

DECIZIA NR. 873 / 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 ale art. 21² alin. (1) și alin. (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 Safety Broker de Asigurare S.A. (denumită în continuare Societatea), procesul verbal întocmit ca urmare a acțiunii de control inopinat transmis societății, precum și obiecțiile societății la acesta,

Luând în considerare:

- prevederile art. 34 alin. (1) din Norma A.S.F. nr. 22/2021 privind distribuția de asigurări (denumită în continuare Norma A.S.F. nr. 22/2021) raportate la prevederile art. 3 alin. (1) pct. 4 din Legea nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări, cu modificările și completările ulterioare (denumită în continuare Legea nr. 236/2018), precum și la prevederile art. 2 alin. (1) pct. 9 lit. a) din Norma A.S.F. nr. 22/2021, conform cărora conducerii executive a intermediarilor principali îi revine răspunderea pentru organizarea și monitorizarea proceselor în cadrul Societății, astfel încât să se asigure protejarea drepturilor clienților sau potențialilor clienți, prin administrarea eficientă a riscurilor care pot apărea în relația cu aceștia;
- responsabilitățile deținute de Directorul General al Societății, conform cărora acesta trebuie să implementeze, să dezvolte și să mențină procedurile de lucru și care deține responsabilitatea conducerii organizaționale și funcționale a societății,

s-au constatat următoarele fapte pentru care este responsabilă doamna Lavinia Niță, în calitate de Director General al Societății în perioada controlată (01.03.2022 – 10.04.2023):

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 compania de brokeraj 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.

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

Directorul General al Societății nu s-a asigurat că, prin cadrul procedural și mecanismele dezvoltate și puse în aplicare la nivelul acesteia, este realizată informarea clienților sau potențialilor clienți 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 O.U.G. nr. 93/2012, ale art. 28 alin. (7) 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 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 remediarea faptei constatate.

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/adekvate 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, cu modificările și completările ulterioare;
- 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.

Directorul General al Societății nu s-a asigurat că, prin cadrul procedural existent, formularistica utilizată și mecanismele dezvoltate și puse în aplicare la nivelul acesteia, a fost dezvoltată și utilizată o formularistică prin care să fie respectate prevederile art. 45 alin. (2) din Norma A.S.F. nr. 22/2021.

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. (7) 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 confirma 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 remedierea faptei constatate.

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 intermediarului 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.

Directorul General al Societății nu s-a asigurat că, prin cadrul procedural existent, formularistica utilizată și mecanismele dezvoltate și puse în aplicare la nivelul acesteia, este realizată evaluarea corespunzătoare a cerințelor și necesităților clienților/potențialilor clienți în vederea acordării de consultanță anterior încheierii contractelor de asigurare.

Pentru această faptă a fost stabilită sancțiunea cu amendă contravențională în cuantum de 5.000 de lei, conform prevederilor art. 21² alin. (4) din O.U.G. nr. 93/2012, ale art. 28 alin. (7) 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 remedierea faptei constatate.

4. 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.

Directorul General al Societății nu s-a asigurat că mecanismele de distribuție prin comercializare electronică, utilizate la nivelul acesteia, îndeplinesc, în mod cumulativ, cerințele prevăzute de art. 41 alin. (3) lit. a) și lit. b) din Norma A.S.F. nr. 22/2021.

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. (7) 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:

- 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 remedierea faptei constatate.

5. Modelul de business utilizat de Societate în privința sistemului de remunerare, atât pentru sine, cât și pentru intermediarii secundari ai acesteia, 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 secundari, pentru vânzarea diferitelor polițe de asigurare, de același tip, dar de la asiguratorii 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, 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 Societate 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 secundari, se constată că, prin utilizarea unui cadru intern de reglementare deficitar, nu au fost create 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.

Directorul General al Societății nu s-a asigurat că, prin cadrul procedural existent la nivelul acesteia și prin mecanismele utilizate pentru detectarea și gestionarea conflictelor de interese sunt create premisele necesare pentru identificarea și gestionarea situației de conflict de interese anterior descrisă.

Pentru această faptă a fost stabilită sancțiunea cu amendă contravențională în cuantum de 13.200 de lei, conform prevederilor art. 21² alin. (4) din O.U.G. nr. 93/2012, ale art. 28 alin. (7) 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:

- 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 inexistența sancțiunilor anterioare în privința doamnei Lavinia Niță,

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. (7) 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 ale 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 13.200 de lei, doamna Lavinia Niță, în calitate de Director General al societății Safety Broker de Asigurare S.A. în perioada controlată.

(2) Amenda 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, doamna Lavinia Niță 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, doamna Lavinia Niță 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 și completările ulterioare.

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

Art. 3 Decizia nr. 873 / 30.08.2023 intră în vigoare la data comunicării acesteia către doamna Lavinia Niță.

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 doamna Lavinia Niță.

PREȘEDINTE

Nicu MARCU