

Raport de activități subsumate protecției consumatorilor
de servicii financiare nebancaire
prin intermediul Direcției Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară
în anul 2016

Cuprins:

Introducere	1
Activitatea de Monitorizare.....	4
Aspecte calitative.....	4
Aspecte cantitative	6
Activitatea de Educație Financiară.....	7
Aspecte calitative.....	7
Aspecte cantitative	9
Activitatea de Gestiune a Petițiilor	11
Prezentare generală	11
Aspecte calitative.....	12
Aspecte cantitative	19
Activitatea de Relații cu Publicul	30
Aspecte calitative.....	30
Aspecte cantitative	31

Anul 2016 a reprezentat pentru ASF un an de consolidare a obiectivelor sale fundamentale referitoare la nevoile consumatorilor. Astfel, acțiunile demarate în 2015 de nou înființata Direcție de Protecție a Consumatorilor s-au intensificat și s-au diversificat în anul 2016. Direcția și-a adaptat organizațional numele la activitățile desfășurate și la obiectivele stabilite, fiind astfel redenumită Direcția Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară (DRPPEF).

Obiectivele principale au fost adoptate pentru:

- protejarea și apărarea drepturilor consumatorilor împotriva practicilor incorecte, posibil abuzive sau frauduloase,

- urmărirea respectării prevederilor legale/contractuale incidente prin soluționarea petițiilor adresate ASF sau prin acțiuni de monitorizare,
- educarea și promovarea încrederii în serviciile, produsele și instrumentele financiare specifice piețelor nebancare,
- acordarea de asistență de specialitate consumatorilor.

În 2016, activitățile Direcției au continuat să fie complementare activităților de reglementare și supraveghere prudențială, prin aplicarea de strategii și proceduri specifice.

Activitatea DRPPEF s-a desfășurat pe patru direcții de acțiune, respectiv:

- monitorizarea conduitei entităților supravegheate în scopul identificării de practici neloiale, incorecte, potențial abuzive sau frauduloase;
- soluționarea petițiilor adresate ASF de către consumatori, cu identificarea eventualelor deficiențe sau practici incorecte în scopul apărării drepturilor acestora;
- acordarea de asistență de specialitate consumatorilor;
- educația financiară a consumatorilor.

Strategiile și procedurile utilizate de DRPPEF pentru realizarea obiectivelor sale au fost:

- intensificarea exercițiilor de *mystery shopping* pentru piața asigurărilor și pentru sistemul de pensii private, testând reacția intermediarilor, a asigurătorilor și a administratorilor fondurilor de pensii din perspectiva consumatorului, solicitând, în cazurile în care s-au constatat derapaje, remedierea comportamentelor de conduită. Scopul acestor exerciții a fost de a crește calitatea serviciilor oferite, printr-un nivel ridicat de transparență și printr-o mai bună abordare a nevoilor consumatorilor;
- efectuarea unei analize asupra conținutului contractelor de asigurări pentru a stabili dacă acestea vin în întâmpinarea nevoilor reale ale consumatorilor și respectă cerințele legale aferente drepturilor consumatorilor;
- efectuarea de analize la nivelul pieței asigurărilor, pornind de la informațiile rezultate din activitatea de soluționare a petițiilor, în scopul promovării transparenței, a accesibilității și echității pentru consumatorii de produse financiare nebancare și al dezvoltării principiilor și practicilor europene – conceptul Business Conduct – în relația cu consumatorii. Analizele efectuate au urmărit:
 - implementarea a trei indicatori specifici având la bază numărul petițiilor înregistrate la ASF care evidențiază poziția fiecărei societăți autorizate de către ASF în raport cu nivelul pieței;

- aspecte de conformitate cu prevederile legale în ceea ce privește duratele de plată și soluționare a dosarelor de daună de către societățile autorizate să practice asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto RCA.

Față de aceste activități, s-au propus o serie de modificări legislative, având ca obiectiv întărirea protecției consumatorilor.

Prin activitatea depusă s-a participat activ la activitatea europeană referitoare la protecția consumatorilor. Astfel, s-au raportat către EIOPA și ESMA date privind tendințele de consum, practicile locale și informații din conținutul reclamațiilor primite de la consumatori.

ASF a contribuit astfel la obținerea unei imagini europene asupra consumatorului și a factorilor care îi afectează acestuia drepturile. Similar, ASF a participat la activitatea specifică derulată în cadrul grupului internațional de lucru INFE al OECD, precum și la grupul internațional regional de lucru coordonat de Child&Youth Finance International, ambele având o activitate intensă în domeniul educației financiare.

În anul 2016, s-a susținut în continuare interacțiunea cu creditorii de asigurare ce provin din relația cu ASTRA, dar și cu cei care provin din relațiile cu Forte Asigurări și Carpatica Asig. S-a continuat dezvoltarea unei comunicări deschise și cu un termen de răspuns cât mai scurt (de exemplu, termenul mediu de răspuns în mediul Facebook de aproximativ 5 minute) cu scopul de a veni în întâmpinarea nevoilor asiguraților și beneficiarilor de asigurări afectați și de a le asigura asistență și îndrumare. S-au elaborat ghiduri și s-au creat sisteme de comunicare rapide prin call-center și prin sistemul de petiții.

Tot în scopul susținerii unei protecții întărite a consumatorilor, a funcționat sub coordonarea Direcției Grupul Consultativ de Dialog Permanent în domeniul protecției consumatorilor creat de ASF cu asociațiile de protecție a consumatorilor, asociații relevante ale piețelor financiare, reprezentanți în grupurile internaționale, ANPC, grup care se întâlnește periodic și emite opinii și reglementări pentru susținerea drepturilor consumatorilor. Colaborarea cu asociațiile de protecție a consumatorilor a avut în vedere și abordarea mult mai aplicată a unor măsuri de protecție.

În anul 2016 ASF a înființat SAL-Fin, în baza implicării directe a Direcției pentru a crea cadrul necesar privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum (Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European) și a punerii în aplicare a OG nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți. Toate demersurile necesare înființării SAL-Fin s-au realizat cu succes, SAL-Fin fiind un centru de soluționare alternativă a litigiilor cu entitățile piețelor reglementate care pune la dispoziția oricărui consumator un canal facil, rapid și gratuit de rezolvare a litigiilor. Înființarea SAL-Fin în anul 2016 reprezintă un plus de valoare adăugat în protecția consumatorilor. Activitatea SAL-Fin este susținută în continuare de activitatea Direcției.

Programul de educație financiară demarat în anul 2015 adresat învățământului preuniversitar a devenit în 2016 program național. Au fost realizate noi acțiuni dedicate educației financiare a persoanelor din mediul universitar, precum și publicului larg. Pentru prima dată în 2016 ASF a marcat pe harta evenimentelor internaționale aferente educației financiare prezența în cadrul acțiunilor de celebrare Global Money Week. De asemenea, spre finalul anului a fost organizată o dezbatere de amploare referitoare la necesitatea educației financiare. Acest eveniment s-a înscris pe agenda programului Administrației Prezidențiale *România Educată*.

Activitatea de Monitorizare

Aspecte calitative

S-au monitorizat **drepturile esențiale ale consumatorilor** de produse și servicii financiare și s-au realizat acțiuni specifice care au avut ca obiectiv întărirea acestor drepturi:

- dreptul la transparență și de a fi informat,
- dreptul de a-și cunoaște și înțelege drepturile și obligațiile,
- dreptul de a negocia, a plăti un preț corect și de a putea compara prețurile între ele,
- dreptul de a primi asistență,
- dreptul de a avea acces la petiționare și la un sistem de soluționare a disputelor.

Astfel, pentru întărirea funcției ASF de protecție a consumatorilor:

- S-a realizat o analiză a activității de monitorizare în urma căreia s-au formulat propuneri concrete de întărire a cadrului de monitorizare.

- S-au demarat acțiuni de analiză a contractelor ce sunt obiectul relației dintre consumator și entitățile din piețele reglementate, obținând valoare adăugată protecției consumatorilor și stabilității financiare; analiza a vizat toate contractele pentru toate produsele comercializate de top 3 asigurători, iar la transmiterea observațiilor ASF asigurătorii au răspuns pozitiv, indicând termene de implementare a recomandărilor.
- Din cadrul acestei activități s-au desprins seturi de recomandări și exemple de practici care au fost adresate pentru a fi remediate de toți asigurătorii care oferă spre comercializare asigurări de viață și sănătate, respectiv asigurări RCA și Casco.
- Exercițiul descris mai sus s-a extins în ceea ce privește asigurarea de malpraxis medical, analiza cuprinzând toate contractele de asigurare de acest tip disponibile la acel moment (toți asigurătorii care ofereau acest serviciu).
- S-au desfășurat activități de monitorizare de tip *bottom-up* prin conceptul de monitorizare de tip *mystery shopping*, utilizat pentru prima dată în România pe piața financiară nebancaară; acest procedeu pune în prim plan consumatorul și are ca obiectiv îmbunătățirea protecției acestuia.
- Totodată, s-au realizat acțiuni de identificare și s-au luat măsuri de reglare a comportamentelor actorilor piețelor sau de reglementare a canalelor de distribuție a produselor vândute de aceștia.
- În anul 2016 s-a urmărit modul de interacționare consumator – entitate financiară prin monitorizarea posibilelor practici neloiale, frauduloase, neautorizate, înșelătoare sau furnizarea de informații neconforme sau incomplete, publicității înșelătoare, activităților netransparente sau neautorizate, sau pentru prevenirea tratamentelor discriminatorii.
- Protecția consumatorilor a inclus în acțiunile sale specifice nevoia de creștere a încrederii în funcționarea piețele financiare; acțiunile desfășurate au vizat sau s-au concretizat în solicitarea unor acțiuni de întărire a supravegherii sau de control a ASF, în cazurile constatărilor de practici incorecte.
- S-a realizat un proiect de Cod de conduită pentru toate entitățile reglementate, care reprezintă un sumar al legislației aplicabile inclusiv din perspectiva protecției consumatorilor, a practicilor incorecte, a comerțului la distanță și a publicității înșelătoare.

Aspecte cantitative

- 12 exerciții de *mystery shopping* (comerț on-line, pensii Pilonul II, pensii Pilonul III, asigurări RCA – 2 pentru persoane fizice și 1 pentru transportatori – și Casco, asigurări de călătorie, publicitate înșelătoare, asigurări de telefoane mobile, concursuri cu premii asigurări prin intermediul Facebook, intermediari neautorizați). Ca urmare a acestui tip de exerciții, ASF a sesizat anumite aspecte ce nu puteau fi identificate în activitatea de supraveghere și s-a revizuit, de exemplu, aplicabilitatea normei privind modalitatea de comercializare on-line a asigurărilor, acesta fiind un demers ce vine în sprijinul consumatorilor, pentru a le fi oferite toate informațiile de care au nevoie, în mod transparent, dar și de a le fi respectate drepturile stabilite de lege. Ca urmare a exercițiilor de *mystery shopping*, fiecare entitate a fost informată individual de propriile observații rezultate și s-au generat acțiuni de remediere a acestora.
- S-au realizat mai multe monitorizări ale diferitelor aspecte ale activității entităților în raport cu consumatorii. Astfel, s-a realizat o monitorizare a paginilor web (conținut și conformitate) a tuturor asigurătorilor.
- S-au realizat 7 acțiuni de monitorizare a posibilelor activități de intermediere/prestări de servicii de către firme neautorizate, pentru clienții de retail pe teritoriul României, rezultatele fiind transmise autorităților competente pentru adoptarea măsurilor ce se impun în vederea protecției consumatorilor de produse și servicii financiare, inclusiv alte autorități financiare europene. Mai multe astfel de cazuri au fost reținute și analizate și o serie de alerte publice au fost create și distribuite public astfel încât consumatorul de servicii financiare să fie informat de calitatea neautorizată a unor firme. În această sferă de activitate, s-au transmis diferite răspunsuri persoanelor ce s-au adresat ASF pentru solicitarea de informații suplimentare sau clarificări legislative.
- S-au colectat și raportat la nivel național date statistice necesare elaborării raportului *Consumer Trends* al EIOPA, diferitelor rapoarte și activități din cadrul grupului de lucru al EIOPA aferent protecției consumatorilor, date statistice solicitate de ESMA, IOPS, INFE, precum și de alte persoane (VVA Londra).
- S-au analizat condiții contractuale ale unor produse financiare de asigurare, fiind transmise pentru formularea unui punct de vedere aferent protecției consumatorilor. S-a colaborat cu alte direcții de specialitate la realizarea unor

răspunsuri către alte autorități europene (IVASS, Banca Națională a Greciei, CySEC, FSA Bulgaria), dar și naționale (ANAF, ANPC).

- Avându-se în vedere diferitele aspecte constatate în activitatea de monitorizare, s-a participat cu puncte de vedere la elaborarea diferitelor acte normative (IPID, auditul IT, RCA, formarea profesională, intermediarii în asigurări ș.a.).

Activitatea de Educație Financiară

Aspecte calitative

- În baza Strategiei de educație financiară a ASF pentru 2015-2018, a Protocolului cu Ministerul Educației și a acordurilor de colaborare cu inspectoratele școlare, în anul școlar 2015-2016 s-a desfășurat programul pilot de educație financiară nebanară, adresat ciclului gimnazial și ciclului liceal; la acest program pilot au participat 3 orașe (București, Iași, Cluj) cu 19 școli și peste 2500 de elevi. În acest an școlar programul s-a completat cu organizarea în cadrul Săptămânii Școala Altfel de activități practice: vizite la sediul entităților financiare voluntare și organizarea unei simulări a bursei cu strigare la sediul ASF. În acest program s-a urmărit ca fiecare copil sau tânăr să beneficieze de un set de cunoștințe de bază care să îl formeze un consumator informat corect, pentru adoptarea unei decizii adecvate propriilor nevoi și posibilități, cu cunoașterea avantajelor, drepturilor și obligațiilor ce decurg din calitatea de utilizator de produse, instrumente și servicii financiare.
- În cadrul Global Money Week s-au organizat evenimente de celebrare a pieței financiare și de educație financiară împreună cu participanții la programele ASF de educație financiară, inclusiv organizarea împreună cu ISF a celei de-a doua ediții anuale a evenimentului *Fii deștept!* adresat copiilor cu vârsta între 9 și 14 ani.
- Începând cu anul școlar 2016-2017, programul de educație financiară dedicat învățământului preuniversitar s-a extins la nivel național cu sprijinul asociațiilor profesionale UNSAR și Asociația Brokerilor, care au oferit lectori voluntari în cadrul acestui program. Aceștia li s-au adăugat profesorii de la Catedra de Finanțe a UVT Timișoara. Astfel, programul s-a extins la 19 orașe, cu un total de 89 de unități școlare și cu participarea a peste 12.000 de copii. Această extindere a fost întâmpinată cu entuziasm, unități școlare adresând ASF solicitarea de a fi incluse în program. De

asemenea, entitățile reglementate au întâmpinat cu entuziasm programul, oferindu-se să se alătore ASF în demersurile sale în acest domeniu.

- În ceea ce privește programul de educație financiară adresat mediului universitar, anul 2016 a reprezentat pregătirea de programe adresate individualizat nevoilor acestui grup țintă. Au fost încheiate protocoale de colaborare cu 5 centre universitare importante, la care s-au adăugat acordurile de colaborare cu Camera Auditorilor Financiari din România, Institutul Național al Magistraturii și Institutul de Economie Mondială al Academiei Române. A fost demarat proiectul Laboratorul Academic, care a constat într-o serie de workshop-uri pentru studii de caz. Au fost organizate două conferințe (Universitatea Al.I. Cuza Iași și Universitatea Babeș-Bolyai Cluj) și un workshop diversificat (Universitatea Creștină Dimitrie Cantemir București).
- ASF s-a alăturat și s-a implicat în susținerea programului Administrației Prezidențiale – *România Educată*, care are în vedere îmbunătățirea calității învățământului din România. În acest program ASF a organizat pe 1 noiembrie 2016 o dezbatere publică națională cu privire la importanța educației financiare, rezultatele acestei dezbateri fiind transmise pentru a face obiectul unei viitoare strategii naționale pentru reformarea sistemului de învățământ.
- ASF a participat, împreună cu BNR și MECS la organizarea la București a summit-ului internațional din acest an a Child & Youth Finance International, eveniment important pe agenda internațională a educației financiare.
- Implementarea comunicării în mediile sociale - interacțiunea directă cu consumatorii prin intermediul Facebook. S-a răspuns individual fiecărei persoane care a solicitat informații sau care a expus o problemă în mediul Facebook. Timpul mediu de reacție la solicitările consumatorilor fost de ordinul minutelor, indiferent de ziua din săptămână (inclusiv sâmbăta și duminica) sau ora (inclusiv seara și noaptea) la care o problemă a fost adresată. Facebook a însemnat și un important canal de diseminare a informației cu caracter informativ sau educațional, în acest sens fiind realizate o serie de postări destinate publicului larg.
- Transmiterea de alerte, avertismente și informații utile în vederea creșterii nivelului de conștientizare a publicului cu privire la anumite particularități ale produselor și serviciilor financiare. Totodată, s-a mărit și diversificat seria de ghiduri educaționale – Colecția de ghiduri a ASF și s-a extins distribuirea acestor materiale cu caracter educațional la nivel național.

- A fost realizată o pagină de internet interactivă dedicată educației financiare www.asfromania.ro/edu, urmărindu-se prezentarea într-un limbaj modern, facil și într-o formă grafică prietenoasă de cât mai multe informații consumatorilor și viitorilor consumatori de servicii financiare nebancare. Ulterior, în cadrul Direcției s-a preluat gestionarea site-ului de educație financiară și elaborarea continuă de materiale educaționale.
- Colaborarea cu BNR în domeniul educației financiare s-a transpus și în participarea la crearea conținutului revistei de educație financiară – *Educație financiară pe înțelesul tuturor*. Această revistă este adresată învățământului primar și este distribuită de BNR.
- Elaborarea unei analize asupra consumatorului – profilul consumatorului român de internet – *Google Statistics*).
- Reprezentanții DRPPEF au participat la o serie de prezentări publice, interviuri și conferințe în calitate de vorbitori pe teme de educație financiară.

Aspecte cantitative

- Au fost publicate trei ghiduri dedicate situației Forte Asigurări și Carpatica Asig (acesta din urmă și în varianta în limba engleză și cu conținut adaptat pentru Italia), prin care s-a urmărit oferirea de asistență și informații publicului larg. Obiectivul acestora a fost de a clarifica situații generale dar și punctuale cu care asigurații s-au confruntat.
- Pentru susținerea programului de educație financiară dedicat învățământului preuniversitar și extins la nivel național, s-au organizat mai multe sesiuni de tipul *train-the-trainer* (la București și Brașov) pentru a transmite lectorilor voluntari în acest program obiectivele, modul de interacțiune dorit și modul în care vor reprezenta ASF. Ulterior demarării programului de educație din anul școlar 2016-2017, activitatea lectorilor voluntari externi a fost monitorizată prin sondaj, inopinat, pentru a ne asigura ca nivelul de reprezentare să fie unul corespunzător.
- Au fost realizate mai multe ghiduri și materiale tipărite destinate publicului larg – ghidul PAD, ghidul participantului Pilon III, ghidul micului acționar, ghidul fondurilor de investiții, ghidul consumatorului SAL-Fin, ghidul consumatorului în comerțul on-line, ghidul consumatorului de asigurări de malpraxis medical, ghidul

consumatorului în caz de redresare/ rezoluție/ insolvență/ faliment. La acestea se adaugă 3 *trifold*-uri dedicate educației financiare pentru copii și tineri, dintre care unul este disponibil și în varianta în limba engleză, precum și un material de tip *road-map* pentru explicarea modului în care funcționează RCA. De asemenea, s-au realizat o serie de alte materiale ce urmează a fi utilizate în acțiunile specifice educației financiare. Aceste obiecte cu caracter promoțional au ca obiectiv distribuirea unui mesaj specific.

- S-au organizat trei prezentări la sediul ASF pentru studenții de la UBB Cluj, Colegiul Imre Cluj și de la MBA Paris, la solicitarea acestora.
- Au fost încheiate acorduri de colaborare cu asociațiile profesionale sau de protecție a consumatorilor în scopul unirii eforturilor necesare pentru desfășurarea de programe de educație financiară: UNSAR, Asociația Brokerilor, AAF, APAPR, Asociația Pro Antonius, APPE.
- Împreună cu asociația de protecție a consumatorilor InfoCons s-a realizat o secțiune special dedicată consumatorilor de asigurări de viață și pensii private pe site-ul acestora, în care se pot regăsi informații cu caracter general, de tipul celor educaționale, destinate creșterii nivelului de cunoaștere a funcționării acestor produse financiare.
- Mai puțin fericită a fost situația în care ASF a trebuit să intervină pentru a opri din distribuție Manualul de educație financiară realizat de BVB și Junior Achievement, în urma analizei conținutului acestuia constatându-se o serie de nereguli și erori.
- În ceea ce privește interacțiunea publică în mediul Facebook, frecvența postărilor s-a situat la o medie de 2/săptămână. La finalul anului 2016 s-a atins un prag de aproximativ 2.800 de persoane care urmăresc în mod constant pagina ASF (*followers*), la care se adaugă peste 2.800 de persoane care au apreciat această pagină (*like*) și astfel postările ASF sunt preluate automat pe *wall*-ul fiecărei persoane. Postările au în medie 1.700 de *reach*-uri, timpul de răspuns mediu este de 57 de minute, cu 100% rată de răspuns. Precizăm că acești indicatori sunt obținuți organic (fără promovare).

Nu în ultimul rând, în 2016 în cadrul DPRPEF s-a coordonat activitatea Grupului nr. 7 format de ASF la nivelul întregii piețe financiare, respectiv pentru activitățile aferente educației

financiare și formare profesională. Rezultatele concrete ale activității Grupului au fost încheierea de acorduri de colaborare cu asociațiile profesionale (acorduri concretizate ulterior prin realizarea de activități comune, așa cum au fost descrise mai sus), precum și realizarea unui *mapping* de acțiuni de educație financiară organizate în ultimii 5 ani de entitățile financiare.

Profesionalizarea conceptelor aferente formării profesionale a specialiștilor pieței financiare s-a realizat prin implicarea în reconstrucția instituțională a Institutului de Studii Financiare în scopul definirii cadrului ocupațiilor și a competențelor necesare unei activități stabile și eficiente și a elaborării proiectului privind formarea profesională.

Activitatea de gestiune a petițiilor

Prezentare generală

Activitatea de soluționare a petițiilor se desfășoară potrivit prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată prin Legea nr. 233/2002, precum și ale legislației incidente din domeniile de specialitate ale ASF.

Această activitate are ca obiective, pe lângă soluționarea efectivă a aspectelor reclamate de petenți, identificarea deficiențelor, monitorizarea permanentă a acestora la nivel de entitate supravegheată și/sau reglementată de ASF, precum și analiza caracterului sistemic al acestor deficiențe la nivelul pieței, în scopul stabilirii măsurilor care se impun pentru remedierea lor. Totodată, prin răspunsurile comunicate petenților, ASF acordă asistență de specialitate în ceea ce privește reglementările legale/contractuale incidente în speță și recomandă petenților pașii procedurali pe care aceștia trebuie să-i urmeze pentru soluționarea aspectelor semnalate.

Astfel, în anul 2016, din activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor, au fost identificate anumite deficiențe/practici în activitatea entităților, fapt pentru care au fost întocmite note și informări către sectoarele de activitate sau către Consiliul ASF. Acestea sunt detaliate în cadrul prezentului raport la secțiunea „**Aspecte Cantitative**”, pentru fiecare sector de activitate în parte, împreună cu demersurile întreprinse.

Aspecte calitative

1. Piața asigurărilor – reasigurărilor

Deficiențe identificate din activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor:

1. nerespectarea termenului legal de plată a despăgubirilor aferente dosarelor de daună deschise în baza polițelor RCA, prevăzut la art. 36 alin. (5) din Norma pusă în aplicare prin Ordinul CSA nr. 14/2011, respectiv art. 37 alin. (4) din Norma nr. 23/2014 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă pentru prejudicii produse prin accidente de vehicule;
2. neinformarea persoanei păgubite cu privire la încadrarea daunei în categoria daunelor majore și asupra modului de calcul al valorii maxime de despăgubire prevăzute la art. 51 alin. (11) din Norma 23/2014;
3. neefectuarea constatărilor și reconstatărilor în termenul legal de 5 zile lucrătoare, respectiv 3 zile lucrătoare de la solicitare, prevăzut la art. 39 alin. (4), respectiv art. 42 alin. (2) din Norma 23/2014;
4. neîndeplinirea obligației de înregistrare a tuturor documentelor aferente dosarelor de daună RCA prevăzută la art. 39 alin. (3) din Norma 23/2014;
5. nerespectarea de către asigurători a termenului de 3 luni de la avizarea daunei pentru transmiterea ofertei de despăgubire, respectiv a notificării privind respingerea totală sau parțială a pretențiilor formulate, prevăzut la art. 36 alin. (1) din Norma pusă în aplicare prin Ordinul CSA nr. 14/2011, respectiv art. 37 alin. (1) din Norma RCA nr. 23/2014 ;
6. stabilirea valorii de piață de către asigurători, în cazul daunelor totale, fără a se ține seama de toate dotările vehiculelor în cauză, astfel cum prevede art. 52 alin. (1) din Norma RCA nr. 23/2014;
7. întocmirea ofertelor de despăgubire de către asigurători, fără a se face dovada folosirii sistemelor de specialitate sau a prețurilor practicate de către unitățile de specialitate, astfel cum prevede art. 51 alin. (4) din Norma RCA nr. 23/2014;
8. nerespectarea de către asigurători/brokeri a termenului de transmitere a documentațiilor solicitate de către autoritate potrivit prevederilor art. 2 lit. f), respectiv art. 3 lit. d) din Norma nr. 24/2014, respectiv transmiterea incompletă a acestora;
9. la încheierea unei noi polițe de asigurare RCA, pentru un autovehicul nou dobândit, s-a constatat că unii asigurători nu au procedat la preluarea clasei de bonus/malus de la vechiul vehicul, potrivit prevederilor Normei RCA aplicabile, deși acesta era înstrăinat

la data achiziționării noului vehicul, iar persoana asigurată a prezentat dovezi în acest sens;

10. s-a constatat că, la încheierea polițelor de asigurare RCA, unii asigurători/brokeri au introdus eronat în baza de date CEDAM datele de identificare ale vehiculului ce urma să fie asigurat, respectiv serie de caroserie/număr de înmatriculare, generând încheierea unor polițe RCA cu clasă de bonus/malus diferită de cea care ar fi rezultat din interogarea corectă a bazei de date. Acest fapt a determinat mărirea sau micșorarea artificială a primelor de asigurare datorate;
11. comercializarea unor polițe RCA false;
12. au fost identificate interpretări ale prevederilor legale specifice domeniului turismului, cu impact negativ asupra drepturilor beneficiarilor polițelor de asigurare a pachetelor de servicii turistice în cazul insolvenței agențiilor de turism.
13. în ceea ce privește contractele de asigurări de bunuri și locuință, în cazul producerii evenimentului asigurat, s-au identificat situații în care despăgubirile solicitate nu au fost aprobate la plată, ca urmare a interpretării de către asigurători a condițiilor de asigurare aferente polițelor, în defavoarea asiguraților;
14. au fost identificate practici incorecte ale unor unități de specialitate: emiterea unor devize care nu conțin codurile pieselor utilizate în reparații, prețurile acestora fiind introduse manual; utilizarea unor coeficienți pentru constanta materialelor de vopsitorie peste valorile stabilite de producător; evidențierea distinctă a unor adaosuri la prețul pieselor; neefectuarea reparațiilor în conformitate cu soluțiile tehnice stabilite prin procesele verbale de constatare/reconstatare; practicarea unor tarife orare de manoperă care depășesc cu mult tarifele practicate la nivel de piață de către unitățile de specialitate.

Demersuri întreprinse

- S-au transmis sectorului de activitate SAR informări punctuale referitoare la deficiențele identificate din activitatea de soluționare a petițiilor cu privire la instrumentarea dosarelor de daună RCA de către societățile de asigurare autorizate să practice acest tip de asigurare;
- Informările Direcției Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară referitoare la deficiențele identificate în activitatea societăților **Carpatica Asig SA** și **Fortel Asigurări-Reasigurări SA** ca urmare a soluționării petițiilor, respectiv nerespectarea termenelor legale de plată a despăgubirilor și soluționarea cu mare întârziere a

dosarelor de daună, au contribuit la adoptarea deciziilor ASF de retragere a autorizațiilor de funcționare pentru cele două societăți de asigurare;

- informările aduse în atenția sectorului de activitate SAR și Consiliului ASF, asupra deficiențelor identificate în activitatea societăților **City Insurance SA** și **Asirom VIG SA** au contribuit la demararea unor acțiuni de control la aceste societăți.

Astfel, urmare finalizării acțiunii de control desfășurată la societatea **City Insurance SA**, Consiliul ASF a decis sancționarea societății și a directorului general cu amendă, precum și obligația îndeplinirii unui set de măsuri în sarcina societății.

În ceea ce privește acțiunea de control la **Asirom VIG SA**, Consiliul ASF a decis măsuri de sancționare pentru persoanele responsabile, precum și măsuri de remediere a celor constatate;

- S-a implementat un sistem de monitorizare a deficiențelor la nivel de societate, transmițând lunar direcției de specialitate DSC-SAR informări centralizate referitoare la deficiențele identificate din activitatea de soluționare a petițiilor cu privire la instrumentarea dosarelor de daună RCA de către societățile de asigurare autorizate să practice acest tip de asigurare;
- Serviciul Petiții a transmis direcției de specialitate DSC-SAR informări asupra problemelor apărute în relația dintre asiguratari și unitățile reparatoare, în special raportate la societatea de asigurări Euroins SA;
- Direcția Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară, prin intermediul Serviciului Petiții, a facilitat întâlniri ale consumatorilor cu entitățile reclamate, în scopul rezolvării pe cale amiabilă a divergențelor existente;
- în scopul apărării drepturilor asiguraților/persoanelor prejudiciate, SP desfășoară în mod permanent întâlniri cu reprezentanții societăților/brokerilor de asigurare pentru clarificarea aspectelor divergente rezultate din instrumentarea petițiilor, precum și stabilirea măsurilor ce se impun pentru remedierea deficiențelor identificate;
- din analiza aspectelor prezentate în petiții, au fost identificate prevederi legale neclare specifice domeniului turismului, care pot conduce la interpretări cu impact negativ asupra drepturilor beneficiarilor polițelor de asigurare a pachetelor de servicii turistice în cazul insolvenței agențiilor de turism. Acestea au fost aduse la cunoștința Autorității Naționale pentru Turism în vederea dispunerii măsurilor de remediere;
- analizarea și soluționarea tuturor petițiilor care au reclamat instrumentarea dosarelor de daună deschise la Fondul de Garantare a Asiguraților;

- din aspectele sesizate în petiții, precum și din documentațiile puse la dispoziție de către societățile de asigurare, s-au constatat anumite practici incorecte sau potențial abuzive, a căror remediere nu intră în aria de competență a ASF, pentru care a fost informată Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor în vederea analizării acestora.

În anul 2016, pe lângă activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor, ținând seama de aspectele constatate, **Directia Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară, prin Serviciul Petiții, a demarat un amplu proces de monitorizare a relației asigurat-asigurat**, precum și **a gradului de conformitate a produselor de asigurare cu nevoile consumatorilor de asigurări**, proces complementar activității de supraveghere menit să aducă un plus de valoare adăugată atât protecției consumatorilor, cât și stabilității financiare a pieței asigurărilor. Astfel, **au fost realizate următoarele analize:**

- Implementarea, în premieră, a unui sistem de indicatori specifici activității de protecție a consumatorilor de asigurări care, pe baza petițiilor înregistrate la ASF de către entitățile supravegheate, permite încadrarea acestora în grade de conformitate din punct de vedere al produselor oferite, al conduitei entităților în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună, a soluțiilor adoptate în dosarele de daună cu prevederile legale/contractuale;
- Identificarea unor practici incorecte cu impact negativ asupra consumatorilor de produse de asigurare aferente aparatelor de telefonie mobilă/tablete, a condus la efectuarea unei analize dedicate acestor produse de asigurare, în urma căroră au fost stabilite măsuri de remediere a acestora atât prin revizuirea condițiilor de asigurare cât și prin modificări legislative;
- Rezultatele analizei dosarelor de daună deschise la asiguratari în Semestrul II 2015, în baza polițelor de asigurare obligatorie auto RCA, au determinat conducerea ASF să hotărască efectuarea periodică a acesteia;
- Analiza situațiilor sesizate de persoanele prejudiciate/asigurați privind comportamentul asiguratari și a practicilor acestora în derularea dosarelor de daună RCA și CASCO a condus la formularea unor recomandări de revizuire a modului de instrumentare a acestor dosare, precum și de actualizare a prevederilor condițiilor de asigurare astfel încât să fie eliminate deficiențele/practicile incorecte identificate, respectiv prevederile cu potențial abuziv în cazul asigurărilor facultative auto;
- Participarea activă la modificările legislației asigurărilor obligatorii auto RCA;
- Ghid de bune practici privind instrumentarea și soluționarea dosarelor de daună RCA și Casco, care a fost aprobat de către Consiliul ASF spre consultare publică. Datorită

modificărilor legislative intervenite pe piața RCA, s-a constatat necesitatea elaborării unor recomandări către asigurători privind desfășurarea activității pe segmentul RCA, pe care aceștia trebuie să le pună în acord cu propriile politici scrise și proceduri interne sau să transmită documentat refuzul aplicării acestora. Aceste recomandări vor fi prezentate sub forma unui ghid, care la această dată se află în curs de finalizare. În ceea ce privește segmentul de asigurări CASCO, urmează a se elabora un ghid distinct în cursul anului 2017.

2. Piața pensiilor private

În cauzistica aferentă sistemului de pensii private, instrumentată la nivelul Serviciului Petiții, au fost identificate o serie de **deficiențe**:

- nereținerea la timp de către administrator a contribuțiilor în contul individual la fondul de pensii private pentru un participant, pentru o perioadă de 3 luni, în cadrul verificărilor invocându-se motivul de schimbare a unui program informatic. Datorită demersurilor realizate de ASF, situația a fost remediată, prin reținerea mai multor contribuții simultan, întregindu-se activul personal net al participantului;
- prezentarea eronată de informații de către consultanții de asigurări ai unei companii din sistem către persoane interesate de sistemul de pensii, despre produse de asigurare (ex. Pilonul IV) ca fiind pensii private, deci componentă a sistemului; demersurile ASF au condus la decizia companiei declarată către autoritate, de a lua măsuri de remediere atât în speță, cât și general, astfel încât prezentarea de către consultanții în asigurări să fie făcută cu delimitarea clară între produsele de asigurare de viață cu componenta de pensie și pensiile private;
- lipsa unor informații corecte și complete din partea participanților, necunoașterea de către participanți a drepturilor și obligațiilor ce le revin (ex. drepturi cuvenite beneficiarilor, la deschiderea dreptului la pensie; modul de reținere a contribuțiilor în contul de la fondul de pensii private), inclusiv de informare continuă. Prin răspunsurile formulate către petenți, DRPPEF – SP a precizat pentru fiecare caz în parte obligațiile ce le incumbă, relația directă ce o au cu administratorii, cunoașterea în principal a prospectului de pensii private, iar către administratori a reiterat necesitatea sprijinirii petenților și acordarea informațiilor despre sistem în mod continuu și complet, în vederea eliminării oricăror prejudicii ce le pot fi aduse.

În anul 2016, în cadrul activității de instrumentare și soluționare a petițiilor aferente pieței pensiilor private, ținând cont de specificul acesteia și de problematica ridicată de către

petenți, în vederea eliminării situațiilor ce puteau conduce la crearea de prejudicii participanților/beneficiarilor la sistem, Direcția Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară, prin Serviciul Petiții, a realizat continuu și temeinic, demersuri legale și necesare soluționării favorabile și cu celeritate a petițiilor înregistrate la nivelul ASF, ce semnifică:

- informări emise de Serviciul Petiții și transmise Sectorului de Pensii Private (DRA și DSC) asupra problemelor apărute în relația dintre administratori și participanți și beneficiari;
- informări punctuale către sectorul de specialitate și autoritățile competente (MMFPV, respectiv MFP) asupra problematicilor sesizate de către petenți, precum și asupra necesității promovării cu celeritate a proiectului de lege privind furnizarea pensiilor private, inclusiv asupra modificării reglementării în vigoare a modului de impozitare a activului personal net restituit în plată unică la momentul deschiderii dreptului la pensie privată/facultativă;
- direcționarea aspectelor de verificare a modului de reținere și virare a contribuțiilor la fondurile de pensii private la instituția competentă – CNPP.
- monitorizarea modului de soluționare/răspuns a administratorilor la petițiile înregistrate la nivelul acestora și direcționate de ASF prin SP, precum și a modului de relaționare a acestora cu consumatorii, în vederea identificării eventualelor deficiențe/nerespectări ale legislației aplicabile de către administratori/agenți de marketing, care ar putea conduce la crearea de nemulțumiri, respectiv formularea de petiții din partea participanților/beneficiarilor la sistem, reveniri la petițiile inițiale și crearea unui risc reputațional;
- transmiterea către administratori, la dosarele instrumentate, cu extindere aplicată la toate cazurile înregistrate la nivelul administratorilor, a unor adrese prin care s-a învederat continuu acestora, obligația de conformare la legislația aplicabilă, de informare corectă, completă și continuă a participanților/beneficiarilor la sistem, depunerea tuturor eforturilor posibile în vederea respectării drepturilor și soluționării conform legii a aspectelor reclamate de către aceștia.

3. Piața instrumentelor financiare

În anul **2016**, în activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor au fost identificate următoarele deficiențe referitoare la:

Emitenți:

- nerespectarea drepturilor acționarilor minoritari, în ceea ce privește: obligațiile de transparență, acordarea dreptului de retragere din societate, plata contravalorii acțiunilor, în conformitate cu Legea 151/2014;
- aspecte circumscrise operațiunii de consolidare a valorii nominale a acționarilor;
- neclarități referitoare la aplicarea procedurii de răscumpărare a unităților deținute în cadrul fondurilor mutuale,
- nerespectarea prevederilor legale referitoare la drepturile acționarilor, cu privire la: neconvocarea AGA la solicitarea unor acționari cu o anumită deținere din capitalul social al societății, încălcarea prevederilor legale referitoare la completarea convocatorului, precum și nerespectarea condițiilor de cvorum;
- reprezentativitatea în AGA pe baza procurilor/ reprezentativitatea în cadrul AGA societăților de investiții financiare de către societățile de administrare a investițiilor;
- neefectuarea plății acțiunilor obiect al răscumpărării în termenul legal de 30 de zile.

Intermediari

- efectuarea de tranzacții și operațiuni pe platforme online (tranzacții de tip Forex) de către entități sau persoane care nu sunt autorizate de către ASF în vederea prestării unor activități specifice pe piața de capital;
- necunoașterea pe deplin de către clienți a produselor structurate sau derivate cumpărate și a condițiilor și limitelor acestora;
- clarificarea termenilor și condițiilor aferente produselor structurate;
- neclarități în ceea ce privește plata taxelor și comisioanelor percepute pentru realizarea tranzacțiilor;
- precizări referitoare la păstrarea evidențelor ordinelor de tranzacționare în arhivele societăților de servicii de investiții financiare.

În cursul anului 2016, Serviciul Petiții a participat activ în cadrul Proiectului de creare a noii infrastructuri centralizate, cu precădere la implementarea noului ”Sistem de gestionare a petițiilor în cadrul ASF”. Prin urmare, începând cu 01 octombrie 2016, a fost implementat noul sistem informatic de gestiune a petițiilor, în scopul eficientizării fluxurilor de documente, serviciilor oferite consumatorilor, controlului și securității informatice, creării și menținerii unui cadru organizatoric integrat, funcțional și eficient, automatizării și eficientizării proceselor interne, urmărind astfel promovarea încrederii în sistemul financiar nebanca și diminuarea costurilor.

Începând cu luna octombrie 2016, la nivelul Serviciului Petiții a fost implementat un sistem de monitorizare permanentă a deficiențelor identificate în activitatea desfășurată de entitățile autorizate/supravegheate de ASF.

Totodată, Serviciul Petiții acordă o atenție deosebită monitorizării modului de respectare a prevederilor normelor emise de ASF privind soluționarea petițiilor de către entități, astfel încât să fie protejate drepturile și interesele consumatorilor de produse financiare nebancale.

Pentru a veni în sprijinul demarării și derulării în bune condiții a activității entității de soluționare alternative a litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN), Serviciul Petiții a colaborat cu Institutul de Studii Financiare prin participarea directă în activitatea de instruire și evaluare a conciliatorilor, pe cele trei domenii de activitate ale ASF.

Serviciul Petiții a participat la elaborarea strategiei ASF pentru anul 2017 prin stabilirea obiectivelor specifice și a activităților și acțiunilor necesare a fi întreprinse pentru realizarea acestora.

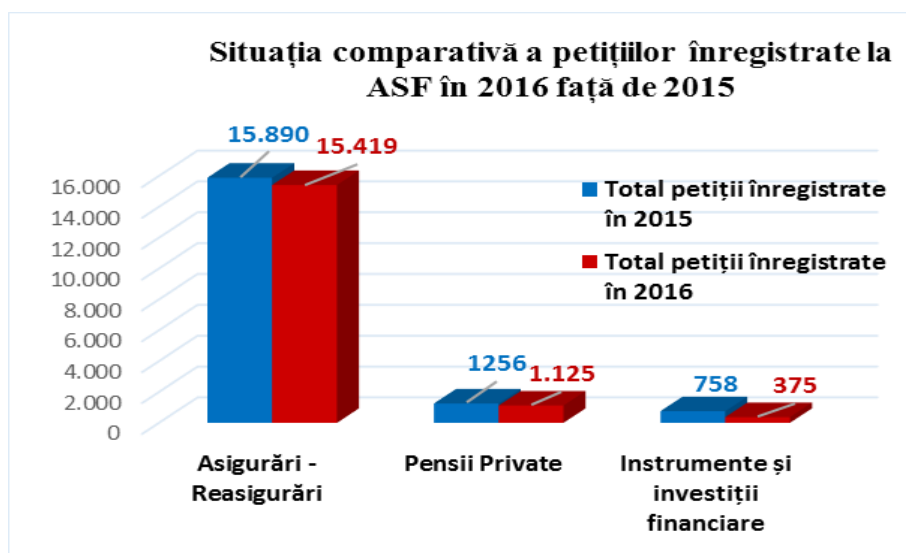
Ținând seama de specificul activității, Serviciul Petiții a identificat și cuantificat potențialele riscuri care pot conduce la nerealizarea obiectivelor specifice, stabilind și măsuri de tratare în cazul producerii acestora.

Aspecte cantitative

În anul 2016, în cadrul Direcției Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară s-a înregistrat un număr total de **16.919 petiții, în scădere cu 5,50%** față de anul 2015.

Situația comparativă a numărului de petiții înregistrate la Direcția Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară în anul 2016, pentru cele trei piețe supravegheate, este prezentată în tabelul și în graficul de mai jos:

Nr. crt.	Piața de activitate	Total petiții înregistrate în 2015	% din Total petiții în 2015	Total petiții înregistrate în 2016	% din Total petiții în 2016	Creștere / Scădere în 2016 față de 2015
1	Asigurări - Reasigurări	15.890	88,75%	15.419	91,13%	-2,96%
2	Pensii Private	1256	7,02%	1.125	6,65%	-10,43%
3	Instrumente și investiții financiare	758	4,23%	375	2,22%	-50,53%
	Total	17.904	100,00%	16.919	100,00%	-5,50%



1. Sectorul asigurări – reasigurări

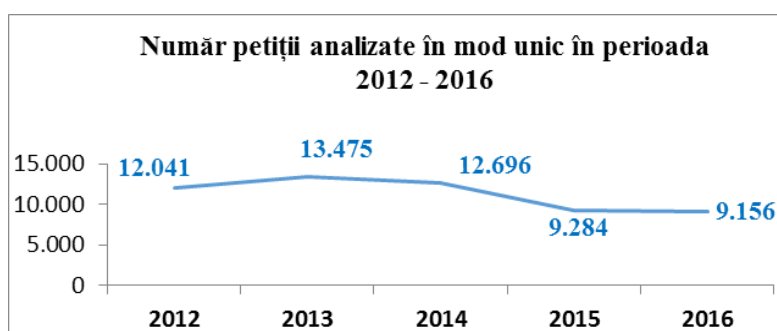
- pentru piața asigurărilor – reasigurărilor s-a primit în total un număr de 15.419 petiții, în scădere cu 2,96% față de anul 2015;
- au fost înregistrate în mod unic pe petent, analizate și soluționate 9.156 petiții transmise de către asigurați/păgubiți, care intră în sfera de competență a ASF, în scădere cu 1,38% față de anul 2015;
- au fost analizate separat un număr de 1.327 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 asigurărilor de viață, etc;

- au fost analizate separat un număr de 1.378 solicitări ale petenților referitoare la societățile de asigurare Astra SA, Carpatica Asig SA și Forte Asigurare-Reasigurare SA, societăți cărora ASF le-a retras autorizația de funcționare. În unele situații petenții au fost informați cu privire la modalitățile legale de soluționare a daunelor în speță, fiind îndrumați să se adreseze Fondului de Garantare a Asiguraților (FGA), iar în alte situații au fost solicitate puncte de vedere FGA;
- un număr de 42 petiții au făcut referire la obiectul de activitate al altor direcții de specialitate din cadrul ASF, aceste solicitări fiind redirectionate către direcțiile respective;
- restul petițiilor (3.516) au fost clasate, în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 27/2002 și procedurile interne.

Analiza în dinamică a petițiilor unice pe petent soluționate în perioada 2012 ÷ 2016 este prezentată în tabelul și graficul de mai jos:

Perioada	Număr petiții analizate în mod unic	Creștere nominală (%) fata de anul precedent
2012	12.041	-
2013	13.475	11,91%
2014	12.696	-5,78%
2015	9.284	-26,87%
2016	9.156	-1,38%



Nemulțumirile exprimate de către petenți

Aspectul cel mai des reclamat de către petenți în 2016 a fost **neplata/plata parțială a despăgubirilor / valorilor de răscumpărare** solicitate de către asigurați/păgubiți, în 7.345 cazuri, acestea reprezentând un procent de **80,22% din total**. Printre alte aspecte sesizate s-

au numărat și solicitări de recalculare a valorii despăgubirilor, respectiv nerespectarea condițiilor contractuale / Normelor RCA.

Structura petițiilor în funcție de clasa de asigurare

În anul 2016, cea mai mare pondere o dețin petițiile înregistrate pe **clasa asigurărilor generale, cu un număr de 8.956**, reprezentând 97,82% din total.

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 7.228 petiții, reprezentând 78,94% din totalul perioadei analizate**, în creștere cu 7,22% față de anul 2015. Situația petițiilor pe clase de asigurare este prezentată în tabelul de mai jos:

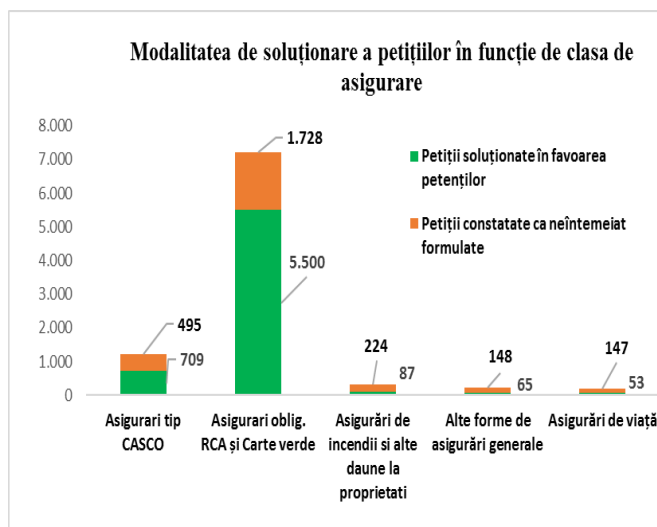
		Petiții înregistrate în anul 2015	Ponderea petițiilor pe clase de asigurare din Total Asigurări (I+II) în 2015 (%)	Petiții înregistrate în anul 2016	Ponderea petițiilor pe clase de asigurare din Total Asigurări (I+II) în 2016 (%)	Creștere / Scădere % în 2016 față de 2015
I	Asigurări generale (1+2+3+4)	9.119	98,22%	8.956	97,82%	-1,79%
1	Asigurari tip CASCO	1.696	18,27%	1.204	13,15%	-29,01%
2	Asigurari oblig. RCA și Carte verde	6.741	72,61%	7.228	78,94%	7,22%
3	Asigurări de incendii si alte daune la proprietati	473	5,09%	311	3,40%	-34,25%
4	Alte forme de asigurări generale	209	2,25%	213	2,33%	1,91%
II	Asigurări de viață	165	1,78%	200	2,18%	21,21%
	Total asigurări generale și de viață (I + II)	9.284	100,00%	9.156	100,00%	-1,38%

Modalitatea de finalizare a petițiilor

Ponderea petițiilor finalizate în favoarea petenților datorită motivațiilor legitime ale solicitărilor, în total petiții soluționate, a fost de 70,05% (respectiv 6.414 petiții), dintre acestea, 68,30% fiind finalizate prin plată.

Petițiile constatate ca neîntemeiat formulate, în număr de 2.742 sau asupra cărora ASF nu are capacitatea de intervenție în aplicarea legislației actuale, au avut ca principale cauze, următoarele: concluziile investigațiilor proprii ale asiguratorilor și/sau ale expertizelor tehnice efectuate, care nu au confirmat dinamica accidentelor declarată de părți (domeniu în care ASF nu poate interveni în interpretare, fiind apanajul clarificării doar la nivelul instanțelor de judecată sau al Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar non-bancar); pretenții care excedează cadrul legal/contractual: repere neconstatate

în procesele verbale de constatare a avariilor, reparații efectuate în unități neautorizate RAR, avarii preexistente.



Analiza petițiilor raportată la clasa de asigurare arată că, pentru clasa asigurărilor generale, 6.361 petiții (71,03% din total de 8.956) au fost soluționate în favoarea petenților: 5.500 petiții pe clasa asigurărilor obligatorii auto (76,09% din totalul de 7.228 înregistrat pe această clasă); 709 petiții pe clasa asigurărilor facultative casco (58,89% din totalul clasei); 87

petiții pe clasa asigurărilor de incendii și alte daune la proprietăți (27,97% din totalul clasă).

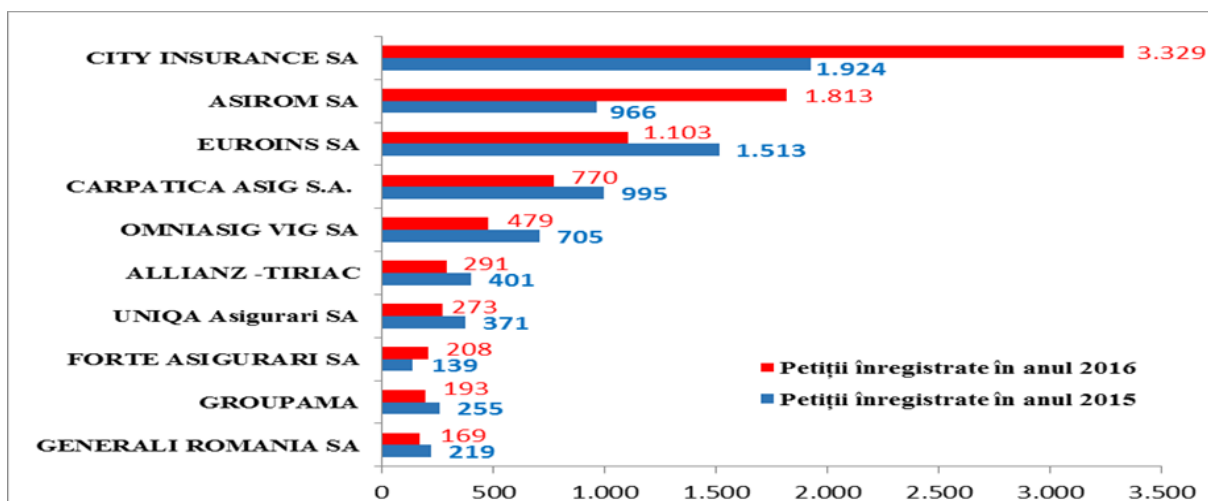
Structura petițiilor în funcție de entitatea reclamată

În ceea ce privește structura petițiilor funcție de entitatea reclamată, 99,29% din numărul petițiilor analizate în anul 2016 au fost îndreptate împotriva societăților de asigurare și un procent de 0,71% au fost înregistrate împotriva brokerilor de asigurare

Situația primelor societăți de asigurare pentru care s-au înregistrat cele mai multe petiții în anul 2016, precum și creșterile/scăderile comparativ cu anul 2015, este prezentată în tabelul de mai jos:

Nr. crt.	Societate / Broker de Asigurare	Petiții înregistrate în anul 2015	Procent petiții înregistrate de societate din Total petiții 2015 (%)	Petiții înregistrate în anul 2016	Procent petiții înregistrate de societate din Total petiții 2016 (%)	Creștere/ Scădere % în anul 2016 față de anul 2015
1	CITY INSURANCE SA	1.924	20,72%	3.329	36,36%	73,02%
2	ASIROM SA	966	10,40%	1.813	19,80%	87,68%
3	EUROINS SA	1.513	16,30%	1.103	12,05%	-27,10%
4	CARPATICA ASIG S.A.	995	10,72%	770	8,41%	-22,61%
5	OMNIASIG VIG SA	705	7,59%	479	5,23%	-32,06%
6	ALLIANZ -TIRIAC	401	4,32%	291	3,18%	-27,43%
7	UNIQA Asigurari SA	371	4,00%	273	2,98%	-26,42%
8	FORTE ASIGURARI SA	139	1,50%	208	2,27%	49,64%
9	GROUPAMA	255	2,75%	193	2,11%	-24,31%
10	GENERALI ROMANIA SA	219	2,36%	169	1,85%	-22,83%
11	Alte societati / brokeri de asigur	1.796	19,35%	528	5,77%	-70,60%
	TOTAL	9.284	100,00%	9.156	100,00%	-1,38%

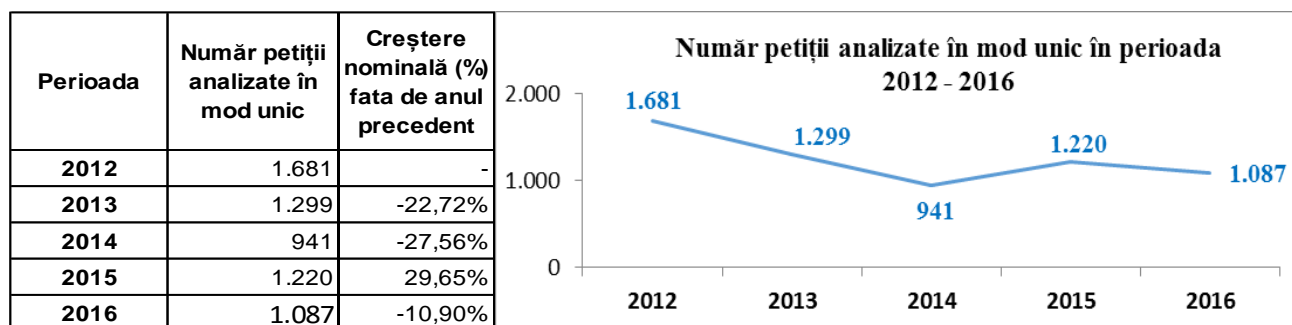
Grafic, repartizarea petițiilor pe societăți de asigurare se prezintă astfel:



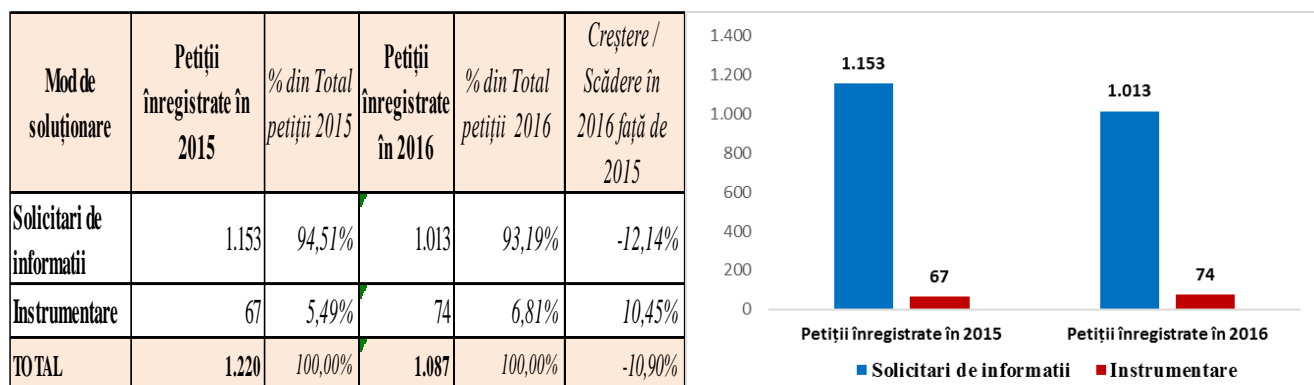
2. Piața pensiilor private

- pentru sectorul pensiilor private s-a primit în total un număr de 1.125 petiții, în scădere cu 10,43% față de anul 2015;
- au fost instrumentate/soluționate în mod unic pe petent 1.087 petiții, în scădere cu 10,82 % față de anul 2015;
- Restul petițiilor au avut ca obiect:
 - solicitări care nu intră în sfera de competență a ASF (3);
 - petiții clasate, conform prevederilor Ordonanței nr. 27/2002 și procedurilor interne (35).

Evoluția numărului de petiții unice pentru piața pensiilor private în intervalul 2012- 2016 este prezentată în graficul de mai jos:



În tabelul de mai jos este prezentată situația comparativă a petițiilor înregistrate în 2016 în raport cu anul 2015 pentru piața pensiilor private:



Din totalul de **1.087** petiții soluționate, un număr de **1.013** (cu o pondere de **93,19 %** din total) au reprezentat solicitări de informații, iar un număr de **74 (6,81%)** petiții au necesitat instrumentare în vederea rezolvării aspectelor semnalate.

În ceea ce privește tipul operațiunii reclamate, se constată că, în anul 2016, în sistemul pensiilor private au fost înregistrate 1.003 (92,27%) **petiții privind Pilonul II**, în scădere cu 16,28% față de anul 2015, în timp ce, petițiile transmise de către participanții care au aderat la un fond de pensii facultative (**Pilonul III**) reprezintă un procent de 2,94% din totalul petițiilor înregistrate, în creștere cu 45,45% față de 2015.

În tabelul de mai jos este prezentată situația comparativă a petițiilor înregistrate în anul 2016 pentru piața pensiilor private față de anul 2015:

	Tipuri de Operațiuni	Total petiții unice în 2015	% din Total petiții 2015	Total petiții unice în 2016	% din Total petiții 2016	Creștere / Scădere în 2016 față de 2015
1	Pilonul II.	1.198	98,20%	1.003	92,27%	-16,28%
2	Pilonul III.	22	1,80%	32	2,94%	45,45%
3	Altele	0	0,00%	52	4,78%	0
	Total	1.220	100,00%	1.087	100,00%	-10,90%

Modalitatea de finalizare a petițiilor instrumentate

Din totalul petițiilor care au necesitat instrumentare, un număr de **29** de petiții au fost finalizate în **favoarea petenților** - la acestea s-au putut determina soluții favorabile, întemeiate legal, la care DRPPEF a avut temei cadrul normativ corespunzător rezolvării disputei dintre părți, realizând demersurile legale în acest sens.

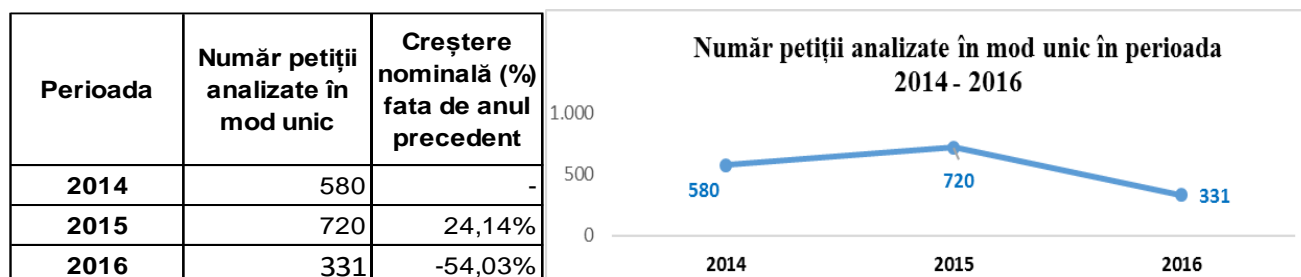
Petițiile constatate ca **neîntemeiat formulate** (în număr de **45**) sau **asupra cărora ASF nu a avut competență legală de intervenție**, au avut ca principale aspecte vizate, următoarele: modul de plată al pensiilor private (domeniu în care ASF nu poate interveni în mod direct, întrucât autoritatea nu deține capacitatea de inițiativă legislativă); solicitări al căror temei nu se regăsește în cadrul

legal/contractual existent: retragerea din sistemul de pensii private; impozitarea doar a randamentului obținut, nu și a totalului contribuțiilor la fondul de pensii.

3. Piața instrumentelor și investițiilor financiare

- pentru **sectorul instrumentelor financiare s-a primit în total un număr de 375 petiții**, în scădere cu 50,53% față de anul 2015.
- **au fost soluționate în mod unic pe petent 331 de petiții**, în scădere cu 54,03% față de 2015;
- Restul petițiilor au avut ca obiect:
 - solicitări care nu intră în sfera de competență a ASF (18);
 - solicitări referitoare la obiectul de activitate al altor direcții de specialitate din cadrul ASF și care au fost predate la direcțiile de specialitate (13);
 - solicitări de informații (11);
 - petiții clasate, în conformitate cu prevederile OG nr. 27/2002 și procedurile interne (2)

Evoluția numărului de petiții unice pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare în intervalul 2014- 2016 este prezentată în graficul de mai jos:



Din analiza petițiilor efectuată **funcție de entitățile reclamate**, reiese că, cele mai multe au fost înregistrare pentru emitenți 183, reprezentând 55,29% din total, în scădere cu 65,99% față de anul 2015. Diminuarea referită s-a datorat încetării aplicării dispozițiilor Legii nr.151/2014 privind clarificarea statutului juridic al acțiunilor care se tranzacționează pe piața RASDAQ sau pe piața valorilor mobiliare necotate, precum și ale Regulamentului ASF nr.17/2014 emis în aplicarea legii.

Situația comparativă a petițiilor înregistrate în anul 2016, pe tipurile de entități, raportata la anul 2015, este prezentată în tabelul de mai jos:

Nr. crt.	Tipuri de Entităţi	Total petiţii unice înregistrate în 2015	Pondere petiţiilor funcţie de Entitate din Total petiţii 2015 (%)	Total petiţii unice înregistrate în 2016	Pondere petiţiilor funcţie de Entitate din Total petiţii 2016 (%)	Creştere/ Scădere % în anul 2016 faţă de anul 2015
1	Emitenţi	538	74,72%	183	55,29%	-65,99%
2	Intermediari/firme de investiţii din state membre	21	2,92%	9	2,72%	-57,14%
3	Evaluatori independenţi înregistraţi la ASF	51	7,08%	4	1,21%	-92,16%
4	Societăţi de administrare a investiţiilor	11	1,53%	5	1,51%	-54,55%
5	Forex / Servicii Entităţi neautorizate	47	6,53%	39	11,78%	-17,02%
6	Altele (forex, solicitări poliţie/parchet)	52	7,22%	91	27,49%	75,00%
	Total	720	100,00%	331	100,00%	-54,03%

Venind în sprijinul acţionarilor care au formulat sesizări în legătură cu unele rapoarte de evaluare întocmite pentru evaluarea acţiunilor, Autoritatea de Supraveghere Financiară a transmis rapoartele în speţă către A.N.E.V.A.R. în vederea exprimării unei opinii profesionale cu privire la acestea şi a instituit în sarcina societăţilor ale căror valori mobiliare s-au tranzacţionat pe piaţa RASDAQ, obligativitatea refacerii rapoartelor de evaluare în baza cărora a fost stabilit preţul aferent retragerii acţionarilor din societate.

În ceea ce priveşte **tipurile de operaţiuni reclamate de către petenţi**, din analiza şi soluţionarea petiţiilor s-a constatat că cele mai multe petiţii, respectiv 35,95% dintre acestea au solicitat verificarea deţinerilor de acţiuni/vânzare fără acord/dividend, în creştere cu 230,56% faţă de înregistrările anului 2015.

Încadrarea petiţiilor primite pe ”Tipuri de operaţiuni” este prezentată în tabelul de mai jos:

Nr. crt.	Tipuri de Operaţiuni	Total petiţii unice înregistrate în 2015	Pondere petiţiilor funcţie de Tipul de Operaţiuni din Total petiţii 2015 (%)	Total petiţii unice înregistrate în 2016	Pondere petiţiilor funcţie de Tipul de Operaţiuni din Total petiţii 2016 (%)	Creştere/ Scădere % în anul 2016 faţă de anul 2015
1	A dministrare societate	19	2,64%	16	4,83%	-15,79%
2	Conduită SSIF / firme de investiţii	21	2,92%	6	1,81%	-71,43%
3	Convocare şi desfăşurare AGA	20	2,78%	5	1,51%	-75,00%
4	Respectare drepturi acţionari	440	61,11%	46	13,90%	-89,55%
7	Obligaţii de transparenţă	29	4,03%	3	0,91%	-89,66%
8	Verificare deţineri acţiuni /dividend	36	5,00%	119	35,95%	230,56%
9	A ctivităţi Societăţi administrare investiţii / Fonduri de investiţii	11	1,53%	4	1,21%	-63,64%
10	Diverse (solicitare modificare reglementări, informări, solicitări parchet, solicitări audienţă)	62	8,61%	91	27,49%	46,77%
11	Forex, servicii prestate de entităţi neautorizate	47	6,53%	39	11,78%	-17,02%
12	A ctivitate evaluatori independenţi	35	4,86%	2	0,60%	-94,29%
	Total	720	100,00%	331	100,00%	-54,03%

4. Indicatori ai petițiilor pe piața asigurărilor-reasigurărilor

Pentru relevanța informațiilor rezultate din analiza petițiilor primite la ASF pentru sectorul asigurări - reasigurări, s-a constatat necesitatea implementării unor indicatori relativi, specifici activității de protecție a consumatorilor, valorile acestor indicatori fiind mai concludente decât cifrele absolute.

Cei trei indicatori specifici activității de protecție a consumatorilor pentru piața asigurărilor – reasigurărilor permit analizarea, din punct de vedere al petițiilor înregistrate la ASF, a poziției fiecărei entități supravegheate și/sau reglementate de către ASF în raport cu nivelul pieței, și anume:

- a) **Indicatorul petiții/contracte - Ip/c** - măsoară variația ponderii petițiilor în contractele în vigoare la sfârșitul perioadei de raportare pentru fiecare societate analizată, față de nivelul aceluiași indicator determinat la nivelul pieței.

Indicatorul exprimă gradul de conformitate a produselor unei societăți cu drepturile și nevoile financiare ale consumatorilor de asigurări. Cu cât valorile acestui indicator sunt mai mici, cu atât gradul de conformitate este mai mare.

- b) **Indicatorul petiții/daune avizate - Ip/d** - măsoară variația ponderii petițiilor unice în dosarele de daună avizate într-o anumită perioadă, pentru fiecare societate analizată, față de nivelul aceluiași indicator determinat la nivelul pieței

Indicatorul exprimă gradul de îndeplinire a obligațiilor societății în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună. Cu cât valorile acestui indicator sunt mai mici, cu atât gradul de conformitate este mai mare.

- c) **Indicatorul petiții favorabile/daune avizate – Ipf/d** - măsoară variația ponderii petițiilor unice finalizate favorabil petenților în daunele avizate într-o anumită perioadă, pentru fiecare societate analizată, față de nivelul aceluiași indicator determinat la nivelul pieței.

Indicatorul exprimă gradul de conformitate a soluțiilor adoptate în dosarele de daună cu prevederile legale/contractuale. Cu cât valorile acestui indicator sunt mai mici, cu atât gradul de conformitate este mai mare.

Pe baza analizei acestor indicatori **s-a realizat o clasificare a societăților autorizate** de către ASF, în cadre de conformare bune, medii și reduse, în funcție de plafoanele de 100%, respectiv 200%:

- Valorile indicatorilor mai mici sau egale cu nivelul de referință al pieței de 100% denotă **un grad bun al conformității produselor societății** în raport cu drepturile și nevoile financiare ale consumatorilor acestora;
- Indicatorii cu valori între 100% și 200% denotă **un grad mediu de conformitate** a produselor societății cu nevoile financiare ale consumatorilor săi;

– Indicatorii cu valori peste 200% denotă **un grad scăzut de conformitate** a produselor.

Având în vedere faptul că între valorile indicatorilor, înregistrate pentru societățile care se încadrează în marja de până la 100%, există diferențe importante, pentru relevanța analizei s-a considerat necesară creșterea gradului de granularitate a datelor, fapt pentru care prezentarea acestora este realizată și raportat la nivelul de 50%. Această raportare față de nivelul de 50% are drept scop evidențierea corectă a nivelului indicatorilor în intervalul de valori 0 - 100% pentru fiecare dintre societățile analizate, fără a schimba însă încadrarea în cadrul de conformare bun.

Valorile rezultate din analiza efectuată pe datele statistice existente la sfârșitul anului 2016 au confirmat deciziile luate de către Consiliul ASF cu privire la societățile de asigurare Carpatica Asig SA și Forte Asigurări –Reasigurări SA, respectiv de retragere a autorizațiilor de funcționare.

Analiza valorilor celor trei indicatori calculați pentru piața asigurărilor, efectuată pe datele anului 2016, arată următoarele:

- **Societăți de asigurare cu un grad de conformitate bun:**
 - **Allianz-Țiriac SA, Groupama SA și Generali România SA** se încadrează în grad de conformitate bun, valorile indicatorilor Ip/c, Ip/d și Ipf/d fiind sub pragul de 50%;
 - **Omniasig VIG SA** se încadrează în grad de conformitate bun pentru toți indicatorii calculați, valorile indicatorilor Ip/d și Ipf/d fiind sub pragul de 50%;
 - **Uniqa Asigurări SA** se încadrează în gradul de conformitate bun pentru toți indicatorii calculați, valoarea indicatorului Ipf/d fiind sub pragul de 50%;
 - **Carpatica Asig SA** s-a încadrat în gradul de conformitate bun pentru indicatorul Ip/c;
 - **Euroins SA** se încadrează în gradul de conformitate bun pentru indicatorul Ip/c;
- **Societăți de asigurare cu un grad de conformitate mediu:**
 - **Euroins SA** înregistrează valori ale indicatorului petiții/daune și petiții favorabile/daune cuprinse între 100,00% și 200%;
- **Societăți de asigurare cu un grad de conformitate redus:**
 - **Carpatica Asig SA** a înregistrat valori ale indicatorului petiții/daune și petiții favorabile/daune peste 200%;
 - **City Insurance SA și Asirom VIG SA** înregistrează, pentru toți cei trei indicatorii analizați, valori peste 200%;

Activitatea de Relații cu Publicul

Aspecte calitative

În perioada ianuarie 2016 – decembrie 2016, activitatea de Relații cu Publicul a reprezentat **un sprijin al consumatorilor de produse financiare nebankare** prin:

- acordarea asistenței de specialitate de calitate în vederea clarificării tuturor solicitărilor acestora, facilitând totodată accesul nediscriminatoriu către sistemele active de soluționare a cererilor, solicitărilor de informații și petițiilor;
- asistență în respectarea formalităților legale privind depunerea și completarea documentației de către consumatori, în vederea soluționării tuturor aspectelor prezentate de aceștia verbal, telefonic, în scris sau direct la sediul ASF;
- integrarea și perfectarea circuitului petițiilor, standardizarea tipologiilor de cereri și formulare în vederea facilitării accesului nediscriminatoriu al consumatorilor de produse financiare nebankare la mecanismele de soluționare a petițiilor, în vederea automatizării, eficientizării și facilitării relației cu consumatorii, minimizarea proceselor manuale și armonizarea reglementărilor interne cu practicile și legislația europeană;
- uniformizarea modului de răspuns la solicitările de informații, și creșterea adaptabilității informațiilor transmise la nevoile reale ale consumatorilor;
- funcționalitatea de punct unic de intrare și ieșire pentru comunicarea informațiilor solicitate de diverse categorii de public pentru toate petițiile privind activitatea entităților specifice piețelor financiare nebankare supravegheate;
- identificarea posibilelor nereguli/nerespectări ale legislației aplicabile, cu risc de amplificare și generare de petiții precum și acționarea cu promptitudine în vederea preîntâmpinării acestora;
- gestionarea situației de excepție în cazurile ASTRA, FORTE și CARPATICA - centralizarea individuală a apelurilor cu subiectele menționate; informarea eficientă a petenților asupra aspectelor semnalate în petițiile adresate ASF cu subiectele ASTRA, FORTE și CARPATICA; colaborare cu FGA în vederea soluționării aspectelor prezentate de consumatori;
- dezvoltarea continuă a procesului de asistență de specialitate acordată consumatorilor prin creșterea calitativă a actului de asistență. (Ex: consumatorul care apelează la Call Center-ul ASF este identificat din punct de vedere al nivelului de cunoștințe și experiență în domeniu, iar apoi îi sunt transmise informațiile solicitate, îi sunt specificate riscurile la care se poate expune în cazul alegerii unor produse financiare neconforme pregătirii și experienței sale și este sfătuit să adopte decizii investiționale doar atunci când aceștia înțeleg riscurile asociate și pot susține financiar eventualele pierderi);

- supervizarea permanentă a administratorilor fondurilor de pensii administrate privat în ceea ce privește statusul solicitărilor consumatorilor de produse financiare non-bancare, participanți în sistemul de pensii administrate privat – Pilonul II, în vederea soluționării aspectelor prezentate de consumatori, prin intermediul aplicației: “Află la ce fond de pensii esti!”
- integrarea în cadrul SRP a Secretariatului Tehnic SAL-Fin - entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar non-bancar, care și-a început oficial activitatea în cadrul Autorității de Supraveghere Financiară din data de 19 iulie 2016;
- SRP dispune începând din data de 14 iulie 2016, de un nou call-center modern care permite gestionarea eficientă a apelurilor primite din partea consumatorilor. Astfel, ASF pune la dispoziția cetățenilor un sistem performant de preluare a solicitărilor telefonice care oferă soluții cu privire la managementul apelurilor și la vizualizarea și generarea rapoartelor de trafic. Acest sistem optimizează timpul de așteptare al consumatorului, prioritizează apelul în funcție de zona de interes și oferă un acces facil la informații. La atingerea numărului maxim de apeluri aferente unei linii, apelantul va fi redirecționat către celelalte linii libere, în funcție de nivelul de competență al specialiștilor din call-center.
- implementarea sistemului Net Promoter Score (NPS) odată cu Proiectul de infrastructură centralizată – ”Sistemul de gestionare a petițiilor în cadrul ASF” - un instrument de management care poate fi utilizat pentru a măsura loialitatea consumatorilor, fiind o alternativă la cercetarea tradițională de satisfacție a consumatorilor. Scopul principal al metodologiei Net Promoter Score este de a evalua satisfacția consumatorilor. Acest lucru poate fi evaluat pe o scală de evaluare de 11 puncte, variind de la 0 (nu este deloc probabil) la 10 (foarte probabil).

Aspecte cantitative

În cursul anului 2016, Call Center-ul ASF a înregistrat un număr total de **18.241 de apeluri telefonice primite, în creștere cu 28% față de anul precedent**. Din acest total un număr:

- **2.805** apeluri au fost informații oferite consumatorilor în speța Asigurare-Reasigurare Astra S.A.;
- 2.047 de apeluri au reprezentat informații oferite consumatorilor în speța Carpatica Asig S.A.;
- 22 de apeluri au reprezentat informații oferite în cazul FORTE Asigurări Reasigurări S.A.;

De asemenea, Serviciul Relații cu Publicul a efectuat un număr de 1.376 apeluri în afara instituției. Aceste apeluri vin în sprijinul consumatorilor acolo unde se constată că aceștia au nevoie de sprijin

telefonice suplimentar, sprijin ce este menit să faciliteze accesul acestora către informații mai rapid, evitându-se astfel formatul letric/electronic al unei petiții mai ales în situațiile în care acestea excedează competenței ASF.

În ceea ce privește numărul de apeluri pierdute, Call Centerul ASF a înregistrat un procent de 2,5% din total apelurilor primite.

- Timp mediu înregistrat pe convorbire este de 3 minute și 20 de secunde.
- 82,1 % din apelurile primite au ca și timp de răspuns între 0-5 minute;
- 14,3 % din apeluri sunt finalizate în perioada 5-10 minute;
- 2,6% din apeluri sunt finalizate în perioada 10-15 minute;
- 0,6% din apeluri sunt finalizate în perioada 15-20 minute;
- 0,3% din apeluri sunt finalizate în perioada 20-30 minute;
- 0,01% din apeluri sunt finalizate în perioada peste 30 minute.

Noul Call Center ASF facilitează accesul consumatorilor la informare rapidă, modernă prin intermediul a 7 linii telefonice: Asigurări, Pensii, Piața de capital, Alte informații, Abuz de piață, Engleză și SAL-Fin prin stabilire clară de competențe pe fiecare specialist în parte. Astfel, pentru prima dată s-a putut forma o imagine exactă a numărului de apeluri împărțit pe spețe, după cum urmează:

Asigurări: 6835 apeluri

Alte informații: 1497 apeluri

Pensii: 758 apeluri

Piață de capital: 398 apeluri

Engleză: 315 apeluri

Entitatea de soluționare alternativă a litigiilor: 209 apeluri

În urma calculului realizat în funcție de punctajul dat la întrebarea Net Promoter Score (ati fost mulțumit de informațiile oferite, v-au fost de folos?), **Call Centerul ASF a obținut un punctaj de 93,3% consumatori mulțumiți în anul 2016.**

Tot în cadrul Serviciului Relații cu Publicul s-au mai desfășurat următoarele activități cu impact direct în activitatea de protecție a consumatorilor:

- centralizarea și furnizarea datelor (petiții înregistrate și apeluri) pentru Comandamentul ASTRA care are rolul de a monitoriza plățile creditorilor societății după momentul analizării

cererilor de plată de către Fondului de Garantare a Asiguraților și aprobarea sau respingerea sumelor cuvenite de către Comisia Specială din cadrul FGA;

- derularea a **7 (șapte)** proiecte de tip Mystery Shopping astfel:
 - 4** exerciții de mystery shopping pe sectorul asigurări – reasigurări referitoare la activitatea de constatare a daunelor pe RCA și la prețurile polițelor RCA;
 - 1** exercițiu de mystery shopping pe sectorul instrumentelor și investițiilor financiare având ca obiective, printre altele, constatarea eventualelor comportamente incorecte ale personalului entităților pieței de capital în relația cu consumatorii/potențialii consumatori de produse financiare nebancale;
 - 1** exercițiu de mystery shopping pe sectorul sistemului de pensii private referitor la calitatea serviciilor de asistență telefonică oferite de entitățile din piața pensiilor private;
 - 1** exercițiu de mystery shopping desfășurat în vederea analizării modului de informare a consumatorilor cu privire la existența SAL-FIN, prin intermediul entităților autorizate, reglementate și/sau supravegheate de A.S.F.
- elaborarea proiectului NPS (Net Promoter Score) acesta fiind un instrument de management care poate fi utilizat pentru a măsura loialitatea consumatorilor, fiind o alternativă la cercetarea tradițională de satisfacție a consumatorilor;
- prelucrarea raportărilor periodice transmise de entități privind situația petițiilor recepționate de acestea și raportarea către ESMA (European Securities and Markets Authority) a datelor globale rezultate (trimestrial);
- participarea la diferite survey-uri desfășurate de ESMA și furnizarea informațiilor solicitate (ex. *Tendențele investitorilor de retail*);
- implementarea pe segmentul de Pensii Private a proiectului „*Vizualizarea electronică a denumirii Fondului de Pensii Administrat Privat – FPAP*” care constă în accesarea unei aplicații electronice denumită: “Află la ce fond de pensii esti!”, ușor de utilizat de către consumatori prin intermediul website-ului ASF, astfel încât aceștia să interacționeze direct cu administratorii fondurilor de pensii private, pe baza datelor deținute de ASF referitoare la repartizarea acestora, cu posibilitatea de actualizare a datelor personale, fără a mai aștepta un răspuns în scris (format letric) din partea Autorității;
- necesitatea proiectului constă în acordarea sprijinului participanților la Pilonul II, ale căror solicitări privind aflarea apartenenței la un fond de pensii administrat privat reprezentau peste 90% din obiectul petițiilor referitoare la sectorul pensiilor private primite de către ASF. Mai mult decât atât, în anul 2016 a fost înregistrată pe acest segment o creștere cu aproape 40% a numărului de solicitări față de anul anterior (de la 817 la 1.129), formulate în principal de către participanții alocați ca efect al procesului de repartizare aleatorie la fondurile de pensii.

- aplicația “Află la ce fond de pensii esti!” a avut impact maxim în rândul participanților la sistemul Pilonului II, având în vedere ca în termen de 10 zile de la implementare a fost posibilă preluarea și rezolvarea a 2216 de solicitări privind apartenența.
- participarea și implicarea directă în cadrul Proiectului de infrastructură centralizată – constând în achiziția echipamentelor hardware, soft și servicii IT pentru implementarea ”Sistemului de gestionare a petițiilor în cadrul ASF”, reușindu-se automatizarea și eficientizarea proceselor interne, îmbunătățirea controlului, securității informatice, fluxurilor de documente, a serviciilor oferite consumatorilor precum și crearea și menținerea unui cadru organizatoric integrat, funcțional și eficient în domeniul protecției consumatorilor și educației financiare; promovarea încrederii în sistemul financiar, diminuare costurilor, îmbunătățirea relației și a serviciilor către petent;
- activitatea complexă a Secretariatului Tehnic SAL-Fin printre care verificarea condițiilor de eligibilitate a persoanelor în vederea înscrierii în Registrul conciliatorilor; propunerile înaintate spre aprobare Consiliului A.S.F. pentru înscrierea conciliatorilor eligibili în Registrul conciliatorilor, asistența oferită părților în alegerea procedurilor SAL-Fin - peste 1000 solicitări, administrarea propriului site internet (www.salfin.ro), care permite părților accesul facil la informațiile referitoare la procedurile SAL, derulate și susține în rezolvarea on-line a litigiilor și nu numai.