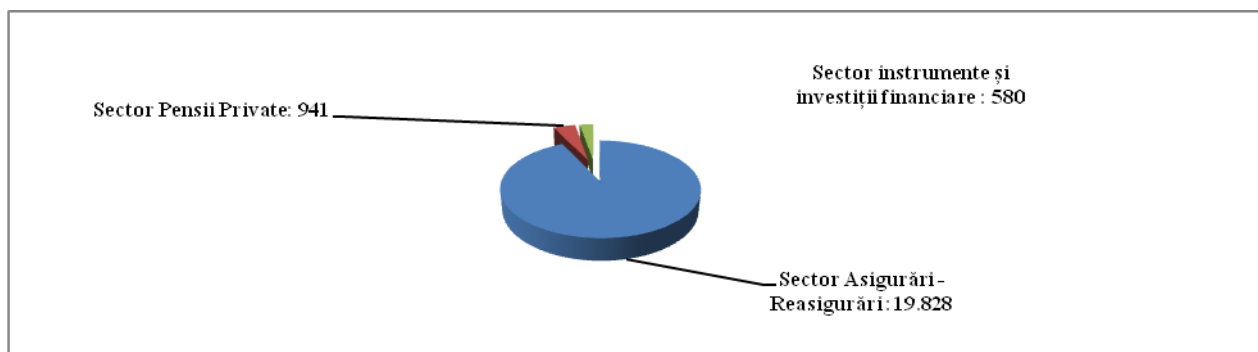


Situația petițiilor înregistrate la ASF în anul 2014

Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF) a trecut recent printr-un amplu proces de redesenare a arhitecturii organizaționale. Două dintre principalele obiective rezultate în urma acestui demers, desfășurat sub sloganul *"Țintim performanța, reconstruim încrederea"*, vizează educația financiară și protecția consumatorului de servicii financiare non-bancare. Prin urmare, conducerea ASF a luat decizia înființării, de la 1 ianuarie 2015, a Direcției Protecția Consumatorilor, care va gestiona în mod integrat activitatea de soluționare a petițiilor primite de către Autoritate. Serviciul Petiții din cadrul acestei direcții a centralizat și a analizat petițiile, înregistrate anul trecut, pe fiecare dintre cele trei sectoare – Asigurări - Reasigurări; Pensii Private; Instrumente și Investiții Financiare. Pe lângă activitatea reactivă de gestionarea a petițiilor, noua direcție are o componentă importantă privind monitorizarea practicilor incorecte, abuzive sau frauduloase care pot afecta consumatorii. De asemenea, Direcția transmite propuneri de măsuri către direcțiile de supraveghere, control și reglementare și elaborează informări, alerte și materiale de educație a consumatorilor de servicii financiare.

În anul 2014, ASF a primit în total 21.349 de petiții, dintre care 92,88% au fost înregistrate în sectorul Asigurărilor-Reasigurărilor, 4,41%, în sectorul Pensii Private, iar 2,72% în sectorul Instrumentelor și Investițiilor Financiare.

Graficul nr. 1 - Numărul petițiilor primite de către ASF în anul 2014



Sursa: ASF

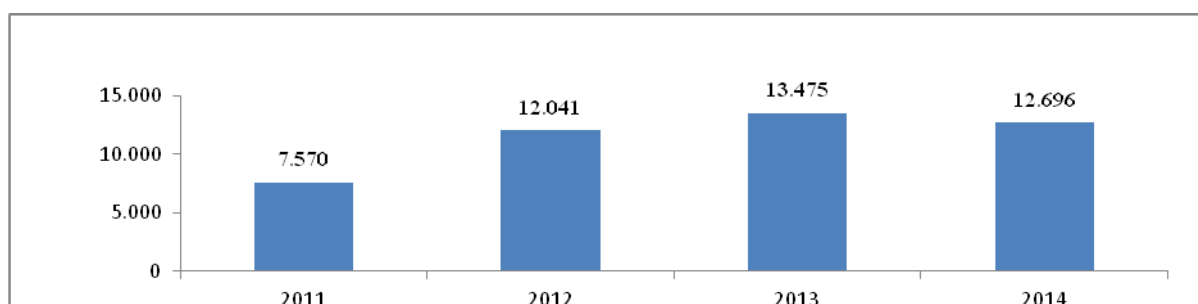
1. Petiții înregistrate în sectorul Asiguraților – Reasigurărilor

În anul 2014, Direcția Protecția Asiguraților din cadrul ASF (desființată odată cu înființarea Direcției Protecția Consumatorului) a primit, în total, 19.828 de petiții, din care au fost înregistrate în mod unic pe petent, analizate și soluționate 12.696 de petiții transmise de către asigurați/păgubiți. Restul petițiilor au avut ca obiect: solicitări trimise de către service-urile auto (706), reveniri/completări la petiții deja analizate (943), solicitări care nu intră în sfera de „competență a ASF (267), solicitări referitoare la obiectul de activitate al altor direcții de specialitate din cadrul ASF și care au fost predate la direcțiile de specialitate (26). Au fost înregistrate și petiții care au fost clasate în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 27/2002 (4.648).

De asemenea, au fost analizate și soluționate separat 542 de solicitări de informații care au vizat, în principal: aspecte legate de legislația aplicabilă anumitor produse de asigurare, demersurile care trebuie întreprinse în vederea avizării și deschiderii unor dosare de daună, modalitățile de stabilire a valorilor de răscumpărare în cazul asiguraților de viață, etc.

Din analiza datelor raportate de către societățile de asigurare la ASF, s-a constatat faptul că cele 12.696 petiții, analizate și soluționate în mod unic pe petent în anul 2014, reprezintă 1,5% din numărul total de daune avizate de către asigurați (847.296) și 0,08% din numărul total al contractelor de asigurare aflate în vigoare la sfârșitul anului 2014 (15.264.827).

Graficul nr. 2- Evoluția numărului de petiții transmise de către asigurați/păgubiți în intervalul 2011-2014



Sursa: ASF

Analiza în dinamică a petițiilor soluționate, în perioada 2011 – 2014, relevă faptul că acestea au crescut în mod constant în intervalul 2011 - 2013, înregistrând o scădere anul trecut, cu 5,78%.

Nemulțumirile exprimate de către petenți

Aspectul cel mai des reclamat de către petenți în anul 2014 a fost neplata/plata parțială a despăgubirilor/valorilor de răscumpărare solicitate de către asigurați/păgubiți (12.073 de cazuri), acestea reprezentând un procent de 95% din total. Printre alte aspecte sesizate s-au numărat și solicitări de recalculare a valorii despăgubirilor, respectiv nerespectarea condițiilor contractuale/ Normelor RCA.

Din cele 12.073 petiții prin care s-a reclamat neplata despăgubirilor au fost soluționate favorabil petenților 8.995 cazuri, reprezentând 75% din total, după cum urmează: prin plata integrală (64% din total) sau plata parțială (11% din total) a despăgubirilor solicitate.

În 25% dintre cazurile în care s-a reclamat neplata despăgubirilor s-a constatat că acestea au fost neîntemeiat formulate, respingerile de la plată fiind determinate de concluziile investigațiilor proprii și/sau ale expertizelor tehnice efectuate care nu au confirmat dinamica accidentelor declarată de părți; pretenții care exced cadrul legal / contractual: repere neconstatate în procesele verbale de constatare a avariilor etc.

Structura petițiilor în funcție de clasa de asigurare

În anul 2014, cea mai mare pondere au deținut-o petițiile înregistrate pe clasa asigurărilor generale, cu un număr de 12.512, reprezentând 98,55% din total. Acestea au înregistrat o scădere de 5,89% față de 2013.

În cadrul categoriei asigurărilor generale, ponderea importantă o dețin petițiile înregistrate pe clasa asigurărilor obligatorii de răspundere civilă auto RCA și Carte verde, cu un număr de 8.990, reprezentând 70,81% din totalul anului 2014, în scădere cu 2,78% față de anul 2013.

Pe segmentul asigurărilor obligatorii RCA și carte verde, cele 8.990 petiții înregistrate și soluționate în 2014 reprezintă aproximativ 0,13% din numărul contractelor RCA încheiate (7.141.909) și respectiv 3,30% din numărul dosarelor de daună RCA avizate (271.892), conform datelor raportate de către asigurători la ASF.

Pe clasa asigurărilor facultative CASCO s-au înregistrat 2.681 petiții în anul 2014, în scădere cu 9,15% față de anul 2013, în timp ce pe clasa asigurărilor de incendii și alte daune la proprietăți s-a înregistrat o scădere cu 24,40% în anul 2014. Pe clasa asigurărilor de viață s-a constatat o creștere cu 2,22% a numărului de petiții înregistrate în 2014 față de 2013.

Tabelul nr.1 - Structura petițiilor pe clase de asigurări (situație comparativă 2014 vs 2013)

		Petiții înregistrate în anul 2013	% din Total Asigurări (I+II) în 2013	Petiții înregistrate în anul 2014	% din Total Asigurări (I+II) în 2014	Creștere/ Scădere % în 2014 față de 2013
I.	Asigurări generale (1+2+3+4)	13.295	98,66%	12.512	98,55%	-5,89%
1	Asigurări tip CASCO	2.951	21,90%	2.681	21,12%	-9,15%
2	Asigurări obligatorii RCA și Carte verde	9.247	68,62%	8.990	70,81%	-2,78%
3	Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	787	5,84%	595	4,69%	-24,40%
4	Alte forme de asigurări generale	310	2,30%	246	1,94%	-20,65%
II.	Asigurări de viață	180	1,34%	184	1,45%	2,22%
	Total asigurări generale și de viață (I. + II.)	13.475	100,00%	12.696	100,00%	-5,78%

Sursa: ASF

Modalitatea de soluționare a petițiilor

Din cele 12.696 petiții înregistrate în mod unic pe petent, un număr de 9.316, reprezentând 73,38% din totalul anului 2014, au fost soluționate în favoarea petenților, în creștere cu 3,77% față de anul precedent.

Tabelul nr.2 - Petiții soluționate în 2014 comparativ cu 2013

Modalitatea de soluționare	Petiții soluționate în 2013	(%) din TOTAL	Petiții soluționate în 2014	(%) din TOTAL
Soluționate favorabil	9.380	69,61%	9.316	73,38%
Constatate ca neîntemeiate	4.095	30,39%	3.380	26,62%
TOTAL	13.475	100,00%	12.696	100,00%

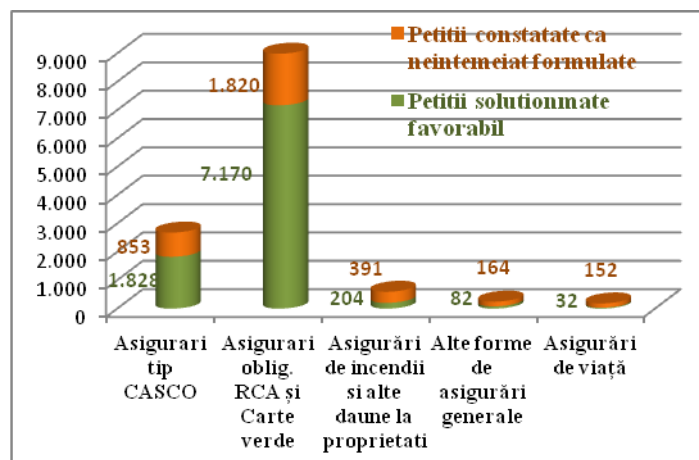
Sursa: ASF

Soluționarea petițiilor pe clase de asigurări

Pentru clasa asigurărilor generale, 9.284 petiții (74,20% din totalul de 12.512) au fost soluționate în favoarea petenților.

Pe clasa asigurărilor obligatorii auto, au fost soluționate în favoarea petenților un număr de 7.170 petiții (79,76% din totalul de 8.990 înregistrat pe această clasă). Pe clasa asigurărilor facultative casco au fost soluționate în favoarea petenților un număr de 1.828 petiții, reprezentând 68,18% din totalul înregistrat pe această clasă. De asemenea, pentru clasa asigurărilor de incendii și alte daune la proprietăți, un număr de 204 petiții (34,29% din totalul pe această clasă) au fost soluționate favorabil.

Graficul nr.3 – Modalitatea de finalizare a petițiilor pe clase de asigurări



Sursa: ASF

Structura petițiilor în funcție de entitatea reclamată

Din datele înregistrate reiese că 99,52% din numărul petițiilor analizate în anul 2014 au fost îndreptate împotriva societăților de asigurare și un procent de 0,48% au fost înregistrate împotriva brokerilor de asigurare.

Din analiza petițiilor primite pentru primele zece societăți de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la ASF, reiese faptul că, exceptând societățile City Insurance și Allianz-Țiriac SA care au înregistrat creșteri ale numărului de petiții, cu 36,58%, respectiv 22,37%, celelalte societăți de asigurare au înregistrat scăderi ale petițiilor în anul 2014. În perioada analizată, Euroins SA (33,62%) și Astra SA (24,64%) au înregistrat cumulativ un procent de 58,26% din numărul total de petiții adresate ASF.

Tabelul nr.3 - Situația primelor zece societăți de asigurare pentru care s-au înregistrat cele mai multe petiții în anul 2014 comparativ cu 2013

Nr. crt.	Societate / Broker de Asigurare	Petiții înregistrate în anul 2013	% din TOTAL an 2013	Petiții înregistrate în anul 2014	% din TOTAL an 2014	Creștere/ Scădere % în 2014 față de 2013
1	Euroins SA	4.280	31,76%	4.269	33,62%	-0,26%
2	Astra SA	3.358	24,92%	3.128	24,64%	-6,85%
3	Uniqa Asigurari SA	991	7,35%	974	7,67%	-1,72%
4	City Insurance SA	626	4,65%	855	6,73%	36,58%
5	Omniasig Vig SA	1.372	10,18%	815	6,42%	-40,60%
6	Asirom SA	835	6,20%	738	5,81%	-11,62%
7	Carpatica Asig SA	666	4,94%	637	5,02%	-4,35%
8	Allianz -Țiriac SA	371	2,75%	454	3,58%	22,37%
9	Groupama SA	335	2,49%	239	1,88%	-28,66%
10	Generali Romania SA	202	1,50%	166	1,31%	-17,82%
	Alte Societăți / Brokeri de Asigurare	439	3,26%	421	3,32%	-4,10%
	TOTAL	13.475	100,00%	12.696	100,00%	-5,78%

Sursa: ASF

Petiții transmise de către service-uri

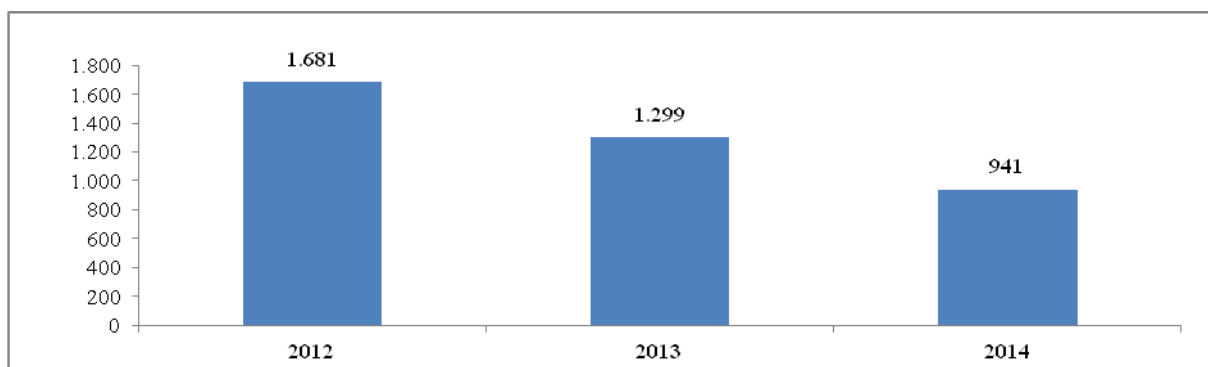
Separat de cele 12.696 de petiții transmise de către asigurați/păgubiți, au fost analizate și evidențiate un număr de 706 solicitări primite din partea unităților reparatoare care au prezentat mandate/împuterniciri din partea păgubiților, în scădere cu 20,76% față de anul 2013. Dintre acestea, 395 au fost soluționate favorabil.

2. Petiții înregistrate în sectorul Pensiiilor Private

În anul 2014, Direcția Protecție Participanți din cadrul ASF (desființată odată cu înființarea Direcției Protecția Consumatorului) a primit în total 941 petiții, la care se adaugă și 491 solicitări telefonice.

Analiza în dinamică a numărului de petiții înregistrate în formă scrisă, soluționate în perioada 2012 - 2014 arată faptul că, acestea au scăzut în mod constant cu peste 20% pe an.

Graficul nr. 4 - Numărul petițiilor înregistrate în intervalul 2012-2014



Sursa:ASF

Din analiza datelor înregistrate la ASF, reiese că în anul 2014, în sistemul pensiiilor private au fost înregistrate 97,56% petiții privind Pilonul II, în timp ce petițiile transmise de către participanții care au aderat la un fond de pensii facultative (Pilonul III) reprezintă 2,44% din totalul numărului de petiții înregistrate.

Nemulțumirile exprimate de către petenți

În ceea ce privește petițiile adresate de către participanții la Pilonul II, cele prin care se solicită informații privind apartenența la fondurile de pensii administrate privat și cele referitoare la repartizarea aleatorie au înregistrat o pondere însemnată, de 49,62%. De asemenea, o pondere semnificativă a fost și cea a persoanelor care nu și-au exprimat în termenul legal opțiunea pentru încheierea unui act de aderare, 38,39% dintre acestea au vizat solicitări de informații privind repartizarea aleatorie sau denumirea fondului de pensii la care este înscris petentul.

Referitor la petițiile adresate de către participanții la Pilonul III, cele mai multe au vizat solicitări de informații referitoare la deductibilitatea contribuțiilor la pensiile facultative, și anume 43,48% din total. Din numărul total al petițiilor, cu o pondere de 2,29%, 21 de spețe au vizat posibile fraude.

O pondere mare din totalul petițiilor primite pentru Pilonul III, de 30,43%, o reprezintă solicitările de informații privind modalitățile de plată a pensiei facultative. Într-o pondere egală, au fost înregistrate petiții

având ca obiect solicitări de informații generale referitoare la legislația și modul de funcționare a sistemului fondurilor de pensii facultative dar și cu privire la retragerea din sistemul fondurilor de pensii facultative.

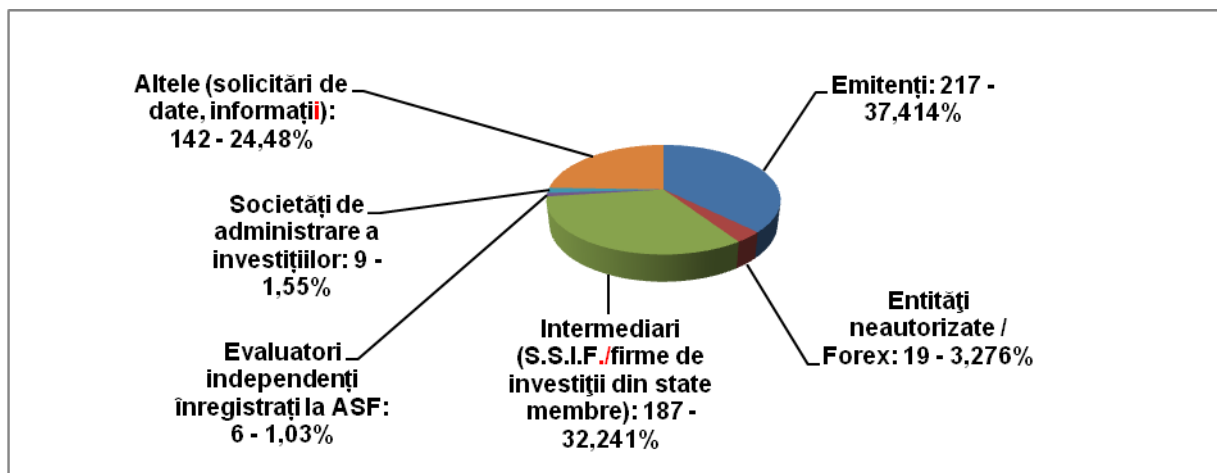
Modalitatea de soluționare a petițiilor

Din numărul total al petițiilor care au avut ca obiect suspiciune de fraudă (12), pentru una dintre ele nu s-a confirmat existența unei fraude, iar pentru celelalte care au fost confirmate în urma investigațiilor, urmare intervenției autorității de supraveghere, au fost aplicate soluții legale favorabile participanților la sistemul de pensii private.

3. Petiții înregistrate în sectorul Instrumentelor și Investițiilor Financiare

În anul 2014, Serviciul Protecția Investitorilor din cadrul ASF (desființat odată cu înființarea Direcției Protecția Consumatorului) a primit spre soluționare un număr de 580 petiții, memorii și solicitări de informații, structurate pe tipuri de entități și pe tipuri de operațiuni. La acestea se adaugă și aproximativ 1.200 telefoane primite la serviciului de specialitate.

Graficul nr. 5 - Numărul de petiții înregistrate pe tipuri de operațiuni și entități



Sursa: ASF

Structura petițiilor funcție de entitatea reclamată

Din analiza petițiilor efectuată **funcție de entitățile reclamate**, reiese că, cele mai multe petiții au fost înregistrate pentru emitenți (37,41%), pe locul secund înregistrându-se petițiile pentru intermediari (S.S.I.F. sau firme de investiții din state membre) (32,24%).

Tabelul nr. 4 – Situația petițiilor în funcție de emitenți

Nr. crt.	Tipuri de entități	Total	% din total
1	Emitenți	217	37,41%
2	Intermediari (S.S.I.F./firme de investiții din state membre)	187	32,24%
3	Altele (solicitări de date și informații)	142	24,48%

4	Entități neautorizate/Forex	19	3,28%
5	Societăți de administrare a investițiilor	9	1,55%
6	Evaluatori independenți înregistrați la A.S.F.	6	1,03%
	Total	580	100,00%

Sursa: ASF

Totodată, din totalul de 187 sesizări/cereri înregistrate pentru intermediari (S.S.I.F. și firme de investiții din alte state membre), un număr de 85 de adrese au fost formulate de foști clienți ai SSIF Harinvest.

Structura petițiilor funcție de tipurile de operațiuni reclamate

Din totalul de 87 de adrese înregistrate referitoare la furtul de acțiuni, un număr de 85 de adrese (atât sesizări cât și informări, cereri de audiență) au fost formulate de foști clienți ai SSIF Harinvest S.A. De asemenea, au fost înregistrate 79 de solicitări referitoare la verificarea deținerilor de acțiuni sau vânzare fără acord.

Tabelul nr. 5 – Petiții înregistrate în funcție de operațiuni

Nr. crt	Tipuri de Operațiuni	Total	% din total
1	Diverse (solicitări de date și informații)	172	29,66%
2	Furt de acțiuni	87	15,00%
3	Verificare dețineri acțiuni/vânzare fără acord/dividend	79	13,62%
4	Convocare și desfășurare AGA	64	11,03%
5	Respectare drepturi acționari	64	11,03%
6	Conduită SSIF / firme de investitii	61	10,52%
7	Administrare societate	22	3,79%
8	Forex, servicii prestate de entități neautorizate	19	3,28%
9	Activitate evaluator independenți	6	1,03%
10	Obligații de transparență	3	0,52%
11	Activitate fonduri de investitii	3	0,52%
	Total	580	100,00%

Practici incorecte aferente celor trei sectoare supravegheate

În urma centralizării și analizării petițiilor înregistrate, au fost identificate, pe fiecare dintre cele trei sectoare, o serie de practici frauduloase, incorecte și abuzive pe care entitățile care activează sau care interacționează (dar nu sunt supravegheate de către ASF) cu acestea le practică în raport cu consumatorii.

Sectorul Asigurări-Reasigurări

Asigurători

- Neplata în termenele legale/contractuale a despăgubirilor cuvenite persoanelor păgubite/asigurate;
- Deficiențe în aplicarea prevederilor legale în stabilirea valorii maxime a despăgubirii în cazul daunelor totale (RCA); Asiguratorii nu țin seama de dotările suplimentare ale vehiculelor la data producerii accidentului pentru stabilirea valorii de nou; de parcursul în kilometri ai vehiculelor pentru stabilirea gradului de uzură etc., rezultând astfel o diminuare a valorii maxime a despăgubirii;
- Neinformarea în termenul legal a persoanei păgubite cu privire la faptul că dauna suferită de vehiculul în cauză se încadrează într-o situație de daună majoră. Astfel, în cazul în care păgubitul efectuează reparația în lipsa acestei informări, poate fi pus în situația de a plăti diferența dintre valoarea reală a vehiculului și valoarea reparației, deși ar fi putut opta pentru a încasa valoarea maximă a despăgubirii, renunțând astfel la efectuarea reparației;
- Netransmiterea ofertei de despăgubire persoanei păgubite în termenul legal. Acest fapt conduce la întârzieri în finalizarea dosarului de daună.
- Necuprinderea în procesul verbal inițial de constatare a pagubelor a tuturor reperelor avariate în același eveniment, fapt care poate conduce la creșterea perioadei de finalizare a dosarului de dauna în interiorul celor 3 luni prevăzute de lege;
- Neinformarea completă în momentul contractării asupra existenței unor clauze contractuale în cazul asigurărilor facultative, care pot determina diminuarea despăgubirii sau încadrarea evenimentului produs în categoria excluderilor din asigurare. În cazul în care consumatorul avizează producerea unui eveniment în baza unui contract care conține astfel de clauze, pot apărea litigii privind interpretarea condițiilor de asigurare, care pot fi soluționate numai pe cale amiabilă sau potrivit prevederilor Codului Civil.

Sevice-uri auto

- Emiterea de către unitățile service a unor devize de reparație care cuprind tarife orare la manopera de până la de 5 ori mai mari decât cele practicate de unitățile reparatoare ale mărcii auto respective;
- Montarea de piese after - market sau second-hand pe mașinile reparate și solicitarea, prin devizele de reparație, a costurilor aferente pieselor originale;
- Introducerea de operațiuni suplimentare în devizul de reparații față de nota de constatare a pagubelor.

- Emiterea mai multor devize de reparație de către aceeași unitate service într-un dosar de daună, având un cuantum al reparației din ce în ce mai mare, cu toate ca acestea cuprindeau aceleași operațiuni; Service-ul a solicitat plata celui mai mare deviz;
- Intervenția în programul în care a fost întocmit devizul, scoaterea codurilor pieselor (care sunt generate automat de sistem) și aplicarea de corecții mai mari asupra prețurilor de până la 375%, fapt ce conduce la mărirea nejustificată a pagubei;
- Interpunerea între consumator și entitate/ASF în depunerea petițiilor, cu creșterea artificială a valorii de despăgubire, ceea ce determină întârzieri și plăți parțiale în defavoarea consumatorului.

Sectorul Pensiiilor Private

Agenți de marketing

- Aderarea în fals a unor persoane la sistemul de pensii private (persoane eligibile sau neeligibile pentru Pilonul II);
- Utilizarea în fals a unor date personale a unor persoane eligibile sau neeligibile la sistem;
- Încheierea actelor individuale de aderare la un fond de pensii private, cu oferirea necorespunzătoare, incompletă și incorectă a informațiilor necesare despre sistemul de pensii private, potențialului participant la sistem;

Sectorul Instrumentelor și Investițiilor Financiare

Emitenți

- Nerespectarea drepturilor acționarilor minoritari concretizate prin nerespectarea obligațiilor de transparență, neaplicarea metodei votului cumulativ la alegerea membrilor consiliului de administrație, neacordarea dreptului de retragere din societate,
- Nerespectarea prevederilor legale privind convocarea adunării generale a acționarilor prin neconvocarea AGA la solicitarea unor acționari cu o anumită deținere din capitalul social al societății, încălcarea prevederilor legale referitoare la completarea convocatorului

Intermediari

- Vânzarea frauduloasă a portofoliului de acțiuni deținute și imposibilitatea recuperării de către clienți a sumelor de bani ce le aparțineau acestora,
- Nerespectarea obligației prevăzută în formularul de subscriere referitoare la plată
- Efectuarea de tranzacții neautorizate
- Efectuarea de tranzacții și operațiuni pe platforme online (tranzacții de tip Forex) de către entități care nu sunt autorizate de către ASF administrate.