

IDD - schimbări și provocări pentru întreg sistemul de distribuție a asigurărilor

Valentin Ionescu*

Autoritatea de Supraveghere Financiară, București, România.

Rezumat

Lucrarea prezenta se dorește a fi o sinteză a noile cerințe pe care Directiva privind distribuția în asigurări le introduce în piața asigurărilor, în principal în sarcina intermediarilor, dar și ca noutate, în sarcina personalului angajat în distribuție din cadrul societăților de asigurări, în ceea ce privește conduita și pregătirea profesională a acestora.

Datorită îmbunătățirii cerințelor de pregătire profesională, dar și a celor de transparență și de informare a clienților, calitatea pieței asigurărilor și a produselor pe care aceasta le oferă va crește substanțial, iar impactul asupra pieței de intermediere în asigurări în ansamblu, dar și asupra consumatorului în mod direct, va fi unul pozitiv, fără îndoială.

Toate schimbările aduse de către IDD vin în sprijinul consumatorului de asigurări, iar după implementarea acestora de către distribuitorii de asigurări, atât intermediari cât și societăți de asigurare, vom avea consumatori mai bine informați, astfel încât alegerea acestora să fie făcută în deplină cunoștință de cauză.

Cuvinte-cheie: IDD, distribuție de asigurări, consumator, distribuitor de asigurare, agent de asigurare subordonat

Idei de sinteză

Directiva (UE) 2016/97 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 ianuarie 2016 privind distribuția de asigurări apare în cadrul legislativ european pentru a facilita modalitățile de desfășurare a distribuției de asigurări și pentru a consolida protecția titularilor de polițe de asigurare, creând condiții echitabile pentru toți participanții pe această piață.

Într-o societate în permanentă schimbare, în care timpul și informația fac regulile jocului, iată că în centrul atenției stă consumatorul. În speță *consumatorul de produse de asigurare*, care trebuie să fie informat corect și complet în ceea ce privește alegerea pe care urmează să o facă, pentru ca aceasta să îi satisfacă nevoile la momentul respectiv.

IDD este o directivă de minimă armonizare, ceea ce înseamnă că rămâne la aprecierea statelor membre cât și mai ales cum să adapteze cerințele acestora în cadrul legislativ național, ajustând și “finisând” prevederile, astfel încât să ridice standardele anterior impuse de IMD (Directiva pentru Intermediere în Asigurări), mai cu seamă în

* Autor de contact, **Valentin Ionescu** – valentin.ionescu@asfromania.ro

vederea facilitării activității pe plan transfrontalier al societăților. În plus, IDD încurajează minimizarea fragmentării existente la nivelul pieței asigurărilor, care încă există, deși sistemul pașaportului unic pentru asigurători și intermediari este funcțional.

În accepțiunea IDD, “distribuție de asigurări” înseamnă orice activitate care constă în consultanță cu privire la contracte de asigurare, orice activitate care presupune a propune un astfel de contract sau a desfășura orice demersuri pregătitoare în vederea încheierii acestora. De asemenea, prin “distribuție de asigurări” se înțelege încheierea efectivă a contractelor de asigurare sau asistența pentru gestionarea sau derularea unor astfel de contracte, în mod particular în cazul unei solicitări de despăgubiri, inclusiv furnizarea de informații privind unul sau mai multe contracte de asigurare în conformitate cu criteriile selectate de consumatori pe un site web sau prin alte mijloace de comunicare.

Mai mult, aceasta presupune în accepțiunea IDD și alcătuirea unui clasament al produselor de asigurare, inclusiv o analiză comparativă a prețurilor și a produselor și chiar o reducere la o primă, în cazul în care consumatorul are posibilitatea de a încheia în mod direct sau indirect un contract de asigurare prin utilizarea unui site web sau a altor mijloace de comunicare.

În timp ce vechea reglementare era dedicată doar intermediarilor în asigurări, noua directivă lărgeste cadrul de aplicabilitate, în sensul că se aplică tuturor distribuitorilor de produse de asigurare.

Principala trăsătură definitivă a intermediarului în asigurări este aceea că acesta trebuie să se asigure că acționează în beneficiul clientului său, în orice moment al contractului. Pentru acest lucru, intermediarul trebuie să fie *capabil* să ofere servicii de *consultanță*, de calitate, să îl îndrume pe client în alegerea produsului de asigurare optim care să îi satisfacă acestuia cel mai bine nevoile și care să fie și suficient de *intuitiv*, pentru a fi capabil să prezinte o analiză completă și corectă a pieței, raportată la cazul individual, dar și *adaptabil*, pentru a putea crea acele condiții în care deținătorul poliței să se simtă confortabil și încrezător.

Astfel, noul regim impus de Directivă introduce aceste două principii de aplicabilitate generală, și anume acela că toți distribuitorii de asigurare trebuie să “*acționeze întotdeauna sincer, corect și profesionist, în conformitate cu interesele clienților*” și principiul conform căruia toate informațiile trebuie să fie “*corecte, clare și să nu inducă în eroare*”.

Există, de asemenea, și cerințe detaliate cu privire la informațiile pe care distribuitorii de asigurări trebuie să le dezvăluie clienților înainte de încheierea unui contract de asigurare care includ, dar nu se limitează la identitatea, adresa și detaliile de înregistrare. Cerințele diferă în funcție de tipul entității - dacă aceasta este asigurător, intermediar sau agent de asigurare subordonat. Luăm în considerare aici și cazul special în care intermediarul este reprezentant direct al unei societăți de asigurare-reasigurare, caz în care acesta este îndreptățit să ofere consultanță doar în legătură cu produsele pe care le oferă respectiva companie. Chiar și așa, intermediarul este ținut de obligația de a veni în întâmpinarea nevoilor clientului, deși este “limitat” de contractul de exclusivitate încheiat cu respectiva societate de asigurare.

Domeniul de aplicare al IDD este deci extins, incluzând și agenții de asigurare subordonați, dar și orice persoane a căror activitate profesională constă în acordarea de consultanță în administrarea și executarea contractelor de asigurare, inclusiv cele care acționează în numele asigurătorilor - de exemplu, activitățile de gestionare a daunelor. Pentru a înțelege mai bine schimbările aduse în procesul de distribuție mai jos sunt două

grafice relevante (figura nr. 1 și 2). Procesul de distribuție înainte de IDD, în primul grafic, și procesul de distribuție după implementarea IDD, în al doilea grafic.

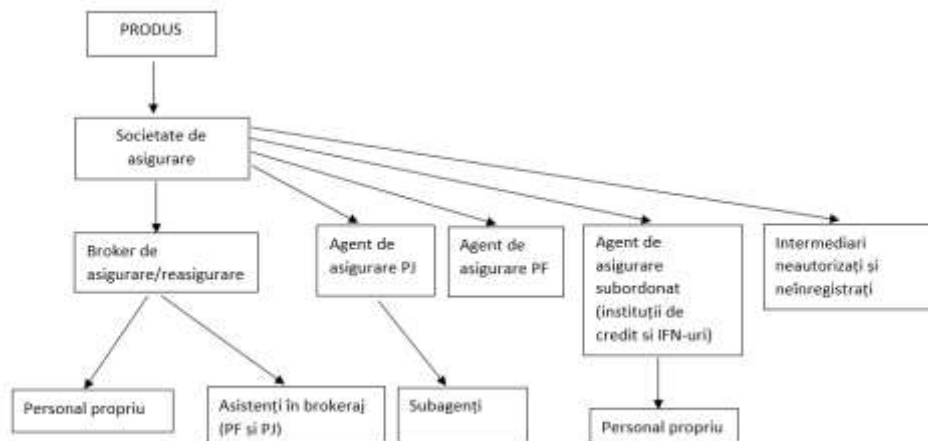


Figura nr. 1 Procesul de distribuție înainte de IDD

Sursa: Analiza de impact ASF – DSSF

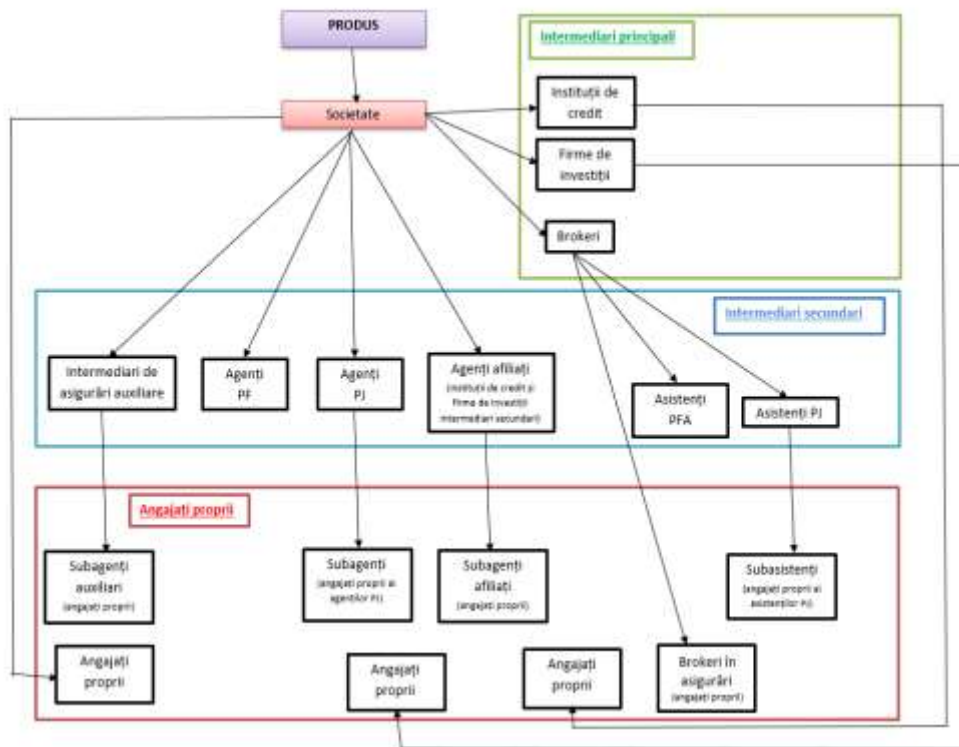


Figura nr. 2 Procesul de distribuție după implementarea IDD

Sursa: Analiza de impact ASF – DSSF

Fără doar și poate, toate cerințele impuse de către IDD vin în sprijinul consumatorului, iar după implementarea acestora de către distribuitorii de asigurări, rezultatul ar trebui să se concretizeze în consumatori mai bine informați, care cunosc îndeajuns produsele de asigurare astfel încât alegerea acestora să fie făcută în deplină cunoștință de cauză. Totodată, implementarea cerințelor IDD de către distribuitorii de asigurări, în timp ce își desfășoară activitatea, poate să fie dificilă pentru unii dintre aceștia care funcționează cu un număr de personal limitat sau necalificat și care sunt în preponderență dedicați vânzării de produse. Prin urmare, impactul directivei poate consta în redimensionarea și perfecționarea resurselor umane, al expertizei acestora și al timpului alocat și nu în ultimul rând în consolidarea pieței prin achiziții sau fuziuni.

Pe lângă consumator, intermediar, actorii principali ai pieței de asigurări, IDD intervine și în reglementarea produselor de asigurare oferite și vizate. Astfel, printre altele, noile condiții impun ca atunci când un produs de asigurare este oferit împreună cu un alt serviciu sau într-un pachet sau ca o condiție pentru același acord sau pachet, distribuitorul de asigurare trebuie să informeze clientul dacă este posibil să cumpere componentele separat. În acest caz, trebuie să furnizeze o descriere adecvată a diferitelor componente ale acordului sau pachetului, precum și o dovadă separată a costurilor și a costurilor fiecărei componente.

Sintetizând, principalele noutăți pe care IDD le aduce sunt:

- Asigurarea protecției consumatorilor și îmbunătățirea acesteia, indiferent de canalul de distribuție prin intermediul căruia este achiziționat produsul;
- Crearea de condiții de concurență echitabile pentru toate categoriile de distribuitori de produse de asigurare, deoarece în toate statele membre UE este reglementată vânzarea directă de produse de asigurare de către asigurători fără intervenția intermediarilor;
- Noile standarde privind vânzarea de produse de asigurare care conțin elemente de investiții au fost aliniate cu standardele în materie de produse de investiții reglementate de Directiva privind piețele instrumentelor financiare (MiFiD);
- Vânzările de produse de asigurare cu componentă investițională sunt supuse actelor normative privind standardele de vânzare și conflictele de interese, respectând cerințele privind consultanța, cerințele privind informațiile oferite consumatorilor cu privire la aceste produse, cât și cerințele de transparență;
- Interzicerea oricărei forme de remunerație și stimulentele în cazurile de consiliere dacă sunt în detrimentul consumatorilor;
- Introducerea obligației ca distribuitorii de asigurări să facă publice eventualele conflicte de interese;
- Prezentarea de informații specifice în cazul produselor combinate (cross – selling).

O parte integrantă a modificărilor de reglementare care afectează sectorul serviciilor financiare (de exemplu, PRIIPs, MiFiD II) va impune tuturor actorilor implicați în procesul de pregătire și de distribuție a produselor de asigurare să își revizuiască strategia de afaceri și să își adapteze organizarea. Este important să se țină cont de caracterul minim de armonizare al IDD, care va permite statelor membre să introducă dispoziții mai restrictive. Cei care lansează produse de asigurare, precum și distribuitorii implicați în activități transfrontaliere, nu numai că vor trebui să asigure conformitatea pe plan local, dar și pe toate piețele pe care activează.

Din punct de vedere al impactului, implementarea IDD va avea pe termen mediu spre lung un efect de autoreglare a pieței de asigurare, în special a intermediarilor de asigurare. Intermediarii, companiile mici, care nu dispun de resurse umane și economice adecvate pentru a realiza trecerea la IDD și pentru a instaura toate procesele impuse de

cerințele aferente, și care nu își redefinesc strategia, probabil vor fi eliminați din piață. Vor rămâne companiile care se pot adapta la noile practici și care vor putea să își transforme forțele de vânzare astfel încât să poată răspunde cât mai bine nevoilor clienților și care pot implementa mecanismele adecvate de monitorizare a tuturor proceselor.

Concluzii

Toate reglementările la nivel european pun accentul pe consumator și întăresc în fapt tendințele la nivel global în materie de reglementare. O mai bună transparență în ceea ce privește produsele, dar și în ceea ce privește costurile (MiFID II), buffer-e de solvabilitate (SII, Basel IV, etc) pentru toată industria financiară, sub diverse forme, guvernanta mai bună, toate acestea apar pe fondul noilor riscuri apărute, la zece ani de la criza financiară, și nu fac decât să protejeze consumatorii de produse financiare și să diminueze riscurile pentru individuale dar și ale piețelor în ansamblu lor.

Faptul că IDD reglementează mai amănunțit și serviciul de cross-selling, dar și rolul pe care autoritățile competente îl au în supravegherea pieței, de asemenea constituie un indicator care argumentează cele susținute mai sus.

Nu în ultimul rând, intră în scenă și obligația intermediarilor de asigurări de a deține o asigurare de răspundere civilă profesională valabilă pe întreg teritoriul UE sau alte garanții comparabile care să acopere eventualele daune produse clienților ca urmare a neglijenței profesionale.

În ceea ce privește rolul autorităților competente, statele membre trebuie să se asigure prin intermediul acestora că sunt impuse sancțiuni administrative, precum și alte măsuri aplicabile tuturor în ceea ce privește încălcarea dispozițiilor naționale de transpunere a prezentei Directive și trebuie să adopte toate măsurile necesare pentru a se asigura că acestea sunt aplicate, fără a aduce atingere competențelor de supraveghere ale autorităților în domeniu și dreptului statelor membre de a prevedea și de a impune sancțiuni penale.

Așadar, se pune accent și se consolidează răspunderea, atât a autorităților, cât și a intermediarilor în asigurări. În esență deci, rolul central îl ocupă consumatorul și informarea sa corectă și cât mai în acord cu nevoia sa, pentru o alegere potrivită a acestuia. Cele mai bune practici europene în materie susțin și întăresc rolul consumatorului, cu scopul creării unui mediu financiar sănătos, care să corespundă realităților și nevoilor actuale.

Bibliografie

- [1] Analiza de impact privind implementarea și aplicarea noilor cerințe aferente desfășurării activității de distribuție în asigurări, ASF-Direcția de Strategie și Stabilitate Financiară.
- [2] Directiva (UE) 2016/97 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 ianuarie 2016 privind distribuția de asigurări (IDD)