

Decizia nr. 967/09.09.2026

**privind sancționarea cu amendă contravențională a companiei de brokeraj KUNDEN
BROKER COMPANIE DE BROKERAJ S.R.L. și stabilirea unei măsuri**

Autoritatea de Supraveghere Financiară, cu sediul în municipiul București, Splaiul Independenței nr. 15, sectorul 5, cod de înregistrare fiscală 31588130 (denumită în continuare A.S.F.), cu respectarea prevederilor art. 13 din Ordonanța de urgență a Guvernului 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),

în temeiul prevederilor art. 2 alin. (1) lit. b), art. 3 alin. (1) lit. d), art. 6 alin. (1) și alin. (3) și ale art. 21² alin. (1) și alin. (4) din O.U.G. nr. 93/2012,

în baza prevederilor Legii nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări, cu modificările și completările ulterioare (denumită în continuare Legea nr. 236/2018),

ținând cont de prevederile Normei A.S.F. nr. 22/2021 privind distribuția de asigurări (denumită în continuare Norma A.S.F. nr. 22/2021),

în raport de dispozițiile Regulamentului 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),

ca urmare a hotărârii Consiliului A.S.F., adoptată în ședința din data de 19.08.2026 în cadrul căreia a fost analizată Nota nr. VPA-DSC 1246/23.07.2026 privind concluziile și propunerile cu privire la aspectele constatate în urma acțiunii de control periodic efectuat la compania de brokeraj KUNDEN BROKER COMPANIE DE BROKERAJ S.R.L. (denumită în continuare „Compania de brokeraj” sau „Kunden Broker”), cu sediul social în municipiul Cluj-Napoca, str. Dâmboviței nr. 12-18, scara 3, etaj 1, ap. B1, B2, scara 2, etaj 1, ap. B3, scara 3, etaj 2, ap. B6, B7, și scara 2, etaj 2, ap. B8, județul Cluj, înregistrată la Oficiul Național al Registrului Comerțului cu nr. J2005002085129, cod unic de înregistrare 17662100, înscrisă în Registrul Intermediarilor Principali al Autorității de Supraveghere Financiară cu numărul RBK-311/10.10.2005, reprezentată legal de către domnul _____, în calitate de _____ și _____,

a constatat următoarele:

1. Prima faptă contravențională constatată se referă la faptul că, pentru 3 asistenți în brokeraj persoane fizice, un asistent în brokeraj persoană juridică și conducătorul acestuia, Compania de brokeraj nu a menținut (actualizat) Registrul Intermediarilor Secundari (RIS), ca urmare a încetării contractelor de asistent în brokeraj ale acestora cu Kunden Broker, fiind astfel încălcate prevederile art. 4 alin. (5) lit. b) pct. (i) din Norma A.S.F. nr. 22/2021, raportat la prevederile art. 8 alin. (5) din Legea nr. 236/2018.

Pentru perioada controlată (01.07.2023–31.03.2026) s-a verificat, prin sondaj, menținerea (actualizarea) RIS, pentru un număr de 3 asistenți în brokeraj persoane fizice, un asistent în brokeraj persoană juridică și conducătorul acestuia, situația acestora fiind următoarea:

-Tabel nr. 1-

Nr. crt.	Calitate intermediar RIS	Cod RAF/RAJ	Denumire asistent	Data înscriere RIS	Data încetare contract	Termen limită menținere (actualizare) RIS	Data radiere RIS	Număr zile întârziere nemenținere (neactualizare) /Neradiere RIS	Nr. și data document reziliere contract
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Asistent în brokeraj persoană fizică			24/03/2025	29/10/2025	19/11/2025	08/01/2026	50	Notificare de constatare încetare de drept - la contractul de asistent în brokeraj nr. 94/23.03.2025. Dată încetare de drept a contractului de asistent în brokeraj 29.10.2025
2	Asistent în brokeraj persoană fizică			04/08/2022	02/08/2025	25/08/2025	31/10/2025	67	Notificare de constatare încetare de drept - la contractul de asistent în brokeraj nr. 383/03.08.2022. Dată încetare de drept a contractului de asistent în brokeraj 02.08.2025
3	Asistent în brokeraj persoană fizică			13/02/2023	11/02/2026	04/03/2026	24/03/2026	20	Notificare de constatare încetare de drept - la contractul de asistent în brokeraj nr. 42/13.02.2023. Dată încetare de drept a contractului de asistent în brokeraj 11.02.2026
4	Asistent în brokeraj persoană juridică			08/10/2019	26/11/2024	17/12/2024	08/01/2025	22	Notificare de constatare încetare de drept - la contractul de asistent în brokeraj nr. 20/04.01.2021. Dată încetare de drept a contractului de asistent în brokeraj 26.11.2024
5	Conducător asistent în brokeraj persoană juridică			21/01/2020	26/11/2024	17/12/2024	08/01/2025	22	Notificare de constatare încetare de drept - la contractul de asistent în brokeraj nr. 20/04.01.2021. Dată încetare de drept a contractului de asistent în brokeraj 26.11.2024

Având în vedere faptul că, pentru 3 asistenți în brokeraj persoane fizice, pentru un asistent în brokeraj persoană juridică și pentru conducătorul acestui asistent în brokeraj persoană juridică, contractele de asistent în brokeraj au încetat la datele menționate în coloana nr. 5 din Tabelul nr. 1, compania de brokeraj avea obligația de a menține (actualiza) RIS până la datele menționate în coloana 6 din Tabelul nr. 1. Această obligație se aplică atât pentru asistentul în brokeraj persoană juridică cât și pentru conducătorul acestuia, precum și pentru cei 3 asistenți în brokeraj persoane fizice.

Împreună cu documentele privind rezilierea contractelor de asistent în brokeraj pentru cei 3 asistenți în brokeraj persoane fizice, pentru asistentul în brokeraj persoană juridică și pentru conducătorul acestuia, compania de brokeraj a transmis în platforma SharePoint și Nota explicativă nr. 406/13.05.2026 prin care a precizat următoarele: „(...) arătăm faptul că, urmare a unei erori umane intervenite în procesul intern de operare și verificare a datelor înregistrate în cadrul RIS, societatea noastră nu a procedat la radierea din evidențele RIS, în termenul legal de maximum 20 de zile de la expirarea Codului RAF, a unui număr de 5 persoane din eșantionul transmis ca urmare a solicitării formulate la punctul 2 din Chestionarul nr. 3 din data de 5 mai 2026, conform tabelului de mai jos:

Nr. crt.	Calitate intermediar RIS	Cod RAF/RAJ	Asistent în brokeraj
1	Asistent PF		
2	Asistent PF		
3	Asistent PF		
4	Conducător asistent PJ		
5	Asistent PJ		

Precizăm faptul că situația mai sus menționată a fost determinată exclusiv de o eroare umană produsă în cadrul procesului operațional aferent gestionării și actualizării evidențelor RIS. De asemenea, menționăm că, de la data expirării Codului RAF și până la radierea acestora, cele 5 persoane vizate nu au intermediat polițe de asigurare și nu au desfășurat activități specifice de intermediere în asigurări. În vederea remedierii acestei situații și pentru prevenirea apariției unor situații similare pe viitor, societatea va implementa, începând cu luna iunie 2026, un proces de verificare electronică în cadrul sistemului intern, precum și un mesaj suplimentar de avertizare adresat angajatului RIS responsabil de efectuarea operațiunilor de radiere.”

În urma analizării explicațiilor furnizate de către compania de brokeraj, s-a constatat că, pentru cei 3 asistenți în brokeraj persoane fizice, un asistent în brokeraj persoană juridică și conducătorul acestuia, prezentați în Tabelul nr. 1, aceasta nu a menținut (actualizat) RIS ca urmare a încetării contractelor de asistent în brokeraj ale acestora cu Kunden Broker.

Astfel, au fost încălcate prevederile art. 4 alin. (5) lit. b) pct. (i) din Norma A.S.F. nr. 22/2021, raportat la prevederile art. 8 alin. (5) din Legea nr. 236/2018.

Compania de brokeraj nu a formulat obiecții privind această constatare din Procesul-verbal de control, în termenul prevăzut de art. 22 alin. (3) lit. a) din Regulamentul A.S.F. nr. 4/2021.

Prin urmare, se menține constatarea din Procesul-verbal de control potrivit căreia, pentru 3 asistenți în brokeraj persoane fizice, un asistent în brokeraj persoană juridică și conducătorul acestuia, Compania de brokeraj nu a menținut (actualizat) Registrul Intermediarilor Secundari (RIS), ca urmare a încetării contractelor de asistent în brokeraj ale acestora cu Kunden Broker, fiind astfel încălcate prevederile art. 4 alin. (5) lit. b) pct. (i) din Norma A.S.F. nr. 22/2021, raportat la prevederile art. 8 alin. (5) din Legea nr. 236/2018.

Fapta constituie contravenție conform prevederilor art. 28 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 236/2018 și se sancționează cu avertisment scris, potrivit prevederilor art. 28 alin. (2) lit. a) din aceeași lege.

2. A doua faptă contravențională constatată se referă la faptul că, pentru 3 asistenți în brokeraj persoane fizice, pentru un asistent în brokeraj persoană juridică și pentru conducătorul acestui asistent în brokeraj persoană juridică, Compania de brokeraj nu a procedat la radierea acestora din Registrul Intermediarilor Secundari (RIS), în termenul legal de 20 de zile, ca urmare a încetării contractelor de asistent în brokeraj ale acestora cu Kunden Broker, fiind astfel încălcate prevederile art. 4 alin. (12) din Norma A.S.F. nr. 22/2021, raportat la prevederile art. 35 alin. (8) lit. d) din Legea nr. 236/2018.

Pentru perioada controlată (01.07.2023 – 31.03.2026), s-a verificat, prin sondaj, respectarea obligației de radiere în termenul legal din RIS pentru un număr de 3 asistenți în brokeraj persoane fizice, un asistent în brokeraj persoană juridică și conducătorul acestuia, având în vedere încetarea contractelor de asistent în brokeraj ale acestora cu Kunden Broker, situația acestora fiind următoarea:

-Tabel nr. 2-

Nr. crt.	Calitate intermediar RIS	Cod RAF/RAJ	Denumire asistent	Data înscriere RIS	Data încetare contract	Termen limită radiere din RIS	Data radiere din RIS	Număr zile întârziere radiere din RIS	Nr. și data document reziliere contract
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Asistent în brokeraj			24/03/2025	29/10/2025	19/11/2025	08/01/2026	50	Notificare de constatare încetare de drept - la contractul de asistent în brokeraj nr. 94/23.03.2025. Dată

	persoană fizică								încetare de drept a contractului de asistent în brokeraj 29.10.2025
2	Asistent în brokeraj persoană fizică		04/08/2022	02/08/2025	25/08/2025	31/10/2025	67		Notificare de constatare încetare de drept - la contractul de asistent în brokeraj nr. 383/03.08.2022. Dată încetare de drept a contractului de asistent în brokeraj 02.08.2025
3	Asistent în brokeraj persoană fizică		13/02/2023	11/02/2026	04/03/2026	24/03/2026	20		Notificare de constatare încetare de drept - la contractul de asistent în brokeraj nr. 42/13.02.2023. Dată încetare de drept a contractului de asistent în brokeraj 11.02.2026
4	Asistent în brokeraj persoană juridică		08/10/2019	26/11/2024	17/12/2024	08/01/2025	22		Notificare de constatare încetare de drept - la contractul de asistent în brokeraj nr. 20/04.01.2021. Dată încetare de drept a contractului de asistent în brokeraj 26.11.2024
5	Conducător asistent în brokeraj persoană juridică -		21/01/2020	26/11/2024	17/12/2024	08/01/2025	22		Notificare de constatare încetare de drept - la contractul de asistent în brokeraj nr. 20/04.01.2021. Dată încetare de drept a contractului de asistent în brokeraj 26.11.2024

Având în vedere faptul că pentru 3 asistenți în brokeraj persoane fizice, un asistent în brokeraj persoană juridică și conducătorul acestuia, contractele de asistent în brokeraj au încetat la datele menționate în coloana nr. 5 din Tabelul nr. 2, compania de brokeraj avea obligația de a radia codurile RAF/RAJ ale acestora din RIS până la datele menționate în coloana nr. 6 din Tabelul nr. 2. Această obligație se aplică atât pentru asistentul în brokeraj persoană juridică

cât și pentru conducătorul acestuia, precum și pentru cei 3 asistenți în brokeraj persoane fizice.

Din analiza datelor prezentate în Tabelul nr. 2 rezultă că termenele de radiere din RIS au fost depășite cu un număr de zile cuprins între 20 și 67 de zile, media întârzierilor înregistrate fiind de aproximativ 36 de zile.

Împreună cu documentele privind rezilierea contractelor de asistent în brokeraj pentru cei 3 asistenți în brokeraj persoane fizice, pentru asistentul în brokeraj persoană juridică și pentru conducătorul acestuia, compania de brokeraj a transmis în platforma SharePoint și Nota explicativă nr. 406/13.05.2026 prin care a precizat următoarele: „(...) arătăm faptul că, urmare a unei erori umane intervenite în procesul intern de operare și verificare a datelor înregistrate în cadrul RIS, societatea noastră nu a procedat la radierea din evidențele RIS, în termenul legal de maximum 20 de zile de la expirarea Codului RAF, a unui număr de 5 persoane din eșantionul transmis ca urmare a solicitării formulate la punctul 2 din Chestionarul nr. 3 din data de 5 mai 2026, conform tabelului de mai jos:

Nr. crt.	Calitate intermediar RIS	Cod RAF/RAJ	Asistent în brokeraj
1	Asistent PF		
2	Asistent PF		
3	Asistent PF		
4	Conducător asistent PJ		
5	Asistent PJ		

Precizăm faptul că situația mai sus menționată a fost determinată exclusiv de o eroare umană produsă în cadrul procesului operațional aferent gestionării și actualizării evidențelor RIS. De asemenea, menționăm că, de la data expirării Codului RAF și până la radierea acestora, cele 5 persoane vizate nu au intermediat polițe de asigurare și nu au desfășurat activități specifice de

intermediere în asigurări. În vederea remedierii acestei situații și pentru prevenirea apariției unor situații similare pe viitor, societatea va implementa, începând cu luna iunie 2026, un proces de verificare electronică în cadrul sistemului intern, precum și un mesaj suplimentar de avertizare adresat angajatului RIS responsabil de efectuarea operațiunilor de radiere.”

În urma analizării explicațiilor furnizate de compania de brokeraj, se constată că pentru cei 3 asistenți în brokeraj persoane fizice, un asistent în brokeraj persoană juridică și conducătorul acestuia, prezentați în *Tabelul nr. 2*, compania de brokeraj nu a procedat la radierea acestora din RIS în termenul legal de 20 de zile (*coloana nr. 6 din Tabelul nr. 2*) ca urmare a încetării contractelor de asistent în brokeraj la datele menționate în *coloana nr. 5 din Tabelul nr. 2*. Astfel, explicațiile transmise de compania de brokeraj, conform cărora neconformitatea a fost generată de o eroare umană în procesul intern de operare și verificare a datelor din RIS, nu înlătură obligația legală a companiei de brokeraj de a efectua radierea din RIS în termenul prevăzut de reglementările aplicabile, întrucât responsabilitatea respectării termenului legal revine în mod direct companiei de brokeraj, indiferent de cauzele interne care au determinat nerespectarea acestuia.

Astfel, au fost încălcate prevederile art. 4 alin. (12) din Norma A.S.F. nr. 22/2021, raportat la prevederile art. 35 alin. (8) lit. d) din Legea nr. 236/2018.

Compania de brokeraj nu a formulat obiecții la această constatare din Procesul-verbal de control, în termenul prevăzut de art. 22 alin. (3) lit. a) din Regulamentul A.S.F. nr. 4/2021.

Prin urmare, se menține constatarea din Procesul-verbal de control potrivit căreia, pentru 3 asistenți în brokeraj persoane fizice, pentru un asistent în brokeraj persoană juridică și pentru conducătorul acestui asistent în brokeraj persoană juridică, Compania de brokeraj nu a procedat la radierea acestora din Registrul Intermediarilor Secundari (RIS), în termenul legal de 20 de zile, ca urmare a încetării contractelor de asistent în brokeraj ale acestora cu Kunden Broker, fiind astfel încălcate prevederile art. 4 alin. (12) din Norma A.S.F. nr. 22/2021, raportat la prevederile art. 35 alin. (8) lit. d) din Legea nr. 236/2018.

Fapta constituie contravenție conform prevederilor art. 28 alin. (1) lit. a) și lit. r) din Legea nr. 236/2018 și se sancționează cu avertisment scris, potrivit prevederilor art. 28 alin. (2) lit. a) din aceeași lege.

3. A treia faptă contravențională se referă la faptul că, în dosarele de asigurare aferente unui număr de 26 de clienți care au solicitat acordarea de consultanță înainte de emiterea celor 26 de contracte de asigurare (numerele și clasele contractelor de asigurare fiind: (A2) nr. 12000582, (C1) nr. 10420159, 10424579, 33571, 38001581, 38002058, 425834, 2431366851, 10391939, 38001358, (C3) nr. 10412521, 10417413, 10421920, 10423649, 39000092, 5200117499, 2568992610, 10398932, 10402250, 10403120, 10409840, 39000088, 2430309878, 10392232, 39000084, 2316438825), nu au fost identificate documente din care să rezulte recomandările personalizate transmise acestora, precum și motivul adecvării produselor la cerințele și nevoile clienților, fiind astfel încălcate prevederile art. 14 alin. (2) din Legea nr. 236/2018.

Potrivit prevederilor art. 14 alin. (2) din Legea nr. 236/2018, în situația în care distribuitorul de asigurări oferă consultanță anterior încheierii unui contract de asigurare, acesta are obligația de a

formula o recomandare personalizată și de a documenta motivul pentru care produsul de asigurare propus corespunde cerințelor și nevoilor clientului.

În urma verificării unui eșantion de 40 de dosare de asigurare selectate aleatoriu, s-a constatat că în formularul DNT, la rubrica privind acordarea consultanței, este inserată declarația clientului cu următorul conținut: „*Declar că: - doresc acordarea de consultanță cu privire la polița de asigurare: °DA, °NU (...)*”.

Din totalul dosarelor analizate, pentru un număr de 26 de dosare, corespunzătoare aceluiași număr de contracte și clienți (*numerele și clasele contractelor de asigurare fiind: (A2) nr. 12000582, (C1) nr. 10420159, 10424579, 33571, 38001581, 38002058, 425834, 2431366851, 10391939, 38001358, (C3) nr. 10412521, 10417413, 10421920, 10423649, 39000092, 5200117499, 2568992610, 10398932, 10402250, 10403120, 10409840, 39000088, 2430309878, 10392232, 39000084, 2316438825*), opțiunea „DA” a fost bifată în formularul DNT, reflectând solicitarea expresă a clienților de a beneficia de consultanță anterior încheierii contractelor de asigurare.

Cu toate acestea, în cadrul verificărilor efectuate asupra celor 26 de dosare de asigurare menționate anterior, s-a constatat că documentația existentă la dosar nu conține un suport documentar clar, distinct și verificabil din care să rezulte:

- recomandarea personalizată formulată de distribuitor;
- analiza adecvării produsului de asigurare la cerințele și nevoile clientului;
- justificarea alegerii produsului de asigurare recomandat în raport cu informațiile

colectate prin formularul DNT.

Documentele identificate în cadrul dosarelor reflectă exclusiv etapa de colectare a informațiilor și/sau opțiunea finală a clientului, fără a evidenția raționamentul profesional al distribuitorului (companiei de brokeraj) care să demonstreze formularea unei recomandări personalizate în sensul dispozițiilor legale incidente.

În vederea clarificării modului concret în care este realizată și documentată recomandarea personalizată în situația în care clientul optează pentru acordarea consultanței, s-a solicitat companiei de brokeraj, prin „*Chestionarul de solicitare date, documente și situații, înregistrat la compania de brokeraj cu nr. 412/14.05.2026*”, transmiterea unei note explicative privind modalitatea concretă în care Kunden Broker acordă consultanță clienților în procesul de distribuție a produselor de asigurare, în special în situația în care clientul solicită consultanță prin bifarea opțiunii corespunzătoare în formularul DNT/mandatul de brokeraj. În acest context, având în vedere formulările utilizate în documentația precontractuală (*formularul DNT*) respectiv:

- „*Declar că: doresc acordarea de consultanță cu privire la polița de asigurare*”;
- „*Doresc să primesc consultanță constând în emiterea unei recomandări personalizate*

privind asigurarea pe care o solicit”,

s-au solicitat clarificări referitoare la modalitatea efectivă de acordare și documentare a consultanței, fiind adresate, între altele, următoarele întrebări:

1. **Cum definiți, la nivel procedural și practic, noțiunea de consultanță acordată clientului?**

2. **Ce presupune concret consultanța în situația în care clientul:**

- *solicită consultanță prin bifarea opțiunii „DA”;*

- respectiv nu solicită consultanță?

Vă rugăm să precizați dacă, în cazul selectării opțiunii „DA”, se aplică un flux procedural distinct.

3. Care este diferența, în practica utilizată de Kunden Broker, între:

- simpla prezentare/transmitere a ofertelor de asigurare;
- și recomandarea personalizată acordată clientului în cadrul consultanței?

4. Ce informații suplimentare sunt colectate de la client pentru fundamentarea recomandării personalizate și cum sunt acestea documentate?

5. Cum documentați faptul că produsul recomandat corespunde cerințelor și nevoilor clientului în situația în care acesta solicită consultanță? Recomandarea personalizată conține o justificare explicită privind motivul pentru care produsul recomandat este adecvat cerințelor și nevoilor clientului?

6. Kunden Broker întocmește un document distinct privind fundamentarea recomandării personalizate?

În caz afirmativ, vă rugăm să detaliați:

- denumirea documentului/documentelor utilizate;
- conținutul acestora;
- modalitatea în care este documentată justificarea recomandării personalizate;
- dacă documentul este transmis clientului și în ce formă.

7. În situația în care clientul solicită consultanță, se realizează o analiză comparativă între mai multe oferte de asigurare înainte de formularea recomandării personalizate?

Dacă da, vă rugăm să precizați:

- unde este documentată această analiză;
- cum este justificată alegerea produsului recomandat;
- dacă analiza comparativă face parte din documentația transmisă clientului.

8. Clientul primește în scris justificarea recomandării personalizate? Dacă da, vă rugăm să precizați:

- forma documentului transmis;
- momentul transmiterii;
- modalitatea de comunicare și arhivare.

9. Totodată, vă rugăm să detaliați fluxul procedural complet aplicabil din momentul în care clientul selectează opțiunea privind acordarea de consultanță și până la emiterea contractului de asigurare, inclusiv:

- etapele procesului;
- documentele generate;
- modalitatea de documentare a recomandării personalizate;
- modalitatea de arhivare și păstrare a dovezilor aferente”.

În continuare sunt redată pasaje relevante din Nota explicativă nr. 431/20.05.2026 transmisă de către Compania de brokeraj, urmate de analiza cu privire la existența unei recomandări personalizate documentate și a justificării adecvării produsului de asigurare, în contextul acordării consultanței, în conformitate cu prevederile art. 14 alin. (2) din Legea nr. 236/2018.

a. Definirea consultanței.

(...) *Kunden Broker definește consultanța ca reprezentând activitatea prin care asistentul în brokeraj sau salariatul cu atribuții de distribuție identifică cerințele și necesitățile clientului, colectează informații relevante privind situația personală, familială și financiară a clientului, analizează obiectivele de protecție și/sau investiționale ale acestuia, prezintă soluții de asigurare adecvate profilului identificat și formulează o recomandare personalizată privind produsul de asigurare considerat adecvat nevoilor clientului.*

Definiția furnizată descrie un proces generic de intermediere și analiză a nevoilor clientului, incluzând elemente specifice consultanței (analiză, prezentare soluții, recomandare). Definiția dată de Kunden Broker confirmă expres existența unei etape esențiale de recomandare personalizată și analiză a adecvării produsului. Prin urmare, consultanța nu este o activitate informativă, ci una decizională, cu componentă profesională de evaluare. Totuși, aceasta rămâne la nivel declarativ, fără a indica modul concret în care recomandarea personalizată este materializată și documentată la nivel de dosar individual. Simpla enumerare a activităților nu echivalează cu existența unei recomandări verificabile, astfel cum este prevăzut la art. 14 alin. (2) din Legea nr. 236/2018.

b. Diferența între consultanță și lipsa consultanței/flux procedural.

„ (...) În cazul selectării opțiunii „DA”, procesul de distribuție presupune colectarea unor informații suplimentare (...) și formularea unei recomandări personalizate, în funcție de tipul produsului și complexitatea nevoilor identificate. (...) În situația în care clientul NU solicită consultanță (...) compania nu formulează o recomandare personalizată privind un anumit produs de asigurare (...)”.

Kunden Broker descrie existența a două scenarii operaționale distincte, însă nu rezultă existența unui mecanism de trasabilitate a momentului în care analiza nevoilor se transformă efectiv în recomandare personalizată. De asemenea, nu este indicat niciun document distinct sau secțiune standardizată în care această recomandare să fie consemnată, ceea ce conduce la imposibilitatea verificării ulterioare a îndeplinirii obligației legale. Kunden Broker descrie existența unui flux operațional diferențiat, în funcție de opțiunea clientului, ceea ce confirmă că opțiunea „DA” declanșează în mod teoretic o etapă suplimentară de evaluare și recomandare. Totuși, această structură procedurală rămâne la nivel declarativ, întrucât din dosarele analizate nu rezultă documente care să reflecte efectiv: analiza realizată, concluzia de adecvare, recomandarea concretă formulată. Prin urmare, fluxul invocat nu este probat prin documentație verificabilă, ceea ce afectează trasabilitatea procesului de consultanță oferit clienților.

c. Diferența între prezentarea ofertelor și recomandarea personalizată.

Kunden Broker arată că *simpla prezentare a ofertelor de asigurare presupune:*

- „prezentarea variantelor disponibile (...) fără formularea unei recomandări personalizate”;

- „furnizarea informațiilor precontractuale obligatorii”.

În schimb, *recomandarea personalizată presupune:*

- „analiza informațiilor furnizate de client”;
- „evaluarea nevoilor și obiectivelor acestuia”;
- „identificarea produsului considerat adecvat”;

- „formularea unei recomandări privind produsul sau configurația considerată adecvată pentru client”;

- „prezentarea argumentelor care justifică adecvarea soluției recomandate”.

Compania de brokeraj mai precizează că soluțiile:

- „nu reprezintă produse standardizate/preconfigurate aplicate uniform tuturor clienților”;

- sunt „individualizate în funcție de obiectivele financiare, nevoile de protecție, toleranța la risc și situația familială și financiară a fiecărui client”.

Deși Compania de brokeraj realizează o distincție conceptuală între simpla prezentare a ofertelor și recomandarea personalizată, răspunsul transmis nu indică existența unei delimitări clare și documentate între cele două activități în practica operațională. Din descriere rezultă că activitățile de analiză a informațiilor clientului, evaluare a nevoilor, configurare a produselor de asigurare și formulare a unei soluții considerate adecvate sunt integrate în același flux operațional, fără a fi indicată existența unui document distinct sau a unei evidențe separate care să consemneze explicit emiterea recomandării personalizate și fundamentarea acesteia. În lipsa unei trasabilități/documentări clare a procesului de recomandare, nu s-a putut verifica delimitarea efectivă dintre simpla prezentare/configurare a produselor de asigurare și emiterea unei recomandări personalizate.

d. Informații colectate și utilizarea lor.

Compania de brokeraj a precizat că, în funcție de tipul produsului de asigurare, sunt colectate informații privind: „(...) situația familială; situația financiară; veniturile și cheltuielile; obiectivele financiare; prioritățile financiare; toleranța la risc; experiența investițională; capacitatea de suportare a pierderilor; orizontul investițional și planurile privind protecția familiei, pensionare sau educația copiilor (...)”. Totodată, Compania de brokeraj a arătat că aceste informații sunt documentate „în principal în DNT, mandatul de brokeraj, documentația de ofertare, oferta transmisă clientului, documentele generate în cadrul procesului de distribuție și sistemele informatice utilizate de Companie și/sau asigurători”.

Din răspunsul transmis rezultă că, Kunden Broker colectează informații relevante pentru fundamentarea unei recomandări personalizate, inclusiv date privind situația financiară a clientului, obiectivele financiare și toleranța la risc a acestuia. Totuși, documentarea este descrisă generic, prin raportare la mai multe documente și sisteme informatice, fără a rezulta existența unei evidențe distincte și centralizate care să permită identificarea clară a informațiilor utilizate la fundamentarea recomandării formulate clientului de către Compania de brokeraj. În aceste condiții, nu s-a putut verifica trasabilitatea procesului de analiză și corelarea dintre informațiile colectate și soluția recomandată clientului (recomandarea personalizată), întrucât nu este indicat un document de sinteză sau un raționament profesional care să lege datele colectate de produsul efectiv recomandat de Kunden Broker. Procesul apare astfel preponderent descriptiv, bazat pe înregistrarea informațiilor în documente preexistente, fără o etapă formalizată de fundamentare a recomandării personalizate.

e. Documentarea adecvării produsului de asigurare recomandat.

„Compania documentează corespondența dintre produsul recomandat și cerințele/nevoile clientului prin completarea DNT, documentele de ofertare, analiza profilului investițional și a toleranței la risc, documentele precontractuale și explicațiile oferite clientului. (...0 Obligația de

documentare a adecvării este îndeplinită prin raportare la ansamblul documentației generate în cadrul procesului de distribuție (...) „Compania efectuează un proces de „welcome call”, în cadrul căruia clientul confirmă înțelegerea produsului și consilierea primită.”

Din răspunsul transmis rezultă că abordarea companiei de brokeraj este una fragmentată și cumulativă, în sensul că încearcă să substituie obligația de documentare a recomandării personalizate prin ansamblul documentelor din proces. Această interpretare este însă insuficientă din perspectivă legală, întrucât art. 14 alin. (2) impune atât existența unei recomandări personalizate, cât și documentarea motivului de adecvare. Ansamblul documentelor (*DNT, PID/KID, ofertă de asigurare etc.*) nu poate înlocui explicit o analiză de tip „raționament de recomandare”. În plus, „welcome call” are caracter ulterior și verificativ, neputând acoperi obligația anterioară de fundamentare a deciziei de recomandare.

f. Existența documentului de recomandare.

„Compania nu utilizează un document distinct standardizat intitulat „recomandare personalizată”, întrucât în interpretarea operațională aplicabilă la data controlului, a considerat că cerința privind documentarea recomandării și a adecvării prevăzute la art. 14 alin. (2) din Legea nr. 236/2018 este îndeplinită (...).”

Se confirmă explicit inexistența unui document distinct standardizat intitulat „recomandare personalizată”, Kunden Broker arătând că, *„în interpretarea operațională aplicabilă la data controlului, a considerat că cerința privind documentarea recomandării și a adecvării prevăzute la art. 14 alin. (2) din Legea nr. 236/2018 este îndeplinită (...).”* În aceste condiții, nu există un document care să consemneze în mod direct recomandarea personalizată, obligația legală fiind tratată ca un rezultat global al documentației generate în cadrul procesului de distribuție, și nu ca un document individualizat, verificabil pentru fiecare client. Absența unui document distinct este esențială în analiza modului de respectare a cerinței legale, întrucât abordarea integrată invocată de Compania de brokeraj nu permite identificarea clară a recomandării personalizate, a motivului de adecvare și a raționamentului profesional care a stat la baza acesteia. În aceste condiții, nu este posibilă verificarea ulterioară a îndeplinirii obligației prevăzute de art. 14 alin. (2) din Legea nr. 236/2018, întrucât lipsa unui instrument dedicat conduce la imposibilitatea demonstrării, în mod individualizat, a fundamentării recomandării pentru fiecare client în parte.

g. Analiza comparativă a ofertelor de asigurare.

„ (...) Compania poate realiza analize comparative și prezentarea mai multor soluții de asigurare. Analiza comparativă este documentată prin documentația de ofertare, ofertele generate și sistemele informatice utilizate (...).”

Analiza comparativă este prezentată de către Kunden Broker ca etapă tehnică de ofertare, însă nu este echivalentă cu recomandarea personalizată. Elementul lipsă este criteriul de selecție documentat, respectiv motivul pentru care o soluție de asigurare este considerată mai potrivită decât alta. Fără acest element, analiza comparativă rămâne un instrument comercial, nu un proces de consultanță în sensul prevederilor legale.

h. Justificarea recomandării și documentele transmise clientului.

„Clientul primește DNT, documentele de ofertare, PID/KID, documente precontractuale, proiecțiile și ilustrațiile furnizate de asigurător și condițiile contractuale relevante. (...) justificarea recomandării personalizate rezultă din ansamblul documentației.”

Compania de brokeraj confirmă că justificarea nu este consemnată într-un document unic, ci este dedusă din mai multe documente cu caracter precontractual și informativ. Totuși, documentele nu conțin în mod explicit raționamentul profesional al companiei de brokeraj și nici motivarea alegerii produsului de asigurare, ci prezintă preponderent informații standardizate despre produs și condițiile contractuale. În aceste condiții, s-a constatat că nu este furnizată clientului o justificare structurată și explicită a recomandării și nici raționamentul de adecvare nu este prezentat într-o formă transparentă și verificabilă. Prin urmare, justificarea recomandării rămâne una implicită, derivată din ansamblul documentației, fără a asigura o înțelegere clară a motivelor pentru care produsul de asigurare este considerat adecvat.

i. Flux procedural și momentul recomandării.

„Fluxul procedural presupune, în funcție de tipul produsului și complexitatea nevoilor clientului, următoarele etape: „Întâlnire preliminară și informare GDPR; Completarea DNT și a mandatului de brokeraj; Analiza nevoilor și identificarea soluțiilor; Prezentarea soluțiilor și documentelor precontractuale; Alegerea produsului și finalizarea cererii; Welcome call; Transmiterea cererii către asigurător și emiterea poliței (...) În cadrul welcome call-ului, clientul confirmă dacă a primit toate răspunsurile necesare și acordă un scor privind experiența de consultanță și interacțiunea cu consultantul (...)”

Fluxul procedural descris de către Kunden Broker este unul operațional standard, însă nu include o etapă distinctă de formulare a recomandării personalizate, documentare a adecvării, justificare a alegerii produsului de asigurare. „Welcome call” este un mecanism realizat ulterior încheierii contractului de asigurare, cu rol de confirmare, și nu poate înlocui obligația legală de documentare a recomandării anterior încheierii contractului de asigurare. Prin urmare, fluxul prezentat nu permite verificarea respectării art. 14 alin. (2) la nivel de dosar individual.

Ca urmare a răspunsurilor transmise de Compania de brokeraj prin Nota explicativă nr. 431/20.05.2026 și în vederea clarificării modului de implementare operațională a cerințelor legale, A.S.F. a procedat la analiza acestora.

Din analiza răspunsurilor transmise de Compania de brokeraj rezultă că, deși sunt descrise activități de analiză a nevoilor clientului și de prezentare a unor soluții de asigurare, nu este implementat un mecanism distinct, individualizat și verificabil de documentare a recomandării personalizate și a motivului adecvării produsului de asigurare la cerințele și nevoile clientului. În lipsa unui document distinct sau a unei secțiuni dedicate care să consemneze în mod explicit produsul de asigurare recomandat, motivele concrete ale recomandării și raționamentul profesional care a stat la baza alegerii acestuia în raport cu cerințele și nevoile clientului, recomandarea personalizată nu poate fi identificată în mod direct și verificabil la nivelul dosarului individual de asigurare, ci doar dedusă ulterior prin coroborarea mai multor documente generate în cadrul procesului de distribuție. În aceste condiții, modalitatea de lucru descrisă de Kunden Broker nu asigură trasabilitatea, transparența și verificabilitatea recomandării personalizate, astfel încât să permită demonstrarea, la nivelul fiecărui

dosar de asigurare, a modului în care a fost formulată recomandarea și a motivului pentru care produsul de asigurare a fost considerat adecvat cerințelor și nevoilor clientului.

Ca urmare a răspunsurilor transmise prin Nota explicativă nr. 431/20.05.2026, s-a analizat implementarea cerințelor legale privind recomandarea personalizată. Din răspunsurile furnizate, nu a rezultat în mod clar și verificabil modalitatea concretă prin care recomandarea personalizată este consemnată la nivelul fiecărui dosar de asigurare, documentul în care aceasta poate fi identificată și nici modul în care este documentat raționamentul profesional al distribuitorului (companiei de brokeraj) care a stat la baza recomandării formulate. În acest context, având în vedere că, Compania de brokeraj a susținut în mod constant că recomandarea personalizată și justificarea adecvării produsului rezultă din ansamblul documentației generate în cadrul procesului de distribuție, fără existența unui document distinct dedicat recomandării, A.S.F. a considerat necesar solicitarea unor clarificări suplimentare, în vederea stabilirii modului concret în care recomandarea personalizată poate fi identificată, urmărită și verificată la nivelul fiecărui dosar de asigurare individual, dintre cele 26, în care clienții au solicitat consultanță prin bifarea opțiunii „DA” în formularul DNT.

În acest scop, prin „*Chestionarul de solicitare date, documente și informații, înregistrat la compania de brokeraj cu nr. 443/22.05.2026*”, au fost solicitate explicații suplimentare referitoare la identificarea recomandării personalizate, momentul formulării acesteia, documentarea adecvării produsului de asigurare recomandat, delimitarea dintre activitatea de ofertare și recomandarea personalizată, precum și mecanismele de trasabilitate invocate de Kunden Broker.

Răspunsurile transmise de către Kunden Broker, precum și analiza efectuată sunt prezentate în continuare:

a. Inexistența identificării explicite a recomandării personalizate în documentele indicate.

Kunden Broker precizează că: „*în cadrul fluxului operațional aplicabil la data controlului, nu exista un document distinct standardizat separat în care să fie consemnată exclusiv concluzia recomandării personalizate*”. Totodată, arată că: „*recomandarea personalizată formulată în cadrul procesului de consultanță poate fi identificată prin corelarea ansamblului documentației generate în cadrul procesului de distribuție*”. De asemenea: „*raționamentul profesional și adecvarea soluției rezultă din corelarea informațiilor colectate în DNT (...) produsului și configurației efectiv recomandate și ulterior contractate*”.

Răspunsul transmis confirmă în mod expres că, la data controlului, nu exista un document sau o secțiune distinctă în care să fie consemnate recomandarea personalizată, motivul recomandării și justificarea adecvării produsului pentru fiecare client. Kunden Broker susține că aceste elemente pot fi identificate prin coroborarea mai multor documente și informații existente la nivelul dosarului de asigurare. Cu toate acestea, obligația prevăzută de art. 14 alin. (2) din Legea nr. 236/2018 presupune existența unei recomandări personalizate și documentarea motivului pentru care produsul de asigurare recomandat corespunde cerințelor și nevoilor clientului. O recomandare care poate fi identificată numai printr-un exercițiu ulterior de interpretare și corelare a documentelor *nu reprezintă o recomandare documentată într-o manieră clară, individualizată și verificabilă*.

b. Clarificări privind identificarea și documentarea recomandării personalizate rezultate din procesul de analiză a cerințelor și nevoilor (DNT).

Kunden Broker precizează că: „(...) analiza și formularea recomandării personalizate nu reprezentau un act izolat sau exclusiv documentar, ci un proces desfășurat gradual în cadrul interacțiunilor directe cu clientul, recomandarea fiind construită progresiv pe baza informațiilor colectate, a discuțiilor purtate și a soluțiilor analizate împreună cu acesta”. De asemenea: „(...) Compania nu a considerat necesară materializarea acestei «transformări» într-un document distinct separat ulterior DNT”.

Răspunsul confirmă că, Compania de brokeraj nu identifică un moment procedural distinct și nici un document concret în care analiza cerințelor și nevoilor clientului se transformă într-o recomandare personalizată. Recomandarea este prezentată ca rezultatul unui proces gradual de consultanță, fără consemnarea explicită a concluziei profesionale rezultate din analiza efectuată. În aceste condiții, nu poate fi verificată trasabilitatea procesului prin care informațiile colectate prin DNT conduc la recomandarea unui anumit produs de asigurare.

c. Distincția dintre prezentarea ofertelor de asigurare și recomandarea personalizată.

Kunden Broker arată că: „(...) activitățile de configurare a produsului și prezentare a variantelor disponibile reprezentau (...) atât o etapă operațională premergătoare recomandării, cât și parte a procesului de individualizare a soluției considerate adecvate”. Totodată: „ (...) concluzia recomandării personalizate era reflectată în produsul și configurația finală recomandată (...)”.

Deși Compania de brokeraj descrie conceptual diferența dintre prezentarea ofertelor de asigurare și recomandarea personalizată, aceasta nu indică existența unui document sau a unei evidențe distincte în care recomandarea să fie identificată separat de activitatea de ofertare. Mai mult, răspunsul relevă suprapunerea etapelor de ofertare și recomandare, recomandarea fiind considerată reflectată în produsul de asigurare final contractat. În lipsa unei consemnări explicite a concluziei profesionale a companiei de brokeraj și a motivului adecvării, nu s-a putut verifica delimitarea efectivă dintre simpla prezentare a ofertelor și formularea unei recomandări personalizate.

d. Clarificări privind mecanismul de utilizare a informațiilor colectate în fundamentarea recomandării personalizate.

Kunden Broker precizează că: „(...) Compania a considerat că analiza acestor informații și fundamentarea recomandării rezultă din ansamblul documentației generate și din configurația finală a produsului ales”, și că aceasta se realizează: „fără existența unui document distinct separat care să sintetizeze exclusiv raționamentul profesional”.

Răspunsul companiei de brokeraj confirmă că, deși sunt colectate informații relevante privind situația și profilul clientului, nu există un document în care să fie consemnată analiza acestor informații și modul în care acestea au fundamentat recomandarea unui anumit produs de asigurare. În lipsa unei documentări explicite a legăturii dintre informațiile colectate și produsul de asigurare recomandat, nu poate fi verificat raționamentul profesional care a stat la baza recomandării.

e. Clarificări privind documentarea recomandării personalizate în raport cu ansamblul documentației și procesul de „welcome call”.

Kunden Broker confirmă că: „(...) în interpretarea operațională aplicabilă la data controlului nu exista un document unic distinct în care să fie consemnată exclusiv recomandarea personalizată pentru fiecare client”. De asemenea: „Compania nu a considerat procesul de «welcome call» ca

substituind obligația de documentare a recomandării personalizate, ci ca un mecanism suplimentar de validare și verificare a experienței clientului și a înțelegerii produsului distribuit”.

Răspunsul Kunden Broker confirmă atât inexistența unui document distinct de recomandare personalizată, cât și faptul că procesul de „welcome call” este realizat ulterior încheierii contractului de asigurare. În consecință, acesta nu poate reprezenta un element de fundamentare sau documentare a recomandării personalizate și nu poate suplini obligația legală de documentare a acesteia anterior încheierii contractului.

f. Fundamentarea recomandării personalizate și raportul cu declarația de adecvare.

Kunden Broker precizează că: *„În interpretarea operațională aplicabilă la data controlului, Compania nu a considerat că declarația de adecvare reprezintă în sine, în mod exclusiv și izolat, recomandarea personalizată”. Totodată: „ (...) recomandarea personalizată rezultă din ansamblul DNT, documentației de ofertare, declarației de adecvare (...)”.*

Răspunsul companiei de brokeraj confirmă că nici declarația de adecvare nu este considerată de Kunden Broker documentul care materializează recomandarea personalizată. Prin urmare, nici în acest caz nu poate fi identificat un document concret care să conțină explicit recomandarea formulată și justificarea adecvării acesteia pentru client.

g. Analiza comparativă a ofertelor și recomandarea personalizată.

Kunden Broker arată că: *„(...) justificarea explicită a produsului recomandat rezultă din ansamblul documentației generate și din configurația finală a produsului ales, fără existența unui document distinct separat care să documenteze analiza efectuată și să sintetizeze exclusiv raționamentul profesional”.*

Răspunsul companiei de brokeraj confirmă că analiza comparativă nu este documentată într-o formă care să permită identificarea criteriilor concrete pe baza cărora un produs de asigurare a fost recomandat în detrimentul altora. Astfel, nu poate fi verificată existența unei justificări explicite și documentate a alegerii produsului de asigurare recomandat.

h. Justificarea recomandării personalizate și documentația transmisă clientului.

Kunden Broker precizează următoarele: *„(...) Compania a considerat că ansamblul documentației generate și furnizate clientului este suficient pentru documentarea și justificarea recomandării personalizate” și că: „(...) Compania nu a considerat necesară existența unui document distinct standardizat separat care să sintetizeze exclusiv raționamentul profesional al recomandării”.*

Răspunsul companiei de brokeraj reconfirmă poziția acesteia potrivit căreia justificarea recomandării personalizate nu este consemnată explicit într-un document individualizat. O justificare care trebuie dedusă din mai multe documente, nu asigură caracterul explicit, verificabil și individualizat al recomandării personalizate.

i. Fluxul procedural de consultanță și legătura cu recomandarea personalizată.

Kunden Broker precizează că: *„(...) În cazul proceselor de consultanță, prezentarea soluțiilor era corelată cu analiza anterior realizată asupra profilului clientului și putea include recomandarea unei anumite configurații considerate adecvate”. Totodată: „Compania a considerat că recomandarea personalizată devine formală și verificabilă prin corelarea informațiilor colectate” și că „recomandarea personalizată poate fi identificată prin analiza și corelarea ansamblului documentației existente la nivelul fiecărui dosar individual”.*

Răspunsul companiei de brokeraj confirmă că aceasta nu identifică un moment distinct și nici un document concret în care recomandarea personalizată este formalizată și consemnată. Kunden Broker continuă să susțină că recomandarea personalizată poate fi identificată exclusiv prin corelarea ulterioară a documentelor existente, fără existența unei consemnări explicite a recomandării și a motivului adecvării acesteia.

În urma analizării Notei explicative suplimentare nr. 469/29.05.2026, s-a reținut că, Kunden Broker își menține poziția potrivit căreia obligația prevăzută de art. 14 alin. (2) din Legea nr. 236/2018 este considerată îndeplinită prin „ansamblul documentației generate în cadrul procesului de distribuție”, fără existența unui document distinct sau a unei secțiuni dedicate care să consemneze recomandarea personalizată și raționamentul profesional aferent fiecărui client. Argumentul conform căruia recomandarea se „formează gradual” și „nu reprezintă un act izolat sau exclusiv documentar” nu este susținut de existența unui element documentar individualizat, verificabil la nivel de dosar. De asemenea, susținerea potrivit căreia recomandarea poate fi identificată prin corelarea ansamblului documentației nu asigură, în sine, cerința de documentare explicită și verificabilă a recomandării la momentul formulării acesteia, la nivelul fiecărui dosar de asigurare individual.

În absența unui document distinct sau a unei secțiuni dedicate, nu poate fi reconstituit în mod direct și verificabil conținutul și momentul recomandării la nivelul celor 26 de dosare analizate.

Analiza evidențiază însă o serie de aspecte neconforme:

1. Lipsa unui document distinct sau a unei secțiuni dedicate face imposibilă identificarea clară și verificabilă a recomandării personalizate la nivelul fiecărui dosar din cele 26 în care clienții au solicitat consultanță prin bifarea opțiunii „DA” în formularul DNT, contrar obligației legale de documentare precontractuală;

2. Recomandarea personalizată dedusă ulterior prin corelarea unui ansamblu de documente nu poate substitui în niciun fel documentarea precontractuală, deoarece nu oferă trasabilitate, verificabilitate și responsabilitate profesională. Aceasta generează un risc major de neconformitate și de contestare a recomandării personalizate în fața clientului;

3. Interacțiunile post-contractuale, inclusiv procesul de „welcome call”, nu pot fi considerate o soluție pentru îndeplinirea obligației legale de documentare a recomandării personalizate, întrucât art. 14 alin. (2) din Legea nr. 236/2018 prevede clar că documentarea trebuie să fie efectuată înainte de încheierea unui contract de asigurare specific;

4. Procedura deducerii recomandării personalizate prin coroborarea ulterioară a mai multor documente și informații introduce subiectivitate și ambiguitate, ceea ce împiedică orice verificare obiectivă și contravine cerinței de transparență și protecție a clientului;

5. Argumentul companiei de brokeraj potrivit căruia recomandarea „se formează gradual” sau „nu reprezintă un act izolat” nu poate fi acceptat, deoarece legea impune un standard clar de documentare și responsabilitate profesională, nu interpretări subiective și deducții retrospective.

Astfel, pentru cele 26 de dosare de asigurare în care clienții au solicitat consultanță prin bifarea opțiunii „DA” în formularul DNT, nu a fost identificată nicio recomandare personalizată formalizată, individualizată și verificabilă, nici documentarea explicită a motivului pentru care produsul de asigurare recomandat corespunde nevoilor clientului. Prin urmare, răspunsurile suplimentare transmise nu

modifică constatările A.S.F., ci confirmă că recomandarea personalizată nu a fost documentată într-o manieră distinctă, clară și verificabilă, fiind dedusă ulterior prin corelarea mai multor documente și interacțiuni. Orice justificare contrară nu poate fi considerată suficientă din perspectiva cerințelor legale și a protecției clientului, ceea ce poate genera un risc potențial pentru Compania de brokeraj în ceea ce privește responsabilitatea profesională și conformitatea cu reglementările aplicabile.

S-a procedat, de asemenea, la analiza documentației interne a companiei de brokeraj pusă la dispoziție în cadrul acțiunii de control și s-a constatat că, în cadrul „*Politicii privind informarea și consultanța oferită clienților*” - aprobată la data de 31.03.2023 este prevăzut în mod expres faptul că: „*Ulterior completării DNT-ului, în cadrul completării mandatului de brokeraj, clientul are opțiunea de a alege acordarea de consultanță cu privire la polița de asigurare. Această consultanță se va concentra pe evaluarea nevoilor individuale ale clientului și pe recomandarea celui mai adecvat produs de asigurare, în conformitate cu informațiile obținute în cadrul completării DNT-ului. Clientul va fi informat despre avantajele și limitările fiecărui produs, iar în cazul în care clientul optează pentru acordarea de consultanță, aceasta va include analiza detaliată a condițiilor poliței și o recomandare personalizată (...)*”. Totodată, a fost analizată și „*Procedura privind informarea și consultanța oferită clienților - Kunden Broker Companie de Brokeraj S.R.L.*” – versiune 2.0, data aprobării 31.05.2025. În urma comparării celor două documente, s-a constatat că prevederea referitoare la opțiunea clientului de a beneficia de consultanță, precum și la acordarea unei recomandări personalizate în baza analizei nevoilor și cerințelor acestuia, regăsită în „*Politica privind informarea și consultanța oferită clienților*” - aprobată la data de 31.03.2023, nu mai este prevăzută în mod expres în procedura internă aprobată la data de 31.05.2025.

Cu toate acestea, în cadrul verificărilor efectuate, s-a constatat că, pentru cele 26 de contracte de asigurare (numerele și clasele contractelor de asigurare fiind: (A2) nr. 12000582, (C1) nr. 10420159, 10424579, 33571, 38001581, 38002058, 425834, 2431366851, 10391939, 38001358, (C3) nr. 10412521, 10417413, 10421920, 10423649, 39000092, 5200117499, 2568992610, 10398932, 10402250, 10403120, 10409840, 39000088, 2430309878, 10392232, 39000084, 2316438825) în care clienții au optat, prin formularul DNT, pentru acordarea consultanței, nu a fost pus la dispoziție niciun document care să conțină recomandarea personalizată și justificarea adecvării produsului de asigurare recomandat. În acest context, s-a reținut faptul că documentul intern „*Politica privind informarea și consultanța oferită clienților*”, aprobat la data de 31.03.2023, prevedea în mod expres că, în situația în care clientul optează pentru acordarea de consultanță, aceasta include analiza detaliată a condițiilor poliței și formularea unei recomandări personalizate, în conformitate cu informațiile obținute în cadrul analizei cerințelor și nevoilor clientului. Totodată, în urma comparării documentației interne, s-a constatat că această prevedere nu se mai regăsește în mod expres în „*Procedura privind informarea și consultanța oferită clienților - Kunden Broker Companie de Brokeraj S.R.L.*”, versiunea 2.0, aprobată la data de 31.05.2025. Cu toate acestea, eliminarea respectivei prevederi din procedura internă nu înlătură obligația companiei de brokeraj de a formula și documenta recomandarea personalizată în situațiile în care clientul optează pentru acordarea consultanței, obligație care rezultă din cadrul legal aplicabil activității de distribuție în asigurări.

Analiza celor 26 de contracte de asigurare menționate anterior a evidențiat faptul că, în practică, nu există un document sau o secțiune distinctă care să reflecte recomandarea personalizată și fundamentarea adecvării produsului de asigurare intermediat.

În consecință nu a putut fi verificat modul în care recomandarea personalizată a fost formulată, fundamentată și comunicată clienților care au optat pentru acordarea consultanței, nefiind asigurată trasabilitatea procesului de consultanță desfășurat de Kunden Broker.

Astfel, au fost încălcate prevederile art. 14 alin. (2) din Legea nr. 236/2018, potrivit căreia, în cazul în care se oferă consultanță anterior încheierii unui contract de asigurare specific, distribuitorii de asigurări au obligația de a formula recomandări personalizate și de a documenta motivul adecvării produsului de asigurare propus.

Compania de brokeraj nu a formulat obiecții la această constatare din Procesul-verbal de control, în termenul prevăzut de art. 22 alin. (3) lit. a) din Regulamentul A.S.F. nr. 4/2021.

Prin urmare, se menține constatarea din Procesul-verbal de control potrivit căreia, în dosarele de asigurare aferente unui număr de 26 de clienți care au solicitat acordarea de consultanță înainte de emiterea celor 26 de contracte de asigurare (*numerele și clasele contractelor de asigurare fiind: (A2) nr. 12000582, (C1) nr. 10420159, 10424579, 33571, 38001581, 38002058, 425834, 2431366851, 10391939, 38001358, (C3) nr. 10412521, 10417413, 10421920, 10423649, 39000092, 5200117499, 2568992610, 10398932, 10402250, 10403120, 10409840, 39000088, 2430309878, 10392232, 39000084, 2316438825*), nu au fost identificate documente din care să rezulte recomandările personalizate transmise acestora, precum și motivul adecvării produselor la cerințele și nevoile clienților, fiind astfel încălcate prevederile art. 14 alin. (2) din Legea nr. 236/2018.

Fapta constituie contravenție conform prevederilor art. 28 alin. (1) lit. g) din Legea nr. 236/2018 și se sancționează cu amendă în cuantum de 5.279 de lei, potrivit prevederilor art. 28 alin. (2) lit. b) din aceeași lege.

Având în vedere principiul proporționalității și al raționamentului calificat, precum și criteriile de individualizare prevăzute la art. 28 alin. (13) din Legea nr. 236/2018, în stabilirea atragerii răspunderii contravenționale a Companiei de brokeraj și în stabilirea sancțiunii, respectiv a amenzii, s-au luat în considerare aspecte privitoare la natura și gravitatea faptelor contravenționale constatate, cu privire la care s-a apreciat gravitatea ca fiind scăzută (pentru faptele 1 și 2), respectiv medie (pentru fapta 3), durata încălcării scurtă (pentru faptele 1 și 2), respectiv lungă (pentru fapta 3) și au fost avute în vedere forma de vinovăție (culpă pentru toate faptele), precum și lipsa sancțiunilor anterioare.

Totodată, în stabilirea sancțiunii, s-a ținut cont de toate circumstanțele relevante ale săvârșirii faptelor, atât din perspectiva activității desfășurate de Compania de brokeraj în ansamblul pieței de asigurări, cât și a supravegherii pieței de asigurări, inclusiv de cota de piață deținută de aceasta, respectiv:

- cota de piață la trimestrul IV/2025, calculată în funcție de volumul total al primelor de asigurare distribuite și raportată la piața de asigurări, este de 0,48%;
- la data de 31.12.2025, valoarea primelor de asigurare distribuite a fost de 87.004.524 de lei.

Față de motivele de fapt și de drept arătate, în scopul apărării drepturilor asiguraților și al promovării stabilității activității de asigurare în România,

Autoritatea de Supraveghere Financiară emite următoarea

DECIZIE

Art. 1. - (1) Se sancționează cu amendă contravențională în cuantum de 5.200 de lei, societatea KUNDEN BROKER COMPANIE DE BROKERAJ S.R.L., cu sediul social în municipiul Cluj-Napoca, str. Dâmboviței nr. 12-18, scara 3, etaj 1, ap. B1, B2, scara 2, etaj 1, ap. B3, scara 3, etaj 2, ap. B6, B7, și scara 2, etaj 2, ap. B8, județul Cluj, înregistrată la Oficiul Național al Registrului Comerțului cu nr. J2005002085129, cod unic de înregistrare 17662100, înscrisă în Registrul Intermediarilor Principali al Autorității de Supraveghere Financiară cu numărul RBK-311/10.10.2005, reprezentată legal de către domnul _____, în calitate de _____, în conformitate cu prevederile art. 3 alin. (1) lit. d) din Ordonanța de urgență a Guvernului 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, și ale art. 28 alin. (2) lit. b), alin. (13) și alin. (14) din Legea nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări, cu modificările și completările ulterioare.

(2) Amenda se face venit la bugetul de stat în cotă de 50% și se achită în contul IBAN corespunzător deschis la Trezoreria Operativă a Municipiului Cluj-Napoca, iar diferența de 50% se face venit la bugetul Autorității de Supraveghere Financiară și se achită în termen de 15 zile de la comunicare, în contul IBAN nr. RO74TREZ70020F350102XXXX deschis la Activitatea de Trezorerie și Contabilitate Publică a Municipiului București.

(3) Dovada de plată a amenzii se transmite Autorității de Supraveghere Financiară, în termen de două zile lucrătoare de la data achitării.

Art. 2. - (1) În conformitate cu prevederile art. 26 alin. (1) lit. c) din Regulamentul A.S.F. nr. 4/2021 privind activitatea de control desfășurată de Autoritatea de Supraveghere Financiară, cu modificările și completările ulterioare, se stabilește în sarcina companiei de brokeraj KUNDEN BROKER COMPANIE DE BROKERAJ S.R.L. obligația de a formaliza, până la data de 30.09.2026, procesul de acordare a consultanței în activitatea de distribuție de asigurări, astfel încât, în toate situațiile în care se acordă consultanță anterior încheierii contractelor de asigurare, să fie consemnate recomandările personalizate formulate clienților și motivele care justifică adecvarea produsului recomandat la cerințele și nevoile acestora.

(2) Compania de brokeraj are obligația de a transmite la A.S.F. dovada îndeplinirii măsurii, în termen de 10 zile lucrătoare de la data implementării acesteia, împreună cu documentele care dovedesc conformarea deplină la cerințele formulate.

Art. 3. - În conformitate cu prevederile art. 21 alin. (2) lit. c) din Regulamentul A.S.F. nr. 4/2021 se stabilește în sarcina companiei de brokeraj KUNDEN BROKER COMPANIE DE BROKERAJ S.R.L. obligația de a transmite la A.S.F., în termen de 10 zile lucrătoare de la finalizarea implementării fiecărei recomandări asumate din Procesul verbal de control nr. VPA-DSC nr. 1066/17.06.2026 și

comunicate la A.S.F. prin adresa nr. VPA-DSC 1146/06.07.2026, modalitatea de implementare a acestora, însoțită de documente justificative.

Art. 4. - (1) La data scadenței, prezenta decizie devine titlu executoriu.

(2) În cazul neîndeplinirii obligației prevăzute la art. 1 alin. (2), Autoritatea de Supraveghere Financiară declanșează 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, în conformitate cu prevederile art. 28 alin. (17) din Legea nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 5. - (1) Împotriva prezentei decizii, compania de brokeraj KUNDEN BROKER COMPANIE DE BROKERAJ S.R.L. 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 aceeași lege.

Art. 6 - Decizia nr. 967/09.09.2026 produce efecte de la data comunicării.

Președinte
Alexandru PETRESCU