

DECIZIA NR. 871 / 30.08.2023

În temeiul prevederilor art. 2 alin. (1) lit. b) și d), 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 art. 21² 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,

Având în vedere controlul inopinat efectuat la societatea Safety Broker de Asigurare S.A. (denumită în continuare Societatea), procesul verbal întocmit ca urmare a acțiunii de control inopinat, precum și obiecțiile formulate de Societate la acesta,

S-au constatat următoarele fapte, săvârșite în perioada controlată (01.03.2022 – 10.04.2023), pentru care este responsabilă Societatea:

1. În cuprinsul documentației utilizate în relația cu clienții (*informare precontractuală, acord general, corespondență existentă la dosarele clienților etc.*), nu au fost regăsite mențiuni prin care Societatea realizează informarea clienților sau potențialilor clienți asupra dreptului acestora de a solicita și alte informații referitoare la contractul de asigurare, fiind constatată încălcarea prevederilor art. 39 alin. (2) din Norma A.S.F. nr. 22/2021 privind distribuția de asigurări (denumită în continuare Norma A.S.F. nr. 22/2021).

Fapta constituie contravenție conform prevederilor art. 28 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).

Societatea nu a realizat informarea clienților asupra dreptului acestora de a solicita și alte informații referitoare la contractul de asigurare.

Pentru această faptă a fost stabilită sancțiunea cu avertisment scris, conform prevederilor art. 21² alin. (4) din Ordonanța de urgență nr. 93/2012 privind înființarea, organizarea și funcționarea Autorității de Supraveghere Financiară, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 113/2013, cu modificările și completările ulterioare (denumită în continuare O.U.G. nr. 93/2012), ale art. 28 alin. (2) lit. a), alin. (13), alin. (15), alin. (21), alin. (22) din Legea nr. 236/2018, ale art. 52 alin. (13) din Norma A.S.F. nr. 22/2021, și ale 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 (denumit în continuare Regulamentul A.S.F. nr. 4/2021).

La stabilirea acestei sancțiuni contravenționale s-a ținut cont de criteriile de individualizare, precum și de circumstanțele atenuante / agravante aferente situației. Astfel, au fost avute în vedere următoarele:

- lipsa prezentării către client a acestor informații nu privează clientul de acest drept ce i se cuvine;
- deficiența constatată vizează toată perioada controlată;
- fapta s-a săvârșit din culpă;
- fapta nu a condus la înregistrarea de profituri, evitarea de pierderi sau la cauzarea de prejudicii;
- Societatea și-a însușit, printr-un plan de acțiune propriu, adoptarea de măsuri interne pentru remedierea faptei constatate;
- existența sancțiunilor anterioare aplicate Societății de către A.S.F. în ultimii trei ani.

2. Din analiza formularisticii utilizate (acord general, formularul DNT, oferte personalizate sau documente post-ofertare etc.) precum și din documentele efectiv întocmite pentru încheierea contractului de asigurare, se constată că nu există secțiuni prin care clientul să confirme cel puțin următoarele:

- a) că datele de identificare sunt reale, conform prevederilor legale privind identificarea clienților;
- b) că a parcurs și a înțeles DNT;
- c) că a fost informat privind produsul/produsele de asigurare adecvat/adecvate DNT, i s-au prezentat documentele de informare care conțin informații-cheie despre produsele de asigurare solicitate conform art. 40 alin. (3) din Norma A.S.F. nr. 22/2021;
- d) că a optat și a beneficiat de consultanță anterior alegerii produsului de asigurare;
- e) dacă este cazul, că a renunțat la acordarea consultanței și că a înțeles avertizarea conform prevederilor art. 41 alin. (3) lit. b) din Norma A.S.F. nr. 22/2021,

Se constată, astfel, încălcarea prevederilor art. 45 alin. (2) din Norma A.S.F. nr. 22/2021.

Fapta constituie contravenție conform prevederilor art. 28 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 236/2018.

Societatea nu a dezvoltat și aplicat o formularistică în acord cu prevederile legale invocate.

Pentru această faptă a fost stabilită sancțiunea cu avertisment scris, conform prevederilor art. 21² alin. (4) din O.U.G. nr. 93/2012, ale art. 28 alin. (2) lit. a), alin. (13), alin. (15), alin. (21), alin. (22) din Legea nr. 236/2018, ale art. 52 alin. (13) din Norma A.S.F. nr. 22/2021, precum și ale art. 26 alin. (1) lit. e) și art. 36 alin. (2) din Regulamentul A.S.F. nr. 4/2021.

La stabilirea acestei sancțiuni contravenționale s-a ținut cont de criteriile de individualizare, precum și de circumstanțele atenuante / agravante aferente situației. Astfel, au fost avute în vedere următoarele:

- lipsa acestor elemente privează clientul de a confirmat aspecte în legătură cu etapele parcurse în procesul de achiziție a unei polițe de asigurare, dar nu echivalează cu neparcurgerea, în sine, a respectivelor etape;
- deficiența constatată vizează toată perioada controlată;
- fapta s-a săvârșit din culpă;
- fapta nu a condus la înregistrarea de profituri, evitarea de pierderi sau la cauzarea de prejudicii;
- Societatea și-a însușit, printr-un plan de acțiune propriu, adoptarea de măsuri interne pentru

remediarea faptei constatate;

- existența sancțiunilor anterioare aplicate Societății de către A.S.F. în ultimii trei ani.

3. În cazul polițelor RCA pentru care, conform formularisticii regăsită la dosare, clienții au solicitat să beneficieze de serviciul de consultanță, prin datele colectate prin formularul DNT nu au fost evaluate, în mod corespunzător, cerințele și necesitățile clienților în vederea acordării de consultanță, contrar prevederilor art. 14 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 236/2018, astfel încât recomandările prezentate clienților să poată fi personalizate cerințelor și nevoilor lor, așa cum prevede art. 14 alin. (2) din același act normativ (variabilele care ar fi putut face obiectul procesului de acordare a consultanței sunt: teritorialitatea cărții verzi și opțiunea de decontare directă). Menționăm că acest mod de acțiune este o practică la nivelul Societății și exemplificăm cu dosarele aferente polițelor nr. 119256701/23.05.2022, nr. 2061386558/02.04.2022, nr. 2063614990/23.08.2022, nr. 021994351/09.05.2022, nr. 021824979/13.04.2022 și nr. 010777930/12.04.2022.

Fapta constituie contravenție conform prevederilor art. 28 alin. (1) lit. g) din Legea nr. 236/2018.

Societatea nu a asigurat evaluarea corespunzătoare a cerințelor și necesităților clienților în vederea acordării de consultanță anterior încheierii contractelor de asigurare.

Pentru această faptă a fost stabilită sancțiunea cu amendă contravențională în cuantum de 8.600 de lei, conform prevederilor art. 21² alin. (4) din O.U.G. nr. 93/2012, ale art. 28 alin. (2) lit. b), alin. (13), alin. (15), alin. (21), alin. (22) din Legea nr. 236/2018, ale art. 52 alin. (13) din Norma A.S.F. nr. 22/2021, precum și ale art. 26 alin. (1) lit. e) și art. 36 alin. (2) din Regulamentul A.S.F. nr. 4/2021.

La stabilirea acestei sancțiuni contravenționale s-a ținut cont de criteriile de individualizare, precum și de circumstanțele atenuante / agravante aferente situației. Astfel, au fost avute în vedere următoarele:

- Societatea nu a putut oferi clienților săi recomandări personalizate ca rezultat al procesului de acordare a consultanței (solicitat de clienți), fapt care este însă atenuat de utilizarea unor aplicații prin care sunt emise oferte comparative însoțite și de caracteristicile privind variabilele care puteau face obiectul consultanței. Așadar, soluțiile oferite clienților nu au fost personalizate, dar au conținut informațiile necesare pentru ca aceștia să își poată face singuri alegerea potrivită, fapt care însă nu se încadrează ca acordare a serviciului de consultanță;
- deficiența constatată vizează toată perioada controlată;
- fapta s-a săvârșit din culpă;
- nu au putut fi determinate eventuale profituri realizate, pierderi evitate sau prejudicii cauzate terților;
- Societatea și-a însușit, printr-un plan de acțiune propriu, adoptarea de măsuri interne pentru remediarea faptei constatate;
- existența sancțiunilor anterioare aplicate Societății de către A.S.F. în ultimii trei ani.

4. În cazul polițelor de asigurare nr. 35041474/23.02.2023 – poliță de asigurare de viață mixtă, nr. 2438/05.07.2022 – poliță privind răspunderea transportatorului rutier față de mărfurile transportate, nr. 100002251/13.10.2022 – poliță medicală pentru călătorii în străinătate, nr. PLI2214635829/18.10.2022 – poliță de asigurare de viață, nr. 35041198/16.12.2022 – poliță de asigurare de viață de mixtă, respectiv nr. 1802 5074986/29.09.2023 – poliță medicală pentru călătorii în străinătate, pentru care clienții au solicitat acordarea serviciului de consultanță, se constată că informațiile colectate de la clienți, prin formularul DNT, pe baza cărora Societatea a realizat evaluarea cerințelor și necesităților acestora, au fost insuficiente pentru a putea fi identificate, în mod corespunzător și complet, nevoile de asigurare ale acestora, raportat la tipul produsului de asigurare solicitat. Societatea trebuie să își adapteze maniera de evaluare a cerințelor și necesităților clienților în funcție de complexitatea produsului solicitat și de tipul de client. Se constată încălcarea prevederilor art. 40 alin. (3) din Norma A.S.F. nr. 22/2021, coroborate cu cele ale art. 14 alin. (1) lit. a) și art. 14 alin. (3) din Legea nr. 236/2018.

Fapta constituie contravenție conform prevederilor art. 28 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 236/2018.

Persoanele care au săvârșit fapta prezentată anterior sunt următorii intermediari secundari: Virgo Team S.R.L. (pentru polița nr. 35041474/23.02.2023 și polița nr. PLI2214635829/18.10.2022), Smart Auto Insurance S.R.L. (pentru polița nr. 2438/05.07.2022), Best Friends Concept Solutions S.R.L. (pentru polița nr. 100002251/13.10.2022), Lariden Asistent în Brokeraj S.R.L. (pentru polița nr. 35041198/16.12.2022), respectiv Cristea Bianca Elena Serv S.R.L. (pentru polița nr. 1802 5074986/29.09.2023), însă, conform prevederilor art. 30 din Legea nr. 236/2018, fapta îi este imputabilă Societății care, în calitate de intermediar principal, își asumă răspunderea privind respectarea prevederilor legale și sunt sancționați pentru încălcările prevăzute la art. 28 din Legea nr. 236/2018, săvârșite de intermediarii săi secundari.

Pentru această faptă a fost stabilită sancțiunea cu amendă contravențională în cuantum de 8.000 de lei, conform prevederilor art. 21² alin. (4) din O.U.G. nr. 93/2012, ale art. 28 alin. (2) lit. b), alin. (13), alin. (15), alin. (21), alin. (22), art. 30 din Legea nr. 236/2018, ale art. 52 alin. (13) din Norma A.S.F. nr. 22/2021, precum și ale art. 26 alin. (1) lit. e) și art. 36 alin. (2) din Regulamentul A.S.F. nr. 4/2021.

La stabilirea acestei sancțiuni contravenționale s-a ținut cont de criteriile de individualizare, precum și de circumstanțele atenuante / agravante aferente situației. Astfel, au fost avute în vedere următoarele:

- în lipsa colectării informațiilor relevante pentru evaluarea cerințelor și necesităților clientului, există riscul ca produsele de asigurare oferite de către Societate să nu fie cele potrivite nevoilor de asigurare ale clientului;
- fapta s-a săvârșit din culpă;
- nu au putut fi determinate eventuale profituri realizate, pierderi evitate sau prejudicii cauzate terților;
- Societatea și-a însușit, printr-un plan de acțiune propriu, adoptarea de măsuri interne pentru remediarea faptei constatate;
- existența sancțiunilor anterioare aplicate Societății de către A.S.F. în ultimii trei ani.

5. A fost identificată situația documentației aferente poliței nr. 2622275/13.10.2022, pentru care nu a fost întocmit formularul DNT. Se constată încălcarea prevederilor art. 40 alin. (3) din Norma A.S.F. nr. 22/2021, coroborate cu cele ale art. 40 alin. (4) teza 1 din același act normativ și cu cele ale art. 14 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 236/2018.

Persoana care a săvârșit fapta prezentată este intermediarul secundar Kiss Paul, însă, conform prevederilor art. 30 din Legea nr. 236/2018, fapta îi este imputabilă Societății care, în calitate de intermediar principal, își asumă răspunderea privind respectarea prevederilor legale și este sancționat pentru încălcările prevăzute la art. 28 din Legea nr. 236/2018, săvârșite de intermediarii săi secundari.

Pentru această faptă a fost stabilită sancțiunea cu avertisment scris, conform prevederilor art. 21² alin. (4) din O.U.G. nr. 93/2012, ale art. 28 alin. (1) lit. a), alin. (2) lit. a), alin. (13), alin. (15), alin. (21), alin. (22), art. 30 din Legea nr. 236/2018, ale art. 52 alin. (13) din Norma A.S.F. nr. 22/2021, precum și ale art. 26 alin. (1) lit. e) și art. 36 alin. (2) din Regulamentul A.S.F. nr. 4/2021.

La stabilirea acestei sancțiuni contravenționale s-a ținut cont de criteriile de individualizare, precum și de circumstanțele atenuante / agravante aferente situației. Astfel, au fost avute în vedere următoarele:

- legislația nu prevede excepții de la întocmirea DNT, însă gravitatea faptei este atenuată de particularitatea speței, și anume faptul că intermediarul secundar este și clientul pentru care a fost încheiată polița;
- fapta s-a săvârșit din culpă;
- fapta nu a condus la înregistrarea de profituri, evitarea de pierderi sau la cauzarea de prejudicii;
- Societatea și-a însușit, printr-un plan de acțiune propriu, adoptarea de măsuri interne pentru remedierea faptei constatate;
- existența sancțiunilor anterioare aplicate Societății de către A.S.F. în ultimii trei ani.

6. Au fost constatate situații (polița nr. 2000259419/15.04.2022, polița nr. 2000284458/24.08.2022 și polița nr. 134220664/03.02.2023) în care, conform informațiilor și explicațiilor scrise furnizate de reprezentanții Societății, au fost furnizate clienților oferte prin alte mijloace decât cele agreeate cu aceștia și în alt mod decât pe hârtie sau pe un suport durabil/site, fiind constatată încălcarea prevederilor art. 15 alin. (1) lit. a) și alin. (2) din Legea nr. 236/2018.

Persoanele care au săvârșit fapta prezentată sunt intermediarii secundari: Iason Risq S.R.L. (pentru polița nr. 2000259419/15.04.2022), doamna Cristea Bianca Elena (pentru polița nr. 2000284458/24.08.2022), respectiv Best Friends Concept Solutions S.R.L. (pentru polița nr. 134220664/03.02.2023), însă, conform prevederilor art. 30 din Legea nr. 236/2018, fapta îi este imputabilă Societății care, în calitate de intermediar principal, își asumă răspunderea privind respectarea prevederilor legale și este sancționat pentru încălcările prevăzute la art. 28 din Legea nr. 236/2018, săvârșite de intermediarii săi secundari.

Pentru această faptă a fost stabilită sancțiunea cu avertisment scris, conform prevederilor art. 21² alin. (4) din O.U.G. nr. 93/2012, cu modificările și completările ulterioare, ale art. 28 alin. (1) lit. a), alin. (2) lit. a), alin. (13), alin. (15), alin. (21), alin. (22), art. 30 din Legea nr. 236/2018, ale art. 52 alin. (13) din Norma A.S.F. nr. 22/2021, precum și ale art. 26 alin. (1) lit. e) și art. 36 alin. (2) din Regulamentul A.S.F. nr. 4/2021.

La stabilirea acestei sancțiuni contravenționale s-a ținut cont de criteriile de individualizare, precum și de circumstanțele atenuante / agravante aferente situației. Astfel, au fost avute în vedere următoarele:

- canalele de comunicare utilizate trebuie să fie cele agreeate cu clientul în documentația completată și trebuie să permită posibilitatea de verificare a proceselor derulate;
- fapta s-a săvârșit din culpă;
- nu au putut fi determinate eventuale profituri realizate, pierderi evitate sau prejudicii cauzate terților;
- Societatea și-a însușit, printr-un plan de acțiune propriu, adoptarea de măsuri interne pentru remedierea faptei constatate;
- existența sancțiunilor anterioare aplicate Societății de către A.S.F. în ultimii trei ani.

7. În cazul polițelor nr. 2063614990/23.08.2022, nr. 118779390/03.03.2022, nr. 14658602/04.03.2022, nr. 92721229/09.11.2022, nr. 124012835/02.03.2022, nr. 2065131256/09.11.2022, a fost identificată situația în care, deși clienții au ajuns să încheie polițe de asigurare, nu au putut fi identificate la dosarul acestora oferte care să le fi fost prezentate, privind tipurile de produse de asigurare solicitate, cu atât mai mult cu cât au solicitat și acordarea serviciului de consultanță. Se constată încălcarea prevederilor art. 14 alin. (2) din Legea nr. 236/2018.

Persoanele care au săvârșit fapta prezentată sunt intermediarii secundari: Olariu Ionel (pentru polițele nr. 118779390/03.03.2022, 14658602/04.03.2022 și 124012835/02.03.2022), dl Iordache Ciprian Iulian (pentru polițele nr. 92721229/09.11.2022 și 2065131256/09.11.2022), respectiv dna Cinduleț Livia (pentru polița nr. 2063614990/23.08.2022), însă, conform prevederilor art. 30 din Legea nr. 236/2018, fapta este imputabilă Societății care, în calitate de intermediar principal, își asumă răspunderea privind respectarea prevederilor legale și este sancționată pentru încălcările prevăzute la art. 28 din Legea nr. 236/2018.

Pentru această faptă a fost stabilită sancțiunea cu amendă contravențională în cuantum de 11.600 de lei, conform prevederilor art. 21² alin. (4) din O.U.G. nr. 93/2012, ale art. 28 alin. (1) lit. a), alin. (2) lit. b), alin. (13), alin. (15), alin. (21), alin. (22), art. 30 din Legea nr. 236/2018, ale art. 52 alin. (13) din Norma A.S.F. nr. 22/2021, precum și ale art. 26 alin. (1) lit. e) și art. 36 alin. (2) din Regulamentul A.S.F. nr. 4/2021.

La stabilirea acestei sancțiuni contravenționale s-a ținut cont de criteriile de individualizare, precum și de circumstanțele atenuante / agravante aferente situației. Astfel, au fost avute în vedere următoarele:

- nu a fost formalizat rezultatul procesului de acordare a consultanței, fapt care generează un potențial impact asupra respectării intereselor clientului;

- fapta s-a săvârșit din culpă;
- nu au putut fi determinate eventuale profituri realizate, pierderi evitate sau prejudicii cauzate terților;
- Societatea și-a însușit, printr-un plan de acțiune propriu, adoptarea de măsuri interne pentru remediarea faptei constatate;
- existența sancțiunilor anterioare aplicate Societății de către A.S.F. în ultimii trei ani.

8. Din analiza procesului de urmat pentru achiziționarea unei asigurări auto RCA pe canalele electronice de distribuție, se constată că nu sunt îndeplinite cerințele de realizare a distribuției produselor de asigurare prin comercializare electronică, mai precis:

- în cazul website-urilor Emag, OLX și Autovit, se constată că este oferită clientului, ca opțiune, posibilitatea de a beneficia de serviciul de consultanță. Totodată, clientul nu este avertizat asupra imposibilității distribuitorului de a determina dacă produsul de asigurare vizat de client răspunde cel mai bine necesităților acestuia, chiar dacă produsul este adecvat datelor și informațiilor furnizate pentru completarea DNT-ului.
- în cazul aplicațiilor electronice utilizate pentru distribuirea de produse de asigurare, mai precis My Safety și MobilPay Wallet, nu a fost regăsită, în întreg procesul parcurs pentru achiziționarea unei polițe auto RCA, etapa în care clientul confirmă că renunță la acordarea consultanței de către distribuitor și este avertizat asupra imposibilității distribuitorului de a determina dacă produsul de asigurare vizat de client răspunde cel mai bine necesităților acestuia, chiar dacă produsul este adecvat datelor și informațiilor furnizate pentru completarea DNT-ului.

Având în vedere:

- posibilitatea oferită clientului de a beneficia de serviciul de consultanță, în cazul distribuției realizată prin intermediul website-urilor OLX, Autovit și Emag, fapt care nu ar fi trebuit să poată fi oferit în cazul comercializării online, ci dimpotrivă, în această modalitate de distribuție ar fi trebuit să fie obținută confirmarea expresă a clientului cu privire la renunțarea la consultanță;
- inexistența confirmării clientului cu privire la renunțarea la consultanță, în cazul aplicațiilor My Safety și MobilPay Wallet;
- inexistența unui avertizări adresate clientului asupra imposibilității distribuitorului de a determina dacă produsul de asigurare vizat de client răspunde cel mai bine necesităților acestuia, chiar dacă produsul este adecvat datelor și informațiilor furnizate pentru completarea DNT-ului, în cazul tuturor canalelor de comercializare electronică,

se constată nerespectarea prevederilor art. 41 alin. (3) lit. a) și lit. b) din Norma A.S.F. nr. 22/2021.

Fapta constituie contravenție conform prevederilor art. 28 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 236/2018.

Societatea nu a asigurat îndeplinirea cumulativă a condițiilor necesare pentru distribuția de produse de asigurare prin comercializare electronică.

Pentru această faptă a fost stabilită sancțiunea cu amendă contravențională în cuantum de 5.900 de lei, în baza prevederilor art. 21² alin. (4) din O.U.G. nr. 93/2012, art. 28 alin. (2) lit. b), alin. (13), alin. (15), alin. (21), alin. (22) din Legea nr. 236/2018, ale art. 52 alin. (13) din Norma A.S.F. nr. 22/2021, precum și ale art. 26 alin. (1) lit. e) și art. 36 alin. (2) din Regulamentul A.S.F. nr. 4/2021.

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:

- oferirea acestei opțiuni clienților din mediul on-line creează falsa impresie a acestora că pot beneficia de consultanță, deși acest lucru nu este permis legal și nici algoritmi existenți la nivelul canalelor electronice de distribuție utilizate de Societate nu permit acest lucru. Așadar, serviciul în sine nu putea fi acordat și nici nu a fost acordat, ci doar a fost creată existența acestei opțiuni, însă nesuținute;
- deficiența constatată vizează toată perioada controlată;
- fapta s-a săvârșit din culpă;
- fapta nu a condus la înregistrarea de profituri, evitarea de pierderi sau la cauzarea de prejudicii;
- Societatea și-a însușit, printr-un plan de acțiune propriu, adoptarea de măsuri interne pentru remediarea faptei constatate.

9. Modelul de business utilizat de Societate în privința sistemului de remunerare, atât pentru sine, cât și pentru intermediarii săi secundari, permite și chiar include stimulente financiare care pot afecta obiectivitatea acestora în formularea recomandărilor de produse de asigurare către clienți sau potențialii clienți, cu potențiale consecințe asupra respectării interesului suprem al clienților. Aceste stimulente de natură financiară sunt reprezentate de:

- diferențele dintre comisioanele care pot fi încasate de Societate și, implicit, de către intermediarii săi secundari, pentru vânzarea diferitelor polițe de asigurare, de același tip, dar de la asigurători diferiți;
- existența unor campanii de vânzări adresate Societății și/sau intermediarilor secundari ai acesteia, ale căror rezultate vizate sunt creșterea volumului (valoric/cantitativ) de polițe distribuite, conform clauzelor agreeate cu asiguratorii care promovează aceste campanii.

Se constată astfel existența unui conflict de interese la nivelul Societății și al intermediarilor săi secundari, situație care impune o gestionare corespunzătoare a acestuia.

În ansamblul modelului de business identificat la Societate, se observă următoarele aspecte deficitare ale cadrului intern de reglementare aferent diferitelor etape ale activității de distribuție (regăsite în cadrul prezentei decizii și/sau în cadrul deciziei de impunere a planului de măsuri), dintre care enumerăm, fără ca lista să fie exhaustivă:

- insuficiența realizării a informării pre-contractuale a clientului;
- deficiențe ale mecanismului de evaluare a caracterului adecvat al produsului la cerințele și necesitățile clienților, nefiind preluate suficiente informații din partea clienților pentru realizarea unei evaluări corecte și complete a necesităților acestora, astfel încât contractele propuse să fie în concordanță cu acestea;
- lipsa unei segregări clare între activitățile prestate de intermediar atunci când oferă consultanță vs. situațiile când clientul refuză acordarea consultanței, corelat cu prezentarea ofertelor;
- lipsa unei reglementări interne clare a activității de consultanță, în special în privința documentării motivului adecvării produsului, astfel încât să fie prezentate clientului, în

mod documentat și argumentat, recomandările care sunt cele mai adecvate necesităților sale;

- deficiențe ale mecanismului de ofertare: mod de construire a ofertelor, număr de oferte vizate raportat la numărul asigurătorilor care oferă respectivul tip produs, realizarea selecției ofertelor care corespund cel mai bine necesităților clienților din perspectiva riscurilor acoperite și a raportului calitate-preț;
- deficiențe în privința păstrării evidențelor privind demersurile realizate în activitatea de distribuție: imposibilitatea dovedirii aducerii la cunoștința clienților a informărilor precontractuale și a ofertelor presupuse a fi prezentate.

Toate aceste aspecte denotă faptul că, prin cadrul de reglementare intern existent la nivelul Societății, nu sunt create premisele asigurării, cu certitudine, a respectării interesului suprem al clientului, fiind constatată o preocupare insuficientă în privința realizării diligențelor necesare cu scopul de acționa în cel mai bun interes al clientului, precum și în privința existenței unei culturi de conformitate la nivel intern care să conducă la descurajarea unor comportamente care ar putea afecta interesele clientului.

În acest întreg context, al deficiențelor existente în activitatea de distribuție realizată de Societate și care sunt posibile din cauza unui cadru procedural insuficient dezvoltat, coroborate cu conflictul de interese prezentat mai sus și determinat de existența stimulentei financiare la nivelul Societății și al intermediarilor săi secundari, se constată că Societatea, prin utilizarea unui cadru intern de reglementare deficitar, nu a creat premisele necesare asigurării, cu certitudine, a respectării intereselor clienților și astfel nu a gestionat, în mod corespunzător, acest conflict de interese, nefiind dezvoltate la nivel intern mecanismele și pârghiile necesare evitării sau gestionării acestuia.

Se constată nerespectarea prevederilor art. 34 alin. (5) din Norma A.S.F. nr. 22/2021, coroborate cu prevederile art. 12 alin. (3) și alin. (4) din Legea nr. 236/2018.

Fapta constituie contravenție conform prevederilor art. 28 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 236/2018.

Societatea nu a asigurat gestionarea corespunzătoare a situației de conflict de interese anterior semnalată.

Pentru această faptă a fost stabilită sancțiunea cu amendă contravențională în cuantum de 40.400 de lei, conform prevederilor art. 21² alin. (4) din O.U.G. nr. 93/2012, ale art. 28 alin. (2) lit. b), 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 art. 26 alin. (1) lit. e) și art. 36 alin. (2) din Regulamentul A.S.F. nr. 4/2021.

La stabilirea acestei sancțiuni contravenționale s-a ținut cont de criteriile de individualizare, precum și de circumstanțele atenuante / agravante aferente situației. Astfel, au fost avute în vedere următoarele:

- lipsa gestionării situațiilor de conflict de interese, determinată și de insuficienta reglementare prin cadrul procedural intern, poate aduce atingere interesului clienților;

- deficiența constatată vizează toată perioada controlată;
- fapta s-a săvârșit din culpă;
- nu au putut fi determinate eventuale profituri realizate, pierderi evitate sau prejudicii cauzate terților.

Luând în considerare elementele de fapt și de drept mai sus arătate, inclusiv răspunsurile Societății la procesul verbal de control care nu au fost de natură a reconsidera constatările care fac obiectul prezentei decizii, precum și existența sancțiunilor anterioare,

În baza prevederilor art. 21² alin. (4) din O.U.G. nr. 93/2012, ale art. 28 alin. (1) lit. a) și lit. g), alin. (2) lit. b), alin. (13), alin. (14), alin. (15), alin. (21), alin. (22) din Legea nr. 236/2018, ale art. 52 alin. (13) din Norma nr. 22/2021, precum și a prevederilor art. 26 alin. (1) lit. e) și art. 36 alin. (2) din Regulamentul A.S.F. nr. 4/2021,

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 efectuat la societatea Safety Broker de Asigurare S.A.,

Autoritatea de Supraveghere Financiară emite următoarea

DECIZIE

Art. 1 (1) Se sancționează, cu amendă în cuantum de 40.400 de lei, societatea Safety Broker de Asigurare S.A., identificată prin CUI 17437817, cu sediul social în municipiul București, Calea Giulești, nr. 8D, et. 2, camera 2, Sector 6, înregistrată la Oficiul Național al Registrului Comerțului cu nr. J40/6184/01.04.2005 și înscrisă în registrul brokerilor de asigurare al A.S.F. cu numărul RBK-293/15.06.2005.

(2) Amendă se face venit la bugetul de stat, în cotă de 50% și se achită în contul IBAN deschis la Trezoreria municipiului București, iar diferența de 50% se face venit la bugetul Autorității de Supraveghere Financiară și se achită în termen de 15 zile de la primirea deciziei, în contul IBAN nr. RO74TREZ70020F350102XXXX deschis la Activitatea de Trezorerie și Contabilitate Publică a Municipiului București.

(3) În termen de două zile lucrătoare de la data achitării amenzii, societatea Safety Broker de Asigurare S.A. va transmite la Autoritatea de Supraveghere Financiară – Direcția Generală Strategie și Stabilitate Financiară, Direcția Supraveghere Integrată, Serviciul Supraveghere și Control Integrat, o copie a dovezii achitării amenzii.

(4) În conformitate cu prevederile art. 28 alin. (16) din Legea nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări, cu modificările și completările ulterioare, prezenta decizie constituie titlu de creanță.

(5) În conformitate cu prevederile art. 28 alin. (17) din Legea nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări, cu modificările și completările ulterioare, la data scadenței, titlul de creanță devine titlu executoriu, în baza căruia Autoritatea de Supraveghere Financiară va declanșa procedura de executare silită pentru recuperarea creanțelor sale, potrivit dispozițiilor Legii nr. 134/2010 privind Codul de procedură civilă, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 2 (1) Împotriva prezentei decizii, societatea Safety Broker de Asigurare S.A. poate formula contestație la Curtea de Apel București în termen de 30 de zile de la data comunicării, conform art. 31 alin. (2) din Legea nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări, cu modificările ulterioare.

(2) Contestația adresată Curții de Apel București, Secția contencios administrativ și fiscal nu suspendă, pe timpul soluționării, măsurile dispuse de Autoritatea de Supraveghere Financiară, conform art. 31 alin. (3) din aceeași lege.

Art. 3 Decizia nr. 871 / 30.08.2023 intră în vigoare la data comunicării acesteia către societatea Safety Broker de Asigurare S.A.

Art. 4 Serviciul Supraveghere și Control Integrat din cadrul Direcției Supraveghere Integrată – Direcția Generală Strategie și Stabilitate Financiară a Autorității de Supraveghere Financiară asigură comunicarea prezentei decizii către societatea Safety Broker de Asigurare S.A.

PREȘEDINTE

Nicu MARCU