



NR.43667/22.12.2005

**ASOCIATIA PENTRU APARAREA DREPTURILOR OMULUI IN ROMANIA-  
COMITETUL HELSINKI**

*Str. Nicolae Tonitza nr.8, sector 3, Bucuresti*

Prin prezenta, revenim la adresa noastra nr.35175/11.07.2005, transmisa ca urmare a solicitarii dvs. nr.46/24.06.2005, inregistrata la C.S.A sub nr.35175/27.06.2005, avand in vedere si Sentinta civila nr.4471/07.11.2005 pronuntata de Tribunalul Bucuresti, pentru completarea acestuia cu urmatoarele informatii:

I.

- **Pentru anul 2003 in baza de date a C.S.A. exista urmatoarele informatii referitoare la reclamatii/plangerile/sesizarile depuse la C.S.A:**

Nr.crt. /Obiectul reclamațiilor și sesizărilor /Nr.petiții/Pondere în total/ Stadiu de soluționare			
1. Asigurări de viață	/ 21	/2,0%	/21 finalizate
2. Asigurări de persoane	/ 23	/2,1%	/23 finalizate
3. Asigurări de mijloace de transport terestru, altele decat cele feroviare	/208	/19,4%	/208 finalizate
4. Asigurări de bunuri în tranzit, inclusiv mărfuri transportate, bagaje si orice alte bunuri	/2	/0,2%	/2 finalizate
5. Asigurări de incendiu și calamități Naturale	/7	/0,7%	/7 finalizate
6. Asigurări de daune la proprietăți	/13	/1,2%	/13 finalizate
7. RCA	/704	/65,8%	/687 finalizate /17 in curs de finalizare
8. Carte Verde	/11	/1,0%	
9. Asigurări de răspundere civilă pentru mijloace de transport aerian	/2	/0,2%	/2 finalizate
10. Asigurări de credite și garanții	/1	/0,1%	/1 finalizata
11. Asigurări de pierderi financiare	/2	/0,2%	/2 finalizate
12. Asigurări de asistență turistică	/10	/0,9%	/10 finalizate
13. Alte problematice	/66	/6,2%	/66 finalizate
TOTAL	1070	100%	1053 finalizate 17 în curs de finalizare

Prin urmare, așa cum rezulta și din tabelul prezentat mai sus, în cursul anului 2003, la Comisia de Supraveghere a Asigurărilor au fost înregistrate 1070 reclamații și sesizări, din care 715 reclamații au privit asigurarea de răspundere civilă pentru pagube produse terților prin accidente de autovehicule (atât asigurarea cu valabilitate pe teritoriul României, cât și asigurarea Carte Verde), având o pondere de 66,8% în total.

Față de numărul total al reclamațiilor și sesizărilor înregistrate la Comisia de Supraveghere a Asigurărilor în cursul anului 2003, un număr de 855 (reprezentând 79,9% din total) au fost soluționate potrivit pretențiilor petiționarilor.

Pentru un număr de 127 reclamații s-a constatat că cererile petiționarilor sunt nejustificate sau nefundamentate (11,9% față de total), iar pentru un număr de 71 reclamații (6,6% din total) s-a precizat, în răspunsurile transmise, autoritatea care are competența legală în soluționarea pretențiilor formulate.

Solicitările formulate de petenți, prin reclamațiile și sesizările înaintate Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor în cursul anului 2003, precum și rezoluțiile comunicate acestora se sintetizează astfel:

- Intervenția autorității de supraveghere pentru efectuarea de către asigurători a plăților integrale de despăgubire sau a diferențelor rezultate în urma recalculării sumelor asigurate sau de răscumpărare (pentru contractele de asigurări de viață) și a sumelor de despăgubire (pentru contractele de asigurări generale), potrivit condițiilor contractuale.

Rezoluții: cereri (justificate) soluționate potrivit pretențiilor petiționarilor, coroborate cu prevederile legale în vigoare la data producerii riscurilor asigurate.

- Cereri de obținere a unor sume de despăgubire pentru prejudicii suferite în urma producerii unor evenimente accidentale, care au făcut obiectul unor dosare aflate pe rolul instanțelor judecătorești (pentru determinarea cauzelor și împrejurărilor producerii riscurilor asigurate și stabilirea răspunderii asigurătorului, pentru cazurile de contestare a rezultatelor expertizelor tehnice, lipsa acordului uneia dintre părți privind suma indemnizațiilor stabilite).

Rezoluții: prin răspunsurile scrise transmise, petiționarii au fost îndrumați să solicite informații autorității în

speță sau să consulte hotărârile pronunțate.

- Cereri nejustificate pentru obținerea de sume asigurate sau sume de despăgubiri, pretențiile formulate fiind contrare prevederilor contractuale stipulate (pretenții pentru sume asigurate care depășesc limitele maxime stipulate

în contractele de asigurare; cazuri în care asigurații nu au respectat clauzele și condițiile contractuale; formulări de cereri de despăgubiri pentru prejudicii suferite în urma producerii unor riscuri excluse prin condițiile de asigurare)

Rezoluții: în răspunsurile transmise petenților s-a menționat existența unor neconcordanțe între pretențiile formulate și prevederile actelor normative în vigoare la data producerii riscurilor asigurate; de asemenea, au fost transmise petenților precizări privind drepturile și obligațiile părților contractante potrivit prevederilor Legii nr.136/1995.

- Pretenții a căror soluționare excede atribuțiile Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor (obținerea unor sume de despăgubire necuvenite din punct de vedere legal, petiționarii neavând calitatea de asigurați; cereri de rezolvare a unor dosare care nu cuprind documente justificative, potrivit condițiilor contractuale; cereri de rezolvare a unor conflicte de muncă între asigurători și salariații sau colaboratorii acestora, sesizări privind modul de colaborare a asiguraților cu alți agenți economici a căror activitate nu intră în sfera de supraveghere a Comisiei).

Rezoluții: petiționarii au fost îndrumați, în scris, să formuleze cereri către autoritățile care au competențe legale pentru soluționarea cazurilor prezentate.

- Cereri de recuperare sau de recalculare a sumelor de despăgubire pentru prejudiciile suferite în urma producerii riscurilor asigurate prin contractele de asigurări generale și de viață încheiate cu societatea GRUP AS S.A.

Rezoluții: în răspunsurile transmise, petiționarilor li s-a recomandat să se înscrie la masa credală a societății GRUP AS.

Sesizările și adresele primite având ca obiect alte problematice decât cele referitoare la contractele de asigurare s-au referit, în principal, la:

- Solicitări de informații referitoare la asigurători și brokeri de asigurare autorizați.

Rezoluții: răspunsurile către petiționari au fost elaborate potrivit solicitărilor, în conformitate cu prevederile art.6 din Legea nr.32/2000, cu modificările și completările ulterioare.

- Sesizări privind textele publicitare difuzate de asigurători.

Rezoluții: conflicte rezolvate pe cale amiabilă între societățile implicate.

- Adrese de solicitare a unor precizări privind modul de aplicare a prevederilor contractuale cuprinse în contractele

de asigurare facultative, precum și a reglementărilor referitoare la asigurarea obligatorie de răspundere civilă pentru pagube produse terților prin accidente de autovehicule, cu valabilitate pe teritoriul României (asigurare RCA).

Rezoluții: răspunsurile către petiționari au fost elaborate potrivit solicitărilor, în baza prevederilor legale.

- Cereri de atestare a valabilității documentelor de asigurare RCA și de determinare a asigurătorilor răspunzători, în baza legii, pentru prejudiciile suferite de persoane străine ca urmare a evenimentelor rutiere produse pe teritoriul României.

Rezoluții: răspunsuri transmise către Biroul Asigurătorilor de Autovehicule din România (B.A.A.R.) și alte birouri naționale sau companii de asigurare străine pentru determinarea asigurătorilor răspunzători, în baza legii, pentru prejudiciile suferite de persoane străine ca urmare a evenimentelor rutiere produse pe teritoriul României.

- Pentru anul 2004 in baza de date a C.S.A. exista urmatoarele informatii referitoare la reclamatii/plangerile/sesizarile depuse la C.S.A:

Nr. crt./ Obiectul reclamațiilor/ Nr. Reclamații/ Pondere in/ Reclamații finalizate și sesizărilor total

1. Asigurări de viață	25	3,7	25
2. Asigurări de accidente și boală	32	4,7	32
3. Asigurări de mijloace de transport terestru, altele decât cele feroviare	156	23,1	156
4. Asigurări de incendiu și calamități naturale	9	1,3	9
5. Asigurări de daune la proprietăți	12	1,8	12
6. Asigurări obligatorii de răspundere civilă pentru pagube produse terților prin accidente de autovehicule	378	55,8	378
7. Asigurări de răspundere civilă pentru pagube produse terților prin accidente de autovehicule (Carte Verde)	8	1,2	8
8. Asigurări de credite și garanții	1	0,2	1
9. Solicități informații	56	8,2	56
TOTAL	677	100%	677

Prin urmare, rezulta ca in cursul anului 2004, la Comisia de Supraveghere a Asigurarilor au fost inregistrate 677 reclamatii si sesizari. Din totalul reclamatiiilor un numar de 56 petitii au reprezentat solicitari de informatii. Fata de numarul total al reclamatiiilor si sesizarilor inregistrate la Comisia de Supraveghere a Asigurarilor in cursul anului 2004, un numar de 368 au fost solutionate potrivit pretentiilor petitionarilor. Pentru un numar de 253 reclamatii s-a constatat ca solicitarile petitionarilor sunt nefundamentate sau nejustificate.

Din numarul total de reclamatii, 386 petitii au privit asigurarea de raspundere civila pentru pagube produse tertilor prin accidente de autovehicule (atat asigurarea cu valabilitate pe teritoriul Romaniei, cat si asigurarea Carte Verde, avand o pondere de 57% din total.

Situația solicitărilor petenților și modul de soluționare a acestora prin rezoluții formulate, fundamentate potrivit concluziilor analizelor documentelor transmise atât de petiționari, cât și de societățile de asigurare vizate, coroborate cu prevederile

legale în vigoare și competențele Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor, sunt structurate după cum urmează:

- Cazuri în care autoritatea de supraveghere a intervenit în vederea efectuării, de către asigurători, a plății sumelor de despăgubire (pentru contractele de asigurare generale) și a plății integrale de despăgubire sau a diferențelor rezultate în urma recalculării sumelor asigurate sau de răscumpărare (pentru contractele de asigurări de viață), potrivit condițiilor contractuale – rezoluția constând în petiții soluționate potrivit pretențiilor petiționarilor (în cazul celor justificate), coroborate cu prevederile legale în vigoare la data producerii riscurilor asigurate;

- Solicitări nejustificate pentru obținerea de sume asigurate sau sume de despăgubiri, pretențiile formulate fiind în contradicție cu prevederile contractuale stipulate (pretenții pentru sume care depășesc limitele maxime stipulate în contractele de asigurare; cazuri în care asigurații nu au respectat clauzele și condițiile contractuale; formulări de cereri de despăgubiri pentru prejudiciile suferite în urma producerii unor riscuri excluse prin condițiile de asigurare.

În acest caz rezoluțiile date au constat în răspunsuri transmise petenților prin care s-a menționat existența unor neconcordanțe între pretențiile formulate și prevederile actelor normative în vigoare la data producerii riscurilor asigurate; de asemenea, au fost transmise petenților precizări privind drepturile și obligațiile părților contractante potrivit prevederilor Legii nr.136/1995 cu modificările și completările ulterioare;

- Solicitări de obținere a unor sume de despăgubire pentru prejudiciile suferite în urma producerii unor evenimente rutiere, care au făcut obiectul unor dosare aflate pe rolul instanțelor judecătorești (pentru determinarea cauzelor și împrejurărilor producerii riscurilor asigurate și stabilirea răspunderii asigurătorului, pentru cazurile de contestare a rezultatelor expertizelor tehnice, lipsa acordului uneia dintre părți privind suma indemnizațiilor stabilite). În aceste cazuri, prin răspunsurile scrise transmise, petiționarii au fost îndrumați să solicite informații autorității în speță sau să consulte hotărârile pronunțate;

- Cereri a căror soluționare excede atribuțiilor Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor (reclamații cu privire la modul de colaborare a asiguraților cu alți agenți economici a căror activitate nu intră în sfera de supraveghere a Comisiei; cereri de rezolvare a unor dosare care nu cuprind documente justificative, potrivit condițiilor contractuale; cereri de rezolvare a unor conflicte de muncă între asigurători și salariații sau colaboratorii acestora), în astfel de cazuri petiționarii fiind îndrumați, în scris, să formuleze cereri către autoritățile care au competențe legale pentru soluționarea cazurilor prezentate;

- Solicitări de informații cu privire la asigurători, brokeri de asigurare autorizați, răspunsurile către petiționari fiind elaborate potrivit solicitărilor, în conformitate cu prevederile art. 6 din Legea nr.32/2000, cu modificările și completările ulterioare;

- Solicitări ale petenților privind modul de aplicare a prevederilor contractuale cuprinse în contractele de asigurare facultative, precum și a reglementărilor referitoare la asigurarea obligatorie de răspundere civilă pentru pagube produse terților prin accidente de autovehicule, în aceste cazuri, răspunsurile formulate către petenți fiind elaborate potrivit solicitărilor, în baza prevederilor legale.

- **Pentru anul 2005 in baza de date a C.S.A. exista urmatoarele informatii referitoare la reclamatii/plangerile/sesizarile depuse la C.S.A:**

In perioada 01.01.2005 – 31.05.2005 au fost înregistrate un număr de 293 de reclamații și sesizări. Din totalul reclamațiilor înregistrate la Comisia de Supraveghere a Asigurărilor au vizat asigurarea obligatorie de răspundere civilă un nr. de 169 de sesizări, diferența de 124 având drept obiect asigurările facultative.

Structurat pe clase de asigurări, situația este următoarea:

1. Asigurări de bunuri în tranzit	1
2. Asigurări de mijloace de transport terestru, altele decât cele feroviare	53
3. Asigurări de răspundere civilă generală	2
4. Asigurarea de răspundere civilă pentru autovehicole(CARTE VERDE)	4
5. Asigurări de răspundere civilă pentru autovehicole (RCA)	169
6. Asigurare de deces	3
7. Asigurarea de accidente și boală	11
8. Asigurări de asistență turistică	4
9. Asigurare mixta de viață	17
10. sigurări de viață legate de investiții	1
11. sigurări permanente de sănătate	1
12. sigurări de incendiu și calamități naturale	1
13. Alte asigurări de daune la proprietăți	26

Din totalul de 293 de reclamații au fost soluționate: - favorabil - 152  
 - nefavorabil - 127  
 - solicitare informații - 14

Din numărul de 152 reclamații soluționate potrivit cererilor petenților un număr de 54 de sesizări au vizat plata cu întârziere a dosarelor de daună, 98 au privit recalcularea indemnizației de despăgubire.

Totodată, pentru un număr de 127 de sesizări s-a constatat că solicitarile petiționarilor sunt nefundamentate sau nejustificate.

**Mentionam ca informatiile pentru anul 2005 nu au putut fi comunicate la data depunerii solicitarii de catre reclamanta, intrucat nu exista o centralizare a acestora la acea data.**

## II.

- Pentru anul 2003 informatiile referitoare la deciziile de sanctionare se regasesc in Raportul anual privind activitatea desfasurata si evolutia pietei de asigurari in anul 2003;
- Pentru anul 2004 informatiile referitoare la deciziile de sanctionare se regasesc in Raportul anual privind activitatea desfasurata si evolutia pietei de asigurari in anul 2004 ;
- Pentru anul 2005 in baza de date a C.S.A. exista urmatoarele informatii referitoare deciziile de sanctionare:

- Referitor la societatile de asigurare precizam ca, in perioada 01.01.2005-01.06.2005, autoritatea de supraveghere nu a dispus aplicarea prevederilor art.39 din Legea nr.32/2000, cu modificarile si completarile ulterioare, in cazul nici unui asigurator.

- Referitor la brokerii de asigurare, in perioada 01.01.2005-01.06.2005, C.S.A. a aplicat urmatoarele sanctiuni:

- 1.S.C. PRIMA Asigurare Reasigurare Broker S.A.
  - amenda administrator 8.478.687 lei (dec.3260/28.02.2005)
  - amenda 5.000.000 lei (dec.3262/28.02.2005)
- 2.S.C. PSG Insurance Services S.R.L.
  - amenda administrator 8.400.000 lei (dec.3261/28.02.2005)
- 3.S.C. TDA INSURANCE BROKERAGE S.R.L.
  - retragere autorizatie de functionare (dec.3263/28.02.2005)
- 4.S.C. SOCIETATEA ROMANA DE BROKERAJ IN ASIGURARI S.R.L.
  - amenda 5.000.000 lei (dec.3264/28.02.2005)
- 5.S.C. MILLENIUM Brokeraj Group S.R.L.
  - amenda administrator 11.598.400 lei (dec.3265/28.02.2005)
  - amenda 1.500.000 lei (dec.3266/28.02.2005)
  - amenda administrator 13.918.080 lei (dec.3338/26.04.2005)
- 6.S.C. ASLECO ASIGURARI S.R.L.
  - retragere autorizatie de functionare (dec.3267/28.02.2005)
- 7.S.C. ASIBROK S.A.
  - amenda 1.500.000 lei (dec.3268/28.02.2005)
  - amenda administrator 11.935.094 lei (dec.3269/28.02.2005)
- 8.S.C. BROKER AR INSURANCE 2002 S.R.L.
  - retragere autorizatie de functionare (dec.3270/02.03.2005)
- 9.S.C. ALFAMAR WORLD BUSINESS AWB S.R.L.
  - amenda 20.000.000 lei (dec.3273/03.02.2005)
- 10.S.C. Z&A Asigurari S.R.L.
  - amenda 1.500.000 lei (dec.3333/26.04.2005)
  - amenda administrator 4.639.360 lei (dec.3334/26.04.2005)
- 11.S.C. TRINITY GLOBAL INSURANCE BROKERS S.R.L.
  - amenda 1.500.000 lei (dec.3335/26.04.2005)

- 12.S.C. MEDIA INVEST S.R.L.  
- amenda 5.000.000 lei (dec.3336/26.04.2005)  
- amenda administrator 10.245.280 lei (dec.3337/26.04.2005)
- 13.S.C. GLOBASIG 2002 S.R.L.  
- amenda 1.500.000 lei (dec.3340/26.04.2005)  
- avertisment scris(dec.3339/26.04.2005)
- 14.S.C. NEMES Broker de asigurare S.R.L.  
- avertisment scris (dec.3341/26.04.2005)
- 15.S.C. MAXYGO BROKERS S.R.L.  
- amenda 2.500.000 lei (dec.3343/26.04.2005)  
- amenda administrator 6.640.000 lei (dec.3342/26.04.2005)
- 16.S.C. EURO CONSULT BROKER S.R.L.  
- retragere autorizatie de functionare (dec.3344/26.04.2005)
- 17.S.C. LACOLI General Company S.R.L.  
- amenda 1.500.000 lei (dec.3373/26.05.2005)  
- amenda administrator 14.046.800 lei (dec.3374/26.05.2005)
- 18.S.C. HVB Leasing Insurance Broker S.R.L.  
- avertisment scris (dec.3375/26.05.2005)
- 19.S.C. GENERAL RISK SERVICES S.R.L.  
- retragere autorizatie de functionare (dec.3880/16.05.2005)

\*  
\*       \*  
\*

Fata de cele expuse mai sus, facem precizarea ca informatiile prezentate sunt cele existente in baza de date a C.S.A. , restul informatiilor solicitate prin adresa nr.46/24.06.2005 nefiind prelucrate la data prezentei.

Pe de alta parte, in urma analizei prevederilor Legii nr.544/2001 rezulta, fara dubiu, in opinia noastra, faptul ca autoritatile publice au obligatia sa asigure accesul la informatiile de interes public deja existente, si nu sa creeze anumite informatii solicitate de orice persoana fizica sau juridica.

De altfel, precizam ca informatiile de care autoritatea de supraveghere in domeniul asigurarilor dispune, la aceasta data, au fost prelucrate potrivit necesitatii de supraveghere a pietei de asigurari din Romania.

Precizam, totodata, faptul ca softul bazei de date nu permite extragerea informatiilor in structura solicitata, o astfel de structura presupunand prelucrarea manuala a tuturor dosarelor de reclamatii.

SECRETAR GENERAL

MIHAIL TECAU

