

2.2. Principalele reguli privind încheierea contractelor de asigurare de către intermediarii în asigurări

CONTRACTUL DE ASIGURARE. ASPECTE GENERALE

Prin **contractul de asigurare**, *contractantul asigurării sau asiguratul se obligă să plătească o primă asigurătorului, iar acesta din urmă se obligă ca, în cazul producerii riscului asigurat, să plătească o indemnizație, după caz, asiguratului, beneficiarului asigurării sau terțului păgubit.*

Părțile contractului de asigurare sunt: asigurătorul, asiguratul și, în anumite cazuri, contractantul asigurării, dacă este diferit de asigurat.

Pentru asigurători, contractul de asigurare reprezintă produsul prin care se materializează activitatea de asigurare în toate componentele sale, respectiv *oferirea, distribuția, negocierea și încheierea contractului, încasarea de prime, lichidarea de daune, activitatea de regres și recuperare.*

Pentru asigurați/ beneficiari/ terți prejudiciați contractul de asigurare reprezintă un mijloc de protecție pentru viața și/ sau patrimoniul acestora împotriva evenimentelor nedorite sau inerente care se produc. Aceste persoane sunt denumite generic de legislația privind distribuția de asigurări *clienți* sau *potențiali clienți*, prin client fiind avuți în vedere *consumatorii* (persoanele fizice) și persoanele juridice.

Pentru a putea fi dovedit, contractul de asigurare se încheie în formă scrisă sub forma unui document denumit *poliță de asigurare* sau *certificat de asigurare* emis și semnat de asigurător ori prin *nota de acoperire* emisă și semnată de brokerul de asigurare.

Polița de asigurare trebuie să indice:

- *numele sau denumirea, domiciliul ori sediul părților contractante, precum și numele beneficiarului asigurării, dacă acesta nu este parte în contract;*
- *obiectul asigurării*
- *riscurile ce se asigură;*
- *momentul începerii și cel al încetării răspunderii asigurătorului*
- *prima de asigurare;*
- *suma asigurată;*
- *modalitatea și termenele de plată a indemnizațiilor de asigurare, a sumelor de răscumpărare și a sumelor asigurate;*
- *excluderile din asigurare;*
- *informații privind orice drepturi pe care le pot avea părțile de a rezilia contractul înainte de termen sau unilateral, inclusiv orice penalități impuse de contract în asemenea cazuri;*
- *alte informații.*

Fără a intra în detalii asupra **coordonatelor juridice** ale contractului de asigurare, două repere specifice acestuia predomină:

1. **caracterul aleatoriu** - niciuna dintre părțile contractante nu cunoaște la încheierea contractului dacă va avea un câștig sau va suferi o pierdere în perioada de asigurare;
2. **caracterul de adeziune** - clauzele sunt prestabilite sau redactate de către asigurător și propuse asiguratului/ contractantului asigurării. Codul civil stabilește că persoana care contractează asigurarea este obligată să răspundă în scris la întrebările formulate de asigurător și să declare la încheierea contractului orice informații sau împrejurări pe care le cunoaște și care sunt esențiale pentru evaluarea riscului.

INFORMAȚIILE PE CARE DISTRIBUITORII DE ASIGURĂRI TREBUIE SĂ LE FURNIZEZE CLIENȚILOR SAU POTENȚIALILOR CLIENȚI

Cerințe de conduită. Principii și interdicții

Distribuitorii au obligația să acționeze întotdeauna în relația cu clienții în mod *onest, corect și profesionist*.

Distribuitorii au obligația:

- **de a furniza** clienților *informații corecte, clare, neînșelătoare și ușor identificabile*;
- **de a respecta anumite interdicții** legale. Distribuitorilor de asigurări **le este interzis**:
 - *să fie remunerați, să își remunereze personalul și să îi evalueze performanțele într-un mod care să contravină celor mai bune interese ale clienților*;
 - *să adopte măsuri care, prin intermediul remunerării, al obiectivelor de vânzări sau prin alte mijloace, constituie un stimulent pentru a recomanda clienților un anumit produs în detrimentul altuia mai corespunzător pentru nevoile clienților respectivi*.
 - *să accepte sau să primească remunerație de la terți și împuterniciții acestora în legătură cu distribuția produselor de asigurare ori să acorde sau să plătească respectivelor persoane remunerații pentru această activitate*.

Prin *remunerație* se înțelege oricare din modalitățile următoare: comision, onorariu, cost sau alt tip de plată, inclusiv beneficiu economic sau alt avantaj ori stimulent financiar sau nefinanciar, oferit sau acordat pentru activitățile de distribuție.

O interdicție suplimentară, specifică numai intermediarilor și intermediarilor de asigurări auxiliare este aceea potrivit căreia acestor persoane le este interzis să facă reclamă ori publicitate remunerată pentru produsele, activitatea sau acțiunile de orice fel ale asigurătorilor.

 Informații comune tuturor tipurilor de asigurări care trebuie furnizate clienților sau potențialilor clienți anterior încheierii unui contract de asigurare

Înainte de încheierea unui contract de asigurare, toți distribuitorii de asigurări, iar, în anumite cazuri, fie numai asigurătorii, fie numai intermediarii de asigurări, prezintă **în timp util** mai multe tipuri de informații, după cum urmează:

1. Informații generale despre asigurător/intermediar:

- *identitatea și adresa acestora;*
- *calitatea de intermediar sau de asigurător deținută, după caz;*
- *dacă oferă consultanță pentru produsele comercializate. Prin consultanță, în sensul legislației privind distribuția de asigurări, se înțelege furnizarea unei recomandări personalizate unui client sau potențial client, la cererea acestuia sau la inițiativa distribuitorului de asigurări, în legătură cu unul sau mai multe contracte de asigurare;*
- *procedurile de reclamații/ petiționare și informații privind procedurile de soluționare alternativă a litigiilor, fără excluderea dreptului clienților de a se adresa instanțelor.*

Suplimentar, intermediarii de asigurări trebuie să informeze clientul sau potențialul client în legătură cu:

- *registru în care sunt înscrși și cum pot verifica acest aspect;*
- *dacă reprezintă clientul sau acționează pentru și în numele unui asigurător.*

2. Informații privind conflictul de interese:

- *participațiile calificate deținute de intermediari în cadrul asigurătorilor și de asigurători sau societățile mamă ale acestora în cadrul intermediarilor;*

- în legătură cu contractul de asigurare, **intermediarii de asigurări**, trebuie să informeze clientul sau potențialul client:

- *dacă oferă consultanță bazată pe o analiză imparțială și personală;*
- *dacă are obligația contractuală de a lucra doar cu unul sau mai mulți asigurători și care sunt aceștia;*
- *denumirea asigurătorului cu care lucrează în cazul în care nu lucrează decât cu unul singur;*

- natura remunerației primită.

Asigurătorii furnizează clienților sau potențialilor clienți informații asupra naturii remunerației pe care o primesc angajații pentru contractul de asigurare respectiv.

3. Acordarea consultanței

Prima etapă a procesului de consultanță constă în *evaluarea cerințelor și necesităților clienților*.

Pe baza evaluării efectuate, distribuitorii *furnizează* clienților *informații obiective și ușor de înțeles* despre produsul de asigurare propus, iar, în cazul unui contract de asigurare specific, *motivul adecvării aceluia contract la cerințele și nevoile clienților va trebui să fie documentat*.

Consultanța ține seama atât de *complexitatea produsului de asigurare* propus, cât și de *tipul de client* căruia i se adresează – persoană fizică sau persoană juridică, persoană fizică având studii medii sau persoană fizică având studii superioare etc.

Legea 236/2018 prevede obligativitatea consultanței numai pentru produsele cu componentă investițională, însă Norma 19/2018 prevede că de la obligativitatea furnizării consultanței sunt exceptate în

mod excepțional numai următoarele asigurări: în cazul asigurărilor de răspundere civilă, asigurării obligatorii a locuințelor, asigurărilor medicale de călătorii în străinătate, precum și a altor asigurări impuse de legislația în vigoare, dar numai dacă clienții nu au optat pentru consultanță.

Informații privind vânzarea combinată. Cerințe suplimentare

Vânzarea combinată se referă la furnizarea unui produs de asigurare împreună cu un serviciu sau un produs auxiliar care nu este o asigurare și care compun același pachet sau același acord.

Nu fac obiectul cerințelor de informații privind vânzarea combinată produsele de asigurare auxiliare unui serviciu sau activități de investiții, contract de credit sau servicii aferente conturilor de plăți.

Vânzarea combinată nu vizează distribuția de produse de asigurare multi risc care acoperă mai multe tipuri de riscuri.

În cazul vânzării combinate, distribuitorii de asigurări sunt obligați să-i informeze pe clienți sau potențialii clienți dacă au posibilitatea să cumpere separat diferitele componente ale pachetului sau acordului.

Informații privind asigurările de viață. Cerințe suplimentare

Înainte de încheierea unui contract de asigurare, distribuitorii au obligația să furnizeze **modalitatea în care clientul va putea avea un acces facil la raportul anual** privind solvabilitatea și stabilitatea financiară a asigurătorului.

Clienții sau potențialii clienți au dreptul legal de a le fi comunicate informații despre contractul de asigurare de viață propus constând în funcționalități și caracteristici ale produsului.

Pe întreaga durată a contractului, distribuitorii de asigurări comunică clienților orice schimbare referitoare la datele de identificare și/ sau forma juridică ale asigurătorului, condițiile de asigurare, precum și a altor elemente prezentate anterior încheierii contractului de asigurare de viață.

Annual, distribuitorii informează clienții privind situația beneficiilor, dacă sunt incluse în contractul de asigurare.

Informații privind produsele de investiții bazate pe asigurări.

Cerințe suplimentare

Produsele de investiții bazate pe asigurări sunt acele produse de asigurări de viață care oferă o valoare la scadență sau o valoare de răscumpărare expusă parțial sau integral, direct sau indirect, fluctuațiilor pieței.

Fac parte, alături de *produsele de investiții individuale structurate sau PRIIP* din categoria produselor financiare generic intitulate *produse de investiții individuale structurate și bazate pe asigurări (PRIIP)*.

Având în vedere că PRIIP sunt complexe și greu de înțeles, este dreptul clienților sau potențialilor clienți de a le fi explicate astfel încât să le înțeleagă și să fie în deplină cunoștință de cauză atunci când aleg un astfel de produs cu privire la natura, caracteristicile, riscurile, costurile, câștigurile și pierderile potențiale care derivă din acesta.

Distribuitorii de produse de investiții bazate pe asigurări au cerințe de informare suplimentare în relația cu clienții:

1. Informații privind conflictele de interese

Informarea privind potențialul conflict de interese se furnizează pe un *suport durabil* – hârtie sau orice alt instrument care permite stocarea și reproducerea exactă a informațiilor adresate personal clientului – și cu suficiente detalii care să-i permită acestuia luarea unei decizii în cunoștință de cauză.

2. Informații obligatorii indiferent dacă se acordă sau nu consultanță

3. Consultanța privind produsele de investiții bazate pe asigurări

Distribuitorii de asigurări solicită de la respectivul client sau potențial client următoarele informații

- cunoștințele și experiența în domeniul investițiilor, relevant pentru tipul respectiv de produs sau serviciu;
- situația financiară, inclusiv capacitatea de a suporta pierderi;
- obiectivele privind investițiile, inclusiv toleranța la risc.

Recomandarea adecvată a unui produs trebuie să vizeze **toleranța la risc** și **capacitatea clientului sau potențialului client de a suporta pierderi financiare** ca urmare a achiziționării respectivului produs.

Nu este necesară evaluarea caracterului adecvat și corespunzător la cerințele și nevoile clientului sau potențialului client dacă sunt îndeplinite cumulativ 4 condiții, respectiv:

1. produsul implică expunerea investițiilor clientului la instrumente financiare care nu sunt considerate complexe;
2. activitatea de distribuție are loc la inițiativa clienților sau potențialilor clienți;
3. clienții sunt informați că distribuitorii sunt exceptați de la obligația de a evalua produsul și, de asemenea, că nu beneficiază de protecția normelor privind conduita profesională a distribuitorilor de asigurări;

4. distribuitorii de asigurări au luat măsuri organizatorice și administrative pentru identificarea și evitarea conflictelor de interese.

Excepții de la prezentarea informațiilor sau de la acordarea consultanței

Distribuitorii de asigurări care desfășoară activități de distribuție de asigurări de *riscuri majore* nu au obligația de a furniza informații despre asigurător, respectiv intermediarul de asigurări cu care se va încheia contractul, informații privind conflictul de interese sau consultanță.

Sunt exceptați de la obligația de informare sau de consultanță, inclusiv distribuitorii de produse de investiții bazate pe asigurări, dacă se adresează unor **clienți profesionali** (instituții de credit, firme de investiții și alte instituții financiare reglementate, societăți de asigurare, organisme de plasament colectiv și administratorii acestora, fonduri de pensii, alți investitori instituționali, mari întreprinderi care îndeplinesc anumite criterii valorice, guverne, instituții internaționale, alți clienți care renunță la protecție și care îndeplinesc anumite criterii și cerințe prevăzute de lege).

CONDIȚIILE DE FORMĂ PRIVIND INFORMAȚIILE FURNIZATE CLIEȚILOR SAU POTENȚIALILOR CLIEȚI. DOCUMENTE UTILIZATE PENTRU FURNIZAREA INFORMAȚIILOR ȘI ACORDAREA CONSULTANȚEI

Informațiile furnizate clienților sau potențialilor se transmit:

- pe hârtie;
- cu claritate și precizie;
- în limba oficială a statului membru unde este situat riscul sau reședința ori sediul clientului/potențialului client, dacă părțile nu agreează altfel.
- gratuit.

Pentru ca o modalitate de transmitere prin intermediul altui suport durabil decât hârtia sau unui site să fie considerată adecvată este necesar să existe dovezi că respectivii clienți au acces la internet. *Furnizarea de către client a unei adrese de e-mail este considerată o astfel de dovadă.*

Pentru produsele de investiții bazate pe asigurări la care s-a oferit consultanță, aceasta se materializează printr-o *declarație de adecvare* furnizată clienților pe suport durabil. Declarația de adecvare se realizează astfel încât să corespundă preferințelor, obiectivelor și celorlalte caracteristici ale clienților.

Documentele precontractuale se compun din:

- *document de informare* specific tipului de produs de asigurare vizat;
- *document în baza căruia se analizează cerințele și necesitățile clienților și evaluarea caracterului adecvat și corespunzător al produsului de asigurare recomandat*, utilizat atunci când se acordă consultanță;
- *alte documente suplimentare*, în situația în care sunt prevăzute de lege.

Documente de informare

Documentele de informare trebuie să conțină informații esențiale denumite și informații-cheie, astfel:

- a. document de informare standardizat, denumit PID** dacă produsul este încadrat în *clasele de asigurări generale*;
- b. document de informare standardizat, denumit KID** dacă produsul este încadrat în clasele de asigurări de viață următoare:
 - *asigurări de supraviețuire la termen, asigurări de deces, asigurări de viață cu restituirea primelor, asigurări mixte, inclusiv cele legate de fonduri de investiții;*
 - *anuități, inclusiv cele legate de fonduri de investiții;*
 - *asigurări suplimentare, asigurări de vătămări corporale, inclusiv pentru incapacitate de muncă, deces cauzat de accidente și invaliditate cauzată de accidente sau boli.*
- c. document de informare privind produsul de asigurare**, în cazul în care produsul este o asigurare de căsătorie sau de naștere ori este încadrat în clasele de asigurări de viață altele decât cele prevăzute la lit. b).

Documentul de informare standardizat PID

PID se elaborează de creatorul produsului de asigurare generală:

- a.** în limba română, într-un limbaj simplu și cuprinde informațiile esențiale de care potențialul client are nevoie pentru a lua o decizie în cunoștință de cauză;
- b.** pe două pagini de foaie A4 dacă documentul se prezintă potențialului client **pe format de hârtie**. Dacă prezentarea produsului necesită mai mult spațiu, pot fi utilizate 3 pagini;

Documentul de informare standardizat KID

KID se elaborează de creatorul PRIIP și se furnizează:

- în limba română, nu mai lung de trei pagini format A4;
- prezentat și aranjat în pagină astfel încât să fie ușor de citit, cu caractere de dimensiuni lizibile
- separat în mod clar de materialele de marketing și fără trimiteri la acestea.

Documentul de informare privind produsul de asigurare

Se utilizează când produsele de asigurare nu fac obiectul aplicării prevederilor legale speciale care impun formatul PID sau KID. Se cuprin astfel în principal produsele de asigurare de viață care nu sunt produse de investiții bazate pe asigurări.

Formularul de analiză a cerințelor și necesităților clientului (DNT)

Formularul de analiză a cerințelor și necesităților clientului (DNT), se utilizează înainte de și în scopul acordării consultanței în legătură cu un anumit produs de asigurare.

Anterior prezentării unor produse de asigurare și propunerii de încheiere a contractului de asigurare, distribuitorul de asigurări redactează DNT în două exemplare, unul pentru sine și unul pentru potențialul client (contractant).

Refuzul potențialilor clienți de a furniza informațiile solicitate în DNT este documentat de către distribuitori care au obligația de a-i avertiza pe clienții sau potențialii clienți cu privire la imposibilitatea de a le prezenta un produs de asigurare personalizat.

Se acordă consultanță și pentru tipurile de asigurări exceptate dacă potențialii clienții și-au exprimat opțiunea în acest sens în DNT.

În ceea ce privește produsele de investiții bazate pe asigurări, suplimentar furnizării KID, distribuitorii de asigurări prezintă potențialilor clienți sau clienților o proiecție a contractului de asigurare de viață în două exemplare semnate de ambele părți, câte unul pentru fiecare parte.

REGULILE SPECIALE PRIVIND ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI DE ASIGURARE PRIN MIJLOACE ELECTRONICE

Comercializarea electronică a produselor de asigurare reprezintă activitatea de distribuție de asigurări efectuată fie la distanță prin utilizarea *mediului on-line*, fie prin utilizarea altor mijloace electronice, indiferent de dispozitivul de accesare a acestora, fix sau mobil.

Mijloacele de comercializare electronică includ pe lângă servicii web, soluții informatice și echipamente hardware.

Soluțiile informatice sunt aplicații on-line sau pe terminale mobile, destinate comercializării electronice, dezvoltate în numele asigurătorilor sau intermediarilor principali.

Intermediarii secundari și cei neînregistrați pot comercializa electronic produse de asigurare numai prin platformele asigurătorilor sau intermediarilor principali.

Comercializarea electronică se organizează pe două secțiuni distincte:

- secțiune destinată personalului *asigurătorilor și intermediarilor principali* și/sau intermediarilor secundari/personalului acestora cu cod RAF
- a doua secțiune destinată *potențialilor clienți*

Înainte de încheierea unui contract de asigurare comercializat prin mijloace electronice, potențialii clienți bifează o declarație pe proprie răspundere că sunt majori, au completat și înțeles DNT, că datele și informațiile furnizate de ei sunt reale la momentul bifării.

Emiterea polițelor on-line se poate realiza numai după plata primei de asigurare de către client.

Distribuitorii de asigurări sunt responsabili pentru toate erorile, greșelile apărute la înaintarea ofertelor/contractelor de asigurare prin utilizarea soluțiilor informatice.

Asigurătorii și intermediarii principali mențin o evidență securizată a persoanelor care au acces în aplicația de emitere a contractelor de asigurare, inclusiv a persoanelor cu drept de acces din partea furnizorului extern al soluției și/sau aplicației.

PARTICULARITĂȚILE ÎNCHEIERII CONTRACTULUI DE ASIGURARE LA DISTANȚĂ

Contractul de asigurare încheiat la distanță este acel contract de asigurare încheiat între un distribuitor de asigurări și un potențial client, în cadrul unui sistem de vânzare la distanță sau al unui sistem de furnizare de servicii organizat de către distribuitor care utilizează în mod exclusiv, înainte și la încheierea acestui contract, una sau mai multe

tehnici de comunicare la distanță (mijloc de comercializare electronică sau telefonul).

Încheierea contractelor de asigurare la distanță este supusă atât dispozițiilor legale privind comercializarea electronică a produselor de asigurare cât și dispozițiilor legale aplicabile comercializării la distanță a serviciilor financiare pentru consumatori în măsura în care acestea din urmă nu contravin primelor.

Contractul la distanță se consideră încheiat în momentul primirii mesajului de confirmare de către consumator (asigurat), referitor la comanda sa.

LOCUL ÎNCHEIERII CONTRACTULUI DE ASIGURARE

Atunci când contractul se încheie între prezenți, locul încheierii este acela în care se găsesc părțile, respectiv distribuitorul de asigurări și clientul:

- sediul principal sau secundar al distribuitorului de asigurări principal sau secundar;
- sediul principal sau secundar al clientului sau potențialului client persoană juridică;
- domiciliul sau, după caz, reședința clientului sau potențialului client persoană fizică sau altă locație agreată cu acesta.

Dacă contractul se încheie la distanță, inclusiv prin mijloace electronice, locul încheierii acestuia va fi locul unde își are sediul ofertantul contractului, așadar sediul distribuitorului de asigurări la momentul când se primește acceptarea ofertei din partea clientului.

Locul încheierii contractului poate fi în România sau într-un stat membru al UE, ori într-un alt stat în care clientul își are reședința/domiciliul, în cazul comercializării produselor de asigurări în baza libertății de prestare a serviciilor.

EFECTELE JURIDICE ALE ÎNCHEIERII CONTRACTELOR DE ASIGURARE PRIN MIJLOCIREA INTERMEDIARILOR

Societățile de asigurări și intermediarii principali sunt răspunzători pentru toate acțiunile/ omisiunile angajaților proprii/ intermediarilor secundari în desfășurarea activității de distribuție, inclusiv în încheierea contractului de asigurare.

Odată încheiat contractul și respectate obligațiile de către contractantul asigurării și/sau asigurat, societatea de asigurări este obligată să plătească despăgubirea sau indemnizația, în cazul producerii evenimentului asigurat, în limitele clauzelor.

Clienții care beneficiază de produsele de asigurare sunt protejați și în cazul plății primelor de asigurare prin intermediar, respectiv încasării despăgubirilor/sumelor asigurate de la asigurător prin mijlocirea intermediarului.