



ÎNTÂLNIRE CU PARTICIPARE EXTERNĂ

MINUTA ședinței din data 11.02.2020 a Grupului Consultativ de Dialog Permanent în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare nebankare

Data: 11.02.2020, ora 14:30, durata: 2 h;

Locul desfășurării întâlnirii: sediul A.S.F., sala 0.4, parter;

Subiectul întâlnirii: Conform Agenda;

Tipul întâlnirii: Periodică, aferentă Grupului Consultativ.

Participanți

Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF):

- Cristian Roșu – ASF,
- Călin Rangu – ASF,
- Nicolae Pană - ASF
- Liliana Moraru – ASF,
- Cecilia Carmen Alecu – ASF,
- Liviu Mitroi – ASF.

Membri ai Grupului Consultativ de Dialog Permanent în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare nebankare:

Prezenți:

1. Irina Dinu – ANPC (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor);
2. Laviniu Dumitru Beze - AIPC (Asociația Investitorilor pe Piața de Capital);
3. Vasile Cazan - APCONS (Asociația pentru Apărarea Drepturilor și Intereselor Consumatorilor);
4. Dan Moniu - APCONS (Asociația pentru Apărarea Drepturilor și Intereselor Consumatorilor);
5. Cătălin Mihai Orovicesanu, prin reprezentant – dl. Laviniu Beze – (Asociația Participanților în Fondurile de Pensii și Fondurile de Investiții);
6. Alin Iacob – AURSF (Asociația Utilizatorilor Români de Servicii Financiare);
7. Sergiu Costache - ApPA (Asociația pentru Promovarea Asigurărilor);



MINUTA GCDP

CONFIDENȚIAL

8. Mihaela Cîrcu - ApPA (Asociația pentru Promovarea Asigurărilor);
9. Cristian Duțescu – OPPC (Organizația Profesioniștilor Pieței de Capital);
10. Alexandru Grigorescu – UNSAR (Uniunea Națională a Societăților de Asigurare și Reasigurarea din România);
11. Alexandru Ciuncan – UNSAR (Uniunea Națională a Societăților de Asigurare și Reasigurarea din România);
12. Dorel Duță – UNSICAR (Uniunea Națională a Societăților de Intermediere și Consultanță în Asigurari din România);
13. Paraschiv Constantin - FSAB (Federația Sindicatelor din Asigurări și Bănci);
14. Robert Crețu - Asociația Pro Antonius;
15. Cristian Bălănică – PRBAR (Patronatul Român al Brokerilor de Asigurare-Reasigurare);
16. Ionel Calotă – APRD (Asociația Profesioniștilor în Regularizarea Daunelor);
17. Eugen Costan - COTAR (Confederația Operatorilor și Transportatorilor Autorizați din România);
18. Vasile Ștefănescu - COTAR (Confederația Operatorilor și Transportatorilor Autorizați din România);
19. Daniel Valentin Barbu - ASSAI (Asociația Societăților de Service Auto Independente);
20. Constantin Chiriță - EAI (Asociația Expert Auto Independent).

Au lipsit:

1. Cătălin Ciocan – APAPR (Asociația pentru Pensiile Administrate Privat din România);
2. Mihai Hălălău – ACLIDER (Asociația Constatatorilor și Lichidatorilor de Daune din Evenimente Rutiere);
3. Marius Tudor - reprezentant Asociația Producătorilor și Importatorilor de Automobile – APIA;
4. Ana Cătălina Păun – INFOCONS (Asociația Infocons, Federația Asociațiilor de Consumatori);
5. Mielu Dogărescu - reprezentant Registrul Auto Român – RAR;
6. Georgiana Murgulescu CPBR (Consiliul Patronatelor Bancare din România).

Au participat, în calitate de invitați:

1. D-na Daniela Casapu – Generali România Asigurare Reasigurare SA,
2. Dl. Ștefan Burghilea – Generali România Asigurare Reasigurare SA.

Agenda



MINUTA GCDP

CONFIDENȚIAL

1. Prezentare UNSAR cu privire la procedeele/modalitățile utilizate de către membrii UNSAR autorizați să practice asigurări facultative de locuințe, pentru stabilirea valorii totale a locuințelor preluate în asigurare, fără detalierea acestora- 30 de minute,
2. Participare Generali România Asigurare Reasigurare SA – prezentare sistem/aplicație de comercializare a polițelor de asigurare prin folosirea semnăturii electronice la distanță și achiziționarea asigurării de tip RCA on-line direct de către client, prin mijloace exclusiv electronice – 40 de minute,
3. Prezentarea propunerii privind adoptarea unei opinii comune în ceea ce privește anumite principii aferente legislației RCA - COTAR – 50 de minute,
4. Propunerile privind agenda următoarei întâlniri.

Discuții

Mențiuni preliminare:

În considerarea agendei pentru întâlnirea GCDP din data de 11.02.2020, au fost emise invitații de participare către Generali România Asigurare Reasigurare SA (prezentarea sistemului de semnare electronică a polițelor de asigurare și a documentelor conexe) și UNSAR (prezentare referitoare la procedeele/modalitățile utilizate de asigurători pentru stabilirea valorii totale a locuințelor preluate în asigurare).

În deschiderea ședinței, vicepreședintele ASF SAR, dl. Cristian Roșu a precizat faptul că dânsul participă la ședința Grupului și este disponibil pentru a discuta cu privire la anumite aspecte cu privire la activitățile aferente sectorului asigurări-reasigurări, care ar necesita răspunsuri sau clarificări din partea dânsului.

1. Prezentarea propunerii privind adoptarea unei opinii comune în ceea ce privește anumite principii aferente legislației RCA - COTAR.

Președintele Grupului a făcut o scurtă prezentare a lucrărilor derulate pentru adoptarea opiniei comune:

Ca urmare a discuțiilor purtate în cadrul ședinței care avut loc în data de 14.01.2020, membrii Grupului au agreeat formarea unui sub-grup de lucru în vederea agreării unei opinii comune cu privire la principiile de aplicat oricărei modificări ale legislației aplicabile domeniului asigurărilor de răspundere civilă auto urmând ca forma agreeată a opiniei să fie prezentată membrilor Grupului în luna februarie 2020. Inițiativa privind adoptarea acestei opinii aparține reprezentanților COTAR.



MINUTA GCDP

CONFIDENȚIAL

Conform termenului agreat în ședința din data de 14.01.2020 de membrii GCDP, sub-grupul de lucru a avut la dispoziție un termen de 2 săptămâni pentru finalizarea propunerii de opinie, în acest sens derulându-se 2 întâlniri în cadrul cărora au discutat și agreat o serie de 5 principii, astfel:

Principiul pct. 1: Prevederile legale să nu genereze interpretări contradictorii ale drepturilor și obligațiilor părților implicate, care să determine dispute legale judiciare și extrajudiciare, cu privire la drepturile și obligațiile părților implicate.

Reprezentantul OPPC consideră că prin adoptarea acestui principiu se limitează accesul la justiție. Președintele GCDP a menționat faptul că în prezent cadrul legal este foarte interpretabil și de aici rezultă foarte multe neînțelegeri în piață cu privire la diverse prevederi legale RCA, însă în niciun caz acest principiu nu este menit a limita accesul la justiție.

Reprezentantul FSAB a dorit să cunoască modalitățile practice în care aceste principii ar putea fi transpuse în legislația aferentă și și-a arătat disponibilitatea pentru a sprijini acțiunile care vor fi derulate pentru realizarea acestui scop.

Președintele Grupului a menționat faptul că opiniile sunt depuse direcțiilor abilitate din cadrul ASF care pot lua în considerare aceste principii la crearea normelor aplicabile RCA.

Reprezentantul APCONS consideră că ar trebui analizate prevederile care au dat curs la litigii, analiza deciziilor instanțelor, clarificarea acestora și lămurirea prevederilor legale posibil ambigue. Președintele GCDP a precizat că scopul acestui principiu este acela de a limita prevederile legale care dau curs unor interpretări contradictorii, iar consumatorii și oricare parte care se consideră dezavantajată să se adreseze instanței de judecată. De asemenea, acest principiu urmărește protejarea consumatorilor astfel încât aceștia să nu fie obligați să aloce timp suplimentar și cheltuieli pentru a-și obține drepturile cuvenite.

Principiul 2: Prevederile legale aplicabile răspunderii civile obligatorii trebuie să asigure acordarea și plata despăgubirilor cuvenite în quantum egal cu întinderea prejudiciului.

Reprezentantul EAI consideră că acest principiu ar putea fi dificil de transpus în legislație deoarece fiecare interpretează prejudiciul suferit în funcție de o multitudine de criterii atât subiective cât și obiective, însă este de acord cu acest principiu.

Principiul 3: Drepturile persoanei păgubite nu ar trebui limitate sau condiționate astfel încât aceasta să își obțină despăgubirea integrală într-un termen cât mai scurt.



MINUTA GCDP

CONFIDENȚIAL

Discuțiile purtate au evidențiat faptul că, uneori, drepturile cuvenite persoanei păgubite sunt interpretate în mod diferit în funcție de interesul fiecăruia și nu întotdeauna părțile implicate în instrumentarea și soluționarea daunei ajung la un consens pe cale amiabilă.

Principiul 4: Prevederile legale aplicabile răspunderii civile obligatorii trebuie să prevină abuzurile din partea tuturor părților implicate.

Acest principiu este menit a clarifica anumite aspecte legale care în prezent pot da curs unor abuzuri din partea părților implicate.

Principiul 5: În vederea stabilirii unei despăgubiri corecte, plecând de la interesele și drepturile consumatorilor statuate de Principiile 2 și 3, sistemele de specialitate utilizate în evaluarea daunelor, a vehiculelor sau a bunurilor avariate, trebuie să respecte un set de criterii bine definite, să minimizeze intervenția umană, să fie certificabile și auditabile.

Reprezentantul EAI consideră că acest principiu este greșit deoarece nu se poate ca un sistem să nu fie operat de persoane (agentul constatator).

FSAB a precizat faptul că acest principiu constă practic în minimizarea manipulării greșite de către operatori, astfel încât să se reducă erorile umane sau chiar diverse acțiuni desfășurate cu intenție în vederea obținerii anumitor rezultate.

Votul este următorul:

Pentru:

1. ANPC,
2. AIPC,
3. APFPFI,
4. APCONS,
5. AURSF,
6. OPPC (observații la punctul 1),
7. ApPA,
8. UNSAR,
9. UNSICAR,
10. FSAB,
11. Asociația Pro Antonius,
12. PRBAR,
13. APRD,
14. COTAR,



MINUTA GCDP

CONFIDENȚIAL

15. ASSAI,

16. EAI (observații la punctul 5).

Opinia a fost adoptată cu 16 voturi pentru, zero abțineri, zero împotrivă.

În continuare membrii CCDP au purtat discuții cu dl. Cristian Roșu – vicepreședintele ASF Sectorul Asigurări Reasigurări.

Reprezentantul AIPC consideră ca această opinie ar trebui prezentată tuturor asigurătorilor și aceștia să si-o însușească și să acționeze în consecință. În acest mod se realizează un prim pas în obținerea dezideratului acestor principii (protecția consumatorilor și obținerea unor relații bazate pe încredere).

Reprezentantul UNSAR a comunicat faptul că Asociația pe care o reprezintă (20 de asigurători) a susținut adoptarea acestor principii iar acestea se încadrează legislației aplicabile europene și naționale.

Reprezentantul AIPC consideră că aceste principii au fost create chiar ca urmare a desfășurării unor activități în ceea ce privește distribuția de asigurări și a unor practici diferite din partea tuturor părților implicate și ar trebui ca toți asigurătorii să adere la aceste principii, iar cei care nu aderă să comunice acest lucru, astfel încât consumatorii să fie informați.

Reprezentantul UNSAR a reiterat faptul că UNSAR susține aceste principii, a participat activ la crearea acestora și sunt deschiși la aplicarea acestora în activitățile de distribuție de asigurări.

Reprezentantul AURSF a dorit să cunoască aspecte cu privire la posibila sancționare mai drastică a acelor societăți de asigurări care au o practică care nu se circumscrie în totalitate bunelor practici în ceea ce privește consumatorii, astfel încât să fie evitate posibile abuzuri din partea acestora și dezavantajarea consumatorilor, prin acțiunile întreprinse de aceste societăți. Dânsul consideră că amenziile deja acordate sunt ne semnificative și ASF ar trebuie să fie mai fermi în aplicarea amenzilor/sancțiunilor.

Reprezentantul COTAR consideră că practica anumitor societăți de asigurare este total incorectă iar ASF ar trebui să fie mult mai fermă în desfășurarea activităților de supraveghere și de sancționare a acestor comportamente care nu respectă prevederile legale aplicabile.

ASSAI a precizat că anumiți asigurători nu respectă termenele privind constatarea, evaluarea daunei sau diminuează în mod nejustificat despăgubirea cuvenită păgubitului.



MINUTA GCDP

CONFIDENȚIAL

Reprezentantul COTAR precizează faptul că anumite societăți preferă să nu plătească despăgubirea, să ajungă în instanță, astfel tergiversează acordarea plăților iar păgubiții sunt obligați să apeleze la instanța de judecată, să plătească avocați, taxe de timbru etc.

Reprezentantul AURSF a dorit să cunoască dacă ASF va retrage avizul vreunui conducător se societate de asigurare. La această solicitare, vicepreședintele ASF a comunicat faptul că avizul se poate retrage atunci când se constată că nu se respectă condițiile necesare menținerii avizului.

Reprezentantul AIPC consideră că societățile ar trebui să fie supravegheate de ASF cu mai mare atenție iar amenzi să fie proporționale cu cifra de afaceri astfel încât acestea să devină semnificative pentru acestea și să fie obligate să respecte legea.

Vicepreședintele ASF a precizat în mod expres faptul că ASF nu poate interveni în niciun fel asupra prețului pe care îl practică societățile de asigurări. Impactul unui faliment al unei societăți cu cotă de piață ridicată ar putea fi devastator pentru consumatori și nu numai și consideră că există anumite probleme care se pot rezolva și fără a suspenda autorizația vreunei societăți de asigurare. Companiile respective sunt în monitorizare permanentă și vor apărea măsuri în perioada imediat următoare.

Cu privire la posibilitatea ca serviciul de decontare direct să devină obligatoriu, vicepreședintele ASF a menționat faptul că există un grup de lucru care lucrează la un studiu cu privire la acest subiect. Este un serviciu complex și complicat și trebuie făcut un studiu de impact cu privire la cum va afecta acest serviciu prețul poliței, cine va realiza aceste decontări, cine garantează decontările directe, probabil va trebui înființată o casă de compensație, până la ce nivel se vor efectua decontările (daune totală fiind exclusă), care este plafonul maxim pentru decontarea directă. De asemenea va trebui stabilit nivelul provizioanelor care vor trebui să fie constituite de asigurători pentru operațiunile aferente decontării directe.

2. Participare Generali România Asigurare Reasigurare SA – prezentare sistem privind semnarea electronică a documentelor contractuale

Reprezentanții Generali România (d-na Daniela Casapu și dl. Ștefan Burghelea) au prezentat



Semnare
electronica documer

sistemul privind semnarea electronică a documentelor contractuale:



MINUTA GCDP

CONFIDENȚIAL

Semnarea electronică a documentelor a fost realizată din nevoia de a eficientiza timpul petrecut atât de client cât și de agent în ceea ce privește achiziția unei polițe de asigurare, pe de o parte, cât și modificările legislative (GCDP, IDD etc).

Practic procesul de vânzare a unei polițe de locuințe dura 40 de minute. Din lipsa timpului, mulți clienți tratau cu superficialitate citirea documentelor precontractuale.

Fluxul privind achiziția poliței și semnarea documentelor este prezentat în documentul anexat.

Fluxul este identic atât la emiterea inițială a poliței cât și la reînnoirea poliței/contractului de asigurare.

Consultanții Generali nu pot emite nicio poliță de asigurare fără a fi semnată de către client, iar polița se arhivează electronic.

Polița este transmisă clientului prin SMS, email sau printată, în funcție de opțiunea clientului.

Polițele semnate electronic au aceeași valoare probatorie ca și polițele semnate olograf.

Reprezentantul AURSF a adus în discuție problemele pe care le întâmpină păgubiții unor accidente ușoare cauzate bunurilor proprii de către conducători auto ca urmare a procedurilor greoaie și foarte lungi ale Poliției Române – Direcția Rutieră și a prezentat un caz în care păgubitul a sesizat Poliției Române accidentul în vederea obținerii procesului verbal de constatare a pagubei. Obținerea procesului verbal s-a dovedit a fi o adevărată problemă din cauza procedurilor greoaie și netransparente ale Poliției Române – Direcția Rutieră față de părțile implicate. Petentul nu este informat pe durata procedurii privind stadiul acesteia sau un posibil privind soluționarea cazului respectiv.

3. Stabilire plan lucrări GCDP pentru luna martie 2020.

- A) *Prezentare UNSAR* cu privire la procedeele/modalitățile utilizate de către membrii UNSAR autorizați să practice asigurări facultative de locuințe, pentru stabilirea valorii totale a locuințelor preluate în asigurare, fără detalierea acestora- 30 de minute,
- B) *Invitație Poliția Română* – Direcția Rutieră cu privire la procedurile care se aplică rezolvării accidentelor ușoare (durata medie de rezolvare și emitere a procesului verbal de constatare, posibile informări care se transmit petentului cu privire la stadiul de rezolvare a cazului respectiv) – temă de siguranță rutieră, de asemenea cum se aplică sancțiunile privind încălcările codului rutier cu privire la interdicția a vorbi la telefon în timpul conducerii.
- C) *Prezentare APIA* cu privire la conducerea defensivă – propunere de opinie.

Următoarea întâlnire a Grupului va avea loc în data de **10.03.2020 ora 14.30.**



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

MINUTA GCDP

CONFIDENȚIAL

Întocmit,
Liliana Moraru, 11.02.2020