

**Ghid privind recomandări de bune practici
pentru instrumentarea dosarelor de daună auto RCA și CASCO
în vederea protejării drepturilor consumatorilor
de servicii și produse de asigurare**

Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF) are printre obiectivele sale conferite prin lege protecția consumatorului, funcție cheie în buna dezvoltare a piețelor financiare și în menținerea stabilității financiare.

Direcția Protecția Consumatorilor (DPC) monitorizează continuu entitățile care își desfășoară activitatea în piața financiară nebancaară la nivel de practici, comportamente, produse, clauze contractuale, precum și în ceea ce privește aspecte legate de transparență sau activități neautorizate, în contextul asigurării unei protecții adecvate a consumatorilor. Asigurarea unei piețe stabile și a dezvoltării acesteia se bazează pe gradul de încredere manifestat de consumatori, la rândul său acesta fiind definit de nivelul de asimetrie de informații, comportamentul entităților, hazardul moral, nevoile reale și posibilitățile financiare, nivelul de educație financiară atât al consumatorilor cât și al vânzătorilor de produse și servicii financiare etc.

Prezentul Ghid conține o listă de recomandări a celor mai bune practici pentru instrumentarea dosarelor de daună auto RCA și CASCO în scopul protejării drepturilor consumatorilor de servicii de asigurare, neavând un caracter obligatoriu.

Societățile de asigurare vor informa autoritatea dacă vor aplica sau nu recomandările de bune practici stabilite în Ghid. În cazul în care nu sunt de acord cu aplicarea acestor recomandări vor comunica motivele refuzului, motive care vor fi făcute publice pe site-urile proprii, indicând, totodată, practica pe care o vor urma.

Rolul acestui *Ghid privind Recomandări de bune practici* este de a susține și a oferi îndrumare societăților de asigurare în vederea prevenirii prejudiciilor aduse consumatorilor și a susținerii unei bune gestionări a conflictelor de interpretare sau de interese astfel încât să se asigure că obiectivele, interesele și nevoile consumatorilor de servicii de asigurare sunt luate în considerare.

Scopul *Ghidului Recomandări de bune practici* este de a îmbunătăți protecția consumatorilor de asigurări prin crearea unui cadru unitar la nivelul pieței de asigurări auto în ceea ce privește modul de instrumentare a dosarelor de daună, asigurarea accesului la informații de interes pentru adoptarea unei decizii raționale, astfel încât consumatorul să poată fi informat concis, corect, fără a necesita cunoștințe de specialitate, în procesul informării, instrucției și/sau consilierii acordate în mod obiectiv de către societățile de asigurare.

Astfel, în relația cu consumatorii, societățile de asigurare trebuie să promoveze produse și servicii în condiții de transparență și corectitudine, astfel încât aceștia să poată înțelege caracteristicile produselor și să poată asimila corect condițiile contractuale, cunoscând atât drepturile cât și obligațiile ce le revin.

I. Recomandări în vederea creării unui cadru unitar de instrumentare a dosarelor de daună auto RCA

1. Efectuarea constatării și a reconstatării avariilor

Societățile de asigurare trebuie:

- a) Să dispună de personal specializat, propriu sau mandatat, cu pregătire profesională corespunzătoare și instruit periodic corespunzător, care să respecte termenul legal de efectuare a constatărilor/reconstatărilor prevăzute de reglementările specifice și care să asigure cuprinderea corectă în documentele de constatare / reconstatare a tuturor reperelor avariate în respectivul eveniment pentru care persoana păgubită solicită despăgubire cu menționarea soluției adoptate pentru acestea, care să garanteze siguranța rutieră post-reparație.
- b) Să respecte termenele pentru efectuarea constatărilor, respectiv de maximum 5 zile lucrătoare și reconstatărilor în regim rapid, maxim 3 zile, în toate cazurile de daună avizate. Procedura constatării și reconstatării daunelor se aplică tuturor societăților de asigurare. Aceasta se poate realiza și prin implementarea unor avertizări în acest sens în sistemul informatic al fiecărei societăți de asigurare. După expirarea termenelor legale pentru efectuarea constatării, respectiv reconstatării daunei, în lipsa unui proces - verbal de constatare sau reconstatare eliberat de societatea de asigurare, persoana pagubită are posibilitatea să apeleze la orice expert tehnic autorizat în vederea constatării/reconstatării daunelor și stabilirii soluțiilor tehnice necesare remedierii avariilor. Constatarea daunelor se efectuează de către societatea de asigurare emitentă a contractului RCA sau de alte entități avizate de autoritățile competente. Dacă societatea de asigurare nu formulează obiecțiuni tehnice în termenul de 5 zile de la data luării la cunoștință, aceasta va elibera un document de acceptare a soluțiilor tehnice în termenul menționat anterior, iar remedierea avariilor se va efectua conform soluțiilor stabilite de expertul tehnic menționat anterior, cu posibilitatea reconstatării justificate.
- c) Să emită documentul de acceptare a reparației în termen de maximum 5 zile după efectuarea de către Asigurator a verificărilor necesare și a verificării că sunt îndeplinite condițiile de plată ulterioară a despăgubirii. În caz contrar, în situații justificate, societatea de asigurare va notifica persoana păgubită cu privire la efectuarea de investigații suplimentare.
- d) Să întocmească procesele-verbale de constatare, în sensul cuprinderii tuturor avariilor vizibile, rezultate din accident, cu stabilirea de soluții tehnice care să țină cont de tehnologia de reparație stabilită de producătorul mărcii și să înmâneze persoanei păgubite aceste documente cu ocazia efectuării constatării pagubelor. Aceste soluții tehnice nu trebuie să afecteze calitatea reparațiilor și siguranța rutieră.
- e) În situația în care unitățile de specialitate consideră că anumite soluții tehnice, stabilite de asigurator pentru readucerea vehiculului la starea dinaintea producerii evenimentului, nu respectă specificațiile producătorului și nu asigură siguranța în circulație vor informa

asigurătorul solicitându-i acestuia schimbarea soluției tehnice în baza unei note tehnice justificată. Nota tehnică va fi însoțită de specificația producătorului sau alt document similar, în baza căreia se solicită schimbarea soluției tehnice, după caz.

De corectitudinea soluțiilor tehnice stabilite prin procesul verbal de constatare / reconstatare răspunde personalul de specialitate responsabil cu desfășurarea activității de constatare și lichidare a daunelor auto, iar unitățile de specialitate autorizate răspund legal pentru soluțiile tehnice a căror schimbare au solicitat-o prin nota tehnică și de serviciile de reparații prestate.

- f) Să formuleze obiecții, dacă este cazul, asupra soluțiilor tehnice adoptate de unitatea reparatoare pentru reperatele din procesul verbal de constatare/reconstatare. Acestea vor fi formulate în scris pe baza unei expertize tehnice efectuate de un expert autorizat în maximum 10 zile lucrătoare de la data la care acestea au fost comunicate societății de asigurare. Dacă societatea de asigurare nu formulează obiecții asupra soluției tehnice solicitate în acest termen, va elibera un document de acceptare a acesteia în termenul menționat anterior, iar remedierea avariilor se va efectua conform soluțiilor stabilite de unitatea reparatoare, cu posibilitatea efectuării reconstatărilor ulterioare justificate.
- g) Să emită documentul de acceptare a schimbării soluției tehnice în termen de maximum 10 zile, menționat anterior.
- h) Să includă în procesul verbal de constatare a pagubelor o secțiune în care persoana păgubită să poată face mențiuni asupra elementelor constatate sau pentru care solicită cuprinderea în procesul verbal, ca rezultate din unul și același eveniment sau asupra soluțiilor tehnice stabilite de asigurător sau solicitate de unitatea reparatoare.
- i) Să înainteze oferta de despăgubire pe baza evaluării financiare a soluției tehnice de remediere.

2. Investigații suplimentare

- a) Societățile de asigurare au dreptul de a efectua investigații, prevăzute în Norma RCA aplicabilă poliței de asigurare RCA în baza căreia s-a deschis de daună auto, doar în mod justificat, evitându-se posibila practică ca termenul de instrumentare a dosarelor de daună să fie prelungit artificial și să tindă spre limita maximă de 3 luni. Se va asigura un dialog deschis cu persoanele implicate în evenimentele investigate, astfel încât atunci când este necesară efectuarea de investigații suplimentare, acestea să poată fi finalizate în cel mai scurt timp. Decizia privind soluția adoptată într-un dosar de daună, respectiv formularea unei oferte de despăgubire, sau respingerea parțială sau totală a despăgubirii, trebuie justificată și transmisă persoanei păgubite cu respectarea condițiilor și a termenului prevăzute de Norma RCA.
- b) În cazul în care se efectuează investigații, concluziile acestora trebuie să se regăsească într-un document intern (raport/expertiză/referat/notă) care să justifice soluția adoptată pe baza fotografiilor, schițelor, descrierii locului evenimentului, analizei efectuate etc.;

- c) În toate cazurile în care se decide respingerea parțială sau integrală a pretențiilor de despăgubire, trebuie să se întocmească un document în sensul celor de mai sus în care să se justifice temeinic soluția adoptată;
- d) Pentru respectarea termenului prevăzut de Norma RCA aplicabilă poliței de asigurare RCA în baza căreia s-a deschis de daună auto, ar fi oportună implementarea unui sistem de avertizare a termenului până la care trebuie făcută comunicarea cu păgubitul, sistem care să supravegheze cazurile supuse investigațiilor suplimentare, cu introducerea în procedurile proprii a întocmirii documentului anterior menționat la finalizarea cercetărilor suplimentare.

3. Întocmirea ofertelor de despăgubire

- a) În stabilirea ofertelor de despăgubire, societățile de asigurare trebuie să utilizeze sisteme de specialitate pentru evaluarea daunelor auto, astfel încât cuantumul despăgubirii oferit să fie just și să țină seama de aducerea bunului avariat la starea anterioară producerii evenimentului, cu luarea în considerare a calității pieselor bunului avariat echipat la momentul producerii evenimentului.
- b) Ofertele de despăgubire stabilite și comunicate nu trebuie să conducă la îngrădirea dreptului persoanei păgubite de a repara vehiculul în orice unitate de specialitate.
- c) În cazul în care pentru reparații se solicită plata despăgubirii înainte de efectuarea reparațiilor, cuantumul pagubei se stabilește luând în calcul prețurile practicate de către unitățile de specialitate sau prevăzute în sistemele de specialitate pentru evaluarea daunelor auto, pentru manopera aferentă reparației/înlocuirii pieselor avariate, precum și pentru părți componente, piese înlocuitoare noi și materiale ; cuantumul pagubei poate fi reanalizat la solicitarea persoanei prejudiciate/asiguratului pe baza documentelor justificative de reparație și a celor privind plățile efectiv efectuate (în cazul în care a piesele, materialele au fost achiziționate de către persoana pagubită), prezentate ulterior efectuării reparațiilor
- d) Consumatorii pot prezenta devize de reparație realizate în orice sistem de specialitate pentru evaluarea daunelor auto, devize care vor fi acceptate de către societăți după verificarea realității și corectitudinii acestora.
- e) Să accepte cererea de despăgubire pe baza evaluării financiare a pieselor și a soluției tehnice de remediere stabilită anterior

4. Considerente privind stabilirea despăgubirilor în cazul daunelor parțiale

Societățile de asigurare trebuie să aplice într-un mod unitar și rațional, în interesul legitim al consumatorului prevederile Normei RCA aplicabile, referitoare la stabilirea cuantumului pagubei, care presupune:

- a) Stabilirea despăgubirii pe baza devizului elaborat în sisteme de specialitate, pus la dispoziție de persoana păgubită și verificat de societatea de asigurare sau în baza devizului întocmit de către societatea de asigurare, dacă persoana păgubită nu pune la dispoziție un deviz estimativ, la nivelul prețurilor practicate de „unitățile de specialitate”;
- b) Cuprinderea în cuantumul despăgubirii a poziției 2% diverse piese mici din devizul de reparație, dacă sistemul de specialitate utilizat prevede această categorie;
- c) Societatea de asigurare are obligația de a despăgubi partea prejudiciată pentru prejudiciile suferite în urma accidentului produs prin intermediul vehiculului asigurat, potrivit pretențiilor formulate în cererea de despăgubire, dovedite prin orice mijloc de probă. În lipsa unei cereri de despăgubire, întocmirea ofertelor de despăgubire și acordarea despăgubirilor se vor face de către societățile de asigurare, astfel încât să permită remedierea tuturor avariilor rezultate în urma evenimentului avizat, indiferent dacă acestea se întocmesc în baza documentelor de reparație sau nu;
- d) Eliminarea cazurilor de diminuare în mod abuziv a despăgubirii prin invocarea clauzelor contractuale prevăzute în convențiile de colaborare încheiate de către societăți cu alte unități reparatoare;
- e) Acceptarea devizelor realizate în orice sistemele de specialitate pentru evaluarea daunelor auto.

5. Modul de instrumentare a dosarelor de daună în cazul daunelor totale

În caz de daună majoră/daună totală, se recomandă ca toate societățile de asigurare autorizate să practice RCA să aibă un mod de lucru unitar la nivel de piață, în ceea ce privește:

- a) Încadrarea daunei avizate în categoria daunelor totale/daunelor majore prin stabilirea în mod unitar de către societățile de asigurare a valorii de piață a vehiculelor avariate precum și a cuantumului pagubei luându-se în calcul și valoarea TVA; pentru încadrarea daunei avizate în categoria daunelor totale/daunelor majore societățile de asigurare vor lua în considerare devizul estimativ de reparație depus de persoana păgubită, întocmit de unitate reparatoare legal autorizată.
- b) Stabilirea valorii de piață a vehiculului prin folosirea doar a sistemelor de specialitate care permit identificarea acestuia, pornind de la codul VIN (seria de șasiu), acolo unde există și care țin seamă de parcursul în kilometri al vehiculului, returnând o valoare unică de piață, nu o plajă de valori, luându-se în calcul și valoarea TVA aferentă.
- c) Societățile de asigurare sunt obligate ca în caz de daună majoră să respecte prevederile Normei RCA aplicabile cu privire la:
 - ✓ informarea persoanei păgubite în termenul legal de 10 zile de la avizare astfel încât să se evite ulterior conflictele legate de cuantumul despăgubirii acordate în astfel de situații;

- ✓ Adresa de informare va cuprinde:
 - explicitarea modului de calcul al daunei,
 - comunicarea posibilității persoanei păgubite de a valorifica epava printr-o unitate autorizată, specializată în dezmembrarea și reciclarea vehiculelor;
 - comunicarea obligației persoanei păgubite de a prezenta asiguratorului dovada radierii din evidența circulației a vehiculului valorificat.
- d) Pentru cazurile de daună totală, pentru o mai bună monitorizare a acestora ar fi oportună introducerea unei atenționări în sistemul electronic de întocmire a dosarelor de daună, imediat după constatarea pagubelor.

6. Despăgubirea aferentă bunurilor aflate în patrimoniul persoanelor juridice

În cazul altor bunuri, în afara vehiculelor, aflate în patrimoniul persoanelor juridice este necesar ca societățile de asigurare să aibă un mod de lucru unitar, conform practicii generale existentă la nivelul pieței, prin achitarea valorii integrale a bunului avariat, astfel cum rezultă aceasta din documentele de reparație.

7. Rolul și responsabilitatea partenerilor terți în cadrul activității de dezdăunare

În vederea responsabilizării unităților de specialitate pentru efectuarea reparațiilor în condiții de siguranță rutieră și pentru protejarea drepturilor și intereselor consumatorilor, se recomandă societăților de asigurare să colaboreze cu unități reparatoare autorizate care:

- a) în cadrul reparației, vor respecta procesul verbal de constatare/reconstatare a pagubelor atât în ceea ce privește piesele avariate, cât și soluțiile tehnice stabilite;
- b) în cadrul reparației, vor folosi piese și materiale în concordanță cu tipul și calitatea menționate în devizul sau factura de reparații;
- c) în cazul în care identifică o soluție tehnică mai ieftină, fără a fi afectată calitatea reparațiilor, o va prezenta societății de asigurare în termen de maximum 2 zile lucrătoare de la identificarea acesteia .

Societățile de asigurare:

- d) nu se vor implica în achiziția de piese de schimb sau indicarea de soluții care pot afecta calitatea reparațiilor și siguranța rutieră;
- e) nu vor constrânge sau stimula unitățile service partenere prin aplicarea de discounturi sau bonificații pentru a folosi în cadrul reparațiilor auto piese de schimb din categoria AM - calitate inferioară;

- f) vor respecta și adopta soluțiile tehnice stabilite de către producatorul auto sau cele stabilite de către expertul tehnic, putând solicita contraexpertize sau investigații, dacă consideră necesar.
- g) vor comunica la solicitare date privind valabilitatea poliței către unitatea reparatoare.

II. Recomandări în vederea creării unui cadru unitar de instrumentare a dosarelor de daună și stabilire a despăgubirii în cazul asigurațiilor auto facultative (CASCO)

8. Eliminarea din condițiile de asigurare a acelor prevederi care limitează drepturile asiguratului de a opta pentru repararea vehiculului avariat și încadrat ca daună totală

Asiguratului nu i se va îngădi dreptul de a opta pentru efectuarea reparației în caz de daună totală și i se vor acorda despăgubiri până la nivelul sumei asigurate în cazul în care se optează pentru reparare.

9. Folosirea aceleiași metode de evaluare a valorii vehiculelor atât la momentul subscrierii cât și la stabilirea cuantumului despăgubirii în caz de daună totală

În scopul realizării egalității de tratament a asiguraților atât la momentul încheierii polițelor CASCO, cât și la momentul producerii unei daune totale a vehiculului asigurat, se vor revizui condițiile de asigurare, acolo unde este cazul, astfel încât metoda folosită la evaluarea vehiculului pentru stabilirea sumei asigurate la încheierea poliței de asigurare să fie identică cu metoda folosită la stabilirea cuantumului despăgubirii în caz de daună totală, prin:

- a) implementarea unui sistem de specialitate în vederea identificării vehiculului în baza seriei VIN și a evaluării acestuia în funcție de numărul de kilometri parcurși și a gradului de întreținere, astfel încât suma asigurată să coincidă cu valoarea reală a vehiculului în piața de profil.
- b) folosirea cataloagelor de specialitate,
- c) folosirea facturilor de achiziție în cazul autovehiculelor noi.

10. În cazul daunelor parțiale, prevederile contractuale vor fi clare în ceea ce privește modalitatea de stabilire și acordare a despăgubirii convenite asiguratului, în funcție de tipul unității reparatoare, respectiv parteneră / neparteneră.

Societățile de asigurare vor cuprinde în condițiile de asigurare prevederi clare care să nu dea naștere la interpretări, în ceea ce privește cuantumul daunei parțiale. Condițiile de asigurare trebuie să prevadă modul de stabilire al despăgubirii acordate atât în cazul efectuării reparațiilor cu un service partener cât și în caz contrar.

Condițiile de asigurare trebuie să asigure o informare corectă a asiguraților prin prezentarea de o manieră cât mai clară a avantajelor /dezavantajelor efectuării reparațiilor în unitățile service agreate, respectiv a condițiilor de stabilire a despăgubirilor în aceste situații.

11. Acordarea despăgubirii înainte de efectuarea reparațiilor sau în „regie proprie”

Evaluarea daunei efectuată de către societățile de asigurare este în concordanță cu avariile consemnate în procesele verbale de constatare și asumate de unitatea reparatoare ca respectând cerințele producătorului mărcii respective, iar devizele estimative să fie întocmite într-un sistem de specialitate pentru evaluarea daunelor auto. În acest sens, condițiile de asigurare trebuie să prevadă în mod explicit modalitatea de calcul a despăgubirii în cazul în care asiguratul solicită plata despăgubirii înainte de efectuarea reparației sau în regie proprie, iar asigurații să aibă acces la informațiile cu privire la modul de stabilire al despăgubirilor convenite, inclusiv la categoria pieselor de schimb utilizate.

Asigurații pot prezenta devize întocmite în sistemele de specialitate pentru evaluarea daunelor auto, societățile de asigurare având dreptul de a verifica corectitudinea devizului în raport cu cerințele producătorului mărcii.

12. Definirea în cadrul condițiilor de asigurare a tipului de piese ce pot fi folosite în cazul unei daune totale/partiale a vehiculului.

Se definesc explicit tipurile de piese care pot face obiectul despăgubirii acordate de asigurător, precizându-se în condițiile de asigurare care este originea acestora, cu respectarea prevederilor legale aplicabile.

La încheierea poliței, asigurătorul va oferi posibilitatea asiguratului ca în cazul producerii unei daune să poată opta pentru folosirea unui anumit tip de piese (ex: OS, OEM, OE) în procesul de reparație, opțiune care se impune a fi corelată cu prima de asigurare aferentă poliței. Nu se vor folosi piese de tip AM – calitate inferioară.

În cazul daunelor totale, pentru stabilirea cuantumului pagubei societățile de asigurare vor lua în calcul tipul de piese pentru care a optat asiguratul la intrarea în asigurare.

Societățile de asigurare:

- a) nu se vor implica în achiziția de piese de schimb sau indicarea de soluții care pot afecta calitatea reparațiilor și siguranța rutieră;
- b) nu vor constrânge sau stimula unitățile service partenere prin aplicarea de discounturi sau bonificații pentru a folosi în cadrul reparațiilor auto piese de schimb din categoria AM - calitate inferioară, sau o categorie diferită decât cea comunicată asiguratului;

- c) vor respecta și adopta soluțiile tehnice stabilite de către producatorul auto sau cele stabilite de către expertul tehnic solicitat de către asigurat, putând solicita contraexpertize sau investigații, dacă consideră necesar.

13. Investigații suplimentare

În contractul de asigurare se va stipula o prevedere contractuală referitoare la perioada în care societățile de asigurare pot desfășura investigații cu privire la cauzele și împrejurările producerii evenimentului. În cazul în care se efectuează investigații suplimentare, concluziile acestora trebuie să se regăsească într-un document intern (raport/expertiză/referat/notă) întocmit pe baza fotografiilor, schițelor, descrierii locului evenimentului, analizei efectuate etc.;

În toate cazurile în care se decide respingerea parțială sau integrală a pretențiilor de despăgubire, trebuie să se întocmească un document în sensul celor de mai sus în care să se justifice temeinic soluția adoptată.

14. Informarea corectă și completă a asiguratului cu privire la toate costurile ce derivă din contractul de asigurare

Fiecare contract de asigurare să prevadă costurile suportate de asigurat în valoare specificată, fie explicit în cadrul contractului, fie ca anexă, constituindu-se o listă a costurilor ce derivă sau pot deriva din respectivul contract. Conform legislației în vigoare, asiguratul are dreptul de a fi informat încă din faza pre-contractuală cu privire la toate costurile care ar putea să îi revină conform relației contractuale.

Dacă există costuri ce pot fi exprimate în sumă fixă și costuri pentru care valoarea poate varia, se va menționa asiguratului care este referința la care se raportează.

Nu pot fi impuse asiguratului prin contractul de asigurare costuri directe legate de activitatea de reasigurare, care cade exclusiv în atribuțiile societăților de asigurare.

Nu pot fi impuse asiguratului prin contractul de asigurare costuri fixe directe de reziliere, dacă rezilierea este prevăzută ca o clauză contractuală.

15. Informarea asiguratului cu privire la clauzele contractuale de asigurare și explicarea acestora

La vânzarea unui produs de asigurare societățile de asigurare și intermediarii în asigurări vor explica consumatorului clauzele cuprinse în contractul de asigurare, în special cu privire la obiectul asigurării, riscurile acoperite, la excluderi, la procedura de urmat în cazul unei daune, la drepturile și obligațiile părților.

Este dreptul consumatorilor de a fi informați încă din perioada pre-contractuală cu privire la clauzele unui contract. La solicitarea potențialului asigurat, societățile de asigurare trebuie să pună la

dispoziția solicitantului un exemplar al contractului de asigurare, permițându-i acestuia un timp suficient pentru a analiza și a înțelege conținutul contractului.

Cunoașterea de către asigurat în mod corect a clauzelor contractuale diminuează eventuale neînțelegeri sau litigii ulterioare cu societatea de asigurare.

Este util ca societățile de asigurare sau intermediarii în asigurări să recomande consumatorilor citirea cu atenție și înțelegerea clauzelor contractuale. De asemenea, entitățile răspund tuturor întrebărilor adresate de consumator, astfel încât acesta să poată deține informațiile necesare pentru alegerea produselor de asigurare, care corespund nevoilor și cerințelor sale.

Asiguratorii care tarifează diferit în funcție de unitatea reparatoare unde se poate adresa asiguratul, vor menționa explicit, cu caractere mari acest aspect iar asiguratul va lua la cunoștință de această prevedere și de lista unităților reparatoare agreate, dacă este cazul.

16. Stabilirea la încheierea contractelor de asigurare a modalității de comunicare dintre societatea de asigurare și asigurat, în calitate de părți ale contractului respectiv

La încheierea unui contract de asigurare societățile de asigurare vor stabili împreună cu asiguratul care este modalitatea preferată de acesta din urmă pentru a-i fi comunicate eventualele modificări ale condițiilor ce derivă din contractul de asigurare. (Exemplu: lista unităților service partenere)

Este important pentru consumator ca informațiile care se modifică și care au efecte asupra derulării contractului să îi fie furnizate prin intermediul unui mediu solid de stocare, anterior modificării contractului de asigurare prin încheierea unui act adițional la contract. Nu vor fi comunicate informații privind modificări ale condițiilor contractuale numai prin intermediul paginii de internet a societății de asigurare. În această situație, aceste modificări nu îi pot fi opozabile asiguratului.