

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

2.1 INFORMAȚIILE PE CARE DISTRIBUITORII DE ASIGURĂRI TREBUIE SĂ LE FURNIZEZE CLIEȚILOR SAU POTENȚIALILOR CLIEȚI

CONTRACTUL DE ASIGURARE. ASPECTE GENERALE

Prin **contractul de asigurare**, *contractantul asigurării sau asiguratul se obligă să plătească o primă asiguratorului, 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: asiguratorul, asiguratul și, în anumite cazuri, contractantul asigurării, dacă este diferit de asigurat.

Pentru asiguratori, 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 *clieți* sau *potențiali clieți*, 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.

Polیța 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.

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 asiguratorilor și de asiguratorii 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 asiguratorii și care sunt aceștia;*
- *denumirea asiguratorului cu care lucrează în cazul în care nu lucrează decât cu unul singur;*

- natura remunerației primită.

Asiguratorii 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 asiguratorului, 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 PRIP* 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 interes

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).