



Nr 29/30.03.2018

Către: **Autoritatea de Supraveghere Financiară**

În atenția: Domnului Leonardo Badea, Președinte

Stimate domnule Președinte,

Având în vedere decizia luată în data de 21 martie în cadrul Grupului Consultativ de Dialog Permanent în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare nebancale, referitoare la elaborarea unui Proiect de constituire a corpului de constatați de daună independenți, dorim prin prezenta să expunem punctul de vedere al industriei de asigurări, respectiv societăți de asigurare, brokeri de asigurare, precum și companii de regularizare de daune cu experiență locală și internațională.

Proiectul pus în discuție este unul de o importanță extrem de mare pentru întreaga piață de asigurări auto, cu efecte asupra celor șapte milioane de deținători de polițe din România, și prezintă un risc semnificativ de a genera turbulențe în piață într-o perioadă extrem de sensibilă, în care urmează intrarea în vigoare sau implementarea unor reglementări europene cu impact major asupra activității societăților de asigurare, brokerilor de asigurare și regularizatorilor de daune (GDPR – Regulamentul UE nr.697/2016 - intrare în vigoare 25.05.2018, IDD – Directiva UE 2016/97 – cu transpunere cel târziu până pe 01.07.2018 și intrare în vigoare cel târziu la 01.10.2018). Având în vedere aceste aspecte, un grup de lucru format din reprezentanți ai Uniunii Naționale a Societăților de Asigurare și Reasigurare (UNSAR), Uniunii Naționale a Societăților de Intermedieri și Consultanță în Asigurări din România (UNSICAR), Patronatului Român al Brokerilor (PRBAR) și reprezentanți ai companiilor de regularizare daune a analizat conformarea proiectului cu cadrul legal existent și bunele practici în domeniu.

Reprezentanții entităților menționate mai sus sunt de acord cu o îmbunătățire a procesului de constatare a daunelor, însă consideră că practica națională trebuie să țină cont atât de legislația Uniunii Europene în materia asigurărilor auto cât și de experiența europeană în acest domeniu, care, conform unei analize realizate cu ajutorul Insurance Europe (federația europeană a societăților de asigurare și reasigurare), arată că o autoreglementare a pieței este soluția optimă adoptată în majoritatea țărilor studiate.

În analiza efectuată, am pornit de la faptul că, dincolo de principiile care guvernează domeniul asigurărilor și de aspectele de ordin legal la care ne vom referi în cele ce urmează mai jos, crearea unui corp independent de constatați de daună nu reprezintă o necesitate obiectivă. Reclamațiile la nivel de piață au scăzut considerabil în ultimii ani datorită autoreglării proceselor în cadrul entităților respective și a unei supravegheri mai atente din partea Autorității. Existența unui număr minim de petiții reprezintă o normalitate într-o piață liberă, un număr similar de reclamații din partea consumatorilor regăsindu-se și la nivelul celorlalte industrii.

Iată de ce ce ne îngrijorează atât posibilitatea aplicării noului proiect al constataților de daună și în cazul asigurărilor CASCO, asigurări facultative, unde vorbim despre un acord între două părți, dar și

felul în care va funcționa în acest posibil cadru de reglementare decontarea directă, un mecanism nou introdus în 2017 prin Legea 132. Înțelegem că dorința legiuitorului referitoare la decontarea directă a fost tocmai aceea ca asiguratul să își aleagă asigurătorul în funcție de calitatea serviciilor oferite în acordarea despăgubirii. Astfel, observăm că posibilitatea ca un asigurător să se diferențieze de un altul prin inovare sau alte mecanisme pe care le poate introduce în relația cu clientul pentru a fi mai bun și mai competitiv dispăre, iar concurența este eliminată.

Având în vedere că Proiectul de constituire a Corpului constatatorilor de daune independenți poate avea efecte negative asupra tuturor celor șapte milioane de deținători de polițe RCA, considerăm esențială elaborarea unui studiu de impact înaintea emiterii acestuia, care să ia în calcul inclusiv posibilitatea creșterii prețului primelor de asigurare obligatorii auto.

În plus, solicităm acordarea unei perioade mai lungi pentru dezbatere, care să permită elaborarea unor opinii bine documentate, luând în considerare și bunele practici din țări membre UE cu piețe mature de asigurări, precum și prezentarea unei soluții alternative, acceptate la nivelul pieței și în beneficiul consumatorului.

În ceea ce privește principiile enunțate în cadrul Grupului Consultativ de Dialog Permanent, pe baza cărora va fi construit sistemul de reglementare al Corpului Constatatorilor, aducem următoarele precizări:

1. Principiul independenței și neutralității constatatorului de daune.

Viitorul constatator de daune va trebui să nu se afle în conflict de interese cu niciuna dintre părți (angajat, acționar etc.).

Considerăm că principiului independenței și neutralității constatatorului de daune este deja reglementat în Norma 20/ 2017, la articolul 2:

*“activitatea de constatare daune - activitate **independentă**, externalizată sau în cadrul unui asigurător, realizată prin intermediul specialiștilor constatare daune, care au ca atribuții, în cazul daunelor materiale, identificarea elementelor avariate ca urmare a unor riscuri acoperite prin contractul RCA, propunerea soluțiilor tehnice inițiale de readucere la starea dinaintea evenimentului și evaluarea inițială a daunelor;”*

*“specialist constatare daune - personal avizat de către A.S.F., **independent profesional**, cu atribuții de constatare daune din cadrul funcției de instrumentare”.*

Însă această independență trebuie stabilită respectând prevederile Directivei Europene 138/2009/CE transpusă în Legea 237/2015, care acordă în mod expres dreptul unui asigurator de a decide cu privire la exercitarea anumitor funcții, inclusiv activitatea de constatare și lichidare daune, prin personal propriu sau furnizori specializați.

2. Principiul competenței constatorului de daune.

Majoritatea inspectorilor de daune nu au experiența tehnică în domeniul reparațiilor auto și nici studiile în acest domeniu. O soluție tehnică greșită pusă în practică de către reparator va afecta calitatea reparației, iar clientul este direct prejudiciat.

Modul de avizare și certificare a inspectorilor de daune este reglementat prin Norma 20/2017 astfel: *“(12) Personalul care efectuează constatarea daunelor este avizat de A.S.F. pe baza certificării inițiale și a validării continue a competențelor profesionale de către Institutul de Studii Financiare. Modalitatea de avizare și înregistrare a personalului care efectuează constatarea daunelor se stabilește prin reglementări ale A.S.F.”.*

Mai mult, din comisia de avizare a inspectorilor de daune fac parte și reprezentanți ai Registrului Auto România, iar certificatul de competența este avizat atât de ISF, cât și de RAR.

3. Principiul libertății de alegere a constatorului de daună.

Păgubitul RCA, atunci când are o daună, va putea să își aleagă singur constatorului de daună care îl va reprezenta, dintr-o listă de constatori de daune acreditați de către ASF și RAR.

Precizarea că *inspectorul de daună va reprezenta doar interesele păgubitului* contrazice primul principiu enunțat, cel al independenței constatorului de daune. Acesta trebuie să fie echidistant în procesul de constatare, păstrându-și competența profesională în evaluarea daunelor.

Reamintim aici că acest lucru trebuie realizat în conformitate cu prevederile Directivei Europene Solvabilitate II, transpusă în România prin Legea nr.237/2015, care prevede că **este dreptul asiguratorului de a decide cu privire la exercitarea anumitor funcții, inclusiv activitatea de constatare și lichidare daune, prin personal propriu sau furnizori specializați.**

Mai mult, menționăm că și în prezent asiguratorii au obligația de a publica atât pe site-urile proprii, cât și pe site-ul ASF lista constatorilor de daune.

Considerăm că acest principiu, vine în contradicție atât cu reglementările specifice domeniului asigurărilor - Legea nr.237/2015 (Solvabilitate II – art.28 și art.33), Legea nr.132/20017 (regimul juridic al reprezentanților de despăgubiri – transpunere obligatorie din Directiva 2009/103/CE denumită și Directiva a VI-a Auto), cât și cu reglementările europene, mai ales cele care urmează a intra în vigoare sau a fi transpuse (GDPR, IDD). Prin urmare, o asemenea abordare nu o considerăm posibilă în context European, în schimb, atât din experiența noastră, cât și din cea a altor piețe europene, **o organizare similară cu procesul de vânzare a polițelor, unde clientul alege între broker sau asigurator, ar putea fi o construcție care să răspundă acestui principiu și să fie conform cu cadrul legal actual și viitor.**

Precizăm că există deschidere pentru a identifica cele mai bune forme de lucru în vederea garantării unui proces corect de constatare a daunelor, neinfluențat de niciuna dintre părți, nici de asiguratorii, nici de unitățile reparatoare.

UN SAR



PRO
ASIGURARE • REASIGURARE

Principiul responsabilității și răspunderii constatorului de daună

Constatorii de daună trebuie să poarte răspunderea soluțiilor stabilite, respectarea legii și a conduitei în relația cu consumatorii.

În Norma 20/2017, articolul 20 – *Obligații profesionale și responsabilități*, sunt detaliate responsabilitățile specialistului de daune, atât în relația cu consumatorul, cât și cu asiguratorul și unitățile reparatoare auto.

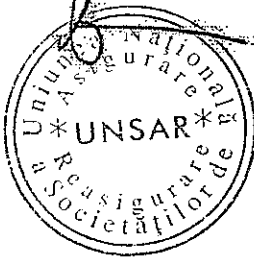
Atâta timp cât inspectorul de constatare daune ar fi angajat fie al unui asigurator, fie într-o companie de regularizare daune dar mult mai bine reglementat, responsabilitatea și răspunderea ar putea fi acoperită chiar de o poliță specializată de asigurare, așa cum se întâmpla în alte state, și cu atât mai mult ar fi de interes ca toate sistemele informatice folosite să poată fi auditate atât de autoritate, cât și de companiile de asigurare, conform legislației.

Menționăm că cele precizate mai sus sunt doar câteva dintre punctele de vedere ale celor trei asociații profesionale din piața de asigurări, care prin dialog continuu pot aduce contribuții importante la echilibrul de reglementare.

În speranța unei comunicări constructive, vă asigurăm de întreaga noastră disponibilitate și subliniem încă o dată necesitatea acordării unui termen rezonabil pentru analiză, prelucrare și elaborare a unui Proiect care să nu aducă beneficii individuale părților implicate, ci să urmărească interesul real al consumatorului, așa cum este reglementat în directivele europene ce urmează a fi implementate în legislația românească.

Cu stimă,

Adrian Marin,
Președinte UNSAR



Dorel Duță
Președinte UNSICAR



Viorel Vasile
Președinte PRBAR

