune produse clădirilor care nu respectă anumite norme de construcție, fără a fi indicate aceste norme sau modul în care consumatorul poate verifica respectarea lor. În lipsa unor astfel de clarificări, există riscul ca aceste condiții să devină relevante abia în etapa de despăgubire, fără ca consumatorul să fi avut posibilitatea reală de a le evalua anterior.

Un alt element relevant este dispersia excluderilor în cadrul documentației contractuale. Pe lângă capitolul dedicat excluderilor generale, limitări suplimentare sunt inserate în alte secțiuni (de exemplu obligațiile asiguratului), ceea ce face dificilă identificarea unei imagini complete asupra situațiilor neacoperite fără o analiză detaliată a întregului document.

De exemplu, în cazul riscurilor de furt, condițiile privind existența sistemelor de securitate sunt formulate în mod diferit (uneori ca cerință de eligibilitate, alteori ca limitare a despăgubirii), fără a fi întotdeauna clar efectul nerespectării acestora. În cazul daunelor produse de apă (prezent în toate produsele), diferențierea între infiltrații și avarii ale instalațiilor este realizată prin formulări tehnice, fără exemple/ detalii suficiente, ceea ce poate conduce la interpretări diferite în practică.

Analiza evidențiază o diferență de abordare între societăți în ceea ce privește *tratarea bunurilor neeligibile*. În unele cazuri, se observă filtrarea acestor situații în etapa pre-contractuală (de exemplu verificarea statutului juridic al unor clădiri), ceea ce reduce riscul de apariție a unor situații de neeligibilitate constatate ulterior, însă în ale situații anumite categorii de clădiri sau bunuri neeligibile sunt reflectate și la nivelul excluderilor, ceea ce poate conduce la situații în care un contract este încheiat, dar acoperirea este ulterior limitată sau inexistentă pentru anumite bunuri.

Analiza a evidențiat și situații în care excluderile sunt prezentate într-o manieră mai clară și mai apropiată de înțelegerea consumatorului, fiind însoțite de exemple sau explicații suplimentare, ceea ce contribuie la clarificarea limitelor acoperirii.

În concluzie, modul de formulare și structurare a excluderilor poate crea dificultăți pentru consumatori în a identifica toate situațiile neacoperite, conducând la apariția unor diferențe între percepția consumatorului asupra acoperirii și aplicarea efectivă a excluderilor în procesul de despăgubire.

III.5. Suma asigurată

În cazul tuturor produselor analizate, suma asigurată reprezintă elementul central în determinarea nivelului de protecție oferit, aceasta fiind stabilită, în toate cazurile, pe baza *valorii declarate de către consumator*.

Condițiile de asigurare prevăd faptul că suma asigurată trebuie să reflecte valoarea locuinței sau a bunurilor asigurate (valoare de nou, valoare de piață sau valoare reală, în funcție de tipul bunului și de opțiunea contractuală).

Deși această abordare este specifică asigurărilor facultative, modul în care este transpusă în practică conduce la transferul aproape integral al responsabilității privind evaluarea bunului asupra asiguratului, *fără a rezulta, în mod formalizat, existența unor mecanisme de sprijin, validare sau corecție din partea asiguratorului sau a distribuitorului*.

În condițiile analizate, sunt utilizate concepte precum „valoare de nou” sau „valoare actuală”, însă fără a fi însoțite, în majoritatea cazurilor, de explicații operaționale privind modul concret în care aceste valori trebuie estimate de către un consumator de retail. *Nu sunt indicate metode de evaluare, repere orientative sau instrumente care să sprijine stabilirea unei sume asigurate realiste*.

În practică, această abordare creează premisele încheierii contractelor de asigurare la valori nerealiste, în special în cazul locuințelor și bunurilor, unde consumatorul:

- nu are acces la informații actualizate privind costurile reale de reconstrucție sau înlocuire;
- poate confunda valoarea de piață a imobilului (care include terenul) cu valoarea de reconstrucție;
- nu are vizibilitate asupra costurilor reale ale materialelor și manoperei.

Astfel, se pot întâni situații de subasigurare sau supraasigurare, fără ca implicațiile acestora să fie pe deplin înțelese la momentul încheierii contractului.

În cazul subasigurării, analiza evidențiază faptul că majoritatea produselor prevăd aplicarea *reguli proporționalității*. Cu toate acestea, acest mecanism nu este explicat într-o manieră clară și accesibilă, iar în situația în care un imobil este asigurat la o valoare mai mică decât costul real de reconstrucție, consumatorul poate descoperi abia în momentul producerii unei daune că despăgubirea este redusă proporțional. Această situație poate genera o diferență semnificativă între așteptările clientului și rezultatul efectiv al contractului.

Un alt element relevant este utilizarea extinsă a limitelor și sub-limitelor de despăgubire, care afectează în mod direct nivelul efectiv de protecție. De exemplu:

- bunurile de valoare (bijuterii, obiecte de artă) sunt acoperite doar în limita unor plafoane foarte reduse;
- anumite riscuri (de exemplu daune electrice sau avarii ale instalațiilor) sunt limitate la valori fixe sau procente din suma asigurată;
- unele acoperiri sunt condiționate de includerea expresă în poliță sau de respectarea unor cerințe suplimentare.

În lipsa unei prezentări sintetice și centralizate a acestor sub-limite, consumatorul poate avea dificultăți în a înțelege nivelul real de acoperire, în special în situații de daună.

Se regăsesc și diferențe de abordare între societăți în ceea ce privește transparența acestor mecanisme. Astfel, în anumite cazuri sunt oferite explicații suplimentare privind modul de calcul al despăgubirii și aplicarea limitelor, în timp ce în alte produse aceste aspecte sunt menționate succint, fără exemple sau clarificări.

De asemenea, analiza evidențiază faptul că sub-limitele sunt, în unele cazuri, dispersate în mai multe secțiuni ale documentației (condiții generale, condiții speciale, anexe), ceea ce face dificilă identificarea nivelului real de protecție fără o analiză detaliată a întregului contract.

În ceea ce privește supraasigurarea, aceasta este tratată, în general, conform principiului că despăgubirea nu poate depăși valoarea reală a bunului, fără a rezulta mecanisme distincte de analiză sau prevenire la momentul subscrierii. Astfel, în aceste situații, consumatorul plătește o primă mai mare, dar despăgubirea este limitată la valoarea reală a bunului, fără ca acest efect să fie întotdeauna evident pentru client la momentul contractării.

Aspectele prezentate anterior sunt confirmate și în cadrul acțiunilor de control desfășurate de A.S.F., unde stabilirea sumei se realizează într-o manieră predominant empirică, în funcție de aprecierea clientului și, după caz, de intervenția distribuitorului, fără un cadru clar care să asigure consecvența acestor evaluări.

Astfel, la anumite societăți, deși există anumite repere interne utilizate în procesul de ofertare (de exemplu, grile de valori minime pe metru pătrat și avertizări generate în cazul încadrării în situații de subasigurare), acestea au rol preponderent orientativ, iar stabilirea sumei asigurate rămâne, în practică, dependentă în mod semnificativ de opțiunea clientului.

În alte cazuri, există mecanisme de tip interval de valori recomandate, generate în aplicațiile de distribuție în funcție de caracteristicile imobilului. Cu toate acestea, nu rezultă existența unor proceduri formalizate și aplicate unitar care să asigure utilizarea consecventă a acestor repere, stabilirea sumei asigurate realizându-se, în practică, într-o manieră predominant empirică.

În acest context, în urma analizelor efectuate pe baza unor contracte de asigurare având ca obiecte asigurate *imobile comparabile din perspectiva tipului, suprafeței și amplasării*, au fost identificate *diferențe semnificative între sumele asigurate*, fără a rezulta o justificare a acestor variații.

Totodată, deși există mecanisme orientate în principal către prevenirea situațiilor de subasigurare, nu rezultă o abordare similară în ceea ce privește identificarea și gestionarea situațiilor de supraasigurare, nici o evidență sistematică a acestor situații la nivel de portofoliu.

În concluzie că mecanismele existente nu sunt integrate într-un cadru procedural coerent și aplicat consecvent, ceea ce conduce, în practică, la variații semnificative în stabilirea sumei asigurate și la o dependență ridicată de aprecierea individuală, iar riscurile aferente sunt suportate integral de consumatori.

III.6. Stabilirea despăgubirii

În cazul tuturor produselor analizate, stabilirea despăgubirii este realizată prin raportare la tipul valorii asigurate (valoare de nou, valoare actuală sau, în anumite cazuri, valoare de piață), precum și la natura daunei (totală sau parțială).

Cu toate că aceste mecanisme sunt specifice asigurărilor de locuință, modul de formulare și structurare a regulilor de calcul conduce, în unele cazuri, la un nivel ridicat de complexitate, care limitează predictibilitatea rezultatului pentru consumator.

Un element recurent în produsele analizate îl reprezintă utilizarea formulării „*refacerea sau repararea de nou a părților avariate*” în cazul daunelor parțiale. Această formulare este utilizată în mai multe condiții contractuale, fără a fi însoțită de explicații privind conținutul concret al noțiunii de „reparare de nou”.

În practică, această formulare poate crea așteptarea că bunul va fi readus integral la starea inițială, însă despăgubirea efectivă este influențată de mai multe mecanisme contractuale aplicate cumulativ, respectiv:

- aplicarea regulii proporționalității în cazul subasigurării;
- existența limitelor și sub-limitelor;
- excluderea anumitor componente ale daunei;
- deducerea valorii recuperărilor.

Un alt element relevant îl reprezintă procesul de instrumentare a daunei, în special prin raportare la documentele necesare stabilirii despăgubirii. Astfel, în cazul unor produse, contractul prevede că evaluarea daunelor și plata despăgubirilor se realizează pe baza documentelor referitoare la cauzele și împrejurările producerii evenimentului, *precum și a oricăror alte documente solicitate de asigurator*.

Această formulare conferă asiguratorului o marjă largă în stabilirea documentației necesare, fără a fi precizate criterii sau limite orientative, ceea ce poate conduce la solicitarea unui volum extins de documente și la prelungirea procesului de soluționare a dosarului de daună, în special în situațiile în care documentele sunt dificil de obținut de către asigurat.

De asemenea, diferența dintre despăgubirea la *valoare de nou* și cea la *valoare actuală* nu este întotdeauna explicată într-o manieră suficient de clară pentru consumator. În cazul valorii actuale, despăgubirea este diminuată prin aplicarea uzurii, însă modul de determinare a acesteia nu este detaliat în mod concret în condițiile analizate, ceea ce limitează capacitatea consumatorului de a anticipa nivelul despăgubirii.

Un aspect identificat vizează complexitatea mecanismelor de calcul în anumite produse. Astfel, pentru asigurațiile încheiate la valoare de piață, *regulile aplicabile daunelor parțiale prevăd că despăgubirea se calculează pe baza valorii de înlocuire doar în situația în care valoarea de piață a locuinței este mai mare decât valoarea de înlocuire, iar în caz contrar se aplică valoarea reală, cu deducerea uzurii*. Acest mecanism presupune o evaluare comparativă între mai multe tipuri de valori și aplicarea unor reguli succesive, ceea ce poate crea dificultăți pentru consumator.

În același timp, se regăsesc prevederi potrivit cărora despăgubirea poate fi afectată de imposibilitatea stabilirii cauzei sau întinderii pagubei, inclusiv ca urmare a nerespectării obligațiilor asiguratului, aspect întâlnit la mai multe societăți.

În aceste condiții, principalele riscuri pentru consumatori sunt:

- interpretarea eronată a unor noțiuni („reparare de nou”) și supraestimarea nivelului despăgubirii;

- dificultatea de a anticipa rezultatul final al despăgubirii, ca urmare a aplicării cumulative a mai multor reguli;
- incertitudinea privind modul de determinare a uzurii și a valorii recuperărilor;
- extinderea duratei de soluționare a daunelor, ca urmare a solicitării unui volum variabil de documente;
- dificultatea de a înțelege mecanismele de calcul în produse cu reguli complexe (ex. valoare de piață vs. valoare de înlocuire);
- posibile diferențe semnificative între așteptările consumatorului și despăgubirea efectiv acordată.

III.7. Drepturile și obligațiile părților

Toate produsele analizate reglementează drepturile și obligațiile părților, însă aceste prevederi sunt, în majoritatea cazurilor, formulate preponderent din perspectiva obligațiilor *asiguratului*.

Obligațiile asiguratului sunt detaliate și acoperă atât perioada de dinaintea producerii evenimentului asigurat, cât și etapa de după producerea acestuia, cum ar fi: furnizarea de informații corecte, respectarea condițiilor de utilizare și întreținere a bunului asigurat, notificarea modificărilor intervenite, luarea măsurilor de limitare a pagubei, furnizarea documentelor necesare etc.

În unele cazuri, obligațiile sunt formulate într-o manieră generală, fiind necesară interpretarea lor în contextul situației concrete. De exemplu, obligația de a „*menține bunul în stare bună de întreținere*” sau de a respecta „*normele legale și tehnice*” nu este însoțită de repere concrete, ceea ce poate conduce la interpretări diferite în practică.

Un element deosebit de relevant îl reprezintă consecințele asociate nerespectării obligațiilor. În mai multe prevederi contractuale analizate este menționat faptul că nerespectarea anumitor obligații poate conduce la refuzul despăgubirii, în situația în care aceasta a afectat posibilitatea asiguratorului de a determina cauza sau întinderea pagubei sau *de a-și exercita dreptul de regres*.

De asemenea, sunt prevăzute obligații ale asiguratului precum *conservarea dreptului de regres al asiguratorului sau organizarea apărării în cazul unor litigii, inclusiv în conformitate cu recomandările asiguratorului*, care implică un nivel ridicat de înțelegere juridică din partea consumatorului.

În numeroare situații sunt prevăzute consecințe de tipul reducerii sau refuzului despăgubirii în situația în care, ca urmare a nerespectării obligațiilor, nu poate fi stabilită cauza sau întinderea pagubei.

În ceea ce privește drepturile asiguratului, acestea sunt, în general, puțin dezvoltate în cadrul condițiilor contractuale și rezultă implicit din obligațiile asumate de asigurător.

Astfel, dreptul la despăgubire este condiționat de îndeplinirea cumulativă a mai multor cerințe, iar modul de exercitare a acestuia nu este întotdeauna prezentat într-o manieră clară și structurată.

În ceea ce privește obligațiile asigurătorului, acestea sunt, în general, formulate succint și vizează în principal plata despăgubirii în condițiile contractului, evaluarea daunelor, emiterea documentelor contractuale.

Comparativ cu obligațiile asiguratului, acestea sunt mai puțin detaliate și nu sunt întotdeauna însoțite de termene sau criterii operaționale clare.

Analiza a evidențiat și diferențe de abordare între societăți. Astfel, în anumite cazuri, obligațiile sunt structurate mai clar pe etape (înainte și după producerea daunei), ceea ce facilitează înțelegerea acestora de către consumator. În alte produse, obligațiile sunt dispersate în diferite secțiuni ale contractului, ceea ce face dificilă identificarea lor într-o manieră coerentă.

Aceste situații pot fi în defavoarea consumatorilor, ca urmare a asumării unui volum ridicat de obligații, uneori formulate generic sau tehnic, fără clarificări suficiente, precum și consecințelor semnificative în cazul nerespectării obligațiilor.

III.8. Modificarea contractului, încetarea și alte clauze contractuale relevante

Condițiile de asigurare analizate conțin prevederi privind modificarea contractului, încetarea acestuia și alte situații care pot afecta derularea relației contractuale.

În mod uzual, modificarea contractului este determinată de schimbări privind caracteristicile bunului asigurat, modificări ale riscului, solicitări ale asiguratului (extindere/restrângere acoperire, modificare sume asigurate). Aceste situații sunt tratate, în general, într-o manieră standard, fiind prevăzută actualizarea condițiilor contractuale și, după caz, recalcularea primei.

Cu toate acestea, analiza evidențiază și existența unor prevederi potrivit cărora asigurătorul poate modifica unilateral prima de asigurare și/sau termenii și condițiile contractului, în funcție de evoluția pieței asigurărilor și reasigurărilor, de modificarea condițiilor de risc sau de existența unor despăgubiri acordate ori aflate în curs de soluționare, fără a fi întotdeauna clar:

- care sunt criteriile concrete care determină modificarea;
- dacă modificarea este automată sau condiționată de acordul asiguratului;
- care sunt opțiunile reale ale consumatorului în situația în care nu acceptă noile condiții.

În lipsa acestor clarificări, contractul poate deveni dificil de anticipat pentru consumator, chiar și pe durata relativ scurtă a acestuia (în mod uzual un an).

Se regăsesc, de asemenea, obligații de notificare a modificării condițiilor de risc pe parcursul contractului, fără a fi delimitată clar sfera acestor modificări.

Un alt element important îl reprezintă clauzele privind încetarea contractului. Deși toate produsele prevăd situații standard (expirare, denunțare, neplată), modul de formulare nu evidențiază întotdeauna în mod clar efectele acestora. De exemplu:

- în cazul neplății primei, sunt prevăzute mecanisme de încetare automată după un anumit termen, fără a fi clar pentru consumator dacă există sau nu acoperire în perioada dintre scadență și încetare;
- diferența între denunțare și reziliere nu este întotdeauna explicată, deși efectele juridice pot fi diferite;
- în cazul înstrăinării imobilului, nu este întotdeauna clar dacă și în ce condiții contractul poate continua sau încetează automat.

În aceste condiții, pot exista riscuri pentru consumatori, generate de dificultatea de a anticipa stabilitatea contractului pe durata derulării acestuia, incertitudinea privind situațiile în care contractul poate fi modificat sau ajustat, neidentificarea corectă a obligațiilor de notificare a modificării riscului, pierderea acoperirii fără o înțelegere clară a momentului și a condițiilor în care aceasta încetează etc.

IV. CONCLUZIILE ANALIZEI ȘI DIRECȚII DE ACȚIUNE

Din analiza condițiilor contractuale și a modului de gestionare a produselor de asigurare facultativă a locuințelor, au rezultat următoarele aspecte definitorii pentru configurația actuală a pieței:

• Aplicarea preponderent formală a unor componente ale cadrului POG

Societățile analizate au implementat principalele componente ale cadrului de supraveghere și guvernanta a produselor, însă utilizarea acestora este orientată, în multe cazuri, către respectarea cerințelor procedurale, fără o valorificare suficientă a rolului lor în evaluarea efectivă a modului în care produsele răspund nevoilor consumatorilor. Acest aspect este observat în special în ceea ce privește definirea pieței țintă, testarea produselor și procesele de monitorizare și revizuire.

• Claritatea și accesibilitatea informațiilor relevante pentru consumatori

Deși produsele analizate au structuri relativ similare și includ informațiile necesare funcționării acestora, modul de prezentare și corelare a unor elemente esențiale nu facilitează

întotdeauna înțelegerea efectelor practice ale contractului. Acest aspect este relevant în special în cazul acoperirilor și excluderilor, al limitelor de despăgubire, al acoperirilor opționale și al obligațiilor contractuale.

- **Rolul consumatorului în stabilirea nivelului de protecție oferit prin contract**

Stabilirea sumei asigurate este realizată, în mod predominant, de către consumator, fiind însoțită de consecințe semnificative în situațiile de subasigurare sau supraasigurare. În practică, mecanismele utilizate pentru orientarea sau validarea valorilor declarate sunt, în unele cazuri, limitate sau neformalizate, ceea ce poate conduce la diferențe semnificative între nivelul de protecție așteptat și cel efectiv oferit de contract.

- **Utilizarea limitată a informațiilor rezultate din funcționarea produselor**

Deși societățile dispun de informații relevante privind daunele, petițiile, reclamațiile, evoluția portofoliului și alte elemente care reflectă funcționarea produselor în practică, aceste informații nu sunt întotdeauna integrate într-un proces formalizat și sistematic de monitorizare și revizuire. În același timp, experiența acumulată în gestionarea daunelor și petițiilor evidențiază existența unor diferențe între așteptările consumatorilor și modul efectiv de funcționare a produselor, în special în ceea ce privește aplicarea limitelor de acoperire și acordarea despăgubirilor.

- **Aspecte relevante din perspectiva valorii oferite consumatorilor (Value for Money)**

Produsele analizate includ o gamă extinsă de riscuri și acoperiri suplimentare, însă utilizarea efectivă a acestora este concentrată în jurul unui număr relativ redus de riscuri. În timp ce anumite acoperiri generează în mod constant daune și beneficii pentru consumatori, altele sunt utilizate limitat sau sunt asociate cu un nivel ridicat al respingerilor de despăgubire. Acest aspect poate indica existența unor diferențe între structura produselor și utilitatea practică a unor acoperiri pentru consumatori, evidențiind importanța evaluării periodice a relevanței și contribuției acestora la valoarea oferită clienților.

În ansamblu, rezultă că principalele aspecte identificate nu sunt generate, în mod predominant, de absența unor prevederi contractuale sau a unor componente ale cadrului POG, ci de modul în care acestea sunt structurate, corelate și utilizate în practică, precum și de măsura în care contribuie la înțelegerea produsului și la satisfacerea nevoilor consumatorilor.

Rezultatele acestei analize tematice evidențiază faptul că simpla conformitate formală a produselor de asigurare cu cerințele legale nu este, în sine, suficientă pentru a asigura o funcționare adecvată a acestora din perspectiva intereselor consumatorilor. În acest context, se conturează

necesitatea consolidării componentei operaționale a proceselor de dezvoltare, distribuție, monitorizare și revizuire a produselor, în special în următoarele direcții:

- **Corelarea informațiilor relevante pentru consumatori** – asigurarea unei prezentări coerente și consecvente a riscurilor acoperite, excluderilor, limitelor de despăgubire și acoperirilor opționale, atât la nivelul condițiilor contractuale, cât și al documentelor de informare, astfel încât consumatorii să poată înțelege mai ușor nivelul efectiv de protecție oferit de produs.
- **Sprijinirea consumatorilor în stabilirea nivelului adecvat de protecție** – dezvoltarea unor mecanisme care să faciliteze stabilirea unor sume asigurate adecvate și înțelegerea implicațiilor asociate subasigurării, supraasigurării sau altor elemente care influențează nivelul despăgubirii.
- **Utilizarea informațiilor rezultate din funcționarea produselor** – integrarea într-o manieră mai sistematică a informațiilor rezultate din daune, petiții, reclamații și alte interacțiuni cu consumatorii în procesele de monitorizare, revizuire și adaptare a produselor.
- **Evaluarea relevanței și utilității acoperirilor incluse în produs** – analizarea periodică a modului în care diferitele acoperiri sunt utilizate în practică și a contribuției acestora la valoarea oferită consumatorilor, inclusiv din perspectiva raportului dintre beneficiile efectiv accesate și structura produsului.

O astfel de abordare este de natură să contribuie la îmbunătățirea modului în care produsele răspund nevoilor consumatorilor, la reducerea diferențelor dintre așteptările clienților și funcționarea efectivă a produselor și, implicit, la consolidarea valorii oferite consumatorilor.