
Așteptările Autorității de Supraveghere Financiară (*Supervisory Expectation Letter*) – Scrisoare către piață

Data: 16 Februarie 2026

Către: Conducerea societăților de asigurare și companiilor de brokeraj

I. Preambul: O paradigmă a încrederii și colaborării

Prezentul document este conceput sub forma unei **Scrisori către piață (*Supervisory Expectation Letter*)**, un instrument de tip „soft law” utilizat de autoritățile de supraveghere moderne, similare recomandărilor sau legislației “terțiare”, pentru a ghida piața într-un mod constructiv care cuprinde cerințe și așteptări referitoare la un anumit subiect. Obiectivul nostru este să creăm un cadru de referință care să permită entităților reglementate să își ajusteze comportamentul în mod voluntar și nu aplicarea imediată a unor sancțiuni coercitive.

Viziunea strategică a A.S.F. pentru anul 2026 vizează consolidarea rezilienței pieței **prin tranziția de la o conformare pur reactivă, adesea limitată la bifarea unor cerințe legale, către o cultură autentică a auto-conformării pro active cu obligațiile pe linie de conduită**. Într-o economie matură, responsabilitatea protejării clientului nu este doar o obligație legală a autorității, ci o misiune comună împărțită între cei care concep soluțiile de protecție (societățile de asigurare) și cei care facilitează accesul la acestea (companiile de brokeraj).

II. Pilonii Auto-conformării: Direcții de Dezvoltare Strategică

Pentru a atinge acest standard de excelență în conduită, A.S.F. recomandă concentrarea eforturilor de management pe următoarele cinci direcții fundamentale:

1. Cultura „Liderii dau tonul!”

Integritatea unei organizații izvorăște din modelul oferit de conducere. Conduita de piață nu trebuie privită ca o funcție administrativă izolată, ci ca o valoare centrală de business. Ne așteptăm ca

obiectivele de vânzări și profitabilitate să fie echilibrate în mod explicit de indicatori de calitate și etică profesională, asigurându-vă că succesul financiar nu este obținut în detrimentul interesului clientului.

2. Guvernanța și Supravegherea Produsului (POG)

Inovația trebuie să fie dublată de utilitate. Produsele de asigurare trebuie proiectate pentru a răspunde unor nevoi și cerințe reale ale segmentelor de piață vizate (pieței-țintă). Solicităm evitarea complexității inutile, a clauzelor ambigue și a structurilor de cost care pot induce în eroare clientul și/sau care pot face produsul incompatibil cu profilul de risc al acestuia.

3. Integritatea procesului de distribuție

Atât companiile de brokeraj, cât și intermediarii secundari (agenții și asistenții) reprezintă „fața” acestei industrii. Este imperativ necesar ca analiza cerințelor și nevoilor clientului (*demands and needs test* - DNT) dar și evaluarea caracterului adecvat și corespunzător (*suitability and appropriateness* – S&A pentru IBIPs, Produse de investiții bazate pe asigurări) să evolueze de la un simplu exercițiu formal, birocratic, către o consultanță veritabilă. Este esențial ca produsul de asigurare să se potrivească cu particularitățile clientului individual, chiar dacă, de exemplu, DNT-ul a fost efectuat la nivelul pieței țintă sau pentru definirea acesteia. De asemenea, detaliile ar trebui adaptate în funcție de complexitatea contractului de asigurare propus și de tipul de client. Pentru a menține un nivel ridicat de încredere publică, transparența totală privind costurile, comisioanele și potențialele conflicte de interese este nenegociabilă.

4. Echitatea și empatia în gestionarea daunelor

Momentul plății despăgubirii reprezintă „ora adevărului” și testul suprem de conduită pentru orice asigurător. A.S.F. recomandă simplificarea proceselor de avizare, eliminarea barierelor procedurale excesive și adoptarea unei comunicări transparente. O abordare empatică în gestionarea dosarelor de daună transformă un eveniment nefericit într-o dovadă reală de susținere a consumatorului/clientului și de fiabilitate a sistemului.

5. Digitalizarea în serviciul clientului

Tehnologia trebuie să fie un facilitator, nu un paravan. În procesul de transformare digitală, asigurați-vă că interfețele sunt intuitive și că informațiile esențiale sunt ușor de accesat.

Digitalizarea nu trebuie să afecteze claritatea clauzelor contractuale și nici să îngreuneze procesele de reziliere sau depunere a petițiilor.

III. Monitorizarea Performanței: Indicatori de performanță (IP)

Pentru a măsura eficiența acestor bune practici, A.S.F. încurajează implementarea unor sisteme interne de monitorizare. Ținând cont și de comunicările și recomandările deja emise de către A.S.F., întărim astfel mesajul prin exemplificarea următorilor indicatori care vor constitui un punct de referință pentru discuțiile noastre viitoare în cadrul activităților de supraveghere:

Domeniu de Monitorizare	IP	Scop
Soluționarea petițiilor	Rata de soluționare amiabilă pe flux intern	Reducerea nevoii de escaladare către autoritate.
Calitatea vânzărilor	Alinierea cu DNT/S&A	Minimizarea riscului de <i>mis-selling</i> (vânzare greșită).
Eficiență operațională	Timpul mediu de plată vs. Termenul legal/de referință	Demonstrarea bunei-credințe și a lichidității.
Sustenabilitatea portofoliului	Rata de persistență și reînnoire	Validarea satisfacției pe termen lung a clienților.

Indicatorii enumerați au caracter orientativ și nu constituie o listă exhaustivă.

IV. Concluzii privind Implementarea și Supravegherea

Această scrisoare către piață constituie un prim pas către un ghid de bune practici și o invitație la auto-conformare în raport cu obligațiile de conduită. În perioada următoare, **A.S.F. va integra evaluarea acestor mecanisme de auto-conformare în procesul de supraveghere bazată pe risc.**

În concluzie, auto-conformarea nu trebuie privită ca o povară administrativă, ci ca o strategie sustenabilă pe termen lung. O piață în care clientul înțelege cu precizie ce cumpără și primește prompt ceea ce i s-a promis, este o piață prosperă și stabilă pentru toți actorii implicați.
