

Situația petițiilor înregistrate la A.S.F. în anul 2019

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

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 A.S.F., precum și analiza caracterului repetitiv al acestor deficiențe la nivelul pieței, în scopul stabilirii măsurilor care se impun pentru remedierea lor.

Din analiza petițiilor efectuată pentru anul 2019, au rezultat următoarele:

În anul 2019, la Autoritatea de Supraveghere Financiară s-a înregistrat un număr total de 26.911 petiții, în creștere cu 126,91% față de numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2018, repartizate pe piețele supravegheate astfel:

- 95,42% reprezintă petiții aferente pieței asigurărilor-reasigurărilor,
- 3,76% sunt petiții aferente pieței pensiilor private,
- 0,82% sunt petiții aferente pieței instrumentelor și investițiilor financiare.

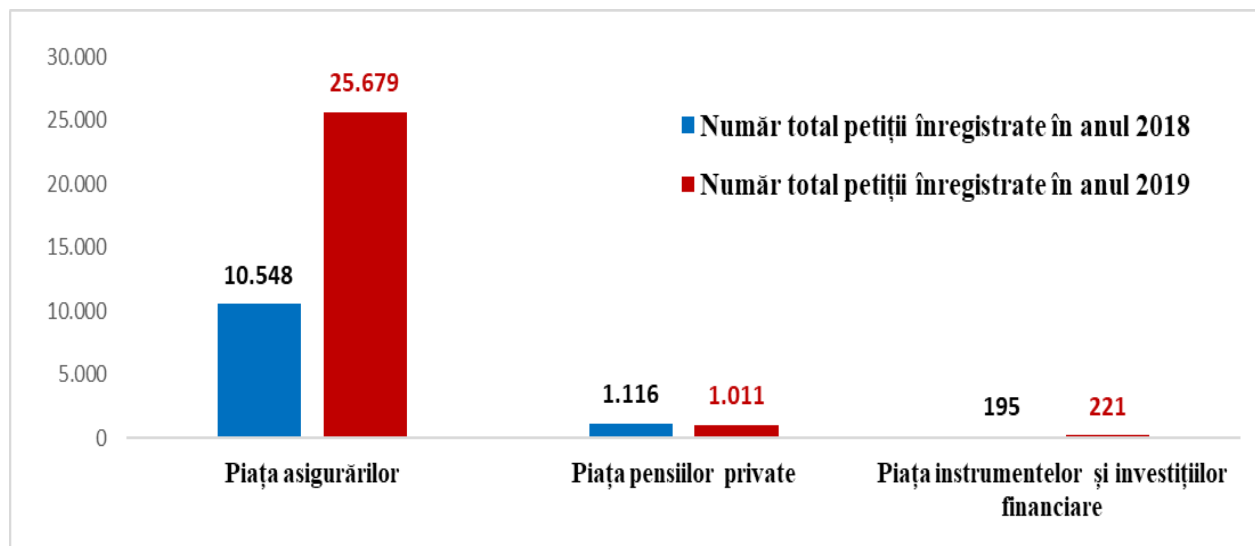
Totodată, au fost înregistrate și 112 solicitări diverse, care nu vizează aspecte aferente domeniului de activitate al Autorității de Supraveghere Financiară (excedează competența A.S.F.).

Situația numărului total al petițiilor înregistrate pentru piețele supravegheate de A.S.F. în anul 2019, comparativ cu anului 2018 este prezentată în tabelul nr. 1 și graficul nr. 1 de mai jos:

Tabel nr. 1: Numărul total al petițiilor înregistrate pentru piețele supravegheate de A.S.F. în anul 2019 comparativ cu anul 2018, cu evidențierea acestora pe fiecare dintre piețele supravegheate de A.S.F

Nr. crt.	Piața supravegheată	Număr total petiții înregistrate în anul 2018	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pentru domeniul de activitate în numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2018 (%)	Număr total petiții înregistrate în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pentru domeniul de activitate în numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2019 (%)	Creșterea / Scăderea numărului total al petițiilor înregistrate în anul 2019 față de numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2018 (%)
1	Asigurări - Reasigurări	10.549	88,95%	25.679	95,42%	143,43%
2	Pensii Private	1.116	9,41%	1.011	3,76%	-9,41%
3	Instrumente și investiții financiare	195	1,64%	221	0,82%	13,33%
	Total Petiții	11.860	100,00%	26.911	100,00%	126,91%

Grafic nr. 1: Numărul total al petițiilor înregistrate pentru piețele supravegheate de A.S.F. în anul 2019 comparativ cu anul 2018, cu evidențierea acestora pe fiecare dintre piețele supravegheate de A.S.F

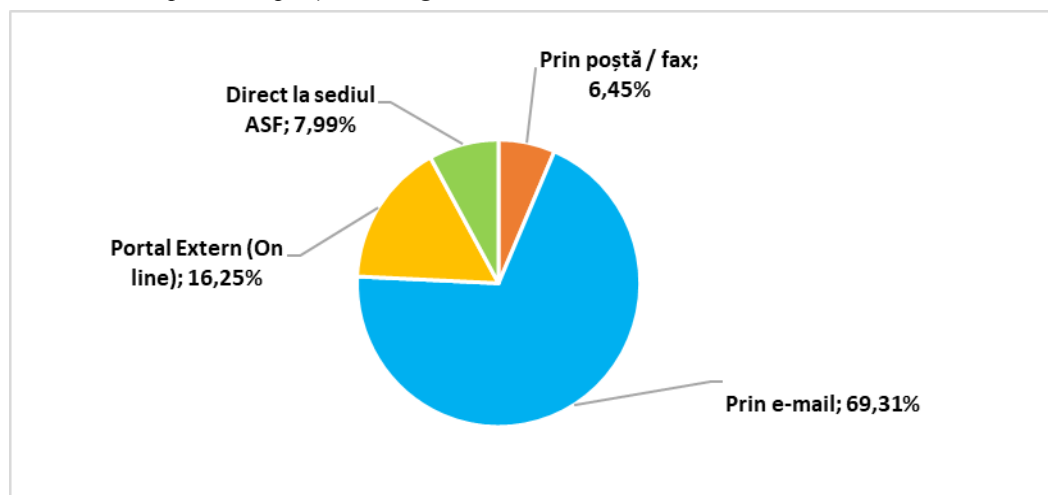


Din punct de vedere al canalelor de primire a petițiilor la A.S.F. în anul 2019 se constată că 69,31% dintre acestea au fost primite prin e-mail, 16,25% au fost petiții primite pe portalul extern, 7,99% dintre petiții s-au primit direct la sediul A.S.F. și 6,45% s-au primit prin poștă/fax, așa cum este prezentat în tabelul nr. 2 și graficul nr. 2 de mai jos:

Tabel nr. 2: Canalele de primire a petițiilor la A.S.F. în anul 2019 și repartizarea acestora pe piețele supravegheate

Nr. Crt.	Canal de primire a petițiilor la A.S.F. în anul 2019	Piața asigurărilor - reasigurărilor	Piața pensiilor private	Piața instrumentelor și investițiilor financiare	Număr total petiții înregistrate	Ponderea numărului petițiilor pe fiecare canal de primire în A.S.F. din numărul total al petițiilor înregistrate la A.S.F. în anul 2019 (%)
1	Prin poștă / fax	1.640	44	53	1.737	6,45%
2	E-mail	17.683	850	118	18.651	69,31%
3	Portal extern (On line)	4.235	112	25	4.372	16,25%
4	Direct la sediul A.S.F.	2.121	5	25	2.151	7,99%
	Număr total petiții	25.679	1.011	221	26.911	100,00%

Grafic nr. 2: Canale de primire a petițiilor înregistrate în anul 2019



În funcție de calitatea persoanei reclamante, se constată că în anul 2019, 61,14% din numărul total al petițiilor au fost transmise de către persoane fizice, iar 38,86% au fost transmise de către persoane juridice. Situația repartizării numărului de petiții în funcție de calitatea persoanei reclamante, pe piețele supravegheate de A.S.F. este prezentată în tabelul nr. 3 de mai jos:

Tabel nr. 3: Repartizarea pe piețele supravegheate de A.S.F. a numărului de petiții înregistrate în anul 2019, în funcție de calitatea persoanei reclamante

Nr. crt.	Piața supravegheată	Numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2019	Numărul petițiilor transmise de persoane fizice	Numărul petițiilor transmise de persoane juridice
1	Piața asigurărilor -reasigurărilor	25.679	15.268	10.411
	<i>Ponderea numărului petițiilor transmise în numărul total al petițiilor înregistrate pe piața asigurărilor - reasigurărilor (%)</i>	100,00%	59,46%	40,54%
2	Piața pensiilor private	1011	998	13
	<i>Ponderea numărului petițiilor transmise în numărul total al petițiilor înregistrate pe piața pensiilor private (%)</i>	100,00%	98,71%	1,29%
3	Piața instrumentelor și investițiilor financiare	221	188	33
	<i>Ponderea numărului petițiilor transmise în numărul total al petițiilor înregistrate pe piața instrumentelor și investițiilor financiare (%)</i>	100,00%	85,07%	14,93%
	Total Petiții	26.911	16.454	10.457
	<i>Ponderea numărului petițiilor transmise în numărul total al petițiilor înregistrate la A.S.F. în anul 2019 (%)</i>	100,00%	61,14%	38,86%

Proveniența petițiilor înregistrate la A.S.F. în anul 2019

Din punct de vedere al provenienței petițiilor înregistrate la A.S.F. în anul 2019, se evidențiază următoarele tipuri de petenți:

- petenți (persoane fizice sau juridice), care au transmis petiții în nume propriu: 59,32%,
- împuterniciți/cabinete de avocatură, unități service, care au transmis petiții în baza contractelor de mandat, cesiune de creanță și împuterniciri acordate de către persoanele prejudiciate: 36,53%,
- Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, alte asociații și fundații pentru protecția consumatorilor: 1,64%,
- alte entități: 2,51%.

Situația numărului de petiții înregistrate în anul 2019, evidențiată în funcție de proveniența petițiilor, pe tipuri de petenți, este prezentată în tabelul nr. 4 de mai jos:

Tabel nr. 4: Repartizarea petițiilor înregistrate în anul 2019, în funcție de proveniența acestora, pe tipuri de petenți

Nr. crt.	Proveniența petițiilor	Numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor transmise de o anumită entitate în numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2019 (%)
1	Petiții transmise de petenți în nume propriu	15.964	59,32%
2	Petiții transmise prin împuterniciți ai persoanelor prejudiciate, mandatar, cesionari, cabinete de avocatură, unități service	9.831	36,53%
3	Petiții transmise prin Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, alte asociații și fundații pentru protecția consumatorilor	441	1,64%
4	Petiții transmise prin brokeri de asigurare, autorități de supraveghere din Uniunea Europeană, Biroul Asigurătorilor de Autovehicule din România (BAAR)	57	0,21%
5	Petiții transmise prin Administrația Prezidențială, Parlamentul României, Guvernul României și Avocatul Poporului, Ambasadă	42	0,16%
6	Altele	576	2,14%
	Total	26.911	100,00%

Gestionarea petițiilor înregistrate la A.S.F. în anul 2019

Din numărul total de 26.911 petiții înregistrate în anul 2019, petițiile simple au reprezentat 17,06% (4.592 petiții), prin acestea fiind solicitate informații, atât de ordin general, cât și individuale pe caz și persoană, iar 82,94% (22.319 petiții) au reprezentat petiții complexe, care au necesitat instrumentare în vederea rezolvării aspectelor semnalate.

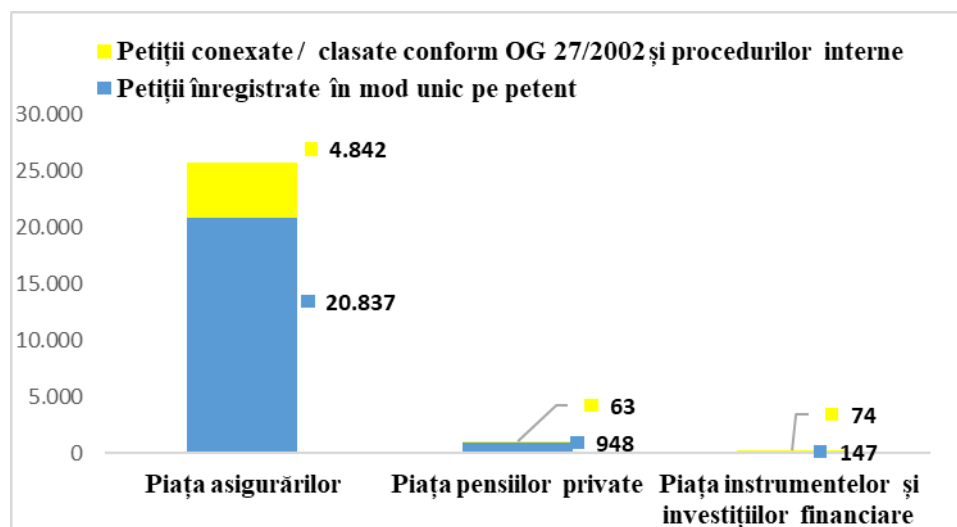
În tabelul nr. 5 este prezentată situația comparativă a numărului total al petițiilor înregistrate la A.S.F. în anul 2019, față de anul 2018, în funcție de complexitatea petițiilor.

Tabel nr. 5: Complexitatea petițiilor înregistrate în anul 2019, comparativ cu anul 2018.

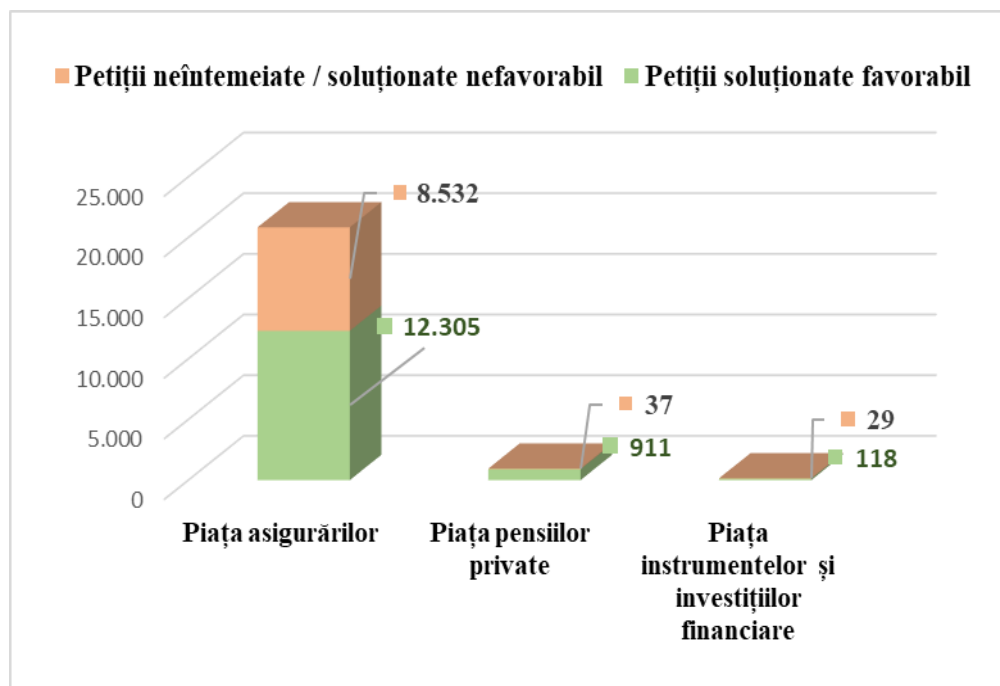
Nr. crt.	Complexitatea petițiilor înregistrate la A.S.F.	Număr total petiții înregistrate în anul 2018	Ponderea numărului total al petițiilor, funcție de complexitate în numărul total de petiții analizate în anul 2018 (%)	Număr total petiții înregistrate în anul 2019	Ponderea numărului total al petițiilor funcție de complexitate în numărul total de petiții analizate în anul 2019 (%)
1	Petițiile complexe, care au necesitat instrumentare	10.022	84,50%	22.319	82,94%
2	Petiții simple (solicitări de informații, redirecționări)	1.838	15,50%	4.592	17,06%
	TOTAL	11.860	100,00%	26.911	100,00%

Din cele 26.911 petiții înregistrate în anul 2019, au fost înregistrate în mod unic pe petent, analizate și soluționate 21.932 petiții care intră în sfera de competență a A.S.F, iar 4.979 petiții au fost conexe sau clasate, în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 27/2002 și procedurile interne A.S.F., repartizarea acestora pe piețele supravegheate fiind prezentată în graficul nr. 3.

Grafic nr. 3: Gestionarea petițiilor înregistrate în anul 2019, funcție de piețele supravegheate



În ceea ce privește modalitatea de soluționare a petițiilor analizate în mod unic în anul 2019, rezultă că 60,80% dintre petițiile unice (13.334 petiții) au fost soluționate favorabil - la acestea s-au putut determina soluții favorabile, întemeiate legal, iar 39,20% (8.598 petiții) au fost soluționate nefavorabil sau constatate ca fiind neîntemeiat formulate, repartizarea pe piețele supravegheate fiind prezentată în graficul nr. 4.



1. Piața asigurărilor – reasigurărilor

În anul 2019, pentru piața asigurărilor – reasigurărilor s-au primit în total 25.679 petiții, în creștere cu 143,43% față de numărul petițiilor înregistrate în anul 2018:

- 20.837 petiții au fost înregistrate în mod unic pe petent, analizate și soluționate care intră în sfera de competență a A.S.F., în creștere cu 150,66% față de numărul petițiilor înregistrate în anul 2018;
- 4.842 petiții au fost conexe sau clasate, în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 27/2002 și procedurile interne A.S.F..

Tabel nr. 6 : Numărul total al petițiilor înregistrate la A.S.F. în anul 2019 pentru piața asigurărilor – reasigurărilor, comparativ cu numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2018, cu evidențierea acestora pe categorii de petiții

Nr. crt.	Categorii de petiții	Numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2018	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2018 (%)	Numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2019 (%)	Creșterea / Scăderea numărului total al petițiilor în anul 2019 față de numărul total al petițiilor din anul 2018 (%)
1	Petiții analizate în mod unic pe petent	8.313	78,78%	20.837	81,14%	150,66%
2	Petiții conexe / clasate conform OG 27/2002 și procedurilor interne A.S.F.	2.236	21,22%	4.842	18,86%	116,55%
	Total Petiții	10.549	100,00%	25.679	100,00%	143,43%

În funcție de calitatea persoanei reclamante, se constată că 59,46% din numărul total al petițiilor au fost transmise de către persoane fizice, iar 40,54% au fost transmise de către persoane juridice. Situația repartizării numărului de petiții în funcție de calitatea persoanei reclamante, pentru piața asigurărilor - reasigurărilor este prezentată în tabelul nr. 7 de mai jos:

Tabel nr. 7: Repartizarea numărului de petiții înregistrate în anul 2019, pentru piața asigurărilor – reasigurărilor, în funcție de calitatea persoanei reclamante

Nr. crt.	Piața supravegheată	Numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2019	Numărul petițiilor transmise de persoane fizice	Numărul petițiilor transmise de persoane juridice
1	Piața asigurărilor - reasigurărilor	25.679	15.268	10.411
	<i>Ponderea numărului petițiilor transmise în numărul total al petițiilor înregistrate pe piața asigurărilor - reasigurărilor (%)</i>	100,00%	59,46%	40,54%

Din punct de vedere al provenienței petițiilor înregistrate la A.S.F. în anul 2019 pentru piața asigurărilor - reasigurărilor se constată că cel mai mare procent dintre acestea (57,91%) a fost transmis de către petenți (persoane fizice sau juridice) în nume propriu, respectiv de împuterniciți ai petenților sau prin cabinete de avocatură (38,26%).

Situația numărului de petiții înregistrate în anul 2019 pentru piața asigurărilor - reasigurărilor, în funcție de proveniența petițiilor, este prezentată în tabelul nr. 8.

Tabel nr. 8: Proveniența petițiilor înregistrate la A.S.F. pentru piața asigurărilor – reasigurărilor în anul 2019

Nr. crt.	Proveniența petițiilor	Numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2019	<i>Ponderea numărului petițiilor transmise de o anumită entitate din numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2019 (%)</i>
1	Petiții transmise de petenți în nume propriu	14.870	57,91%
2	Petiții transmise prin împuterniciți ai persoanelor prejudiciate, mandatar, cesionari, cabinete de avocatură, unități service	9.824	38,26%
3	Petiții transmise prin Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, alte asociații și fundații pentru protecția consumatorilor	428	1,67%
4	Petiții transmise prin brokeri de asigurare, autorități de supraveghere din Uniunea Europeană, Biroul Asigurătorilor de Autovehicule din România (BAAR)	56	0,22%
5	Petiții transmise prin Administrația Prezidențială, Parlamentul României, Guvernul României și Avocatul Poporului	25	0,10%
6	Altele	476	1,84%
	Total	25.679	100,00%

Din totalul petițiilor înregistrate pentru piața asigurărilor – reasigurărilor, 31,91% (8.194 petiții), au fost transmise de 37 petenți - persoane fizice sau juridice care au transmis la A.S.F. mai mult de 50 petiții/petent în perioada analizată.

Facem precizarea că petițiile mai sus menționate au fost transmise în baza unor contracte de mandat sau contracte de cesiune de creanță încheiate de către persoanele prejudiciate cu firme de consultanță sau unități service auto.

Analiza petițiilor unice înregistrate la A.S.F.

Din analiza datelor raportate de către societățile de asigurare la A.S.F. se constată că cele 20.837 petiții analizate și soluționate în mod unic pe petent reprezintă 1,28% din numărul total al dosarelor de daune avizate de către asiguratorii în anul 2019 și 0,13% din numărul total al contractelor de asigurare aflate în vigoare la 31.12.2019 (*conform informațiilor transmise de societățile de asigurare la A.S.F.*)

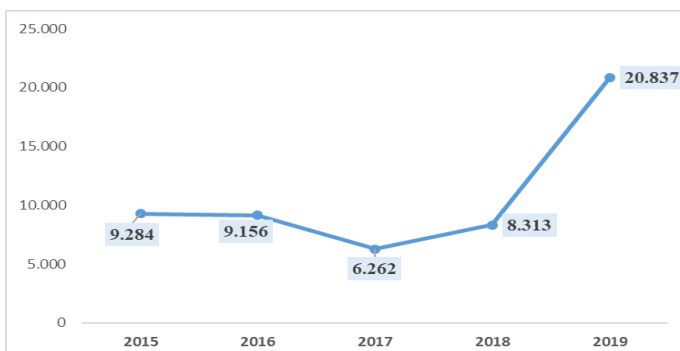
Analiza în dinamică a numărului petițiilor unice soluționate la A.S.F. în perioada anilor 2015 ÷ 2019 arată faptul că acestea au scăzut în anul 2016 și în anul 2017 față de anul precedent, cu 1,38%, respectiv 31,61%, constatându-se o creștere cu 32,75% a numărului petițiilor înregistrate în anul 2018 față de numărul petițiilor înregistrate în anul 2017, respectiv cu 150,66% în anul 2019 față de numărul petițiilor înregistrate în anul 2018.

Evoluția numărului de petiții unice înregistrate în perioada anilor 2015 - 2019 este prezentată în tabelul nr. 9 și graficul nr. 5 de mai jos:

Tabel nr. 9: *Evoluția numărului petițiilor unice înregistrate la A.S.F. în perioada anilor 2015 - 2019*

Perioadă	Număr petiții unice analizate pentru piața asigurărilor – reasigurărilor	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor unice față de anul precedent (%)
2015	9.284	-
2016	9.156	-1,38%
2017	6.262	-31,61%
2018	8.313	32,75%
2019	20.837	150,66%

Grafic nr. 5: *Evoluția numărului petițiilor unice înregistrate la A.S.F. în perioada 2015 - 2019*



Nemulțumirile exprimate de către petenți

Aspectul cel mai des reclamat de către petenți în anul 2019 a fost nerespectarea condițiilor contractuale / Normelor RCA, aspect regăsit în 17.426 cazuri (83,63%). Printre alte aspecte sesizate s-au numărat și neplata/plata parțială a despăgubirilor / valorilor de răscumpărare solicitate de către asigurați/păgubiți (11,03%), respectiv solicitări de informații despre sistemul bonus / malus (1,20%).

Tabel nr. 10: *Numărul petițiilor unice înregistrate la A.S.F. în anul 2019 pentru piața asigurărilor – reasigurărilor, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrate în anul 2018, cu evidențierea acestora pe speța reclamată*

Nr. Crt.	Speța reclamată (Obiectul petiției)	Numărul total al petițiilor unice înregistrate în anul 2018	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe o anumită speță din numărul total al petițiilor unice înregistrate în anul 2018 (%)	Numărul total al petițiilor unice înregistrate în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe o anumită speță din numărul total al petițiilor unice înregistrate în anul 2019 (%)
1	Clauze abuzive	0	0,00%	1	0,00%
2	Diverse (reclamă negativă, propuneri)	352	4,23%	98	0,47%
3	Informații referitoare la Sistemul bonus-malus	476	5,73%	249	1,20%
4	Neplată/ plată parțială valoare despăgubire / răscumpărare	1.623	19,53%	2.299	11,03%
5	Restituire diferență primă de asigurare	46	0,55%	27	0,13%
6	Nerespectarea prevederilor legislației în domeniu și a normelor A.S.F. / Condițiilor contractuale	5.175	62,25%	17.426	83,63%
7	Polițe de asigurare dublate, nule, false, reziliate	71	0,86%	79	0,38%
8	Recalculare valoare despăgubire / răscumpărare	357	4,29%	79	0,38%
9	Valori necompletate pentru speță, la nivel de lucrare	213	2,56%	579	2,78%
	TOTAL	8.313	100,00%	20.837	100,00%

Structura petițiilor în funcție de clasa de asigurare

Repartiția pe clase de asigurare a petițiilor unice înregistrate în anul 2019, raportat la anul 2018, este prezentată în tabelul nr. 11:

Tabel nr. 11: Numărul petițiilor unice înregistrate la A.S.F. în anul 2019 pentru piața asigurărilor – reasigurărilor, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrate în anul 2018, cu evidențierea acestora pe clase de asigurări

Nr. crt.	Clasa de asigurare la care se face referire în petiție	Numărul total al petițiilor unice înregistrate în anul 2018	Ponderea numărului petițiilor unice înregistrate pe clasa de asigurare în numărul total al petițiilor unice înregistrate în anul 2018 (%)	Numărul total al petițiilor unice înregistrate în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor unice înregistrate pe clasa de asigurare în numărul total al petițiilor unice înregistrate în anul 2019 (%)	Creșterea / Scăderea numărului total al petițiilor unice în anul 2019 față de numărul total al petițiilor unice din anul 2018 (%)
I.	Asigurări generale (1+2+3+4)	8.151	98,05%	20.684	99,27%	153,76%
1	Asigurări facultative auto tip CASCO	376	4,52 %	479	2,30%	27,39%
2	Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	361	4,34%	384	1,84%	6,37%
3	Asigurări obligatorii auto - RCA și Carte verde	7.014	84,38%	19.157	91,94%	173,13%
4	Alte forme de asigurări generale	400	4,81%	664	3,19%	66,00%
II.	Asigurări de viață	162	1,95%	153	0,73%	-5,56%
	Total asigurări generale și de viață (I. + II.)	8.313	100,00%	20.837	100,00%	150,66%

În anul 2019, cea mai mare pondere o dețin petițiile înregistrate pe clasa asigurărilor generale, cu un număr de 20.684, reprezentând 99,27% din numărul total al petițiilor înregistrate la A.S.F. pentru piața asigurărilor – reasigurărilor. În cadrul categoriei asigurărilor generale, ponderea importantă o dețin petițiile înregistrate pentru clasa asigurărilor obligatorii de răspundere civilă auto RCA și Carte verde, cu un număr de 19.157 petiții (91,94%), în creștere cu 173,13% față de numărul petițiilor înregistrate pe această clasă în anul 2018.

Cele 19.157 petiții unice înregistrate pentru clasa asigurărilor obligatorii de răspundere civilă auto RCA și Carte verde reprezintă aproximativ 0,31% din numărul contractelor RCA în vigoare la data de 31.12.2019 (6.144.823), respectiv 4,47% din numărul dosarelor de daună RCA avizate în acest an (428.539), conform datelor raportate de către asigurători la A.S.F..

Pentru clasa asigurărilor facultative CASCO în anul 2019 s-au înregistrat 479 petiții, în creștere cu 27,39% față de anul 2018, în timp ce pentru clasa asigurărilor de incendii și alte daune la proprietăți s-au înregistrat 384 petiții, de asemenea, în creștere cu 6,37% față de numărul petițiilor înregistrate pentru aceeași clasă de asigurare în anul 2018.

Pentru clasa asigurărilor de viață au fost înregistrate 153 petiții (0,73%), în scădere cu 5,56% față de numărul petițiilor înregistrate în anul 2018.

Modalitatea de soluționare a petițiilor

Ponderea numărului petițiilor soluționate favorabil în numărul total al petițiilor unice analizate în anul 2019 a fost de 59,05% (respectiv 12.305 petiții). Dintre acestea, 75,42% au fost finalizate prin plată, solicitările având legitimitate și cadru legal de soluționare. Restul petițiilor au avut ca obiect solicitări de natură procedurală, necuantificabile material (deschidere dosar de daună, reconstatare, transmitere accept de plată către unități service, etc.).

Tabel nr. 12: Modalitatea de soluționare a petițiilor unice înregistrate în anul 2019 pentru piața asigurărilor – reasigurărilor, comparativ cu modalitatea de soluționare a petițiilor înregistrate în anul 2018

Nr. crt.	Tipuri de petiții în funcție de modalitatea de soluționare	Numărul total al petițiilor unice înregistrate în anul 2018	Ponderea numărului petițiilor unice înregistrate pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor unice înregistrate în anul 2018 (%)	Numărul total al petițiilor unice înregistrate în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor unice înregistrate pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor unice înregistrate în anul 2019 (%)
1	Petiții soluționate favorabil	5.146	61,90%	12.305	59,05%
2	Petiții soluționate nefavorabil sau constatate ca fiind neîntemeiate	3.167	38,10%	8.532	40,95%
	TOTAL	8.313	100,00%	20.837	100,00%

Au fost soluționate nefavorabil sau constatate ca fiind neîntemeiate 8.532 petiții (40,95%), reprezentând spețe asupra cărora A.S.F. nu are capacitatea de intervenție în aplicarea legislației actuale și/ sau pentru care A.S.F. nu poate solicita asigurătorilor plata pretențiilor de despăgubire formulate. Principalele cauze care au condus la încadrarea petițiilor în această modalitate de finalizare sunt:

- clauze de excludere din asigurare, riscuri neacoperite prin contractele de asigurare;

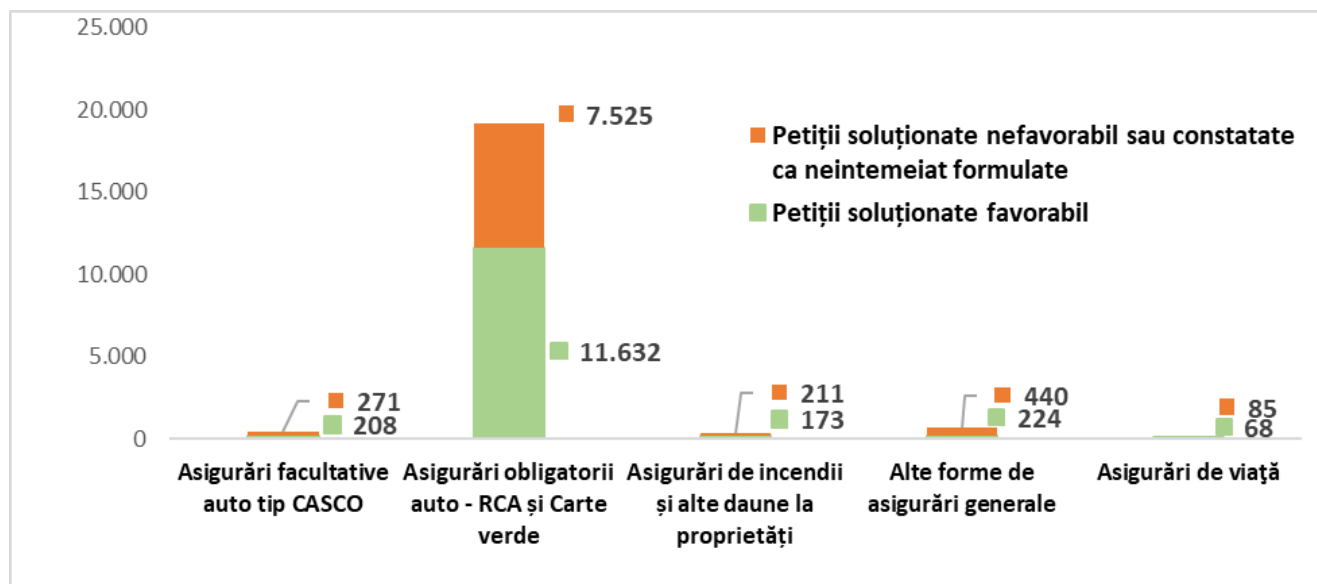
- pretenții ale persoanelor prejudiciate care excedează cadrul legal/contractual;
- solicitarea de către persoanele prejudiciate a plății unor repere neconstatate de către inspectorii constatatori ai societăților de asigurare în procesele verbale de constatare a avariilor, reparații efectuate în unități neautorizate RAR, avarii preexistente, culpă comună;
- concluziile investigațiilor proprii ale asiguratorilor și/sau ale expertizelor tehnice efectuate de experți tehnici autorizați, care nu au confirmat dinamica accidentelor declarată de părți. Potrivit competențelor legale, A.S.F. nu se poate pronunța asupra acestor aspecte, clarificarea acestora fiind apanajul instanțelor de judecată sau al Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nebanca (SAL-Fin);
- neacordarea de către asiguratori a cuantumului despăgubirii solicitate prin cererile de despăgubire, prin neacceptarea tarifului oră-manoperă practicat de unitatea reparatoare și înscris în documentele de reparație, respectiv a tarifului de închiriere practicat de entitatea autorizată și înscris în documentele justificative emise.

Analiza modalității de soluționare a petițiilor raportată la clasa de asigurare arată că, pentru clasa asigurărilor obligatorii de răspundere civilă auto RCA și Carte verde, 11.632 petiții (60,72% din totalul de 19.157) au fost soluționate favorabil, iar 7.525 petiții (39,28%) au fost soluționate nefavorabil sau constatate ca fiind neîntemeiate.

De asemenea, au fost soluționate favorabil 208 petiții aferente clasei asigurărilor facultative CASCO (43,32% din totalul clasei), 173 petiții aferente clasei asigurărilor de incendii și alte daune la proprietăți (45,05% din totalul clasei).

Pentru clasa asigurărilor de viață, 68 petiții au fost soluționate favorabil (44,44% din totalul clasei), iar 85 petiții (55,56% din totalul clasei) au fost constatate ca fiind neîntemeiate.

Graficul nr. 6: Modalitatea de finalizare a petițiilor unice înregistrate în anul 2019 pentru piața asigurărilor – reasigurărilor, în funcție de clasa de asigurare



Concluzie:

Se constată că ponderea petițiilor soluționate favorabil depășește 60,30% pe segmentul asigurărilor auto (RCA și CASCO), în timp ce pe segmentul asigurărilor facultative non-auto și de viață, aceasta este de 38,72%. Această stare de fapt arată că pe segmentul asigurărilor auto s-au înregistrat cele mai multe deficiențe, în principal în instrumentarea dosarelor de daună din punct de vedere al respectării prevederilor legale și/sau contractuale. Acestea sunt prezentate sintetic în tabelul nr. 16.

Pentru remedierea tuturor deficiențelor constatate, D.R.P.P.E.F.–Serviciul Petiții a întreprins toate măsurile necesare potrivit prerogativelor conferite de ROF al A.S.F..

Structura petițiilor în funcție de entitatea reclamată

Repartiția numărului de petiții unice înregistrate la A.S.F. în anul 2019, pe tipuri de entități reclamate, evidențiază următoarele:

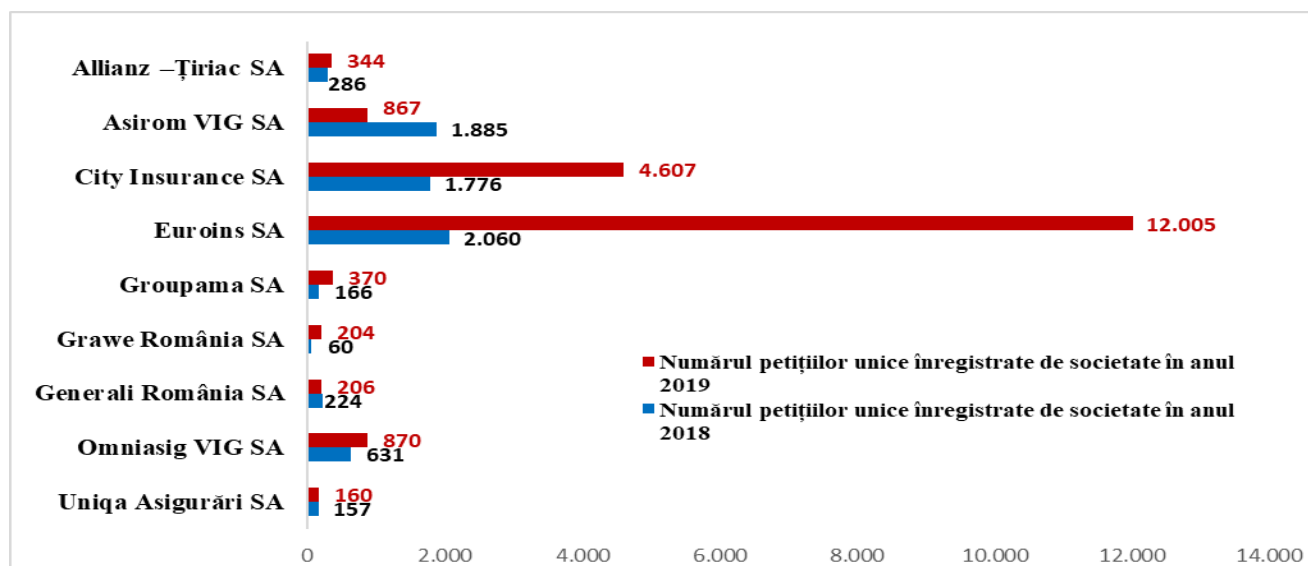
- 95,18% din numărul petițiilor unice au fost îndreptate împotriva societăților de asigurare autorizate de către Autoritatea de Supraveghere Financiară;
- 1,27% din numărul petițiilor unice au fost îndreptate împotriva asigurătorilor / intermediarilor din Spațiul Economic European care desfășoară activitate de asigurare în România în baza principiului liberei circulații a serviciilor, respectiv în baza dreptului de stabilire;
- 0,25% din numărul petițiilor unice au fost înregistrate împotriva intermediarilor principali autorizați de către Autoritatea de Supraveghere Financiară,
- 3,30% din numărul petițiilor unice sunt solicitări diverse

Situația numărului petițiilor unice înregistrate la A.S.F. în anul 2019, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrate în anul 2018 pentru societățile de asigurare cu cele mai multe petiții, este prezentată în tabelul nr. 13 și graficul nr. 7 de mai jos:

Tabel nr. 13: Societățile de asigurare pentru care s-au înregistrat cele mai multe petiții unice în anul 2019, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrate în anul 2018

Nr. crt.	Societate de asigurare / Intermediar	Numărul petițiilor unice înregistrate de societate în anul 2018	Pondereea numărului petițiilor unice înregistrate de societate în numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2018 (%)	Numărul petițiilor unice înregistrate în anul 2019	Pondereea numărului petițiilor unice înregistrate de societate în numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2019 (%)	Creșterea / Scăderea numărului total al petițiilor în anul 2019 față de numărul total al petițiilor din anul 2018 (%)
1	Euroins SA	2.060	24,78%	12.005	57,61%	482,77%
2	City Insurance SA	1.776	21,36%	4.607	22,11%	159,40%
3	Omniasig VIG SA	631	7,59%	870	4,18%	37,88%
4	Asirom VIG SA	1.885	22,68%	867	4,16%	-54,01%
5	Groupama SA	166	2,00%	370	1,78%	122,89%
6	Allianz –Țiriac SA	286	3,44%	344	1,65%	20,28%
7	Generali România SA	224	2,69%	206	0,99%	-8,04%
8	Grawe România SA	60	0,72%	204	0,98%	240,00%
9	Uniqa Asigurări SA	157	1,89%	160	0,77%	1,91%
10	Alte societăți /intermediari	1.068	12,85%	1.204	5,77%	12,73%
	TOTAL	8.313	100,00%	20.837	100,00%	150,66%

Graficul nr. 7: Societățile de asigurare pentru care s-au înregistrat cele mai multe petiții unice în anul 2019, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrate în anul 2018



Analiza petițiilor înregistrate la A.S.F. în anul 2019 pentru societățile de asigurare cu cele mai multe petiții evidențiază următoarele:

- ✓ societatea de asigurare cu cel mai mare număr de petiții analizate în mod unic pe petent în anul 2019 este Euroins România S.A., cu 12.005 petiții (57,61% din numărul total de petiții), în creștere cu 482,77% față de anul 2018;
- ✓ City Insurance S.A. a înregistrat 4.607 petiții unice (22,11% din numărul total de petiții), în creștere cu 159,40% față de anul 2018;
- ✓ două societăți de asigurare cumulează 79,72% din numărul petițiilor: Euroins S.A. (57,61%) și City Insurance S.A. (22,11%);
- ✓ cu excepția societăților de asigurare Asirom VIG S.A. și Generali România S.A., care au înregistrat scăderi procentuale ale petițiilor în anul 2019 față de anul 2018, celelalte societăți de asigurare analizate au înregistrat creșteri.

Modul de soluționare a petițiilor pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții unice în anul 2019 este prezentat în tabelul nr. 14 de mai jos:

Tabel nr. 14: Modalitatea de soluționare a petițiilor unice înregistrate de societățile de asigurare cu cele mai multe petiții în anul 2019

Nr. crt.	Societate de asigurare / Intermediar	Numărul petițiilor unice înregistrate de societate în anul 2019	Numărul petițiilor soluționate favorabil	Ponderea numărului petițiilor soluționate favorabil în numărul total al petițiilor unice înregistrate la A.S.F. de societate (%)	Numărul petițiilor soluționate nefavorabil sau constatate ca fiind neîntemeiate	Ponderea numărului petițiilor soluționate nefavorabil sau constatate neîntemeiate în numărul total al petițiilor unice înregistrate la A.S.F. de societate (%)
1	Euroins SA	12.005	7.580	63,14%	4.425	36,86%
2	City Insurance SA	4.607	2.788	60,52%	1.819	39,48%
3	Asirom VIG SA	867	381	43,94%	486	56,06%
4	Omniasig VIG SA	870	377	43,33%	493	56,67%
5	Groupama SA	370	170	45,95%	200	54,05%
6	Allianz –Țiriac SA	344	139	40,41%	205	59,59%
7	Grawe România SA	204	95	46,57%	109	53,43%

8	Generali România SA	206	86	41,75%	120	58,25%
9	Uniqa Asigurări SA	160	61	38,13%	99	61,88%
10	Alte societăți / intermediari	1.204	628	52,16%	576	47,84%
	TOTAL	20.837	12.305	59,05%	8.532	40,95%

Analiza numărului petițiilor unice înregistrate la A.S.F. raportat la numărul contractelor în vigoare la data de 31.12.2019 și la numărul dosarelor de daună avizate în anul 2019, efectuată pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții, este prezentată în tabelul nr. 15 și graficul nr. 8 de mai jos:

Tabel nr. 15: Analiza numărului petițiilor unice înregistrate la A.S.F. pentru societățile de asigurare cu cele mai multe petiții în anul 2019 raportate la numărul contractelor în vigoare la data de 31.12.2019 și numărul dosarelor de daune avizate în anul 2019

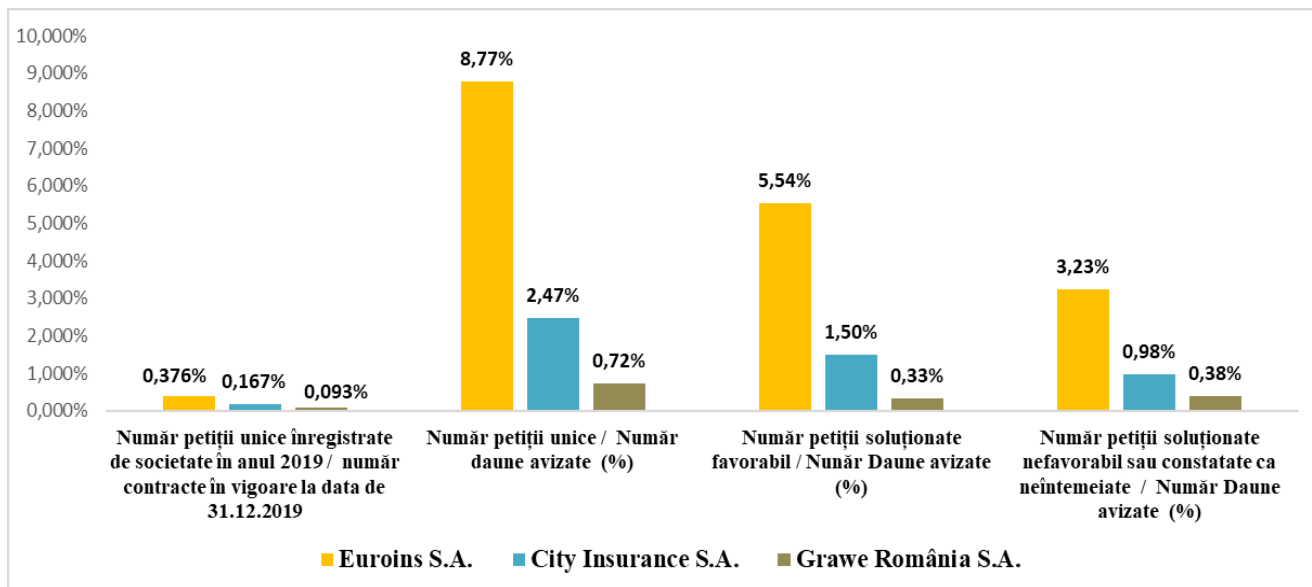
Nr. crt.	Societatea de asigurare	*Cota totală de piață înregistrată de societate în anul 2019 (%)	*Număr contracte în vigoare la data de 31.12.2019	**Număr daune avizate de societate în anul 2019	Număr petiții unice înregistrate de societate în anul 2019	Număr petiții unice înregistrate de societate în anul 2019 / Număr contracte în vigoare la data de 31.12.2019	Număr petiții unice / Număr daune avizate (%)	Număr petiții soluționate favorabil	Număr petiții soluționate favorabil / Număr daune avizate (%)	Număr petiții soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiate	Număr petiții soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiate / Număr daune avizate (%)
1	ALLIANZ-ȚIRIAC S.A.	12,43%	2.187.437	361.438	344	0,016%	0,10%	139	0,04%	205	0,06%
2	ASIROM VIG S.A.	4,97%	865.813	147.537	867	0,100%	0,59%	381	0,26%	486	0,33%
3	CITY INSURANCE S.A.	17,34%	2.753.468	186.223	4.607	0,167%	2,47%	2.788	1,50%	1.819	0,98%
4	EUROINS S.A.	11,66%	3.190.762	136.822	12.005	0,376%	8,77%	7.580	5,54%	4.425	3,23%
5	GENERALI ROMÂNIA S.A.	6,44%	664.368	84.415	206	0,031%	0,24%	86	0,10%	120	0,14%
6	GRAWE ROMÂNIA S.A.	1,20%	220.015	28.413	204	0,093%	0,72%	95	0,33%	109	0,38%
7	GROUPAMA S.A.	9,91%	829.211	114.048	370	0,045%	0,32%	170	0,15%	200	0,18%
8	OMNIASIG VIG S.A.	11,90%	1.321.304	174.594	870	0,066%	0,50%	377	0,22%	493	0,28%
9	UNIQA ASIGURĂRI S.A.	3,42%	284.611	50.121	160	0,056%	0,32%	61	0,12%	99	0,20%
10	Alte societăți	20,73%	3.163.845	338.217	1.204			628		576	
	TOTAL PIAȚĂ	100,00%	15.480.834	1.621.828	20.837	0,135%	1,28%	12.305	0,76%	8.532	0,53%

loc 1 loc 2 loc 3

* Conform informațiilor transmise de societățile de asigurare la A.S.F.; Cota totală de piață a fost calculată în funcție de primele brute subscrise și raportate de către societățile de asigurare;

** Conform informațiilor transmise de societățile de asigurare la A.S.F., în temeiul dispozițiilor Normei nr. 18/2017

Graficul nr. 8: Analiza numărului petițiilor unice înregistrate la A.S.F. pentru primele trei societăți de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții în anul 2019, raportat la numărul contractelor în vigoare la data de 31.12.2019 și numărul dosarelor de daună avizate în anul 2019



Concluziile acestei analize evidențiază faptul că cele două societăți de asigurare care cumulează 79,72% din petiții înregistrează și cele mai mari valori ale indicatorilor analizați și anume:

- Euroins S.A., a înregistrat o cotă totală de piață de 11,66% și cele mai multe petiții unice în anul 2019, respectiv 12.005 petiții (reprezentând 57,61% din total).

Societatea se află pe primul loc în ceea ce privește valorile indicatorilor analizați, respectiv:

- *Număr petiții unice/ Număr contracte în vigoare* (0,376%).
- *Număr petiții unice / Număr daune avizate* (8,77%),
- *Număr petiții soluționate favorabil / Număr daune avizate* (5,54%),
- *Număr petiții soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiate / Număr daune avizate* (3,23%)
- City Insurance S.A. a înregistrat cea mai mare cota de piață (17,34%), se clasează pe locul al doilea din punct de vedere al numărului de petiții unice înregistrate, cu 4.607 petiții (reprezentând 22,11% din total) și tot pe locul al doilea în ceea ce privește valorile indicatorilor analizați:
 - *Număr petiții unice/ Număr contracte în vigoare* (0,167%).
 - *Număr petiții unice / Număr daune avizate* (2,47%),
 - *Număr petiții soluționate favorabil / Număr daune avizate* (1,50%),
 - *Număr petiții soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiate / Număr daune avizate* (0,98%)

Aspecte identificate în activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor în anul 2019 aferente pieței asigurărilor – reasigurărilor

Din activitatea de soluționare a petițiilor pentru piața asigurărilor – reasigurărilor au fost identificate următoarele deficiențe:

1. depășirea termenului legal de plată a despăgubirilor aferente dosarelor de daună deschise în baza contractelor RCA;
2. neinformarea în termenul legal a persoanei păgubite cu privire la valoarea maximă de despăgubire;
3. depășirea termenului legal pentru efectuarea constatărilor / reconstatărilor;

4. neînregistrarea de către asigurători a tuturor documentelor aferente dosarelor de daună deschise în baza contractelor RCA;
5. netransmiterea în termen a notificării de respingere a despăgubirii;
6. netransmiterea în termen a ofertei de despăgubire;
7. nerespectarea termenului de întocmire a procesului-verbal de constatare și/sau suplimentar de constatare;
8. stabilirea valorii de piață de către asigurători, în cazul daunelor totale, fără a se ține seama de toate dotările vehiculelor în cauză;
9. justificarea insuficientă a soluțiilor adoptate de către asigurători și comunicate A.S.F. pentru soluționarea petițiilor;
10. neplata penalităților de întârziere odată cu plata despăgubirii.

Alte aspecte identificate din activitatea de soluționare a petițiilor, care se regăsesc într-un număr mare de petiții:

- neacordarea de către asigurător a cuantumului despăgubirii solicitate de către persoana prejudiciată, prin neacceptarea tarifului oră-manoperă înscris în documentele de reparație de unitatea reparatoare auto;
- neacordarea de către asigurător a cuantumului despăgubirii solicitate de către persoana prejudiciată, prin neacceptarea tarifului de închiriere înscris în documentele justificative emise de entitatea autorizată.

Direcția Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară, prin intermediul Serviciului Petiții, a informat Sectorul Asigurări Reasigurări cu privire la deficiențele identificate în activitatea de soluționare a petițiilor cu privire la instrumentarea dosarelor de daună RCA de către asigurătorii autorizați să practice acest tip de asigurare.

Pentru anul 2019 au fost transmise informări pentru un număr de 6.600 deficiențe identificate în activitatea de soluționare a petițiilor, repartizate pe societăți de asigurare, conform tabelului nr. 16 de mai jos:

Tabel nr. 16: Deficiențele identificate în anul 2019 în activitatea societăților de asigurare autorizate să practice asigurările obligatorii auto RCA

Nr. crt.	Societatea de asigurare reclamată	Diminuarea tarifului oră închiriere auto	Nerespectarea termenului de întocmire a procesului-verbal de constatare	Nerespectarea termenului de plată a despăgubirii	Nerespectarea termenului de întocmire a procesului-verbal suplimentar de constatare	Alte aspecte identificate	Diminuarea tarifului oră manoperă, inclusiv TVA	Nerespectarea termenului de comunicare a valorii maxime a despăgubirii	Nerespectarea termenului de comunicare a notificării privind desfășurarea de investigații	Nerespectarea termenului de comunicare a rezultatului motivat al investigațiilor	Netransmiterea în termen a notificării de respingere a despăgubirii	Diminuarea adaosului la piese / materiale	Netransmiterea în termen a ofertei de despăgubire	Total
1	ALLIANZ - TIRIAC S.A.	3	3	4	1									11
2	ASIROM VIG S.A.	1		42	7	1	1	10	1	1	11	3		78
3	EUROINS ROMÂNIA S.A.	182	272	3.809	200	40	167	51			258	31	12	5.022
4	GENERALI ROMÂNIA S.A.			2	1						2		1	6
5	GRAWE ROMÂNIA S.A.	1	5	12		1					1	1		21
6	GROUPAMA S.A.	3	8	15	1		4	4			2	1	1	39
7	OMNIASIG VIG S.A.	8	16	21		2		3			10			60
8	CITY INSURANCE S.A.	36	43	1.095	7	7	73	13			36	1	30	1.341
9	UNIQA S.A.			2	1			2						5
10	WATFORD ICE	2	2	7	2		3				1			17
	Total	236	349	5.009	220	51	248	83	1	1	321	37	44	6.600

2. Piața pensiilor private

În anul 2019, pentru piața pensiilor private s-au înregistrat 1.011 petiții, în scădere cu 9,41% față de numărul petițiilor înregistrate în anul 2018:

- 948 petiții au fost instrumentate/soluționate în mod unic pe petent, în scădere cu 9,02% față de anul 2018;
- 63 petiții au fost conexe sau clasate, conform prevederilor Ordonanței nr. 27/2002 și procedurilor interne A.S.F..

Tabel nr. 17: Numărul total al petițiilor înregistrate la A.S.F. în anul 2019 pentru piața pensiilor private, comparativ cu numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2018, cu evidențierea acestora pe categorii de petiții

Nr. crt.	Categorii de petiții	Numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2018	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2018 (%)	Numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2019 (%)	Creșterea / Scăderea numărului total al petițiilor în anul 2019 față de numărul total al petițiilor din anul 2018 (%)
1	Petiții înregistrate în mod unic pe petent	1.042	93,37%	948	93,77%	-9,02%
2	Petiții conexe / clasate conform OG 27/2002 și procedurilor interne A.S.F.	74	6,63%	63	6,23%	-14,86%
	Total Petiții	1.116	100,00%	1.011	100,00%	-9,41%

Din punct de vedere al provenienței petițiilor înregistrate la A.S.F. în anul 2019 pentru piața pensiilor private, se constată că 91,59% dintre acestea au fost transmise de către petenți – în nume propriu.

Situația numărului de petiții înregistrate în anul 2019 pe piața pensiilor private, în funcție de proveniența petițiilor, este prezentată în tabelul nr. 18 de mai jos:

Tabel nr. 18.: Repartizarea pe piața pensiilor private a numărului de petiții înregistrate în anul 2019 pentru piața pensiilor private, în funcție de proveniența petițiilor

Nr. crt.	Proveniența petițiilor	Numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor transmise de o anumită entitate în numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2019 (%)
1	Petiții transmise de petenți în nume propriu	926	91,59%
2	Petiții transmise prin împuterniciți ai participanților	2	0,20%
3	Petiții transmise prin Administrația Prezidențială, Parlamentul României, Guvernul României și Avocatul Poporului	7	0,69%
4	Altele	76	7,52%
	Total	1.011	100,00%

Analiza petițiilor unice înregistrate la A.S.F.

Analiza în dinamică a numărului de petiții înregistrate în mod unic și soluționate în perioada 2015 ÷ 2019 arată faptul că acestea au scăzut în anul 2016 și în anul 2017 față de anii precedenți, cu 10,90% respectiv cu 11,22%, în anul 2018 numărul petițiilor a crescut cu 7,98% față de anul 2017, înregistrând din nou scădere în anul 2019, cu 9,02% față de anul 2018.

Evoluția numărului de petiții unice pentru piața pensiilor private în perioada 2015 - 2019 este prezentată în tabelul nr. 19 și în graficul nr. 9 de mai jos:

Tabel nr. 19: Evoluția numărului petițiilor unice înregistrate la A.S.F. în perioada anilor 2015 - 2019

Perioadă	Număr petiții unice analizate pe piața pensiilor private	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor unice față de anul precedent (%)
2015	1.220	-
2016	1.087	-10,90%
2017	965	-11,22%
2018	1.042	7,98%
2019	948	-9,02%

Grafic nr. 9: Evoluția numărului petițiilor unice înregistrate la A.S.F. în perioada 2015 - 2019



Din numărul total de 948 petiții unice înregistrate și analizate în anul 2019, petițiile simple au reprezentat 86,29% (818 petiții), prin acestea fiind solicitate informații, atât de ordin general, cât și individuale pe caz și persoană, iar 13,71% (130 petiții) au reprezentat petiții complexe, care au necesitat instrumentare în vederea rezolvării aspectelor semnalate.

În tabelul nr. 20 este prezentată situația comparativă a numărului petițiilor înregistrate la A.S.F. în anul 2019 pentru piața pensiilor private, față de anul 2018, în funcție de complexitatea petițiilor.

Tabel nr. 20: Complexitatea petițiilor înregistrate în anul 2019 pentru piața pensiilor private, comparativ cu anul 2018.

Nr. crt.	Tipuri de petiții în funcție de complexitate	Număr petiții unice înregistrate în anul 2018	Ponderea numărului petițiilor unice, funcție de complexitate în numărul total de petiții analizate în anul 2018 (%)	Număr petiții unice înregistrate în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor unice, funcție de complexitate în numărul total de petiții analizate în anul 2019 (%)
1	Petițiile complexe, care au necesitat instrumentare	93	8,93%	130	13,71%
2	Petiții simple (solicitări de informații, redirectionări)	949	91,07%	818	86,29%
	TOTAL	1.042	100,00%	948	100,00%

În ceea ce privește tipul fondului de pensii la care se face referire în petiții, se constată că în anul 2019 au fost înregistrate 800 petiții (84,39%) pentru fonduri de pensii administrate privat (Pilonul II), în scădere cu 19,60% față de anul 2018, în timp ce petițiile transmise de către participanții care au aderat la un fond de pensii facultativ (Pilonul III) reprezintă 1,37% din total, în creștere cu 8,33% față de anul 2018.

Diferența, de 14,24%, reprezintă petiții care vizează alte aspecte, fără a face referire, în mod expres, la un anumit fond de pensii.

În tabelul nr. 21 de mai jos este prezentată situația comparativă a numărului de petiții înregistrate în anul 2019 pentru piața pensiilor private față de anul 2018, funcție de tipul fondului de pensii la care se face referire.

Tabel nr. 21: Tipul fondului de pensii la care fac referire petițiile înregistrate la A.S.F. în anul 2019 pentru piața pensiilor private comparativ cu anul 2018

Nr. crt.	Tipul fondului de pensii	Număr petiții unice înregistrate în anul 2018	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe un fond de pensii în numărul total de petiții analizate în anul 2018 (%)	Număr petiții unice înregistrate în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe un fond de pensii în numărul total de petiții analizate în anul 2019 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor înregistrate pe un fond de pensii în anul 2019 față de anul 2018 (%)
1	Fond pensii administrate privat - Pilon II	995	95,49%	800	84,39%	-19,60%
2	Fond pensii facultativ - Pilon III	12	1,15%	13	1,37%	8,33%
3	Petiții care nu vizează niciun fond de pensii	35	3,36%	135	14,24%	285,71%
	Total	1.042	100,00%	948	100,00%	-9,02%

Modalitatea de soluționare a petițiilor

Din totalul petițiilor analizate în mod unic, un număr de 911 petiții (96,10%) au fost soluționate favorabil - la acestea s-au putut determina soluții favorabile, întemeiate legal. Pentru acestea, Direcția Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară – Serviciul Petiții a avut temei cadrul normativ corespunzător rezolvării solicitărilor petenților, realizând demersurile legale în acest sens.

Au fost soluționate nefavorabil sau constatate ca fiind neîntemeiate 37 petiții.

Tabel nr. 22: Modalitatea de soluționare a petițiilor înregistrate la A.S.F. în anul 2019 pentru piața pensiilor private comparativ cu anul 2018.

Nr. Crt.	Tipuri de petiții în funcție de modalitatea de soluționare	Număr petiții unice înregistrate în anul 2018	Ponderea numărului petițiilor soluționate într-un anumit mod în numărul total de petiții înregistrate în anul 2018 (%)	Număr petiții unice înregistrate în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor soluționate într-un anumit mod în numărul total de petiții înregistrate în anul 2019 (%)
1	Petiții soluționate favorabil	1.015	97,41%	911	96,10%
2	Petiții soluționate nefavorabil sau constatate ca fiind neîntemeiate	27	2,59%	37	3,90%
	TOTAL	1.042	100,00%	948	100,00%

În anul 2019, din activitatea de soluționare a petițiilor pentru piața pensiilor private nu au fost identificate deficiențe.

3. Piața instrumentelor și investițiilor financiare

În anul 2019, pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare s-au primit în total 221 petiții, în creștere cu 13,33% față de numărul petițiilor înregistrate în anul 2018:

- 147 petiții au fost soluționate în mod unic pe petent, în scădere cu 11,98% față de anul 2018;
- 74 petiții au fost conexe sau clasate, în conformitate cu prevederile OG nr. 27/2002 și procedurile interne A.S.F..

Tabel nr. 23: Numărul total al petițiilor înregistrate la A.S.F. pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare în anul 2019, comparativ cu numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2018, cu evidențierea acestora pe categorii de petiții

Nr. crt.	Categorii de petiții	Numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2018	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2018 (%)	Numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2019 (%)	Creșterea / Scăderea procentuală a numărului petițiilor înregistrate în anul 2019 față de numărul petițiilor înregistrate în anul 2018 (%)
1	Petiții analizate în mod unic pe petent	167	85,64%	147	66,52%	-11,98%
2	Petiții conexe / clasate conform OG 27/2002 și procedurilor interne A.S.F.	28	14,36%	74	33,48%	164,29%
	Total Petiții	195	100,00%	221	100,00%	13,33%

Din punct de vedere al provenienței petițiilor înregistrate la A.S.F. în anul 2019 pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare, se constată că 76,02% dintre acestea au fost transmise de către petenți – în nume propriu, restul fiind transmise prin alte entități, așa cum este prezentat în tabelul 24.

Tabel nr. 24.: Repartizarea numărului de petiții înregistrate pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare în anul 2019 în funcție de proveniența petițiilor

Nr. crt.	Proveniența petițiilor	Numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor transmise de o anumită entitate în numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2019 (%)
1	Petiții transmise de petenți în nume propriu	168	76,02%
2	Petiții transmise prin împuterniciți ai petenților și cabinete de avocatură	5	2,26%
3	Petiții transmise prin Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, alte asociații și fundații pentru protecția consumatorilor	12	5,43%
4	Petiții transmise prin Administrația Prezidențială, Parlamentul României, Guvernul României și Avocatul Poporului	10	4,52%
5	Altele	26	11,77%
	Total	221	100,00%

Analiza petițiilor unice înregistrate la A.S.F.

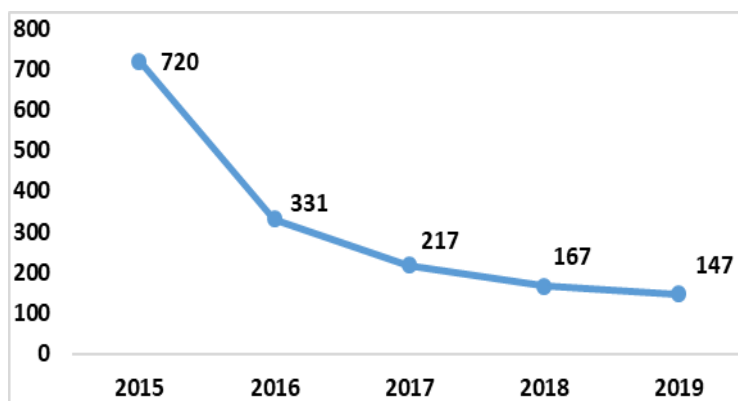
Analiza în dinamică a numărului de petiții unice înregistrate și soluționate în perioada 2015 ÷ 2019 arată trendul descendent înregistrat de acesta de la un an la altul. Astfel, numărul petițiilor aferente pieței instrumentelor și investițiilor financiare a scăzut în fiecare an față de anul precedent, cea mai mare scădere fiind înregistrată în anul 2016 față de anul 2015 (-54,03%).

Evoluția numărului de petiții unice pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare în intervalul 2015- 2019 este prezentată în tabelul nr. 25 și în graficul nr. 10 de mai jos:

Tabel nr. 25: Evoluția numărului petițiilor unice înregistrate la A.S.F. în perioada anilor 2015 - 2018

Perioadă	Număr petiții unice analizate pe piața instrumentelor și investițiilor financiare	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor unice față de anul precedent (%)
2015	720	-
2016	331	-54,03%
2017	217	-34,44%
2018	167	-23,04%
2019	147	-11,98%

Grafic nr. 10: Evoluția numărului petițiilor unice înregistrate la A.S.F. în perioada 2015 – 2018



Repartiția petițiilor unice pe tipuri de entități reclamate arată că 24,49% au fost petiții transmise pentru emitenți, 12,93% fiind petiții înregistrate pentru entități neautorizate, situație evidențiată în tabelul nr. 26 de mai jos:

Tabel nr. 26: Numărul total al petițiilor înregistrate la A.S.F. pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare în anul 2019, comparativ cu numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2018, cu evidențierea acestora pe tipuri de entități reclamate

Nr. crt.	Tipuri de Entități	Număr petiții unice înregistrate în anul 2018	Pondere numărului petițiilor unice în funcție de Entitatea reclamată în numărul total al petițiilor unice în anul 2018 (%)	Număr petiții unice înregistrate în anul 2019	Pondere numărului petițiilor unice în funcție de Entitatea reclamată în numărul total al petițiilor unice în anul 2019 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor unice pentru o anumită entitate în anul 2019 față de anul 2018 (%)
1	Emitenți	34	20,36%	36	24,49%	5,88%
2	Intermediari/ firme de investiții	5	2,99%	0	0,00%	0,00%
3	Societate de servicii de investiții financiare	5	2,99%	12	8,16%	140,00%
4	Servicii Entități neautorizate	16	9,58%	19	12,93%	18,75%
5	Altele	107	64,08%	80	54,42%	-25,23%
	Total	167	100,00%	147	100,00%	-11,98%

În ceea ce privește tipurile de operațiuni reclamate de către petenți în anul 2019, s-a constatat că cele mai multe petiții au vizat verificarea deținerilor de acțiuni / plată dividend (19,73%), verificarea tranzacțiilor pe piața Forex a serviciilor prestate de entități neautorizate (12,93%), respectiv verificarea respectării drepturilor acționarilor (11,56%).

Încadrarea petițiilor primite pe ”Tipuri de operațiuni” este prezentată în tabelul nr. 27.

Tabel nr. 27: Numărul total al petițiilor înregistrate la A.S.F. pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare în anul 2019, comparativ cu numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2018, cu evidențierea acestora pe tipuri de operațiuni reclamate

Nr. crt.	Tipuri de Operațiuni	Numărul petițiilor unice înregistrate în anul 2018	Ponderea numărului petițiilor unice funcție de Tipul Operațiunii în numărul total al petițiilor unice înregistrate în anul 2018 (%)	Numărul petițiilor unice înregistrate în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor unice funcție de Tipul Operațiunii în numărul total al petițiilor unice înregistrate în anul 2019 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor unice funcție de Tipul Operațiunii înregistrate în anul 2019 față de numărul petițiilor unice înregistrate anul 2018 (%)
1	Conduită SSIF / firme de investiții	7	4,14%	9	6,12%	28,57%
2	Convocare și desfășurare AGA	15	8,88%	2	1,36%	0,00%
3	Respectare drepturi acționari	12	7,10%	17	11,56%	41,67%
4	Verificare dețineri acțiuni/plată dividend	56	33,14%	29	19,73%	-48,21%
5	Activități societăți administrare investiții / Fonduri de investiții	13	7,69%	11	7,48%	-15,38%
6	Forex servicii prestate de entități neautorizate	17	10,06%	19	12,93%	11,76%
7	Obligații de transparență	4	2,37%	3	2,04%	0,00%
8	Diverse (inclusiv propuneri)	45	26,62%	57	38,78%	26,67%
	Total	169	100,00%	147	100,00%	-13,02%

Modalitatea de soluționare a petițiilor

Din totalul petițiilor analizate în mod unic, 118 petiții (80,27%) au fost soluționate favorabil - la acestea s-au putut determina soluții favorabile, întemeiate legal. Pentru acestea, Direcția Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară – Serviciul Petiții a avut temei cadrul normativ corespunzător rezolvării aspectelor reclamate de petenți, realizând demersurile legale în acest sens.

Au fost soluționate nefavorabil sau constatate ca fiind neîntemeiate 29 petiții.

Tabel nr. 28: Modalitatea de finalizare a petițiilor înregistrate la A.S.F. pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare în anul 2019, comparativ cu numărul total al petițiilor înregistrate în anul 2018,

Nr. crt.	Tipuri de petiții în funcție de modalitatea de soluționare	Numărul petițiilor unice înregistrate în anul 2018	Ponderea numărului petițiilor unice soluționate în numărul total al petițiilor unice analizate în anul 2018 (%)	Numărul petițiilor unice înregistrate în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor unice soluționate în numărul total al petițiilor unice analizate în anul 2019 (%)
1	Petiții soluționate favorabil	166	99,40%	118	80,27%
2	Petiții soluționate nefavorabil sau constatate ca fiind neîntemeiate	1	0,60%	29	19,73%
	TOTAL	167	100,00%	147	100,00%

Aspecte identificate în activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor aferente pieței instrumentelor și investițiilor financiare în anul 2019

În activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor aferente pieței instrumentelor și investițiilor financiare au fost identificate deficiențe și aspecte neconforme referitoare la:

Emitenți

- nerespectarea drepturilor acționarilor minoritari, în ceea ce privește: obligațiile de transparență, plata contravalorii acțiunilor/dividendelor cuvenite, stabilirea ordinii de zi a ședințelor acționarilor;

- nerespectarea prevederilor legale referitoare la drepturile acționarilor, cu privire la: convocarea AGA la solicitarea unor acționari cu o anumită deținere din capitalul social al societății, la completarea convocatorului, precum și a condițiilor de cvorum.

Intermediari autorizați

- neclarități în ceea ce privește plata taxelor și comisioanelor percepute pentru realizarea tranzacțiilor.

Intermediari neautorizați

- efectuarea de tranzacții și operațiuni pe platforme online (tranzacții de tip Forex) de către entități sau persoane care nu sunt autorizate de către A.S.F. în vederea prestării unor activități specifice pe piața de capital;

Demersuri întreprinse:

Emitenți

Transmiterea de adrese de atenționare cu privire la obligația de respectare a drepturilor acționarilor minoritari referitoare la asigurarea transparenței, acordarea dreptului de retragere din societate, modificarea convocatorului și inserarea propunerilor acționarilor minoritari.

Intermediari autorizați

Acordarea informațiilor necesare petenților referitoare la prevederile Ordinului M.E.F. - C.N.V.M. nr. 3483/144 /2008 pentru aprobarea Normelor privind determinarea, reținerea și virarea impozitului pe câștigul de capital rezultat din transferul titlurilor de valoare, obținut de persoanele fizice.

Intermediari neautorizați

Petenții sunt atenționați în mod expres prin răspunsurile transmise asupra riscurilor tranzacțiilor desfășurate în acest cadru și se recomandă permanent investitorilor interesați consultarea în prealabil a *”Registrului instrumentelor și investițiilor financiare”* în vederea verificării existenței autorizației de funcționare pentru un intermediar sau un agent pentru servicii de investiții financiare.

Anexa nr. 1

Situația petițiilor raportat la numărul de daune avizate, pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții unice la A.S.F. în anul 2019

Nr. crt.	Societatea de asigurare	Clasa de asigurare	*Număr daune avizate	Număr petiții soluționate favorabil	Ponderea numărului petițiilor soluționate favorabil în numărul daunelor avizate (%)	Număr petiții soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	Ponderea numărului petițiilor soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate în numărul daunelor avizate (%)
1	ALLIANZ - TIRIAC S.A.	Clasa de asigurare	361.438	139	0,038%	205	0,057%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)	23.038	98	0,425%	135	0,586%
		2. Asigurări facultative auto - CASCO	75.802	13	0,017%	29	0,038%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	12.820	12	0,094%	16	0,125%
		4. Alte forme de asigurări generale	243.654	15	0,006%	21	0,009%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață	6.124	1	0,016%	4	0,065%

2	ASIROM VIG S.A.		Clasa de asigurare	147.537	381	0,258%	486	0,329%
	I. Asigurări generale		1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)	18.156	331	1,823%	406	2,236%
			2. Asigurări facultative auto - CASCO	23.828	17	0,071%	32	0,134%
			3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	3.156	16	0,507%	18	0,570%
			4. Alte forme de asigurări generale	856	13	1,519%	20	2,336%
	II. Asigurări de viață		Asigurări de viață	101.541	4	0,004%	10	0,010%
3	CITY INSURANCE S.A.		Clasa de asigurare	186.223	2.788	1,497%	1.819	0,977%
	I. Asigurări generale		1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)	171.885	2.664	1,550%	1.679	0,977%
			2. Asigurări facultative auto - CASCO	9.584	63	0,657%	60	0,626%
			3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	2.600	39	1,500%	40	1,538%
			4. Alte forme de asigurări generale	2.154	22	1,021%	40	1,857%
	II. Asigurări de viață		Asigurări de viață	0	0	0,000%	0	0,000%
4	EUROINS S.A.		Clasa de asigurare	136.822	7.580	5,540%	4.425	3,234%
	I. Asigurări generale		1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)	134.583	7.534	5,598%	4.340	3,225%
			2. Asigurări facultative auto - CASCO	210	4	1,905%	4	1,905%
			3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	995	17	1,709%	13	1,307%
			4. Alte forme de asigurări generale	1.034	25	2,418%	68	6,576%
	II. Asigurări de viață		Asigurări de viață	0	0	0,000%	0	0,000%
5	GENERALI ROMANIA		Clasa de asigurare	84.415	86	0,102%	120	0,142%
	I. Asigurări generale		1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)	13.963	55	0,394%	71	0,508%
			2. Asigurări facultative auto - CASCO	32.053	10	0,031%	11	0,034%
			3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	5.627	5	0,089%	16	0,284%
			4. Alte forme de asigurări generale	24.667	9	0,036%	18	0,073%
	II. Asigurări de viață		Asigurări de viață	8.105	7	0,086%	4	0,049%
Nr. crt.	Societatea de asigurare		Clasa de asigurare	*Număr daune avizate	Număr petiții soluționate favorabil	Ponderea numărului petițiilor soluționate favorabil în numărul daunelor avizate (%)	Număr petiții soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	Ponderea numărului petițiilor soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate în numărul daunelor avizate (%)
6	GRAWE ROMÂNIA S.A.		Clasa de asigurare	28.413	95	0,334%	109	0,384%
	I. Asigurări generale		1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)	11.086	90	0,812%	100	0,902%
			2. Asigurări facultative auto - CASCO	422	1	0,237%	0	0,000%
			3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	463	2	0,432%	3	0,648%
			4. Alte forme de asigurări generale	185	1	0,541%	3	1,622%
	II. Asigurări de viață		Asigurări de viață	16.257	1	0,006%	3	0,018%
7	GROUPAMA ASIGURARI S.A.		Clasa de asigurare	114.048	170	0,149%	200	0,175%
	I. Asigurări generale		1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)	21.380	126	0,589%	136	0,636%
			2. Asigurări facultative auto - CASCO	68.247	15	0,022%	19	0,028%
			3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	8.335	18	0,216%	23	0,276%
			4. Alte forme de asigurări generale	12.103	11	0,091%	20	0,165%
	II. Asigurări de viață		Asigurări de viață	3.983	0	0,000%	2	0,050%

8	OMNIASIG VIG S.A.	Clasa de asigurare	174.594	377	0,216%	493	0,282%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)	29.663	306	1,032%	394	1,328%
		2. Asigurări facultative auto - CASCO	72.990	45	0,062%	58	0,079%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	7.710	13	0,169%	28	0,363%
		4. Alte forme de asigurări generale	64.231	13	0,020%	13	0,020%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață	0	0	0,000%	0	0,000%
9	UNIQA ASIGURĂRI S.A.	Clasa de asigurare	50.121	61	0,122%	99	0,198%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)	4.704	34	0,723%	44	0,935%
		2. Asigurări facultative auto - CASCO	36.112	14	0,039%	39	0,108%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	7.306	10	0,137%	11	0,151%
		4. Alte forme de asigurări generale	1.999	3	0,150%	5	0,250%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață	0	0	0,000%	0	0,000%

* Conform informațiilor transmise de societățile de asigurare la A.S.F., în temeiul dispozițiilor Normei nr. 18/2017

Anexa nr. 2

Situația numărului petițiilor soluționate favorabil, raportat la cota totală de piață și la numărul contractelor în vigoare la data de 31.12.2019, pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții unice la A.S.F. în anul 2019

Nr. crt.	Societatea de asigurare	Clasa de asigurare	*Cota totală de piață	Număr petiții soluționate favorabil	**Număr contacte în vigoare la 31.12.2019	Ponderea numărului petițiilor soluționate favorabil din numărul contractelor în vigoare (%)
1	ALLIANZ-ȚIRIAC S.A.	Clasa de asigurare	12,43%	139	2.187.437	0,006%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)		98	323.314	0,030%
		2. Asigurări facultative auto -CASCO		13	322.275	0,004%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		12	631.990	0,002%
		4. Alte forme de asigurări generale		15	765.971	0,002%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		1	143.887	0,001%
2	ASIROM VIG S.A.	Clasa de asigurare	4,97%	381	865.813	0,044%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)		331	221.564	0,149%
		2. Asigurări facultative auto -CASCO		17	84.792	0,020%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		16	291.689	0,005%
		4. Alte forme de asigurări generale		13	163.994	0,008%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		4	103.774	0,004%
3	CITY INSURANCE S.A.	Clasa de asigurare	17,34%	2.788	2.753.468	0,101%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)		2.664	2.104.998	0,127%
		2. Asigurări facultative auto -CASCO		63	129.719	0,049%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		39	185.695	0,021%
		4. Alte forme de asigurări generale		22	333.056	0,007%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		0	0	0,000%

4	EUROINS S.A.	Clasa de asigurare	11,66%	7.580	3.190.762	0,238%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)		7.534	2.595.125	0,290%
		2. Asigurări facultative auto -CASCO		4	1.725	0,232%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		17	74.066	0,023%
		4. Alte forme de asigurări generale		25	519.846	0,005%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		0	0	0,000%
5	GENERALI ROMÂNIA S.A.	Clasa de asigurare	6,44%	86	664.368	0,013%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)		55	152.417	0,036%
		2. Asigurări facultative auto -CASCO		10	70.164	0,014%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		5	188.507	0,003%
		4. Alte forme de asigurări generale		9	58.916	0,015%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		7	194.364	0,004%
6	GRAWE ROMÂNIA S.A.	Clasa de asigurare	1,20%	95	220.015	0,043%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)		90	94.727	0,095%
		2. Asigurări facultative auto -CASCO		1	355	0,282%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		2	9.263	0,022%
		4. Alte forme de asigurări generale		1	21.664	0,005%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		1	94.006	0,001%
Nr. crt.	Societatea de asigurare	Clasa de asigurare	*Cota totală de piață	Număr petiții soluționate favorabil	**Număr contacte în vigoare la 31.12.2019	Ponderea numărului petițiilor soluționate favorabil din numărul contractelor în vigoare (%)
7	GROUPAMA ASIGURĂRI S.A.	Clasa de asigurare	9,91%	170	829.211	0,021%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)		126	260.647	0,048%
		2. Asigurări facultative auto -CASCO		15	151.844	0,010%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		18	369.132	0,005%
		4. Alte forme de asigurări generale		11	33.585	0,033%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		0	14.003	0,000%
8	OMNIASIG VIG S.A.	Clasa de asigurare	11,90%	377	1.321.304	0,029%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)		306	338.161	0,090%
		2. Asigurări facultative auto -CASCO		45	187.071	0,024%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		13	252.397	0,005%
		4. Alte forme de asigurări generale		13	543.675	0,002%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		0	0	0,000%
9	UNIQA ASIGURĂRI S.A.	Clasa de asigurare	3,42%	61	284.611	0,021%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)		34	51.785	0,066%
		2. Asigurări facultative auto -CASCO		14	51.428	0,027%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		10	105.925	0,009%
		4. Alte forme de asigurări generale		3	75.473	0,004%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		0	0	0,000%

*Cota totală de piață a fost calculată în funcție de primele brute subscrise și raportate de către societățile de asigurare;

**Conform informațiilor transmise de societățile de asigurare la A.S.F.;