



ASOCIATIA SOCIETATILOR DE SERVICE AUTO INDEPENDENTE

Str. Traian nr. 2 Ansamblul Unirii – Tr. 4 Bl. F1 tronson 4 et. 8 ap. 22

sector 3 Bucuresti Banca: Transilvania – Agentia Delfinului

Cont IBAN nr. RO75 BTRL 0470 1205 L021 80XX

CUI: 24316397 Telefon/Fax: 0314 108 356

E-mail: office@assai.ro

www.assai.ro

Catre,

Autoritatea de Supraveghere Financiara

In atentia Domnului Misu Negritoiu, Presedinte

Nr. inregistrare: 24/08.09.2014

Propuneri de modificare a normei RCA

Domnule Presedinte,

Asociatia Societatilor de Service Auto Independente vă transmite propunerile sale privind proiectul de modificare a normei RCA către Autoritatea de Supraveghere Financiara.

1. Termenul de constatare a daunei sa nu depășească 3 zile lucrătoare din momentul avizării acesteia

Explicații : Majoritatea societăților de asigurări programează in prezent, constatarea daunelor intr-un interval de timp de 7-21 zile calendaristice de la producerea evenimentului asigurat. Aceasta programare tardiva are ca si fundament real, întârzierea instrumentării dosarelor de dauna si implicit, plata unei despăgubiri din partea societăților de asigurări cat mai târziu posibil. Daca se va analiza termenul de instrumentare a daunelor de catre companiile de asigurari in ultimii ani, vom constata faptul ca in perioada 2007 – 2009, instrumentarea unui dosar de dauna era de aproximativ 18 - 21 de zile calendaristice, iar in anul 2014, aceasta a crescut la 25 – 45 de zile calendaristice. Tergiversarea instrumentării dosarelor de dauna si plata cu mare întârziere a dosarelor de dauna se traduce in scăderea gradului de protecție al asiguraților/păgubiților in ultimii ani, precum si scăderea gradului de satisfacție si încredere a cetățenilor romani in întreg sistemul de asigurări.

Propunere: Termenul de constatare a daunei sa nu depășească 3 zile lucrătoare din momentul avizării acesteia.

2. **Refuzul asiguratorului de a înregistra actele necesare instrumentării dosarului de dauna sa constituie abuz, iar fapta sa fie sancționată de către ASF cu amendă aplicată directorului de daune în cuantum de 25% din salariul brut lunar încasat pentru fiecare astfel de abatere.**

Explicații: Pentru ca din ce în ce mai multe societăți de asigurări refuză înregistrarea documentelor de dauna pentru a nu finaliza instrumentarea dosarului de dauna în pofida existenței art. Art. 38 (3) Ordinul 14/2011 prevede:

(3) "Asigurătorul are obligația înregistrării tuturor documentelor depuse la dosarul de daună."

Aceste metode imorale și ilegale la care, din ce în ce mai multe societăți de asigurări recurg pentru a tergiversa plata despăgubirii legale, vătămând astfel, interesele pagubitului RCA/asiguratului CASCO rămân în continuare nesancționate de către ASF, pentru că Normele RCA nu prevăd sancțiuni în caz de încălcare a acestor prevederi.

De cele mai multe ori, aceste documente ajung să fie înregistrate la asiguratorul RCA sau CASCO prin intermediul executorilor judecătorești.

Propunere: Solicităm ca asiguratorul RCA sau CASCO ce refuză înregistrarea documentelor să fie sancționat cu amendă aplicată de către ASF directorului de daune în cuantum de 25% din salariul brut lunar încasat pentru fiecare abatere întreprinsă de către un subaltern de-al său.

3. **Refuzul asiguratorului RCA sau CASCO de a elibera nota de constatare pagubitului RCA/asiguratului CASCO în momentul efectuării acestor activități, sa constituie abuz care sa fie sancționat de către ASF prin amendă aplicată inspectorului de daune în valoare de 3000 de lei, precum și amendă aplicată de către ASF directorului de daune în cuantum de 25% din salariul brut lunar încasat pentru fiecare abatere întreprinsă de către un subaltern de-al său.**

Explicații: Cu toate că Art. Art. 41 din Ordinul 14/2011 emis de către CSA prevede:

"La momentul efectuării constatării, asigurătorul RCA este obligat să elibereze persoanei prejudiciate o copie a procesului-verbal de constatare a pagubelor sau o notă de constatare, în care să se indice și numărul dosarului deschis, piesele constatate ca avariate în unul și același accident și soluțiile tehnice adoptate: înlocuire sau reparație, precum și lista documentelor necesare a fi depuse de către pagubit pentru finalizarea dosarului de daună și efectuarea plății."

Din ce în ce mai mulți asiguratorii (Ex: Carpatica Asig) nu eliberează aceste documente decât după multe insistențe ale pagubitului RCA și după o perioadă de timp de aproximativ 3 săptămâni de la data constatării efective a daunei.

Fără eliberarea acestui document, pagubitul RCA/asiguratul CASCO nu își poate duce autovehiculul avariat pentru efectuarea reparației în service.

Această soluție imorală și ilegală la care apelează din ce în ce mai mulți asiguratorii, are ca și efect, tergiversarea instrumentării daunei și implicit, plata cu mare întârziere a despăgubirii de către asigurator.

Pentru ca Ordinul 14/2011 si noul proiect de norma al ASF nu prevede sanctiuni pentru incalcarea acestei prevederi, din ce in ce mai multe societati de asigurari apeleaza la astfel de "artificii imorale si ilegale".

Propunere: Solicitam ca asiguratorul RCA sau CASCO ce incalca aceste prevederi sa fie sanctionat de catre ASF prin amenda aplicata inspectorului de daune in valoare de 3000 de lei, precum si amenda aplicata de catre ASF directorului de daune in cuantum de 25% din salariul brut lunar incasat pentru fiecare abatere intreprinsa de catre un subaltern de-al sau.

4. Stabilirea unei proceduri unice de constatare a daunelor RCA si CASCO valabila pentru toate societățile de asigurări

Explicații : In momentul de fata, procedurile de avizare/constatare a daunelor diferă in funcție de societatea de asigurări. Păgubitul RCA/Asiguratul CASCO nu are cum sa cunoască aceste proceduri, care se schimba in fiecare an.

Propunere: Pentru o facila înțelegere a modului de derulare a acestor proceduri, consideram ca adecvata existenta unei proceduri unice si fixe, privind avizarea si constatarea daunelor valabila pentru întreaga piața de asigurări.

5. Informarea scrisa a păgubitului RCA/asiguratului CASCO in momentul efectuării constatării daunei cu privire la:

- procedurile ce urmează a se efectua si durata acestora
- actele necesare pe care păgubitul trebuie sa le prezinte
- actele necesare pe care Asiguratorul RCA/CASCO trebuie sa le elibereze
- drepturile si obligațiile păgubitului RCA/CASCO
- modalitatea de efectuare a unei reclamații in situația In care interesele păgubitului RCA/asiguratului CASCO sunt lezate

Explicații : Majoritatea păgubiților RCA/asiguraților CASCO nu cunosc formalitățile ce decurg pe parcursul procesului de soluționare a unui dosar de dauna, motiv pentru care aceștia cad deseori victime abuzurilor inspectorilor de dauna, care profita de lipsa de informare păgubiților RCA/asiguraților CASCO.

Exemplu: Pagubitul RCA isi poate efectua reparatia autovehiculului avariat in baza tichetului RCA in orice unitate service autorizata RAR. Alegerea unitatii reparatoare ramane strict optiunea pagubitului RCA;

Propunere: O informare corecta, completa si transparenta a drepturilor, obligațiilor si opțiunilor legale de care poate uza un păgubit RCA/asigurat CASCO, va conduce la creșterea nivelului de satisfacție al consumatorului de produse de asigurări, precum si la o creștere a încrederii in sistemul de asigurări romanesc.

6. Decontarea închirierii unui autovehicul pentru păgubitul RCA pe toata durata in care asiguratorul introduce dosarul in cercetări (durează aprox. 3 luni)

Explicații : In condițiile in care exista multe societăți de asigurări care introduc in mod abuziv in cercetări dosarele de dauna, sub pretextul unei suspiciuni de fraudă care nu se confirma in peste 90% din cazuri, scopul real al acestor investigații fiind de fapt, amânarea in mod legal cu 3 luni de zile a plății despăgubirii, consideram ca păgubitul RCA trebuie sa fie cu adevărat protejat prin normele RCA de aceste abuzuri care ii vatameaza grav interesele pentru o perioada de timp îndelungata.

Propunere: Păgubitul RCA (la fel ca si in alte tari europene) trebuie sa i se deconteze costurile de închiriere ale unui autovehicul din aceeași clasa sau clasa inferioara autovehiculului avariat, in perioada in care asiguratorul RCA ii amâna plata despăgubirii prin introducerea dosarului de dauna in cercetări (care durează aprox. 3 luni).

7. Introducerea de către inspectorul de daune, a unui dosar de dauna in cercetări care durează aprox. 3 luni, dar care a primit deja o rezoluție din partea Politiei Romane sa fie considerata un abuz, iar fapta sa fie sancționata de către ASF cu amenda de 3.000 lei /abatere aplicata inspectorului de daune si sancționarea cu penalizare de 10% a salariului lunar brut încasat de către directorul de daune pentru fiecare abuz întreprins de către subalternul sau;

Explicații : Cu toate ca Art 36 punctul 3 din Ordinul 14/2011 emis de către CSA prevede:

“Asiguratorul RCA poate desfășura investigații privind producerea accidentului, in condițiile in care respectivul accident nu face obiectul unor cercetări efectuate de autoritățile publice.”

Majoritatea asiguratorilor RCA introduc in mod abuziv in cercetări (amâna legal plata despăgubirilor pentru o perioada de 3 luni), nefiind sancționați de către ASF pentru acest abuz, pentru ca ASF nu a prevăzut niciun fel de abatere in acest sens.

Neexistând prevederi coercitive in caz de încălcare a normelor, acestea sunt încălcate deseori de către asiguratorii, aceștia nefiind descurajați sa le respecte in lipsa unor sancțiuni clar definite si aplicate.

Este o incalcare fundamentala a statului de drept, ca rezolutiile transmise de catre o autoritate publica sa nu fie luate in calcul si respectate, iar niste actiuni intreprinse de catre o persoana juridica sa fie considerate ca fiind veridice si ocrotite de catre o terta autoritate publica, vatamand grav in acest fel, interesele cetatenilor presupusi a fi protejati.

Propunere: Pentru abuzul prevăzut mai sus, ASF sa sancționeze cu amenda de 3.000 lei /abatere aplicata inspectorului de daune, precum si sancționarea cu penalizare de 10% a salariului lunar brut încasat de către directorul de daune pentru fiecare abuz întreprins de către subalternul sau;

8. Informarea scrisă a păgubitului RCA cu privire la drepturile si obligațiile pe care le are in momentul in care asiguratorul RCA decide sa ii introducă dosarul de dauna in cercetări (durează aprox. 3 luni)

Explicații : Păgubitul RCA, in momentul in care este informat despre intenția asiguratorului de a-i introduce in cercetări dosarul de dauna, nu își cunoaște drepturile si obligațiile pe care le are in aceste circumstanțe, nu cunoaște termenele, procedurile si legislația

care ar trebui sa il protejeze si nici modul in care poate sesiza către ASF abuzurile societăților de asigurări, care au tot interesul sa amâne plata despăgubirii cat mai târziu posibil.

Propunere: Informarea scrisa completa si corecta a păgubitelui RCA cu privire la drepturile si obligațiile pe care le are in momentul in care asiguratorul RCA decide sa ii introducă dosarul de dauna in cercetări (durează aprox. 3 luni).

9. Termenul limita de răspuns la reconstatări sa nu poată depăși 2 zile lucrătoare, in caz contrar, sa fie considerat ca fiind accept tacit de către asiguratorul RCA sau CASCO

Explicații : *Ce este reconstatarea?*

Este procesul verbal întocmit de către unitatea service in care au fost consemnate elementele avariate si soluțiile tehnice propuse de către acestea. Acest proces verbal cuprinde elementele avariate care au fost identificate ulterior, după efectuarea demontărilor. Aceste elemente avariate nu au putut fi identificate inițial de către inspectorul de daune.

Propunere: Pentru ca ASF nu a prevăzut in Normele RCA un termen maxim de răspuns al Asiguratorului RCA si evident, nici sancțiuni, in caz de încălcare a acestora, aceste răspunsuri sunt transmise după bunul plac al asiguratorului RCA sau CASCO, in termene cuprinse intre 2 zile si 6 luni. Fără aceste răspuns al asiguratorului RCA sau CASCO, reparația mașinii nu poate continua.

10. Plata penalităților de întârziere de 0,2% pentru fiecare zi de întârziere se va achita in termen de 10 zile calendaristice care devin scadente din momentul depunerii unei noi cereri de despăgubire de către păgubitul RCA

Explicații : Aproximativ 80% dintre platile efectuate de catre toate societăților de asigurari din Romania sunt efectuate cu intarziere, in afara termenului legal de 10 zile calendaristice calculat de la data inregistrarii tuturor documentelor necesare instrumentarii daunei. Firmele de asigurari, nefiind descurajate pentru indisciplina platilor de despăgubire de catre ASF, au adoptat o astfel de practica, aceasta fiind in prezent, un adevarat „modus operandi” al pietei de asigurari din Romania.

Propunere: Firmele de asigurări sa fie obligate ca pentru plata întârziata a despăgubirii sa achite penalitățile legale de întârziere către păgubitul RCA, prin simpla formulare a unei noi cereri de despăgubire, iar aceasta sa devina scadenta in maxim 10 zile calendaristice de la data înregistrarea ei (termenul legal de plata pentru polițele RCA).

11. In situația in care păgubitul RCA a îndeplinit toate formalitățile necesare pentru primirea despăgubirii, iar cu toate acestea, Asiguratorul RCA întârzie plata despăgubirii mai mult de 3 luni de zile, aceasta obligație de despăgubire sa devina cu titlu executoriu;

Propunere: Pentru societățile de asigurări rău-platnice care in mod abuziv, ilegal si nejustificat amâna plata daunei mai mult de 3 luni de zile, aceasta despăgubire sa devina cu titlu executoriu.

Explicații : In acest fel, păgubiții RCA care nu au primit despăgubirea legala nici după 3 luni de la data scadenta a despăgubirii, sa nu mai fie nevoiți sa înceapă o acțiune in instanța

(proces care durează în medie 3 ani), ci printr-o procedură simplificată, să poată solicita executarea silită a societății de asigurări prin intermediul unui executor judecătoresc.

Instanțele de judecată în acest fel, vor fi degrevate de mii de cauze cu acest obiect, iar păgubiții RCA își vor putea primi despăgubirea mult mai repede.

12. Pentru o constatare și evaluare corectă, completă, obiectivă și profesionistă, raportul de expertiză trebuie să fie întocmit de către experți tehnici care răspund penal și patrimonial pentru rapoartele întocmite și nu de către angajații societăților de asigurări care primesc bonus direct proporțional cu "sumele salvate la plată"

Explicații : Efectuarea unei constatări și evaluări a unor costurilor de reparații corecte, complete și obiective de către proprii angajați ai unei societăți de asigurări care este interesată în maximizarea profitului, s-a dovedit a fi o utopie. Utopie care a fost desființată în urma cu peste 10 ani în țările europene dezvoltate a unui sistem de asigurări dezvoltat și matur precum Germania, Austria, Franța etc prin constituirea unui corp al experților tehnici independenți care efectuează aceste expertize și răspund penal și patrimonial pentru rezoluțiile cuprinse în rapoartele de expertiză efectuate.

Una dintre problemele principale ale pieței de asigurări auto din România este tocmai menținerea actualului sistem de constatare și evaluare a daunelor prin inspectorii de dauna angajați ai societăților de asigurări (sistem moștenit din partea ADAS, dar promovat și în prezent de către ASF și UNSAR).

Propunere: Pentru a putea avea o constatare și evaluare corectă, completă și profesionistă a despăgubirilor, protejând interesul păgubitului RCA sau asiguratului CASCO, experții tehnici independenți sunt o necesitate în corectarea abuzurilor asupra păgubiților RCA/asigurați CASCO promovat de către actualul sistem de asigurări.

Un astfel de organism tehnic și independent a avut rezultatele următoare în țările în care a fost aplicat:

- creșterea încrederii asiguraților în sistemul de asigurări;
- creșterea numărului de asigurați RCA și CASCO raportat la dimensiunea parcului auto național;
- reducerea accidentelor cauzate de soluții tehnice de reparații neconforme;
- un număr extrem de redus de reclamații la adresa societăților de asigurare;
- un număr redus de acțiuni în instanța care au ca obiect soluțiile tehnice stabilite în caz de dauna și implicit, valoarea justă de despăgubire.

13. Abrogarea Art 65 punctul 3, Ordinul 14/2011 emis de către CSA, care prevede:

*" În situația efectuării plății de către asiguratorul RCA direct în contul indicat în declarația de acceptare a despăgubirii de către persoana prejudiciată, aceasta se consideră a fi **integral despăgubită** dacă în **termen de 30 de zile de la data intrării sumei în contul său bancar nu a***

notificat asiguratorului RCA eventualele obiectii referitoare la cuantumul despăgubirii, dacă plata efectuată conține elementele necesare identificării acesteia de către creditor.

Explicații : Prin aceasta prevedere “*cu dedicatie*” mentinuta si in prezent in noua propunere de norma a ASF, in mod paradoxal, societatea de asigurari este cea protejata de catre ASF si nicidecum pagubitul RCA. Astfel, pagubitul RCA are la dispozitie fix 30 de la plata despăgubirii (partiala in 95% din cazuri) ca sa conteste valoarea sumei achitate si sa solicite diferenta de suma pe care asiguratorul RCA nu i-a virat-o. Pagubitul RCA nu este informat de aceasta “*prevedere legislativa cu dedicatie*” stabilita de catre ASF in favoarea pietei pe care pretinde ca o supravegheaza si in acest fel, acesta este privat de dreptul sau fundamental de a obtine o despăgubire justa si legala care sa ii repare prejudiciul in baza unei polite de asigurari obligatorii.

Prin aceasta prevedere care este in mod evident in favoarea societătilor de asigurari si care vatameaza grav interesele pagubitului RCA, ASF isi incalca misiunea declarata de “**apărare a drepturilor asiguraților**”.

ASF asigura o protectie pagubitilor RCA doar 30 de zile de la data la care acestia ar trebui sa fie despăgubiti integral de catre Asiguratorul RCA, iar dupa acest termen, cautioneaza firmele de asigurari de la plata obligatiilor de despăgubire integrale fata de pagubitul RCA.

Propunere: Abrogarea Art 65 punctul 3, Ordinul 14/2011 emis de catre CSA

14. Plata despăgubirii integrala sau in avans, sa poata fi efectuata de catre Asiguratorul RCA numai dupa existenta unei solicitari scrise a pagubitului RCA cu privire la aceasta optiune

Explicații : Societatile de asigurari, beneficiind de „*prevederile legislative cu dedicatie*” ale Art 65 pct. 3 si de o supraveghere excesiv de permisiva din partea ASF, efectueaza in mod ilegal, plati ale despăgubirii in avans, in contul pagubitului RCA, plati care reprezinta o valoare de aproximativ 25% din valoarea reala a despăgubirii fara ca pagubitul RCA sa fi solicitat aceasta plata.

Majoritatea pagubitilor RCA, fiind neinformati si neprotejati de catre o autoritate asa cum ar fi trebuit sa fie ASF, considera ca suma achitata de catre asiguratorul RCA reprezinta valoarea corecta integrala de despăgubire si sunt linistiti ca au primit banii de despăgubire necesari pentru repararea autovehiculelor avariate. Descopera insa, cand este mult prea tarziu, dupa cele 30 de zile de la data in care le-au fost virati banii in cont, ca suma achitata de catre asiguratorul RCA este derizorie si insuficienta pentru repararea autovehiculului avariata. (Exemplu: Astra Asigurari).

Propunere: In situatia in care Asiguratorul RCA efectueaza plati in avans ale despăgubirii fara solicitarea scrisa a pagubitului RCA, diferenta de suma sa poata fi solicitata de catre pagubitul RCA in termen de 3 ani de la primirea acestei plati partiale, iar ASF sa dispuna sanctionarea directorului de daune al societatii de asigurari cu amenda in valoare de 25% din salariul brut lunar incasat pentru fiecare abatere;

15. Transmiterea de informații eronate privind valoarea maximă de despăgubire din partea inspectorilor de daună să fie sancționată cu amenda de 3.000 lei /abatere aplicata inspectorului de dauna si sanctionarea cu penalizare de 10% a salariului brut incasat de catre directorul de daune pentru fiecare abuz intreprins de catre subalternul sau;

Explicatie: Majoritatea inspectorilor de dauna subvalueaza in mod deliberat valoarea maxima de despagubire (fiind bonusati la salariu pentru aceste practici), ceea ce are ca si rezultat diminuarea ilegala a costurilor de despagubire pentru pagubitul RCA.

Valoarea maxima de despagubire este extrem de importanta pentru pagubitul RCA in situatia in care avaria identificata la autovehiculul sau este una majora, situatie in care se calculeaza Valoarea Maxima de Despagubire (VMD) pentru a putea evalua economic, daca autovehiculul avariat este considerat ca fiind "dauna totala" sau acesta mai poate fi reparat.

Propunere: Solicitam ca aceste abuzuri sa fie sanctionate de catre ASF cu amenda de 3.000 lei pentru fiecare abatere aplicata inspectorului de daune si sanctionarea cu penalizare de 10% a salariului brut incasat de catre directorul de daune pentru fiecare abuz intreprins de catre subalternul sau, precum si obligarea societatii de asigurari la plata unei despagubiri juste catre pagubitul RCA in termen de 5 zile calendaristice de la sesizarea abuzului.

Concluzie:

Analizand proiectul de norma RCA emis de catre ASF pentru dezbaterea "de vara", constatam ca acesta este incomplet, necorelat cu problemele actuale cu care se confrunta pagubitii si asiguratii romani, fara sanctiuni clar definite si care sa fie aplicate unei pietei presupuse a fi supravegheate si reglementate.

Actualul proiect de norma promovat de catre ASF denota o necunoastere a problemelor reale cu care se confrunta pagubitii RCA si asiguratii CASCO din Romania si atragem atentia **Autoritatii de Supraveghere Financiara**, asupra faptului ca interesele a peste 5 000 000 de asigurati romani sunt intr-un real pericol.

Cu stima,

Cristian Muntean

Presedinte ASSAI