

**DECIZIA NR. 876/30.08.2023**

În temeiul prevederilor art. 2 alin. (1) lit. b), art. 3 alin. (1) lit. c) și lit. d), art. 5 lit. b), art. 6 alin. (1) și alin. (3), art. 7 alin. (2), art. 13 și ale art. 21<sup>2</sup> alin. (1) și (4) din O.U.G. nr. 93/2012 privind înființarea, organizarea și funcționarea Autorității de Supraveghere Financiară, (denumită în continuare A.S.F.), aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 113/2013, cu modificările și completările ulterioare (denumită în continuare O.U.G. nr. 93/2012),

Având în vedere controlul inopinat efectuat la societatea Marsh Broker de Asigurare - Reasigurare S.R.L. (denumită în continuare Societatea), procesul verbal întocmit ca urmare a acțiunii de control inopinat, precum și răspunsurile și obiecțiile la acesta, s-a constatat următoarea faptă pentru care este responsabilă doamna Diana Șarlea, având calitatea de angajat al Societății în funcția de Broker în asigurări, în perioada controlată (01.10.2022-10.04.2023), membru al personalului direct implicat în activități de distribuție, care nu și-a îndeplinit în mod corespunzător atribuțiile și obligațiile aferente funcției deținute:

În cazul contractului de asigurare încheiat în data de 19.12.2022, având ID intern nr. 1643946, distribuit de Societate, nu a fost întocmit *Documentul privind analiza cerințelor și necesităților clienților (DNT)*.

Potrivit fișei de post, doamna Diana Șarlea, având funcția de Broker în asigurări, este responsabilă de prestarea de servicii de brokeraj în asigurări și consultanță către clienții Angajatorului și de respectarea procedurilor interne și a normelor legale în vigoare privind activitatea prestată. Responsabilitatea doamnei Diana Șarlea în cazul contractului de asigurare având ID intern nr. 1643946 rezultă din informațiile regăsite în aplicația de back-office a Societății și din alte informații puse la dispoziția echipei de control (corespondența în relația cu clientul și răspunsul societății la solicitarea echipei de control).

Din analiza efectuată a rezultat că, în cazul contractului de asigurare încheiat în data de 19.12.2022, având ID intern nr. 1643946, distribuit de Societate nu a fost întocmit Documentul privind analiza cerințelor și necesităților clienților (DNT), nerespectându-se astfel prevederile art. 40 alin. (3) din Norma A.S.F. nr. 22/2021 privind distribuția de asigurări (denumită în continuare Norma A.S.F. nr. 22/2021), coroborat cu art. 40 alin. (4) din Norma A.S.F. nr. 22/2021 și ale art. 14 alin (1) lit. a) din Legea nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări, cu modificările și completările ulterioare (denumită în continuare Legea nr. 236/2018).

În răspunsul formulat de Societate la procesul verbal de control se menționează următoarele: *Am luat cunoștință de cele menționate în cuprinsul procesului-verbal și vă confirmăm angajamentul companiei noastre de a implementa măsuri [...]. În acest sens, Societatea va desfășura următoarele activități: [...] Va formaliza suplimentar controalele deja efectuate pentru a îmbunătăți conștientizarea importanței ce trebuie acordate aspectelor formale/ legale de către angajați; [...] vom demara împreună cu persoanele menționate în acesta o acțiune prin care vom urmări comunicarea formală a DNT-ului / PID-ului, suplimentând și formalizând activitatea depusă la momentul plasamentului.*

*Suplimentar, vă rugăm [...] să luați în considerare argumentele aduse și menționate în procesul verbal, argumente pe care le reluăm pe scurt: [...] – distribuția privea în acest caz o reînnoire a unei asigurări existente pentru care în anul 2021 se făcuse analiza nevoii;*

În răspunsul formulat de doamna Diana Șarlea, în calitate de angajat al Societății și responsabil de contul clientului pentru care s-a emis contractul de asigurare având ID intern nr. 1643946, transmis Directorului General Adjunct al Societății se menționează următoarele: *Am luat la cunoștință prezenta informare și mă angajez să respect procedura companiei și legislația în vigoare.*

*Cu privire la procedura de reînnoire a contractului de asigurare încheiat în data de 19.12.2022 pentru [...], nevoia clientului a fost exprimată în cadrul corespondenței purtate atât pe email cât și telefonic și a constat în extinderea valabilității contractului de asigurare existent. Având în vedere cele menționate și faptul că nevoia clientului a rămas una neschimbată, exista un formular de identificare nevoi realizat în anul 2021.*

Referitor la conduita adoptată de către Societate, se poate observa faptul că, prin răspunsul formulat la procesul verbal de control, reprezentanții Societății și-au asumat realizarea de demersuri în vederea respectării pe viitor a aspectelor formale/ legale de către angajați, obligații asumate și de persoana responsabilă, potrivit precizărilor acesteia.

Contractul de asigurare încheiat în data de 19.12.2022, având ID intern nr. 1643946, este aferent liniei de asigurări de Beneficii pentru angajați (EB), iar potrivit *Procedurii vânzare asigurări de beneficii pentru angajați*, întocmită de Societate:

*Cel puțin o dată în procesul de vânzare pentru un client nou și o dată în 12 luni pentru clienții existenți, se va discuta cu clientul despre politicile de HR / beneficii ale acestuia pentru a identifica nevoile, riscurile cu care se confruntă, obiectivele, ocazie cu care se poate identifica și nevoia de asigurări pentru angajați.*

*Identificarea nevoii se poate face și telefonic în situațiile în care clientul decide ca își dorește beneficii pentru angajați și ne contactează pentru a i se prezenta oferte.*

*Orice întâlnire sau convorbire telefonică cu clientul / prospectul este urmată de o corespondență scrisă în care sunt confirmate toate informațiile agreeate.*

*Se va transmite mandatul de brokeraj (dacă nu este deja client) și formularul de identificare nevoi (DNT).*

*Colegul din cadrul departamentului EB responsabil de client va urmări primirea acestor documente semnate din partea clientului.*

*Formularul de identificare nevoi va include cerere chestionar sau după caz, se pot solicita și clarificări/ informații suplimentare pe e-mail sau telefonic (caz în care informațiile transmise telefonic vor fi confirmate și ulterior în scris pe email).*

*DNT se va transmite către client și se va urmări primirea lui ori de câte ori este identificată o nouă nevoie a clientului, precum și la reînnoirea polițelor de asigurare. [...]*

Persoana responsabilă este arondată punctului de lucru al Societății din Timișoara, fiind aplicabilă situației constatate și *Procedura operațională Timișoara*, întocmită de Societate:

*Identificarea nevoii și a oportunității privind liniile de asigurare distribuite din punctul de lucru Timișoara*

*După identificarea oportunității de colaborare cu prospectul, se va transmite către acesta mandat (daca nu este deja client) și formularul de identificare a cerințelor și necesităților (DNT).*

*Marsh bifează informațiile necesare pentru analiză – secțiunea 4 din DNT. După caz, se pot solicita informații suplimentare celor menționate în formularul de identificare a cerințelor și necesităților. Clientul va completa secțiunile 1, 2 și 3 din DNT și va semna formularul. [...]*

Referitor la afirmațiile reprezentanților Societății cu privire la existența unui formular de identificare nevoi realizat în anul 2021, precizăm faptul că acest DNT este întocmit în data de 12.01.2021 și nu poate fi luat în considerare pentru contractul de asigurare încheiat în data de 19.12.2022. Prin răspunsul formulat de doamna Diana Șarlea nu au fost aduse elemente noi care ar putea justifica neîntocmirea DNT în cadrul activității de distribuție prealabilă încheierii contractului de asigurare având ID intern nr. 1643946, cerință prevăzută și de procedurile interne incidente, mai sus menționate.

Explicațiile transmise nu sunt de natură să înlăture constatarea reținută în procesul verbal de control.

Se menține, astfel, constatarea referitoare la nerespectarea prevederilor art. 40 alin. (3) din Norma A.S.F. nr. 22/2021 coroborate cu prevederile art. 40 alin. (4) din Norma A.S.F. nr. 22/2021 și ale art. 14 alin (1) lit. a) din Legea nr. 236/2018.

Fapta constituie contravenție conform prevederilor art. 28 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 236/2018. Responsabilă pentru fapta constatată este doamna Diana Șarlea, având calitatea de membru al personalului direct implicat în activități de distribuție al Societății, respectiv angajat al acesteia având funcția de Broker în asigurări.

Astfel, din documentele și informațiile puse la dispoziția echipei de control, respectiv baza de date aferentă perioadei controlate, extrasă din aplicația de back-office a Societății, corespondența în relația cu clientul, răspunsul Societății la solicitarea echipei de control, precum și fișa postului a rezultat că doamna Diana Șarlea este responsabilă de contul clientului pentru care s-a emis contractul de asigurare încheiat în data de 19.12.2022, având ID intern nr. 1643946. Potrivit prevederilor art. 40 alin. (4) din Norma A.S.F. nr. 22/2021, doamna Diana Șarlea avea obligația să întocmească DNT anterior încheierii contractului de asigurare.

Având în vedere prevederile art. 28 alin. (1) lit. a) și alin. (7) lit. a), alin. (13), alin. (15), alin. (21) și alin. (22) din Legea nr. 236/2018, pentru această faptă se stabilește aplicarea sancțiunii cu avertisment scris.

La stabilirea acestei sancțiuni contravenționale s-a ținut cont de criteriile de individualizare, precum și de circumstanțele atenuante / agravante aferente situației. Astfel, s-a avut în vedere faptul că:

- DNT este documentul care justifică efectuarea analizei privind cerințele și necesitățile clientului;
- deficiența constatată vizează o singură situație, în perioada controlată;
- fapta s-a săvârșit din culpă;
- doamnei Diana Șarlea nu i-au mai fost aplicate sancțiuni de către A.S.F. în ultimii 3 ani.

Luând în considerare elementele de fapt și de drept mai sus arătate, în baza prevederilor art. 21<sup>2</sup> alin. (1) și alin. (4) din O.U.G. nr. 93/2012, ale art. 28 alin. (1) lit. a) și alin. (7) lit. a), alin. (13), alin. (15), alin. (21) și alin. (22) din Legea nr. 236/2018, ale art. 52 alin. (13) din Norma A.S.F. nr. 22/2021, precum și ale prevederilor art. 26 alin. (1) lit. e) și art. 36 alin. (2) din Regulamentul

A.S.F. nr. 4/2021, privind activitatea de control desfășurată de către Autoritatea de Supraveghere Financiară, cu modificările și completările ulterioare.

În urma hotărârii Consiliului A.S.F. adoptată în ședința din data de 23.08.2023, în cadrul căreia a fost analizată Nota privind concluziile și propunerile cu privire la aspectele constatate în urma controlului inopinat efectuat la societatea Marsh Broker de Asigurare - Reasigurare S.R.L.,

*Autoritatea de Supraveghere Financiară emite următoarea*

## DECIZIE

**Art. 1** Se sancționează cu avertisment scris doamna Diana Șarlea, având calitatea de membru al personalului direct implicat în activități de distribuție al societății Marsh Broker de Asigurare – Reasigurare S.R.L.

**Art. 2 (1)** Împotriva prezentei decizii, doamna Diana Șarlea poate formula contestație la Curtea de Apel București în termen de 30 zile de la data comunicării, conform art. 31 alin. (2) din Legea nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări, cu modificările și completările ulterioare.

(2) Contestația adresată Curții de Apel București, Secția contencios administrativ și fiscal, nu suspendă, pe timpul soluționării acesteia, măsurile dispuse de Autoritatea de Supraveghere Financiară, conform art. 31 alin.(3) din Legea nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări, cu modificările și completările ulterioare.

**Art. 3** Prezenta decizie va fi comunicată doamnei Diana Șarlea și societății Marsh Broker de Asigurare – Reasigurare S.R.L..

**Art. 4** Decizia nr. 876/30.08.2023 produce efecte de la data comunicării acesteia doamnei Diana Șarlea.

**PREȘEDINTE**

**Nicu MARCU**