
Schimbări operaționale ca urmare a implementării Legii nr. 236/2018



DOREL DUȚĂ
Presedinte UNSICAR
FIAR 2019, Sinaia

Obligație de conformare



Companiile de brokeraj vor stabili și implementa politici, reguli și proceduri privind activitatea desfășurată, prin care să se asigure atât un flux informațional transparent, cât și menținerea unui nivel adecvat de performanță, corespunzător rolului pe care îl îndeplinesc și pieței în care își desfășoară activitatea.

Activități, documente, flux

Principalele activități/informatii/documente/fluxuri din cadrul companiei de brokeraj pentru conformarea la IDD:

1. Întocmirea și transmiterea Informațiilor privind companiai de brokeraj
2. • Încheierea contractului de mandat în brokeraj
3. • Stabilirea canalului de comunicare între părți
4. • Întocmirea DNT
5. • Întocmirea și transmiterea ofertelor
6. • Transmiterea PID pentru asigurări non life și a KID pentru asigurările life
7. • Emiterea și transmiterea contractului de asigurare, împreună cu documentele de asigurare
8. • Asistență post vânzare (monitorizarea derulării contractului de asigurare, asistență daune ...)

Modalitatea de transmitere a documentelor/informațiilor

Modalitatea de furnizare a informațiilor este adecvată contextului activității desfășurate între compania de brokeraj și clienții săi

acestea trebuie să fie clare și precise, redactate în limba română sau într-o limbă agreată de părți, într-un mod care să fie pe înțelesul acestora

informațiile se transmit clienților gratuit



sunt furnizate clienților:

- ✓ pe hârtie;
 - ✓ utilizând un suport durabil, altul decât hârtia;*
 - ✓ un site.*
- * în anumite condiții prevăzute de lege, și numai dacă acest mod a fost ales de client



Documentele/informațiile vor fi transmise clientului utilizând calea de comunicare stabilită cu acesta.

Informarea, mandatul

Setul de informații pe care trebuie să le conțină documentul de informare (atât pentru PF cât și pentru PJ) și contractul de mandat (în cazul PJ):



date cu privire la denumire și adresă, registrul în care sunt înscriși și cum se poate verifica acest lucru



dacă reprezintă clientul, ce servicii oferă, care este natura remunerației



dacă emite contracte de asigurare și colectează prime de asigurare în numele asigurătorilor



În cadrul contractului de mandat, obligațiile clientului și răspunderea contractuală a acestuia



În cadrul contractului de mandat – informații cu privire la colaborare cu alte companii de brokeraj



Informații privind procedurile extrajudiciare de reclamație și atac



Informații cu privire la stabilirea căii/modalității de comunicare

Pregătirea profesională



Obiectiv – menținerea unui nivel corespunzător și adecvat de performanță a personalului ce activează în distribuția de asigurări

- Criterii privind selecția personalului, date privind probitatea morală a persoanelor relevante din structura de conducere a companiei de brokeraj, a personalului propriu implicat în activitatea de distribuție cât și al asistenților în Brokeraj
- Modalitatea de dobândire a cunoștințelor, de consolidare și menținere a acestora
- Metode de verificare a criteriilor care trebuie îndeplinite și respectate de persoanele implicate în activitatea de distribuție
- Cerințe de pregătire profesională, termene de verificare a cunoștințelor, metoda de evidență a creditelor obținute, cum și cine ține registrele interne
- Asumarea sau nu a responsabilității privind activitatea tuturor persoanelor implicate în activitatea de distribuție, dacă solicită sau nu garanții suplimentare

Conduita



Obiectiv - protejarea drepturilor clienților/potentialilor clienti prin administrarea riscurilor care pot apărea în relația cu aceștia

Activitatea de distribuție se desfășoară în condițiile asigurării unui tratament corect al clienților, al evitării practicilor neloiale, frauduloase înșelătoare, amăgitoare sau abusive

Distribuitorii au un comportament corect, onest și profesionist

Se iau întotdeauna în considerare interesele clienților, oferind soluții adecvate nevoilor lor, cu evitarea conflictelor de interese, în așa fel încât drepturile clienților să fie întotdeauna protejate

Responsabilități atribuite personalului pentru respectarea regulilor de conduită cu privire la protecția clienților

Asistența post vânzare pentru clienți asigură faptul că interesele, drepturile și nevoile acestora sunt luate în considerare pe tot parcursul ciclului de viață al produsului până la finalizarea relațiilor contractuale

Conflictul de interese



Obiectiv - identificarea, gestionarea și evitarea unor conflicte sau potențiale conflicte de interese în care se pot afla persoanele implicate în activitatea de distribuție

Existența unor participații calificate în cadrul asigurătorilor sau ale asigurătorilor în cadrul companiei de brokeraj

Deținerea unor funcții de conducere în cadrul asigurătorilor sau companii de brokeraj concurente



Existența unor legături strânse cu persoane fizice sau juridice care să împiedice exercitarea efectivă a procesului de supraveghere de către ASF

Existența unei remunerații a distribuitorilor direct de către asigurători sau terți și dacă da, care este natura acesteia

Interzicerea acceptării sau primirii oricăror beneficii, financiare sau nonfinanciare, de la terți, în legătură cu distribuția de produse de asigurare

Politica de vânzări



Obiectiv - o cultură și o politică de vânzări susținută prin personal instruit în scopul respectării intereselor și drepturilor clienților

1

Prezentarea unui număr suficient de oferte, transmiterea de informații complete, oportune, corecte, obiective și reale privind produsul de asigurare propus

2

Informațiile furnizate clienților privind produsul de asigurare propus vor fi obiective, într-o formă ușor de înțeles, pentru a permite acestora să ia o decizie în cunoștință de cauză

3

Viziunea și valorile companiei, cultura organizațională au în centru intereselor clienților

4

Implementarea unui set de "practici de vânzare interzise" conform legislației în vigoare

5

Interzicerea recomandării produselor doar pe bază pe comision, fără a ține cont de nevoile reale ale clienților

6

Produsele de asigurare distribuite răspund cel mai bine cerințelor și necesităților clientului

7

Acordă asistență post-vânzare, pe toată durata contractului de asigurare, inclusiv în cazul producerii unor daune

Analiza cerințelor și necesităților clientului, consultanța



Obiectiv - identificarea cerințelor și nevoilor clienților și stabilirea unor criterii care să permită analiza și evaluarea acestora

- Datele personale ale clienților trebuie să fie solicitate, fără a exceda scopului prelucrării acestora
- În funcție de tipul sau gama de produse solicitate, de obiectul asigurării și de opțiunea clientului cu privire la consultanță, se va stabili un set de informații/întrebări care să permită analiza cerințelor și necesităților clientului pentru consilierarea acestuia în înțelegerea produsului solicitat, concretizate într-un document (DNT), astfel încât contractele propuse să fie în concordanță cu acestea



- În cazul încheierii unui contract specific, în funcție de complexitatea produsului de asigurare propus și de tipul de client, pe baza informațiilor primite, distribuitorii pot acorda consultanță și pot face recomandări personalizate pentru clienți, documentând motivul adecvării unui anumit produs la cerințele și nevoile acestora
- În cazul distribuției de produse de asigurare de viață, DNT respectă întocmai prevederile legale în vigoare

Ofertele de asigurare, documentul de informare, contractele de asigurare



Obiectiv - fluxuri care să asigure transmitere ofertelor, a documentelor precontractuale, documentelor de asigurare

- ❑ numărul ofertelor trebuie să fie adecvat produsului de asigurare, acestea trebuie să conțină informații relevante cu privire la obiectul asigurării, termenii și condițiile asigurării, prețul asigurării precum și alte informații prevăzute de lege
- ❑ documentul de informare precontractuală, denumit generic PID (în cazul în care produsul este încadrat în clasele de asigurări generale) și KID (în cazul asigurărilor de viață), va fi pus la dispoziția distribuitorilor de către creatorul de produse și va conține toate informațiile prevăzute de legislația în vigoare
- ❑ după obținerea acordului clientului, se emit documentele complete de asigurare (poliță, condiții, clauze etc)
- ❑ monitorizarea derulării contractului de asigurare, asistența daune, alte activități

Toate documentele/informațiile vor fi transmise clientului utilizând calea de comunicare stabilită anterior cu acesta

Politica financiară



Obiectiv - gestionarea eficientă a primelor de asigurare, criteriile privind remunerarea personalului implicat în activitatea de distribuție

Prevederi contractuale cu privire la modul și termenele de decontare a primelor de asigurare asigurătorii

Prevederi contractuale cu privire la modul și termenele de decontare a primelor de asigurare de către asistenți

Evidențierea primelor de asigurare într-un cont bancar separat de activitatea de bază

Criteriile privind remunerarea personalului implicat în activitatea de distribuție vor ține cont de acțiunile de protecție a clienților, de calitatea vânzării, de gradul de satisfacție a clienților, de respectarea regulilor de conduită

Limitarea posibilității companiei de a impune distribuirea unor produse de asigurare în detrimentul altora, având ca bază criterii pecuniare

Vă mulțumesc!

