

Intermedierea de asigurări

- De la brokeraj la IDD -

Călin Rangu

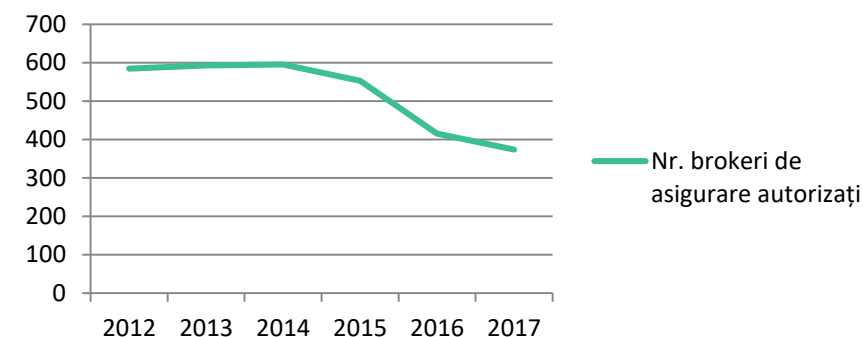
Brokerii de asigurare și/sau reasigurare

- La sfârșitul anului 2017, figurau înregistrați în evidențele Autorității de Supraveghere Financiară un număr **de 382 de brokeri de asigurare și/sau reasigurare autorizați**, din care:



Evoluția gradului de intermediere

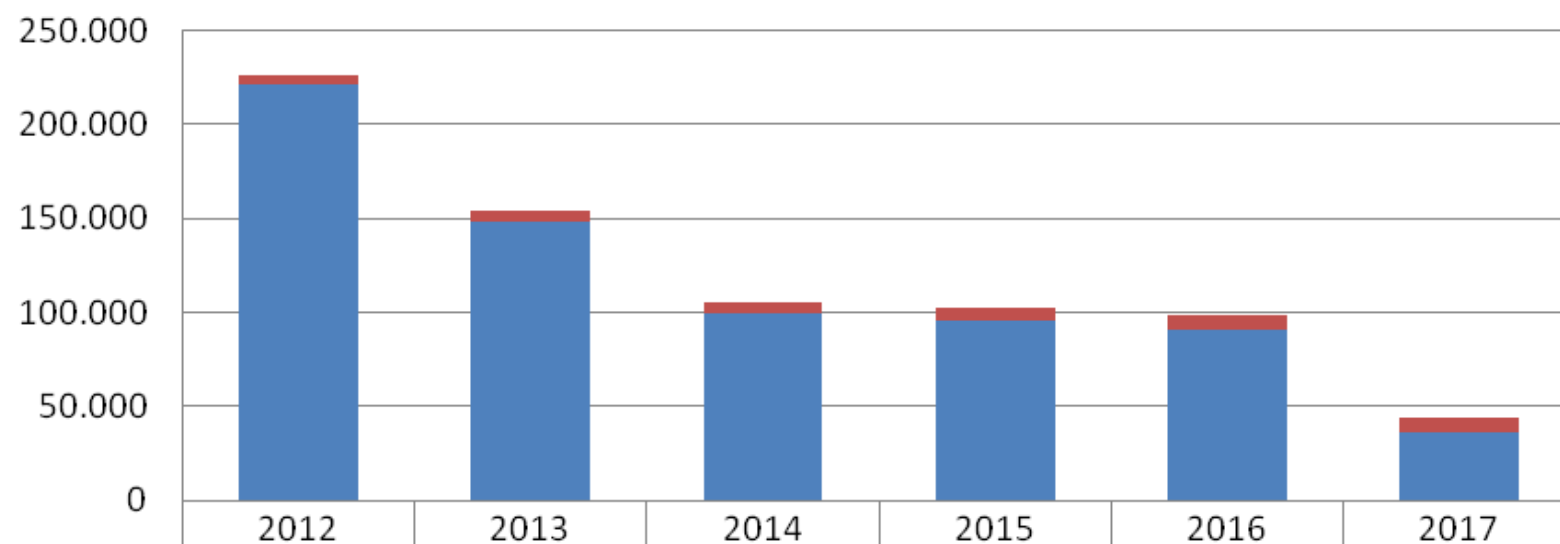
Nr. brokeri de asigurare autorizați



Perioada	Prime intermediare (lei)			Prime brute subscrise (lei)			Grad de intermediere (%)		
	Total din care:	AG	AV	Total din care:	AG	AV	Total	AG	AV
31.12.2013	3.928.510.997	3.830.266.198	98.244.799	7.981.900.729	6.488.150.452	1.493.750.277	49,22%	59,03%	6,58%
31.12.2014	4.553.370.570	4.440.078.309	113.292.261	7.823.474.414	6.448.556.518	1.374.917.896	58,20%	68,85%	8,24%
31.12.2015	5.217.310.211	5.088.347.613	128.962.597	8.534.919.541	6.957.416.634	1.577.502.907	61,13%	73,14%	8,18%
31.12.2016	6.208.320.421	6.038.410.337	169.910.084	9.380.906.408	7.711.459.161	1.669.447.247	66,18%	78,30%	10,18%
31.12.2017	6.154.747.805	5.952.070.986	202.676.819	9.706.965.615	7.688.907.366	2.018.058.249	63,41%	77,41%	10,04%

Evoluția intermediarilor înregistrați

Registered intermediaries: natural vs legal persons

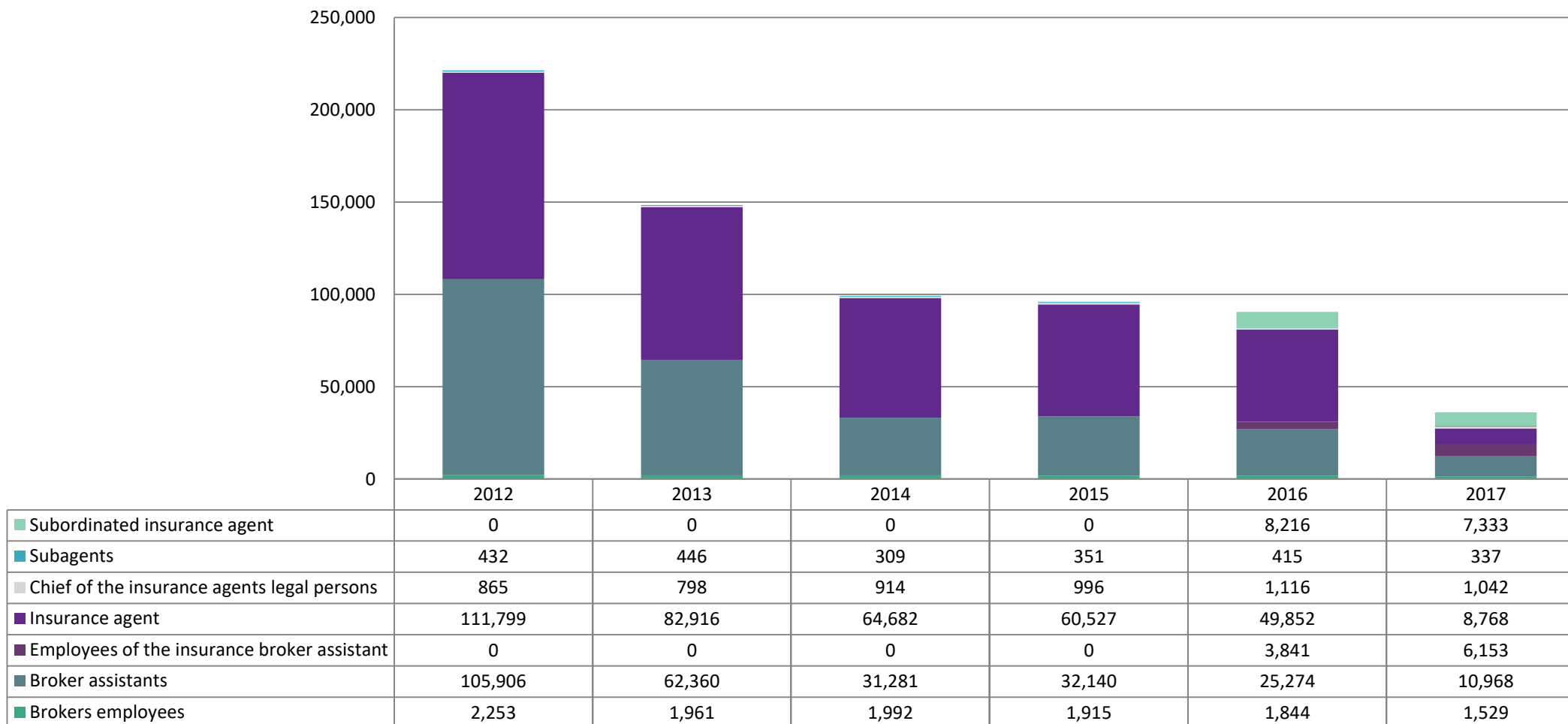


Legal persons	5.240	5.804	6.234	6.747	8.290	7.344
Natural persons	221.255	148.481	99.178	95.929	90.558	36.130

Evoluția intermediarilor înregistrați - PF

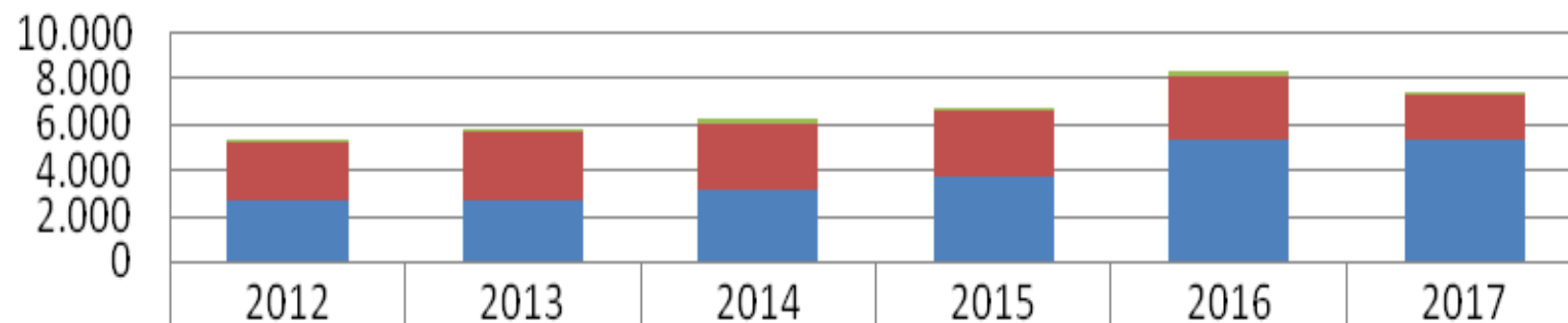


Registered intermediaries natural persons



Evoluția intermediarilor înregistrați - PJ

Registered intermediaries legal persons

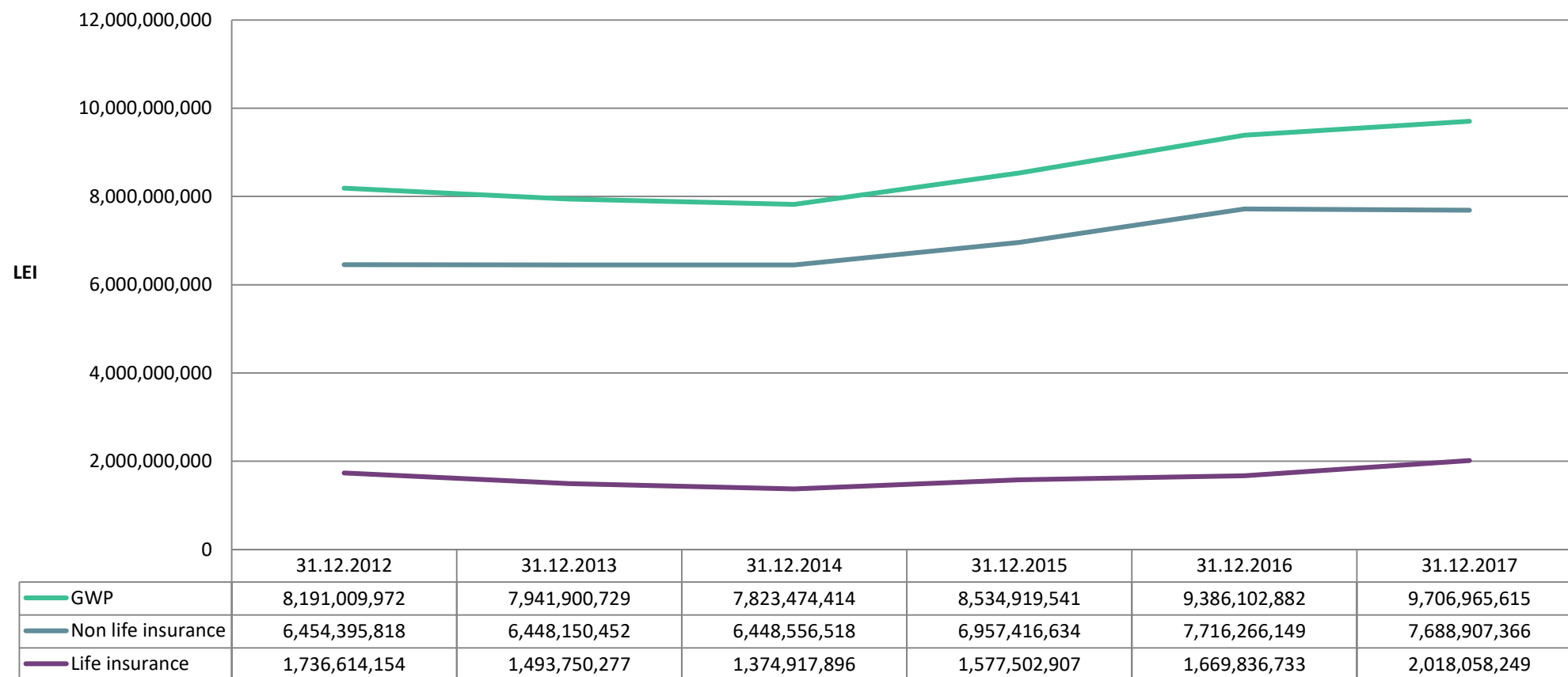


■ Subordinated agents	2012	2013	2014	2015	2016	2017
■ Insurance agents	2.525	2.919	2.986	2.909	2.796	1.957
■ Broker assistants	2.689	2.739	3.098	3.678	5.328	5.339

Evoluția primelor subscrise



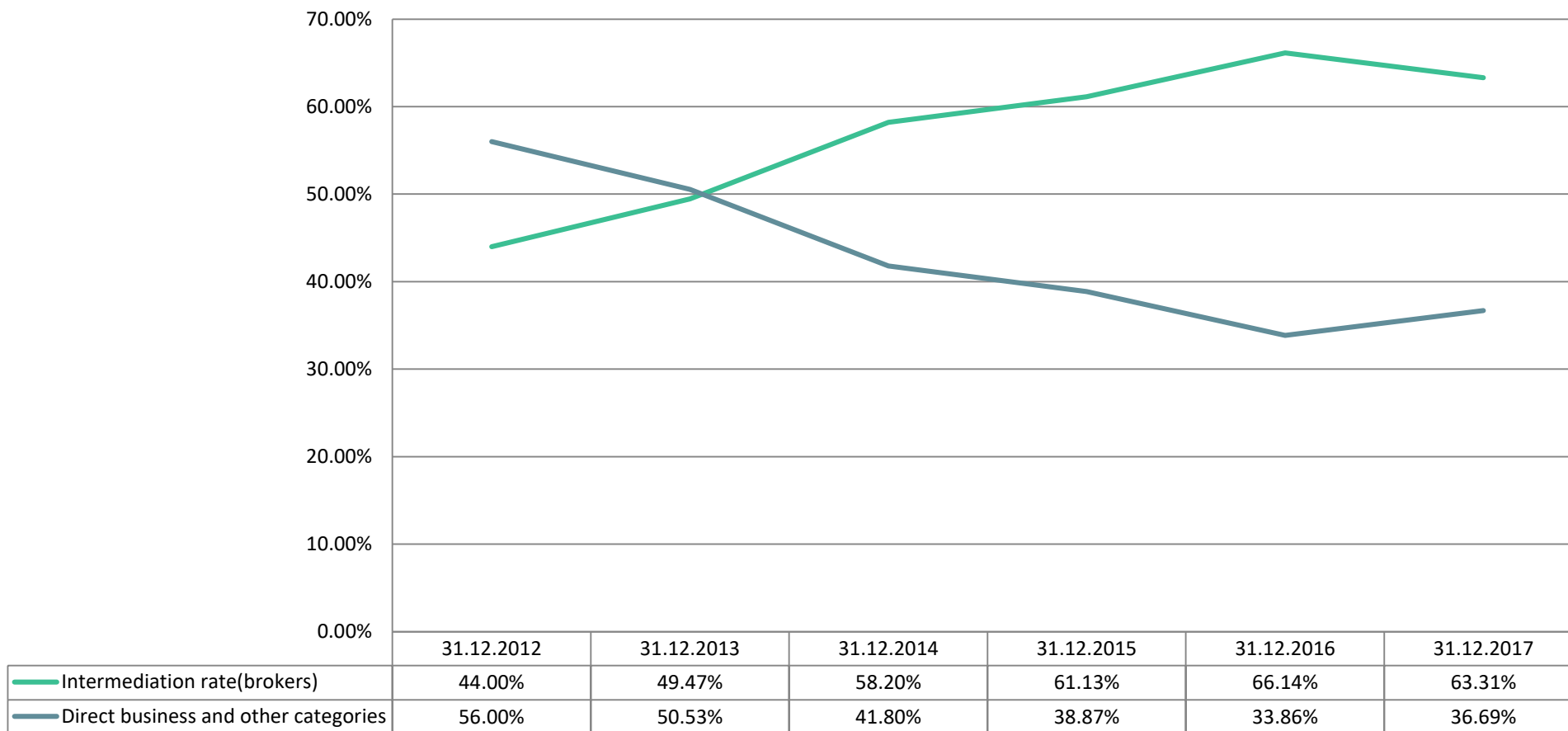
Gross written premiums 2012-2017 for Romanian insurance market



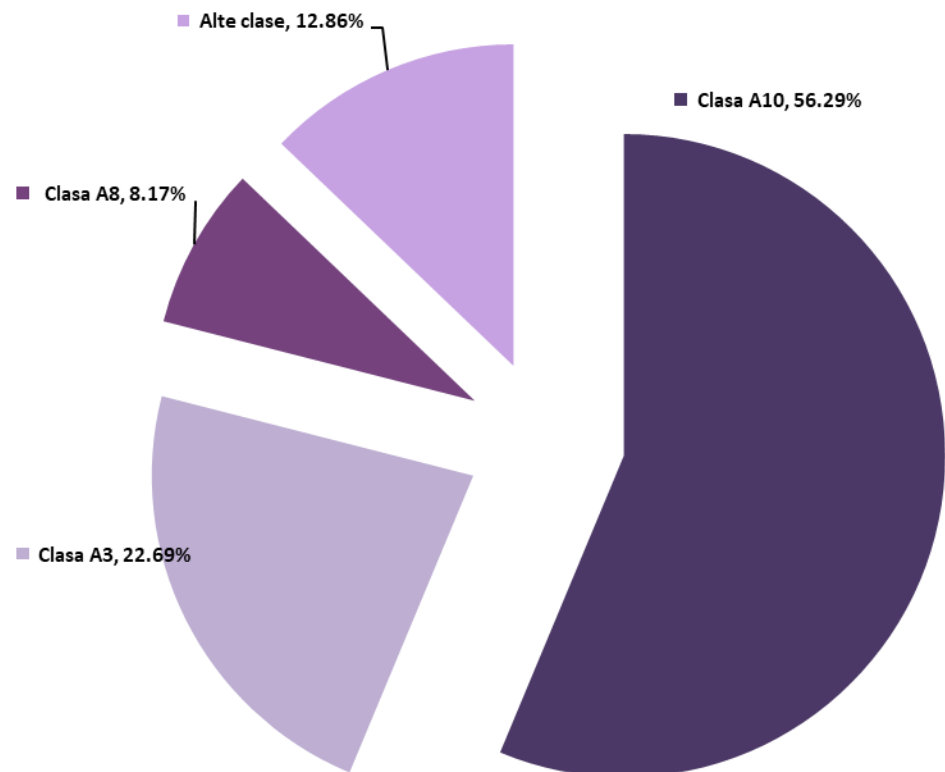
Evoluția primelor intermediare



Gross written premiums per distribution channel



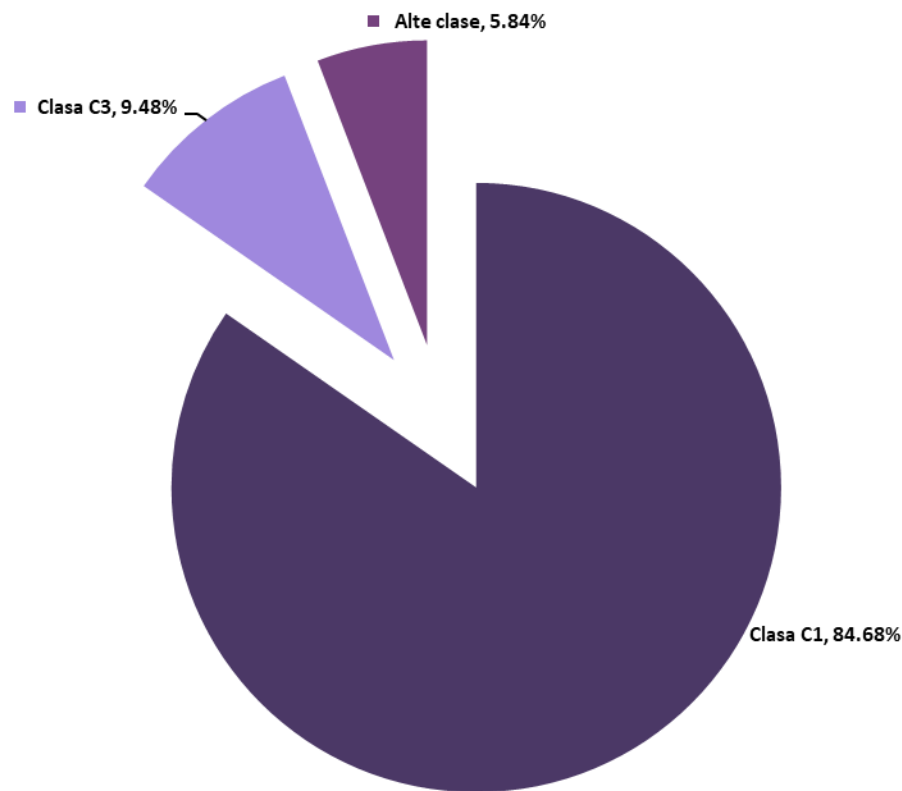
Structura pe clase de asigurări generale a primelor intermediare în anul 2017



Analizând structura primelor intermediare de brokerii de asigurare și/sau reasigurare pe clase de **asigurări generale** se constată că, în anul 2017, o pondere semnificativă în totalul primelor intermediare pentru asigurări generale (5.952.070.986 lei), o dețin următoarele clase:

- clasa A10, Asigurări de răspundere civilă pentru vehicule (RCA + CMR), reprezintă 56,29% (3.350.495.906 lei);
- clasa A3, Asigurări de mijloace de transport terestru (CASCO), reprezintă 22,69% (1.350.369.236 lei);
- clasa A8, Asigurări de incendiu și alte calamități naturale, reprezintă 8,17% (486.033.559 lei);
- alte clase au reprezentat 12,86% din total prime intermediare asigurări generale.

Structura pe clase de asigurări de viață a primelor intermediare în anul 2017



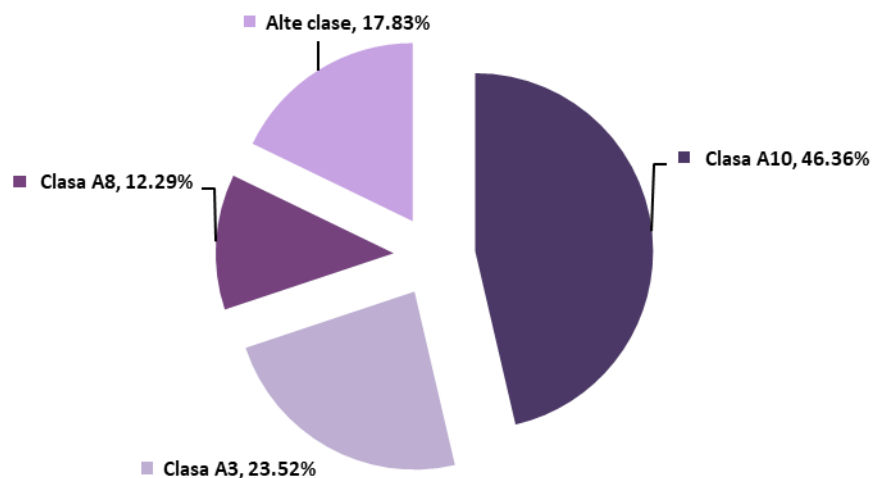
Referitor la structura primelor intermediare de brokerii de asigurare pe clase de **asigurări de viață** se constată că, în anul 2017, ponderi semnificative în totalul primelor pentru această categorie (202.676.819 lei) o dețin următoarele clase:

- clasa C1, "Asigurări de viață, anuități și asigurări de viață suplimentare", în cuantum de 171.621.792 lei, respectiv 84,68% din totalul primelor intermediare pentru categoria asigurărilor de viață;
- clasa C3, "Asigurări de viață și anuități, care sunt legate de fonduri de investiții (unit-linked)": 19.209.699 lei, respectiv 9,48% din totalul primelor intermediare pentru categoria asigurărilor de viață;
- celelalte clase de asigurări de viață au reprezentat 5,84% din primele intermediare pentru această categorie.

Veniturile obținute din activitatea de intermediere în asigurări

- Veniturile din activitatea de intermediere obținute de brokerii de asigurare în anul 2017 au înregistrat o scădere de 4,62% față de anul 2016, de la valoarea de 1.016.617.854 lei la 969.640.097 lei (2017).
- Ponderea veniturilor din activitatea de intermediere în volumul de prime intermediare la nivelul pieței de brokeraj a fost de 15,75% (comision mediu).

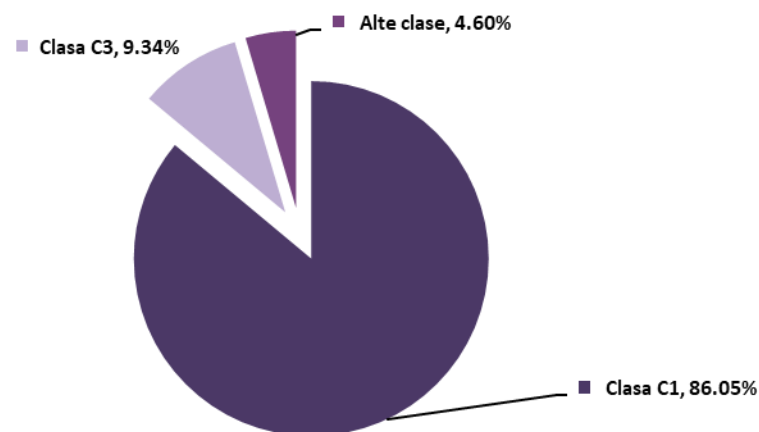
Structura pe clase de asigurări generale a veniturilor obținute din activitatea de intermediere în anul 2017



Analizând structura veniturilor din activitatea de intermediere obținute de brokerii de asigurare și/sau reasigurare pe clase de **asigurări generale** se constată că, în anul 2017, o pondere semnificativă pentru asigurări generale (906.034.477 lei), o dețin următoarele clase:

- clasa A10, Asigurări de răspundere civilă pentru vehicule (RCA + CMR), reprezintă 46,36% (419.996.743 lei);
- clasa A3, Asigurări de mijloace de transport terestru (CASCO), reprezintă 23,52% (213.100.170 lei);
- clasa A8, Asigurări de incendiu și alte calamități naturale, reprezintă 12,29% (111.388.707 lei);
- restul claselor de asigurare a reprezentat 17,83% din total prime intermediare asigurări generale.

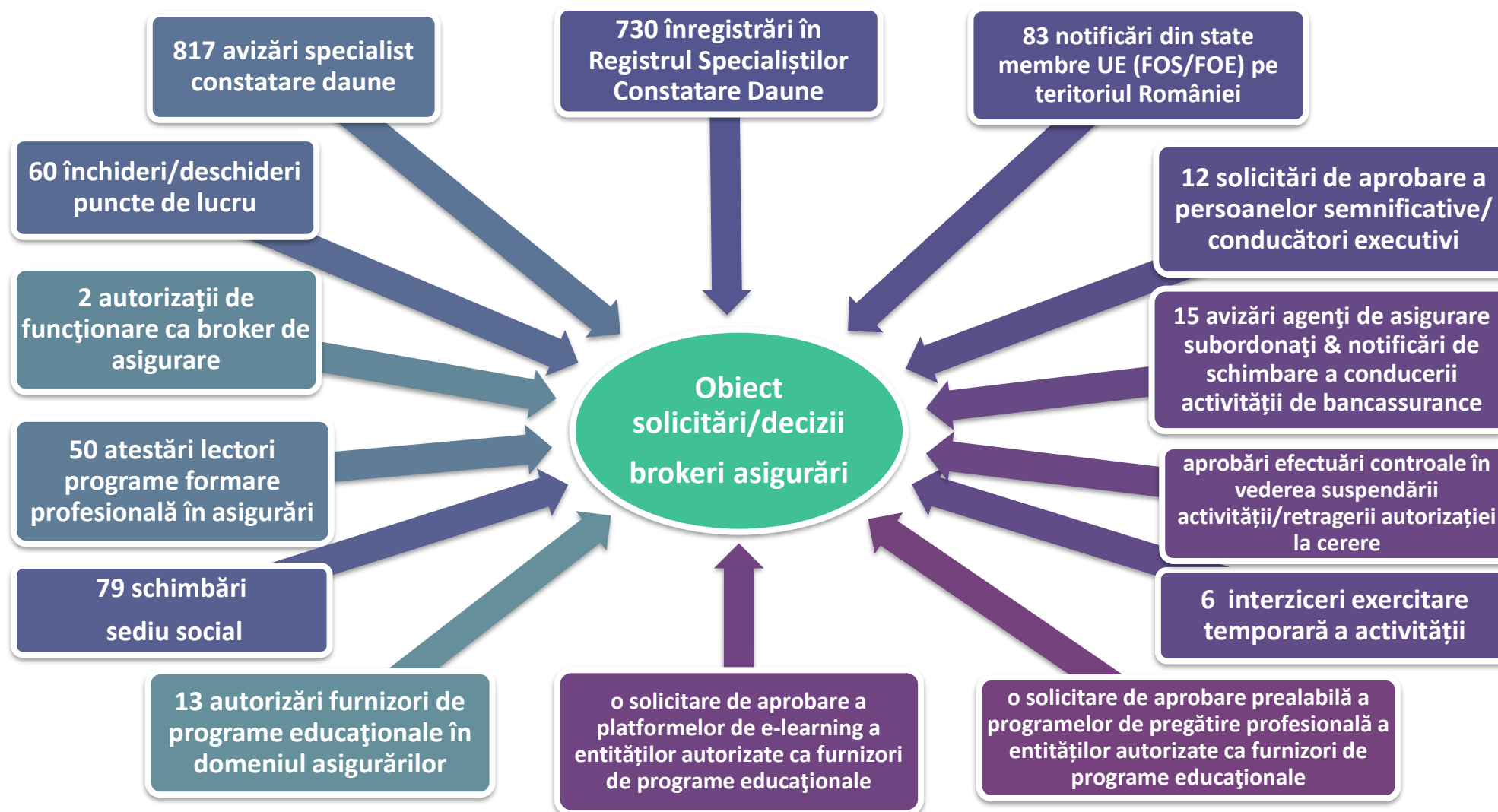
Structura pe clase de asigurări de viață a veniturilor obținute din activitatea de intermediere în anul 2017



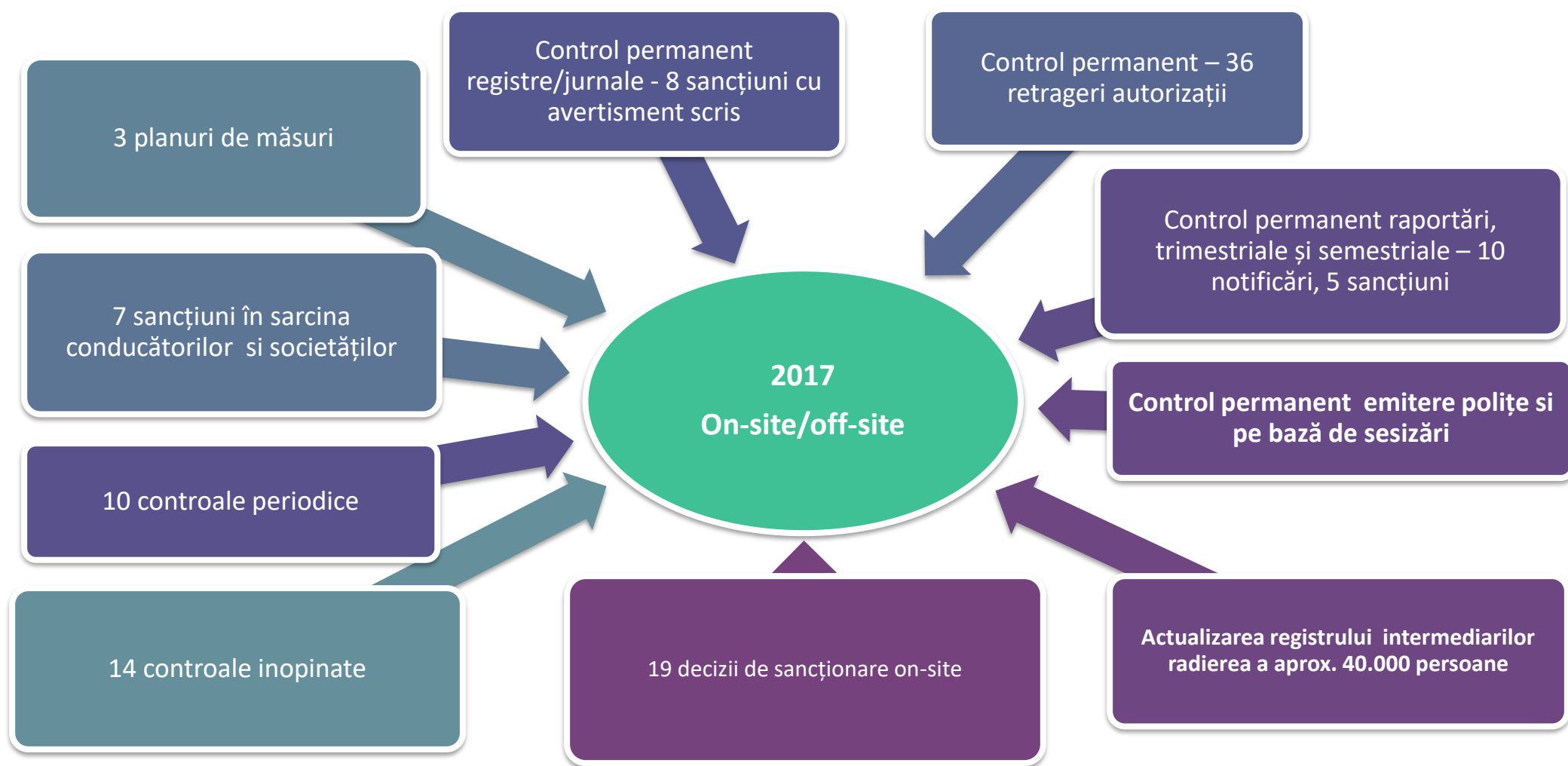
Referitor la structura veniturilor din activitatea de intermediere obținute de brokerii de asigurare pe clase de **asigurări de viață** se constată că, în anul 2017, ponderi semnificative în totalul acestor venituri (63.605.620 lei) o dețin următoarele clase:

- clasa C1, “Asigurări de viață, anuități și asigurări de viață suplimentare”, în cuantum de 54.735.083 lei, respectiv 86,05% din totalul veniturilor obținute din activitatea de intermediere pentru categoria asigurărilor de viață;
- clasa C3, “Asigurări de viață și anuități, care sunt legate de fonduri de investiții (unit-linked)”: 5.942.526 lei, respectiv 9,34% din totalul veniturilor obținute pentru categoria asigurărilor de viață;
- celelalte clase de asigurări de viață au reprezentat 4,60% din veniturile obținute pentru această categorie.

Obiect solicitări/decizii brokeri asigurări în anul 2017



Activitatea de control permanent, periodic și inopinat în anul 2017



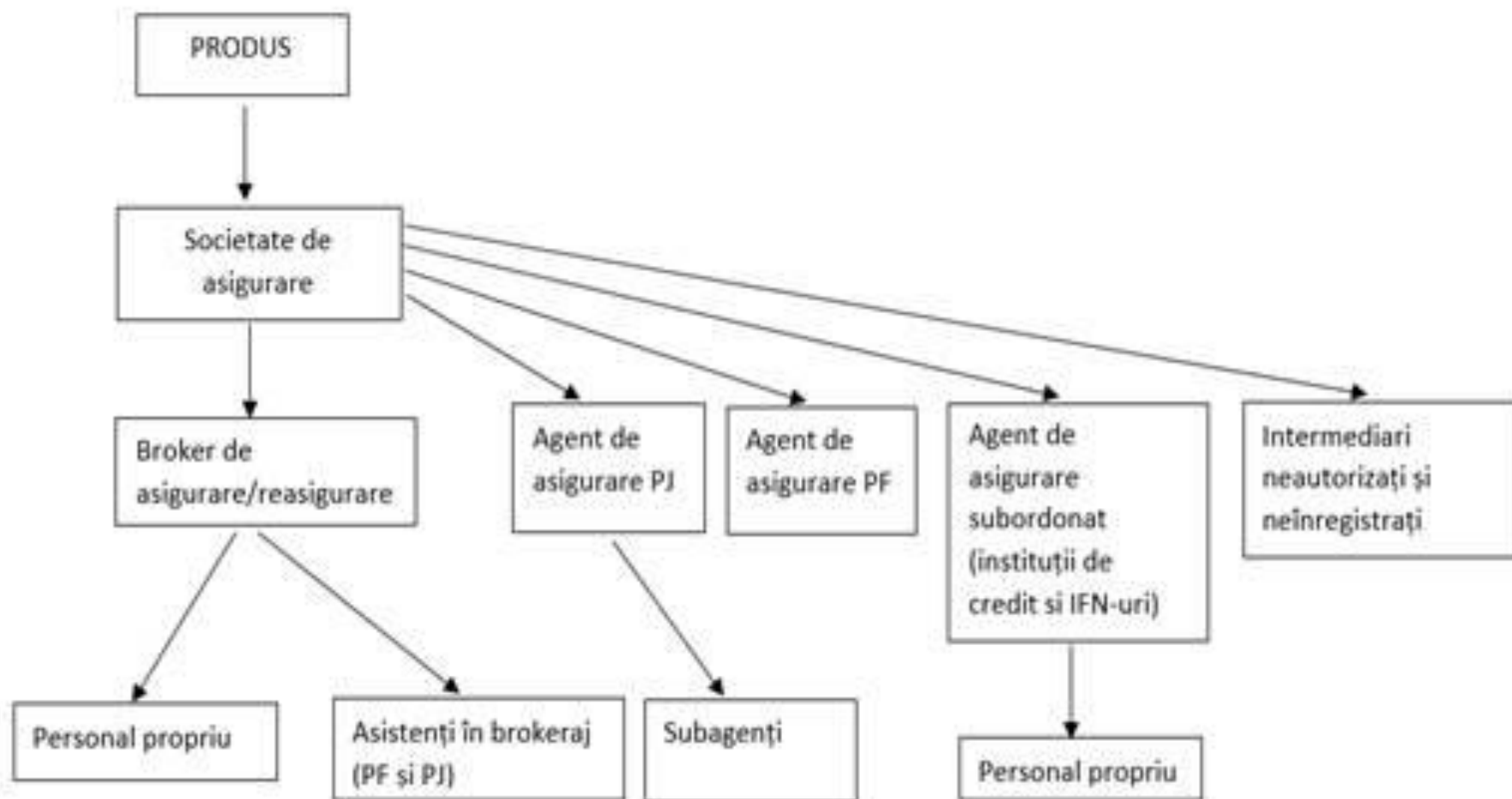
Obiective ale tematicii de control periodic pentru 2017/ sept 2018



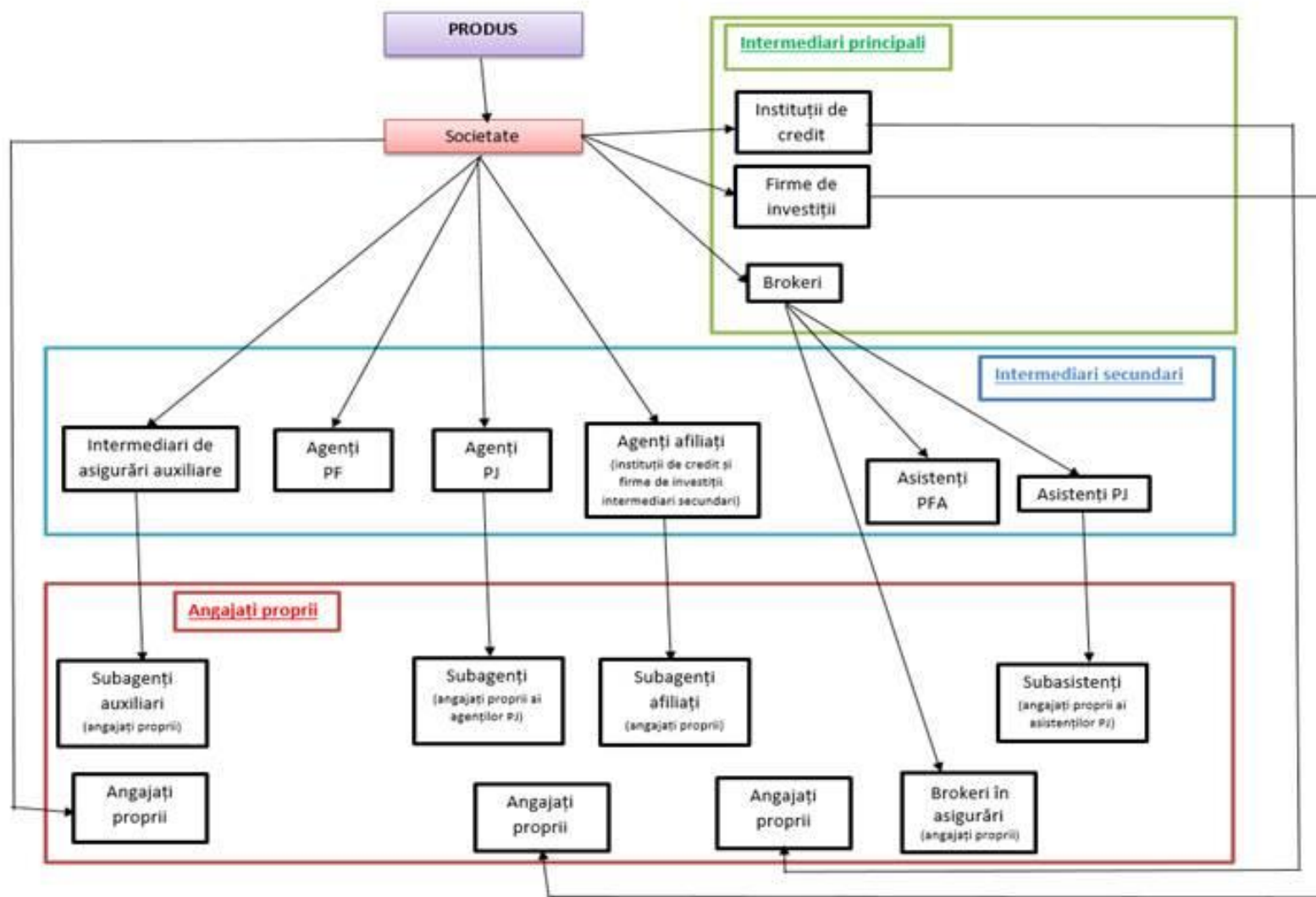
1. **Respectarea condițiilor de autorizare și funcționare precum și condițiile de menținere a acestora**
2. **Verificare aferentă personalului propriu și colaboratorilor, a respectării prevederilor legale privind pregătirea profesională a personalului propriu**
3. **Verificare respectării prevederilor Normei nr. 6/2015**
4. **Verificarea activității brokerilor de asigurare și/sau reasigurare:** contractele încheiate cu societățile de asigurare, primele intermediare și comisioanele convenite (volum, structură și decontare); Modul de desfășurare a celorlalte activități (după caz); Contractele încheiate cu alți terți (în cazul în care generează venituri pentru broker);
5. **Verificarea raportărilor periodice privind indicatorii de supraveghere;**
6. **Modul de aplicare a reglementărilor contabile în vigoare**
7. **Modul de constituire, virare și raportare a taxei de funcționare către A.S.F.**
8. **Modul de aplicare a normelor de prevenire și combatere a spălării banilor și a finanțării actelor de terorism precum și a acelor privind procedura de supraveghere în domeniul asigurărilor, a aplicării sancțiunilor internaționale**
9. **Verificarea existenței și a modului de prezentare a informațiilor oferite clienților, înainte de încheierea unui contract de asigurare (Norma 23/2009)**
10. **Respectarea prevederilor legale referitoare la organizarea activității de arhivă.**

Ce va aduce nou IDD
în supravegherea
distribuției/intermediarilor?

Structura intermediarii



Structura intermediarii



Principalele zone de impact ale noului cadru legislativ



După aplicarea IDD se va trece la supravegherea bazată pe riscuri, aplicând principiile raționamentului calificat, al proporționalității și al documentării, pentru protejarea clienților/ potențialilor clienți de produse de asigurare, cu accent pe:

- ✓ Organizare, procese, gestiunea riscurilor pe activități
- ✓ Guvernanta produselor de asigurare, de la creare, testare, contractare, până la înlocuire
- ✓ Informarea corectă și completă a clienților
- ✓ Modul de acordare a consultanței;
- ✓ Gestiunea conflictelor de interese;
- ✓ Acordarea stimulentei financiare;
- ✓ Vânzare combinată (cross-selling);
- ✓ Cerințe profesionale și organizatorice pentru distribuitorii de asigurări.

Supravegherea distribuției/intermedierii



- Procedurile/ politicile privind distribuția produselor – prezentarea etapelor în mod clar, transparent și detaliat, inclusiv responsabilitățile clare ale personalului implicat în activitatea de vânzare, privind informarea clienților cu privire la produsul/serviciul respectiv, astfel încât clienții să ia decizia în cunoștința de cauză;
- Verificarea periodică de către structurile de control intern, audit intern, conformitate a structurilor responsabile cu vânzarea directă/indirectă a produselor de asigurare.
- Respectarea dispozițiilor legale privind documentele de informare a clienților în faza pre-contractuală (mod de redactare, informații incluse, modalități de transmitere etc);
- Respectarea dispozițiilor legale privind informațiile suplimentare oferite clienților în cazul distribuirii de produse de investiții bazate pe asigurări (mod de redactare, informații incluse, modalități de transmitere etc);
- Modul de prevenire și remediere a potențialelor conflicte de interese – proceduri/politici referitoare la prevenirea și remedierea conflictelor de interese, politica de remunerare a intermediarilor, planurile de măsuri de remediere etc.

Supravegherea distribuției/intermedierii (2)

Respectarea **cerințelor privind oferta de asigurare**:

- perioada de valabilitate a ofertei;
- informațiile obligatorii conținute;
- respectarea prevederilor legale privind ofertarea, promovarea și comercializarea asigurărilor;
- respectarea termenelor de transmitere, unde este aplicabil;
- informațiile obligatorii incluse în ofertă de către societățile care oferă asigurări generale în baza dreptului de stabilire sau a libertății de a presta servicii;
- modul de redactare și prezentare, caracterul corect și neînșelător al informațiilor incluse etc.

Respectarea **cerințelor privind publicarea informațiilor**:

- publicarea de către societate, pe pagina web sau în cadrul serviciilor de telemarketing, a cerințelor prevăzute de legislația în vigoare;
- respectarea reglementărilor privind vânzarea la distanță a produselor de asigurări.

Supravegherea distribuției/intermedierii (3)

Respectarea **cerințelor privind contractele de asigurare**:

- includerea în contractele de asigurare a clauzelor și informațiilor obligatorii;
- respectarea prevederilor legale privind clauzele suplimentare, în sensul că acestea să nu contravină intereselor consumatorilor;
- stipularea, în cadrul contractului, a clauzelor contractuale clare, fără echivoc, pentru înțelegerea cărora nu sunt necesare cunoștințe de specialitate, astfel încât decizia pe care o adoptă clientul să corespundă cât mai bine nevoilor lui,
- respectarea prevederilor legale privind forma și conținutul contractelor de asigurare obligatorii, încetarea/reînnoirea acestora, precum și a polițelor de asigurare emise în baza acestora.

Q&A EIOPA

Acordarea sau nu de consultanta si standarde aplicabile

Pentru toate produsele de asigurare

In cazul vânzării fără consultanta:

➤Înainte de încheierea unui contract, se identifică , pe baza informațiilor obținute din discuțiile cu consumatorul, care sunt nevoile acestuia. De asemenea, intermediarul de asigurări trebuie sa furnizeze informații obiective despre produs, într-o forma inteligibila, astfel încât clientul să facă o alegere informată.

In cazul in care se acordă consultanță:

➤Înainte de încheierea unui contract, se identifică , pe baza informațiilor obținute din discuțiile cu consumatorul, care sunt nevoile acestuia, precum si sa informeze clientul daca acorda consultanta pe baza unei analize imparțiale si personale.

➤Înainte de încheierea contractului, intermediarul trebuie sa furnizeze clientului recomandări personalizate, din care sa rezulte argumentele pentru care un anumit produs este cel recomandabil.

➤In asigurările non-life, informațiile vor fi furnizate prin intermediul unor formulare standardizate clare si ușor de citit, conținând o descriere concisa a acoperirii, inclusiv lista riscurilor principale, suma asigurată, o listă concisă a excluderilor, modalitățile si calendarul de plata a primelor de asigurare.

Despre consultanță



- Consultantul trebuie **să obțină informațiile necesare** privind
 - **cunoștințele și experiența clientului** sau a potențialului client în domeniul investițiilor relevante pentru tipul sau tipul de produs specific,
 - **situația financiară** a persoanei în cauză, inclusiv capacitatea acesteia de a suporta pierderi, precum și
 - **obiectivele de investiție** ale persoanei respective, inclusiv **toleranța la risc** a acestei persoane.
- În cazurile în care nu se poate face o recomandare, întrucât nu s-au obținut informațiile necesare sau dacă nu s-au identificat produse adecvate pentru client sau potențial client, **clientul poate decide să încheie contractul de asigurare fără consiliere și sub rezerva unei evaluări a caracterului adecvat.**
- În cazul în care distribuitorul nu poate obține informațiile necesare pentru a evalua oportunitatea contractului, **distribuitorul avertizează clientul că respectivul contract ar putea să nu fie adecvat.** Numai atunci când clientul a cerut să încheie contractul în ciuda acestui avertisment, distribuitorul poate efectua vânzarea.
- **Nivelul de detaliu va fi specific de la caz la caz** și va depinde de circumstanțele individuale ale vânzării, inclusiv de natura produsului sau serviciului oferit sau cerut, de riscurile implicate și de cunoștințele și experiența clientului.

Despre conflictele de interese



- Un intermediar de asigurări sau o societate de asigurare nu este scutit de gestionarea conflictelor de interese în cazul în care dezvăluie conflictele de interese către consumator.
- Divulgarea conflictelor de interese de către un intermediar sau de o societate de asigurare nu îl poate scuti de obligația de a menține și de a **pune în funcțiune măsuri organizaționale și administrative care reprezintă cele mai eficiente mijloace de prevenire a prejudiciilor aduse clienților.**
- EIOPA consideră că **divulgarea este o măsură de ultimă instanță.** Este important ca intermediarul în asigurări sau societatea de asigurare să ia toate măsurile rezonabile pentru a preveni conflictele de interese și **numai atunci când conflictele de interese nu pot fi prevenite**, este de așteptat divulgarea conflictelor de interese pentru client.
- Intermediarii de asigurări vor prezenta un raport scris privind conflictele de interese propriului management superior.
- Din perspectiva IDD, **un intermediar poate desfășura activități atât în numele clientului, cât și al întreprinderii de asigurare, cu condiția ca aceste activități să fi fost evaluate pentru conflicte de interese și să se pună în aplicare măsuri adecvate pentru a preveni orice conflict de interese** care rezultă din aceste activități să influențeze rezultatul într-un mod care ar putea fi în detrimentul intereselor clientului.

Despre stimulente financiare



- Intermediarii în asigurări și societățile de asigurare să demonstreze că efectuează **o analiză globală, luând în considerare factorii relevanți care pot mări sau reduce riscul de a aduce atingere clienților, o evaluare a schemelor de stimulare relevante.**
- În ceea ce privește frecvența acestor evaluări, este important **să se ia în considerare toți factorii relevanți care ar putea crește sau reduce riscul unui impact negativ asupra calității produselor oferite clienților sau riscul de a afecta respectarea obligațiilor intermediarului sau a societății de asigurare de a acționa corect, onest și profesional, în conformitate cu interesul superior al clientului.**
- Trebuie să evalueze dacă există riscul unui impact negativ asupra calității serviciilor oferite clienților, ca urmare a sistemului de stimulente financiare sau de alta natura pentru a oferi sau a recomanda un anumit produs.
- În cazul în care există un stimulente, intermediarul în asigurări sau întreprinderea de asigurare trebuie să se asigure că există măsuri eficiente pentru a preveni situațiile în care aceste stimulente să aibă ca efect recomandarea/ vânzarea către clienți a unor produse care nu li se potrivesc.

Despre POG



- Cerințele privind supravegherea și guvernanța produselor care se aplică în contextul creării produselor de asigurare **se adresează societăților de asigurare și intermediarilor de asigurări care sunt considerați creatori.**
- Creatorii de produse și distribuitorii care vând produse de asigurare prin intermediul intermediarilor de asigurări auxiliari exceptați de la IDD trebuie să adopte proceduri adecvate pentru a obține toate informațiile de la potențialii clienți, pentru a identifica dacă produsul nu este în conformitate cu interesele, obiectivele și caracteristicile pieței țintă identificate sau în cazul în care apar alte circumstanțe legate de produs care ar putea afecta negativ clienții.
- **Procesul de aprobare a produsului trebuie să identifice piața țintă și grupul de clienți compatibili pentru fiecare produs de asigurare.**
- Nu se face nicio distincție între clienții care sunt persoane juridice și clienții persoane fizice.

Q&A

Autoritatea de Supraveghere Financiară