

Situația petițiilor înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 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 semestrul I al anului 2019, au rezultat următoarele:

În semestrul I al anului 2019, în cadrul Direcției Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară s-au înregistrat **10.133 petiții**, în **creștere cu 87,09%** față de numărul total al petițiilor înregistrate în semestrul I al anului 2018, repartizate astfel:

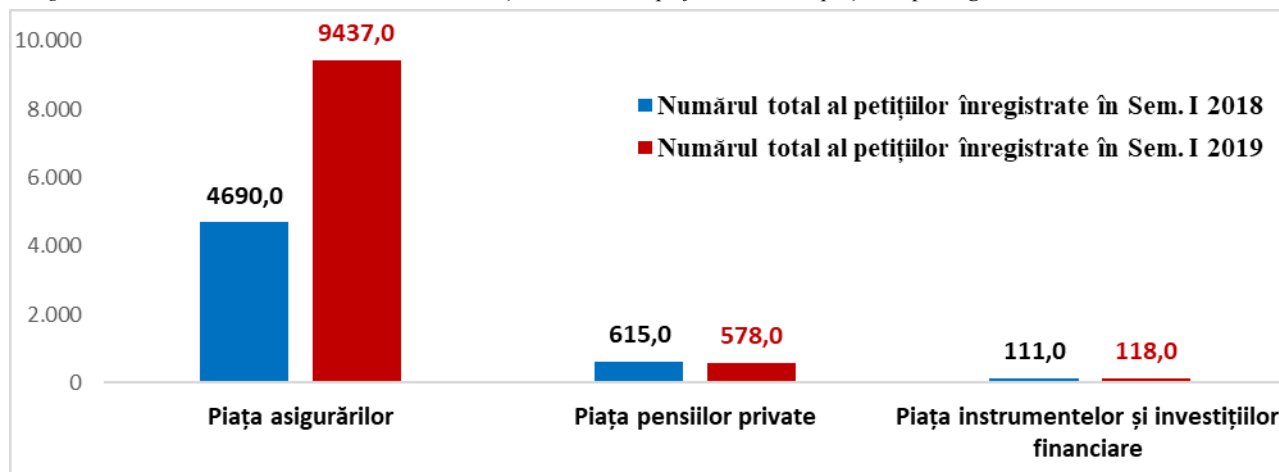
- 93,13% petiții pentru piața asigurărilor-reasigurărilor;
- 5,70% petiții pentru piața pensiilor private;
- 1,17% petiții pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare.

Situația numărului total de petiții înregistrate în semestrul I al anului 2019, comparativ cu semestrul I al anului 2018 este prezentată în tabelul nr. 1 și graficul nr. 1.

Tabel nr. 1: Numărul total al petițiilor înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2019, comparativ cu numărul total al petițiilor înregistrate în semestrul I al anului 2018, cu evidențierea acestora pe fiecare dintre piețele supravegheate de A.S.F.

Nr.	Piața supravegheată	Numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2018	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pentru piața supravegheată în numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2018 (%)	Numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pentru piața supravegheată în numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2019 (%)	Creșterea / Scăderea numărului total al petițiilor în Sem. I 2019 față de numărul total al petițiilor din Sem. I 2018 (%)
1	Piața asigurărilor	4.690	86,60%	9.437	93,13%	101,22%
2	Piața pensiilor private	615	11,35%	578	5,70%	-6,02%
3	Piața instrumentelor și investițiilor financiare	111	2,05%	118	1,17%	6,31%
	Total Petiții	5.416	100,00%	10.133	100,00%	87,09%

Grafic nr. 1: Numărul total al petițiilor înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2019, comparativ cu numărul total al petițiilor înregistrate în semestrul I al anului 2018, cu evidențierea acestora pe fiecare dintre piețele supravegheate de A.S.F.

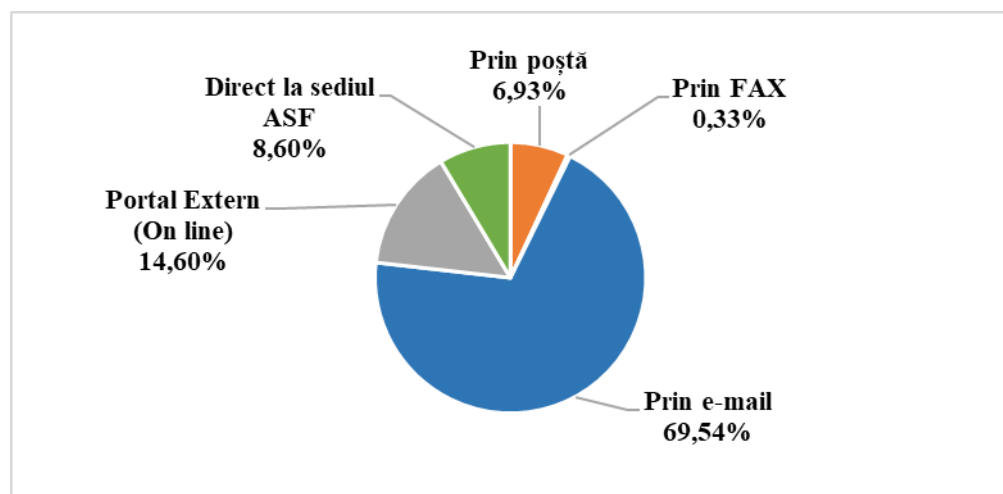


Din punct de vedere al **canalelor de primire a petițiilor la A.S.F.** se constată că 69,54% dintre acestea au fost primite prin e-mail, 14,61% au fost petiții primite pe portalul extern, 8,60% dintre petiții s-au primit direct la sediul A.S.F., 6,93% s-au primit prin poștă și 0,34% s-au primit prin fax, așa cum este prezentat în tabelul nr. 2 și graficul nr. 2 de mai jos.

Tabel nr. 2: Canalele de primire a petițiilor în semestrul I al anului 2019 și repartizarea acestora pe piețele supravegheate de A.S.F.

Nr. crt.	Canalul de primire a petițiilor la A.S.F.	Piața asigurărilor - reasigurărilor	Piața pensiilor private	Piața instrumentelor și investițiilor financiare	Număr total petiții înregistrate	Pondere petițiilor primite în Sem. I 2019, pe fiecare canal de primire din numărul total al petițiilor înregistrate la A.S.F. (%)
1	Prin poștă	648	26	28	702	6,93%
2	Prin FAX	27	2	5	34	0,33%
3	Prin e-mail	6489	492	65	7046	69,54%
4	Portal Extern (On line)	1417	54	9	1480	14,60%
5	Direct la sediul A.S.F.	856	4	11	871	8,60%
	Total petiții	9.437	578	118	10133	100,00%

Grafic nr. 2: Canale de primire a petițiilor în semestrul I al anului 2019



În semestrul I al anului 2019, **67,32%** din numărul total al petițiilor au fost transmise de **către persoane fizice**, iar **32,68%** 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 semestrul I al anului 2019, în funcție de calitatea juridică a persoanei reclamante

Nr. crt.	Piața supravegheată	Numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2019	Numărul petițiilor transmise de persoane fizice	Numărul petițiilor transmise de persoane juridice
1	Piața asigurărilor - reasigurărilor	9.437	6.153	3.284
	<i>Ponderea numărului petițiilor transmise în numărul total al petițiilor înregistrate pe piața asigurărilor - reasigurărilor (%)</i>	100,00%	65,20%	34,80%
2	Piața pensiilor private	578	572	6
	<i>Ponderea numărului petițiilor transmise în numărul total al petițiilor înregistrate pe piața pensiilor private (%)</i>	100,00%	98,96%	1,04%
3	Piața instrumentelor și investițiilor financiare	118	97	21
	<i>Ponderea numărului petițiilor transmise în numărul total al petițiilor înregistrate pe piața instrumentelor și investițiilor financiare (%)</i>	100,00%	82,20%	17,80%
	Total Petiții	10.133	6.822	3.311
	<i>Ponderea numărului petițiilor transmise în numărul total al petițiilor înregistrate la A.S.F. în perioada 01.01.2019 ÷ 30.06.2019 (%)</i>	100,00%	67,32%	32,68%

Proveniența petițiilor înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2019

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

- 74,10% din totalul petițiilor au fost transmise de către petenți (persoane fizice sau juridice), în nume propriu;
- 17,65% din numărul total al petițiilor au fost transmise prin împuterniciți/cabinete de avocatură, în baza contractelor de mandat, cesiune de creanță și împuterniciri acordate de persoanele prejudiciate;
- 3,08% din numărul total al petițiilor au fost transmise de unități reparatoare auto, în baza contractelor de mandat sau de cesiune de creanță acordate de persoanele prejudiciate în dosarele avizate în temeiul contractelor RCA;
- 1,27% din numărul total al petițiilor au fost transmise de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor/alte asociații și fundații pentru protecția consumatorilor;
- 0,19% din numărul total al petițiilor au fost transmise prin Administrația Prezidențială, Parlamentul României, Guvernul României și Avocatul Poporului;
- 3,71% din numărul total al petițiilor au fost transmise prin brokeri de asigurare, autorități de supraveghere din Uniunea Europeană, alte entități.

Situația numărului de petiții înregistrate în semestrul I al anului 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 semestrul I al anului 2019, în funcție de proveniența acestora, pe tipuri de petenți

Nr. crt.	Proveniența petițiilor	Numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor transmise de o anumită entitate în numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2019 (%)
1	Petiții transmise de petenți în nume propriu	7.509	74,10%
2	Petiții transmise prin împuterniciți ai petenților și cabinete de avocatură	1788	17,65%
3	Petiții transmise prin unități service auto	312	3,08%
4	Petiții transmise prin Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, alte asociații și fundații pentru protecția consumatorilor	129	1,27%
5	Petiții transmise prin brokeri de asigurare, autorități de supraveghere din Uniunea Europeană	19	0,19%
6	Petiții transmise prin Administrația Prezidențială, Parlamentul României, Guvernul României și Avocatul Poporului	21	0,21%
7	Altele	355	3,50%
	Total	10.133	100,00%

Gestionarea și soluționarea petițiilor înregistrate la A.S.F.

Cele 10.133 petiții înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2019 au fost gestionate și soluționate astfel:

- 8.494 petiții (83,83%) au fost analizate și soluționate de către Serviciul Petiții, acestea fiind petiții complexe, care au necesitat instrumentare;
- 1.639 petiții (16,17%) au fost soluționate de către Serviciul Relații cu Publicul, reprezentând petiții simple (solicitări de informații, redirectionări) care nu au necesitat instrumentare.

Repartizarea pe servicii în cadrul Direcției Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară (DRPPEF) a petițiilor înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2019, în funcție de complexitatea acestora, este prezentată comparativ cu semestrul I al anului 2018, în tabelul nr. 5 de mai jos.

Tabel nr. 5: Repartizarea pe servicii în cadrul DRPPEF, în funcție de complexitatea petițiilor înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2019, comparativ cu petițiile înregistrate în semestrul I al anului 2018

Nr. crt.	Denumirea serviciului din cadrul DRPPEF	Numărul total al petițiilor înregistrate la A.S.F. în Sem. I 2018		Numărul total al petițiilor înregistrate la A.S.F. în Sem. I 2019	
		Numărul petițiilor repartizate serviciului din cadrul DRPPEF	Ponderea numărului petițiilor repartizate serviciului în numărul total al petițiilor înregistrate la A.S.F. (%)	Numărul petițiilor repartizate serviciului din cadrul DRPPEF	Ponderea numărului petițiilor repartizate serviciului în numărul total al petițiilor înregistrate la A.S.F. (%)
1	Serviciul Petiții	4.523	83,51%	8.494	83,83%
2	Serviciul Relații cu Publicul	893	16,49%	1.639	16,17%
	TOTAL	5.416	100,00%	10.133	100,00%

1. Piața asigurărilor – reasigurărilor

În semestrul I al anului 2019, pentru piața asigurărilor – reasigurărilor s-au primit în total **9.437 petiții**, în creștere cu **101,22%** față de numărul petițiilor înregistrate în semestrul I al anului 2018.

- au fost înregistrate în mod **unic pe petent**, analizate și soluționate **7.748 petiții** care intră în sfera de competență a A.S.F., în creștere cu 109,69% față de numărul petițiilor înregistrate în semestrul I al anului 2018;
- 1.689 petiții au fost clasate sau conexate, în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 27/2002 și cu procedurile interne ale A.S.F.

Tabel nr. 1.1: Numărul total al petițiilor înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2019, comparativ cu numărul total al petițiilor înregistrate în semestrul I al anului 2018, cu evidențierea acestora pe categorii de petiții

Nr. crt.	Categorii de petiții	Numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2018	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2018 (%)	Numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2019 (%)	Creșterea / Scăderea numărului total al petițiilor în Sem. I 2019 față de numărul total al petițiilor din Sem. I 2018 (%)
1	Petiții analizate în mod unic pe petent	3.695	78.78%	7.748	82,10%	109,69%
2	Petiții clasate / conexate conform OG 27/2002 și procedurilor interne A.S.F.	995	21.22%	1.689	17,90%	69,75%
	Total petiții	4.690	100.00%	9.437	100,00%	101,22%

În funcție de calitatea juridică a persoanei reclamante, se constată că 65,20% din numărul total al petițiilor au fost transmise de către persoane fizice, iar 34,80% 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. 1.2 de mai jos.

Tabel nr. 1.2: Repartizarea numărului de petiții înregistrate în semestrul I al anului 2019, pentru piața asigurărilor – reasigurărilor, în funcție de calitatea juridică a persoanei reclamante

Nr. crt.	Piața supravegheată	Numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2019	Numărul petițiilor transmise de persoane fizice	Numărul petițiilor transmise de persoane juridice
1	Piața asigurărilor - reasigurărilor	9.437	6.153	3.284
	<i>Ponderea numărului petițiilor transmise în numărul total al petițiilor înregistrate pe piața asigurărilor - reasigurărilor (%)</i>	100,00%	65,20%	34,80%

Din punct de vedere al provenienței petițiilor înregistrate la A.S.F., în semestrul I al anului 2019, pentru piața asigurărilor - reasigurărilor se constată că cel mai mare procent dintre acestea (73,17%) a fost transmis de către petenți (persoane fizice sau juridice) în nume propriu, respectiv de împuterniciți ai petenților sau prin cabinete de avocatură (18,90%).

Situația numărului de petiții înregistrate în semestrul I al anului 2019 pentru piața asigurărilor - reasigurărilor, în funcție de proveniența petițiilor, este prezentată în tabelul nr. 1.3.

Tabel nr. 1.3: Proveniența petițiilor înregistrate la A.S.F. pentru piața asigurărilor – reasigurărilor în semestrul I al anului 2019

Nr. crt.	Proveniența petițiilor	Numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor transmise de o anumită entitate în numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2019 (%)
1	Petiții transmise de petenți în nume propriu	6.905	73,17%
2	Petiții transmise prin împuterniciți ai petenților și cabinete de avocatură	1.784	18,90%
3	Petiții transmise prin unități service auto	312	3,31%
4	Petiții transmise prin Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, alte asociații și fundații pentru protecția consumatorilor	124	1,31%
5	Petiții transmise prin brokeri de asigurare, autorități de supraveghere din Uniunea Europeană	19	0,20%
6	Petiții transmise prin Administrația Prezidențială, Parlamentul României, Guvernul României și Avocatul Poporului	11	0,12%
7	Altele	282	2,99%
	Total	9.437	100,00%

Din totalul petițiilor înregistrate pentru piața asigurărilor – reasigurărilor, 30,80% (2.907 petiții), au fost transmise de 32 petenți - persoane fizice sau juridice care au transmis la A.S.F. mai mult de 25 petiții/petent în perioada analizată, situație evidențiată în Anexa 4.

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 7.748 petiții analizate și soluționate în mod unic pe petent, evidențiate în tabelul nr. 1.1, reprezintă **1% din numărul total al dosarelor de daune avizate** de către asigurați în semestrul I al anului 2019 (775.974) și **0,05% din numărul total al contractelor** de asigurare aflate în vigoare la 30.06.2019 (15.551.834 contracte – conform datelor transmise de către societățile de asigurare la A.S.F.).

Nemulțumirile exprimate de către petenți

Aspectul cel mai des reclamat de către petenți, în semestrul I al anului 2019, a fost nerespectarea prevederilor legislației în domeniu și a normelor A.S.F. / condițiilor contractuale, aspect regăsit în 6.067 cazuri (78,30%). Printre alte aspecte sesizate s-au numărat și neplata/plata parțială a despăgubirilor / valorilor de răscumpărare solicitate de către asigurați/păgubiți (14,87%), respectiv solicitări de informații despre sistemul bonus / malus (2,53%).

Tabel nr. 1.4: Numărul petițiilor unice înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2019, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrate în semestrul I al anului 2018, cu evidențierea acestora pe speța reclamată

Nr. crt.	Speța reclamată (Obiectul petiției)	Numărul petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2018	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe o anumită speță în numărul total al petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2018 (%)	Numărul petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe o anumită speță în numărul total al petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2019 (%)
1	Diverse (reclamă negativă, propuneri)	155	4,19%	80	1,03%
2	Informații referitoare la dosare deschise la FGA	51	1,38%	2	0,03%
3	Informații referitoare la sistemul bonus-malus	323	8,74%	196	2,53%
4	Neplată/ plată parțială a valorii despăgubirii / răscumpărării	783	21,19%	1.152	14,87%
5	Restituire diferență primă de asigurare	22	0,60%	14	0,18%
6	Nerespectarea prevederilor legislației în domeniu și a normelor A.S.F. / condițiilor contractuale	2.011	54,42%	6.067	78,30%
7	Polițe de asigurare dublate, nule, false, reziliate	37	1,00%	53	0,68%
8	Recalculare valoare despăgubire / răscumpărare	206	5,58%	64	0,83%
9	Valori necompletate pentru speță, la nivel de lucrare	107	2,90%	120	1,55%
	TOTAL	3.695	100,00%	7.748	100,00%

Structura petițiilor în funcție de clasa de asigurare

În semestrul I al anului 2019, cea mai mare pondere o dețin petițiile înregistrate pe **clasa asigurărilor generale**, cu un număr de **7.658, reprezentând 98,84%** 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 7.174 petiții (92,59%), în creștere cu 134,98% față de numărul petițiilor înregistrate pe această clasă în semestrul I al anului 2018.

Repartiția pe clase de asigurare a petițiilor unice înregistrate în semestrul I al anului 2019, raportat la semestrul I al anului 2018, este prezentată în tabelul nr. 1.5.

Tabel nr. 1.5: Numărul petițiilor unice înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2019, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrate în semestrul I al anului 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 Sem. I 2018	Ponderea numărului petițiilor unice înregistrate pe clasa de asigurare în numărul total al petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2018 (%)	Numărul total al petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor unice înregistrate pe clasa de asigurare în numărul total al petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2019 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor unice în Sem. I 2019 față de numărul petițiilor unice din Sem. I 2018 (%)
I.	Asigurări generale (1+2+3+4)	3.597	97,35%	7.658	98,84%	112,90%
1	Asigurări facultative auto tip CASCO	178	4,817%	192	2,48%	7,87%
2	Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	168	4,547%	171	2,21%	1,79%
3	Asigurări obligatorii auto - RCA și Carte Verde	3.053	82,625%	7.174	92,59%	134,98%
4	Alte forme de asigurări generale	198	5,359%	121	1,56%	-38,89%
II.	Asigurări de viață	98	2,65%	90	1,16%	-8,16%
	Total asigurări generale și de viață (I. + II.)	3.695	100,00%	7.748	100,00%	109,69%

Pentru clasa asigurărilor facultative **CASCO**, în semestrul I al anului 2019 s-au înregistrat 192 petiții, în creștere cu 7,87% față de semestrul I al anului 2018, în timp ce pentru clasa **asigurărilor de incendii și alte daune la proprietăți** s-au înregistrat 171 petiții, în creștere cu 1,79% față de numărul petițiilor înregistrate pentru aceeași clasă de asigurare în semestrul I al anului 2018.

Pentru clasa **asigurărilor de viață** au fost înregistrate 90 petiții (1,16%), în scădere cu 8,16% față de numărul petițiilor înregistrate în semestrul I al anului 2018.

Modalitatea de soluționare a petițiilor

Ponderea **numărului petițiilor soluționate în favoarea petenților** în numărul total al petițiilor unice analizate în semestrul I al anului 2019 a fost de **58,45%** (respectiv 4.529 petiții). Dintre acestea, 67,87% 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. 1.6: Modalitatea de soluționare a petițiilor unice înregistrate în semestrul I al anului 2019, comparativ cu modalitatea de soluționare a petițiilor înregistrate în semestrul I al anului 2018

Nr. crt.	Tipuri de petiții în funcție de modalitatea de soluționare	Numărul total al petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2018	Ponderea numărului petițiilor unice înregistrate pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2018 (%)	Numărul total al petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor unice înregistrate pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2019 (%)
1	Petiții soluționate favorabil	2.432	65,82%	4.529	58,45%
2	Petiții soluționate nefavorabil sau constatate ca fiind neîntemeiate	1.263	34,18%	3.219	41,55%
	TOTAL	3.695	100,00%	7.748	100,00%

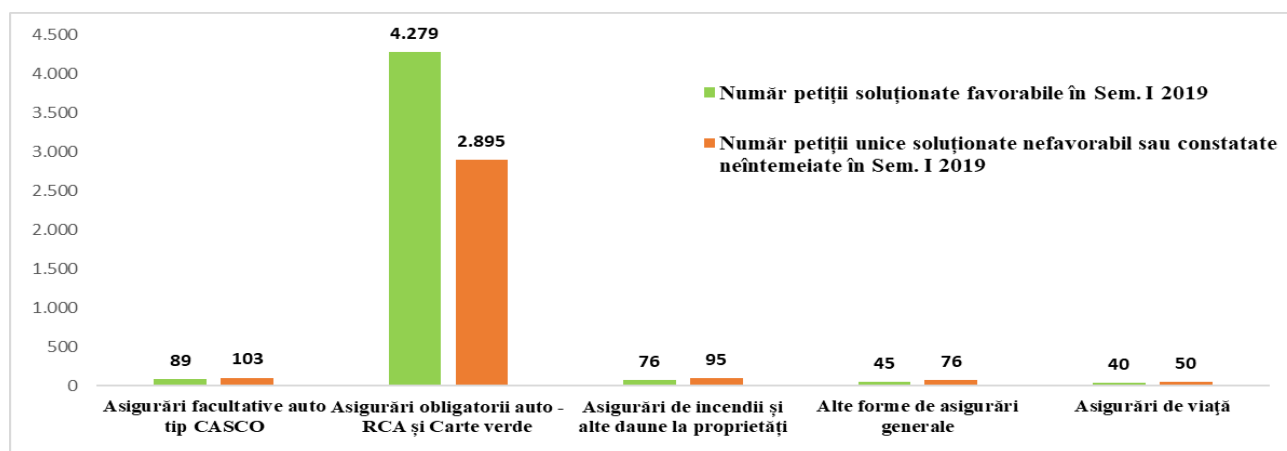
Au fost **soluționate nefavorabil sau constatate ca fiind neîntemeiate 3.219 petiții (41,55%)**, reprezentând spețe asupra cărora A.S.F. nu are capacitatea de intervenție în aplicarea legislației actuale și/ sau pentru care A.S.F. nu poate solicita asigurătorilor plata pretențiilor de despăgubire formulate. 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 care excedează cadrul legal/contractual;
- repere neconstatate în procesele verbale de constatare a avariilor, reparații efectuate în unități neautorizate RAR, avarii preexistente, culpă comună;
- concluziile investigațiilor proprii ale asigurătorilor 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 Nebancar (SAL-Fin);
- diminuarea cuantumului despăgubirii solicitate prin neacceptarea tarifului oră-manoperă practicat de unitatea reparatoare auto 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 auto, 4.279 petiții (59,65% din totalul de 7.174) au fost soluționate în favoarea petenților, iar 2.895 petiții (40,35%) au fost soluționate nefavorabil sau constatate ca fiind neîntemeiate.

De asemenea, au fost soluționate în favoarea petenților 89 petiții aferente clasei asigurărilor facultative CASCO (46,35% din totalul clasei), 76 petiții aferente clasei asigurărilor de incendii și alte daune la proprietăți (44,44% din totalul clasei). Pentru clasa asigurărilor de viață, 40 petiții au fost soluționate în favoarea petenților (44,44% din totalul clasei), iar 50 petiții (55,56% din totalul clasei) au fost constatate ca fiind neîntemeiate.

Graficul nr. 1.1: Modalitatea de soluționare a petițiilor unice înregistrate în semestrul I al anului 2019, în funcție de clasa de asigurare



Concluzie:

Se constată că ponderea petițiilor soluționate favorabil petenților depășește 59,30% pe segmentul asigurărilor auto (RCA și CASCO) și 42,15% pe segmentul asigurărilor facultative non-auto și de viață. 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.1.10.

Pentru remedierea tuturor deficiențelor constatate, DRPPEF–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 semestrul I al anului 2019, pe tipuri de entități reclamate, evidențiază următoarele:

- 95,39% din numărul petițiilor unice au fost îndreptate împotriva societăților de asigurare autorizate de către Autoritatea de Supraveghere Financiară;
- 0,85% 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;
- 0,32% din numărul petițiilor unice au fost înregistrate împotriva intermediarilor principali autorizați de către Autoritatea de Supraveghere Financiară;
- 0,38% din numărul petițiilor unice sunt petiții îndreptate împotriva Biroului Asigurătorilor de Autovehicule din România respectiv a Fondului de Garantare a Asiguraților;

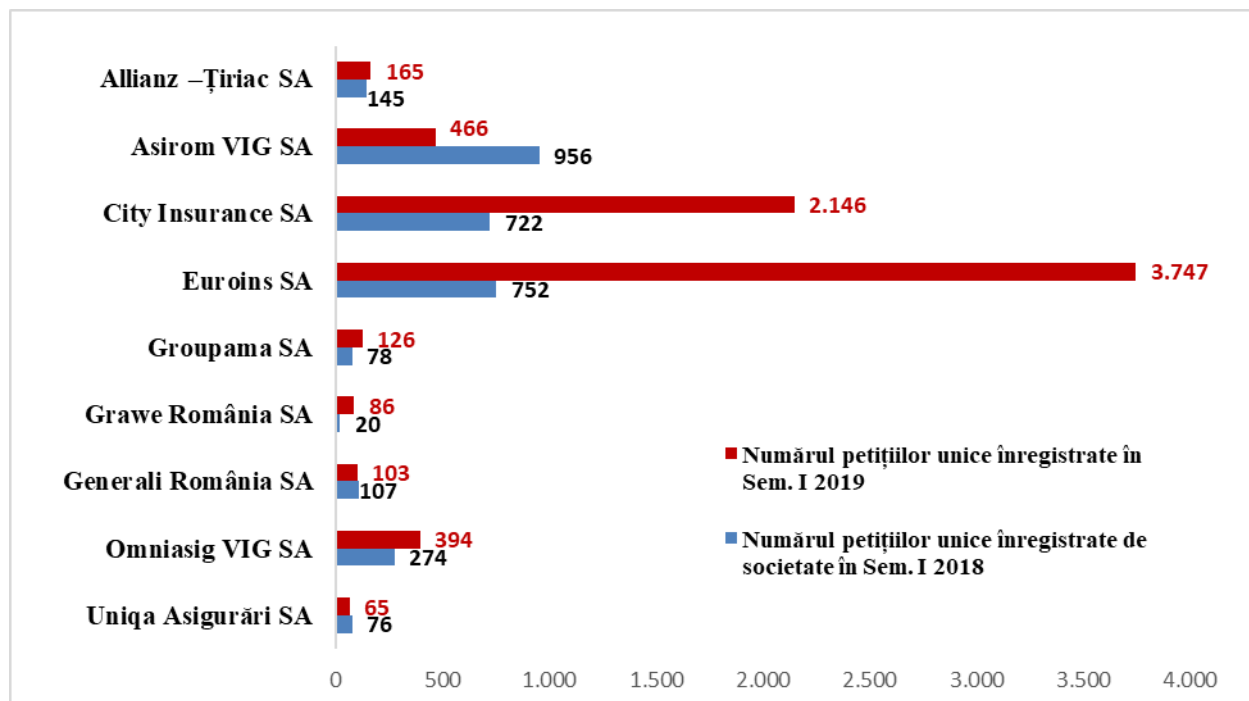
- 3,06% din numărul petițiilor unice sunt solicitări diverse.

Situația numărului petițiilor unice înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2019, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrate în semestrul I al anului 2018 pentru societățile de asigurare cu cele mai multe petiții, este prezentată în tabelul nr. 1.7 și graficul nr. 1.2 de mai jos.

Tabel nr. 1.7: Societățile de asigurare pentru care s-au înregistrat cele mai multe petiții unice în semestrul I al anului 2019, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrate în semestrul I al anului 2018

Nr. crt.	Societate de asigurare / Intermediar	Numărul petițiilor unice înregistrate de societate în Sem. I 2018	Ponderea numărului petițiilor unice înregistrate de societate în numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2018 (%)	Numărul petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor unice înregistrate de societate în numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2019 (%)	Creșterea / Scăderea numărului total al petițiilor în Sem. I 2019 față de numărul total al petițiilor din Sem. I 2018 (%)
1	Euroins SA	752	20,35%	3.747	48,36%	398,27%
2	City Insurance SA	722	19,54%	2.146	27,70%	197,23%
3	Asirom VIG SA	956	25,87%	466	6,01%	-51,26%
4	Omniasig VIG SA	274	7,42%	394	5,09%	43,80%
5	Allianz –Țiriac SA	145	3,92%	165	2,13%	13,79%
6	Groupama SA	78	2,11%	126	1,63%	61,54%
7	Generali România SA	107	2,90%	103	1,33%	-3,74%
8	Grawe România SA	20	0,54%	86	1,11%	330,00%
9	Uniqa Asigurări SA	76	2,06%	65	0,84%	-14,47%
10	Alte societăți de asigurare / intermediari	565	15,29%	450	5,81%	-20,35%
	TOTAL	3.695	100,00%	7.748	100,00%	109,69%

Graficul nr. 1.2: Societățile de asigurare pentru care s-au înregistrat cele mai multe petiții unice în semestrul I al anului 2019, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrate în semestrul I al anului 2018



Analiza petițiilor înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 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 semestrul I al anului 2019 este Euroins România S.A., cu 3.747 petiții (48,36% din numărul total de petiții), în creștere cu 398,27% față de semestrul I al anului 2018;

- ✓ trei societăți de asigurare au înregistrat **scăderi procentuale ale petițiilor**, în semestrul I al anului 2019 față de semestrul I al anului 2018, și anume: Asirom VIG S.A. (-51,26%), Uniqa Asigurări S.A. (-14,47%) și Generali România S.A. (-3,74%);
- ✓ celelalte societăți de asigurare analizate au înregistrat **creștere procentuală** a numărului de petiții;
- ✓ două societăți de asigurare cumulează 76,06% din numărul petițiilor: Euroins S.A. (48,36%) și City Insurance S.A. (27,70%);
- ✓ din activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor aferente clasei asigurărilor obligatorii auto RCA au fost identificate zece **tipuri de deficiențe**. Dintre acestea pot fi evidențiate în principal următoarele:
 - depășirea termenului de plată a despăgubirilor aferente dosarelor de daună deschise în baza contractelor RCA;
 - neinformarea în termen a persoanei păgubite cu privire la valoarea maximă de despăgubire;
 - depășirea termenului pentru efectuarea constatărilor / reconstatărilor;
 - depășirea termenului de comunicare a notificării de respingere de la plată;
 - neplata penalităților de întârziere odată cu plata despăgubirii;
 - diminuarea cuantumului despăgubirii solicitate prin neacceptarea tarifului oră-manoperă practicat de unitatea reparatoare auto și înscris în documentele de reparație, respectiv a tarifului de închiriere practicat de entitatea autorizată și înscris în documentele justificative emise.

Modul de soluționare a petițiilor pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții unice în semestrul I al anului 2019 este prezentat în tabelul nr. 1.8 de mai jos.

Tabel nr. 1.8: Modalitatea de soluționare a petițiilor unice înregistrate de societățile de asigurare cu cele mai multe petiții în semestrul I al anului 2019

Nr. crt.	Societate de asigurare / Intermediar	Numărul petițiilor unice înregistrate de societate în Sem. I 2019	Numărul petițiilor soluționate favorabil	Ponderea numărului petițiilor finalizate 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	3.747	2.434	64,96%	1.313	35,04%
2	City Insurance SA	2.146	1.231	57,36%	915	42,64%
3	Asirom VIG SA	466	189	40,56%	277	59,44%
4	Omniasig VIG SA	394	147	37,31%	247	62,69%
5	Allianz –Țiriac SA	165	59	35,76%	106	64,24%
6	Groupama SA	126	45	35,71%	81	64,29%
7	Generali România SA	103	34	33,01%	69	66,99%
8	Grawe România SA	86	35	40,70%	51	59,30%
9	Uniqa Asigurări SA	65	25	38,46%	40	61,54%
10	Alte societăți de asigurare / intermediari	450	330	73,33%	120	26,67%
	TOTAL	7.748	4.529	58,45%	3.219	41,55%

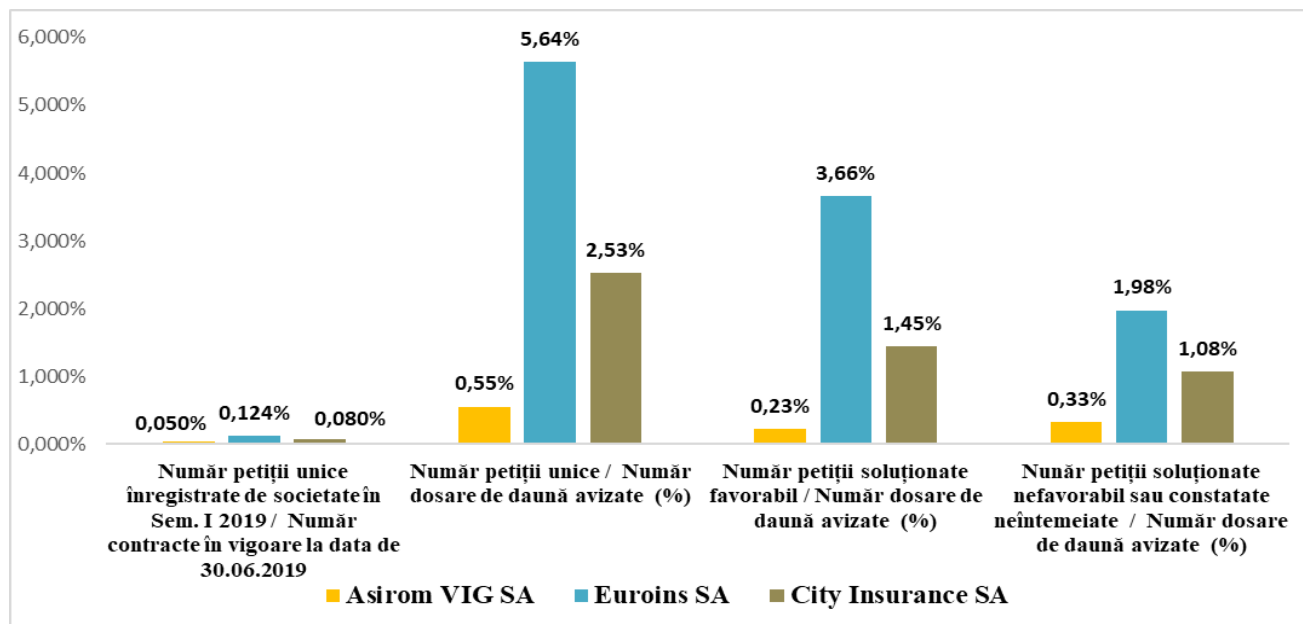
Analiza numărului petițiilor unice înregistrate la A.S.F. raportat la numărul contractelor în vigoare la data de 30.06.2019 și la numărul dosarelor de daună avizate în semestrul I al anului 2019, efectuată pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții, este prezentată în tabelul nr. 1.9 și graficul nr. 1.3 de mai jos.

Tabel nr. 1.9: Analiza numărului petițiilor unice înregistrate la A.S.F. pentru societățile de asigurare cu cele mai multe petiții în semestrul I al anului 2019 raportate la numărul contractelor în vigoare la data de 30.06.2019 și numărul dosarelor de daune avizate în semestrul I al anului 2019

Nr. crt.	Societatea de asigurare	Cota totală de piață (%) înregistrată de societate în Sem. I 2019	Număr contracte în vigoare la data de 30.06.2019	Număr dosare de daună avizate de societate în Sem. I 2019	Număr petiții unice înregistrate de societate în Sem. I 2019	Număr petiții unice înregistrate de societate în Sem. I 2019 / Număr contracte în vigoare la data de 30.06.2019	Număr petiții unice / Număr dosare de daună avizate (%)	Număr petiții soluționate favorabil	Număr petiții soluționate favorabil / Număr dosare de daună avizate (%)	Număr petiții soluționate nefavorabil sau constatate neîntemeiate	Număr petiții soluționate nefavorabil sau constatate neîntemeiate / Număr dosare de daună avizate (%)
1	ALLIANZ-ȚIRIAC SA	12,77%	2.178.844	147.132	165	0,008%	0,11%	59	0,04%	106	0,07%
2	ASIROM VIG SA	5,13%	930.148	83.994	466	0,050%	0,55%	189	0,23%	277	0,33%
3	CITY INSURANCE SA	17,17%	2.682.260	84.929	2.146	0,080%	2,53%	1.231	1,45%	915	1,08%
4	EUROINS SA	11,51%	3.027.244	66.444	3.747	0,124%	5,64%	2.434	3,66%	1.313	1,98%
5	GENERALI ROMÂNIA	6,51%	673.400	42.370	103	0,015%	0,24%	34	0,08%	69	0,16%
6	GRAWER ROMÂNIA SA	1,25%	295.169	18.579	86	0,029%	0,46%	35	0,19%	51	0,27%
7	GROUPAMA SA	9,97%	879.593	52.434	126	0,014%	0,24%	45	0,09%	81	0,15%
8	OMNIASIG VIG SA	11,70%	1.328.565	87.466	394	0,030%	0,45%	147	0,17%	247	0,28%
9	UNIQA ASIGURĂRI SA	3,41%	308.001	26.749	65	0,021%	0,24%	25	0,09%	40	0,15%
	TOTAL PIAȚĂ		15.551.834	775.974	7.748	0,050%	1,00%	4.529	0,58%	3.219	0,41%

loc 1 loc 2 loc 3

Graficul nr. 1.3: Analiza numărului petițiilor unice înregistrate la A.S.F. pentru primele trei societăți de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții în semestrul I al anului 2019, raportat la numărul contractelor în vigoare la data de 30.06.2019 și numărul dosarelor de daună avizate în semestrul I al anului 2019



Concluziile acestei analize evidențiază faptul că cele două societăți de asigurare care cumulează 76,06% din petiții înregistrează și cele mai mari valori ale indicatorilor analizați și anume:

- **Euroins S.A.** a înregistrat o cotă de piață de 11,51% și cele mai multe petiții unice în semestrul I al anului 2019, respectiv 3.747 petiții (reprezentând 48,6% din total).
Societatea se află pe primul loc în ceea ce privește valorile indicatorilor analizați, respectiv:
 - *Număr petiții/Total număr contracte în vigoare* (0,124%)
 - *Număr petiții /Total număr daune avizate* (5,64%)
 - *Număr petiții soluționate favorabil /Total număr daune avizate* (3,66%)
 - *Număr petiții constatate ca neîntemeiate /Total număr daune avizate* (1,98%)
- **City Insurance S.A.** a înregistrat cea mai mare cotă de piață (17,17%), se clasează pe locul al doilea din punct de vedere al numărului de petiții înregistrate, cu 2.146 petiții (reprezentând 27,70% din total) și tot pe locul al doilea în ceea ce privește valorile indicatorilor analizați:
 - *Număr petiții/Total număr contracte în vigoare* (0,080%)
 - *Număr petiții/Total număr daune avizate* (2,53%)
 - *Număr petiții soluționate favorabil /Total număr daune avizate* (1,45%)
 - *Număr petiții constatate ca neîntemeiate /Total număr daune avizate* (1,08%)

Aspecte identificate în activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor în semestrul I al anului 2019 aferente pieței asigurărilor – reasigurărilor

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

1. depășirea termenului de plată a despăgubirilor aferente dosarelor de daună deschise în baza contractelor RCA;
2. neinformarea în termen a persoanei prejudiciate cu privire la valoarea maximă de despăgubire;
3. depășirea termenului pentru efectuarea constatărilor / reconstatărilor;
4. depășirea termenului de comunicare a notificării de respingere de la plată;
5. întocmirea ofertelor de despăgubire de către asigurători fără a se face dovada respectării prevederilor legale;
6. justificarea insuficientă a soluțiilor adoptate de către asigurători și comunicate A.S.F. pentru soluționarea petițiilor;
7. încheierea de noi polițe de asigurare RCA în cazul autovehiculelor nou dobândite, fără a se ține seama de istoricul în asigurare;
8. neplata penalităților de întârziere odată cu plata despăgubirii;
9. diminuarea cuantumului despăgubirii solicitate prin neacceptarea tarifului oră-manoperă practicat de unitatea reparatoare auto și înscris în documentele de reparație;
10. diminuarea cuantumului despăgubirii solicitate prin neacceptarea tarifului de închiriere practicat de entitatea autorizată și înscris în documentele justificative emise.

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 semestrul I al anului 2019 au fost transmise informări pentru un număr de 1.667 deficiențe identificate în activitatea de soluționare a petițiilor, repartizate pe societăți de asigurare, conform tabelului nr. 1.10 de mai jos.

Tabel nr. 1.10: Deficiențele identificate în semestrul I al anului 2019 în activitatea societăților de asigurare autorizate să practice asigurările obligatorii auto RCA

Nr. crt.	Societatea de asigurare	Netransmitere în termen a notificării de respingere a despăgubirii	Nerespectarea termenului de comunicare a valorii maxime a despăgubirii	Nerespectare a termenului de plată a despăgubirii	Nerespectarea termenului de întocmire a procesului-verbal de constatare	Nerespectarea termenului de întocmire a procesului-verbal suplimentar de constatare	Netransmiterea în termen a ofertei de despăgubire	Total
1	CITY INSURANCE S.A.	21	5	427	15	3	0	471
2	ASIROM VIG S.A.	7	8	21		4	3	43
3	EUROINS ROMÂNIA S.A.	42	19	842	142	67	6	1.118
4	OMNIASIG VIG S.A.	2	0	8	5	0	0	15
5	GENERALI ROMÂNIA S.A.	2	0	2		1	0	5
6	ALLIANZ - ȚIRIAC S.A.	0	0	3	1	0	0	4
7	GRAWE ROMÂNIA S.A.	0	0	1	0	0	1	2
8	GROUPAMA S.A.	1	0	3	2	1	0	7
9	WATFORD	0	0	1	1	0	0	2
	Total	75	32	1.308	166	76	10	1.667

2. Piața pensiilor private

În semestrul I al anului 2019, pentru piața pensiilor private s-au înregistrat **578 petiții**, în scădere cu **6,02%** față de numărul petițiilor înregistrate în semestrul I al anului 2018:

- au fost instrumentate/soluționate în mod **unic pe petent 545 petiții**, în scădere cu 4,22% față de semestrul I al anului 2018;
- 33 petiții au fost clasate sau conexate, conform prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 și procedurilor interne ale A.S.F.

Tabel nr. 2.1: Numărul total al petițiilor înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2019, comparativ cu numărul total al petițiilor înregistrate în semestrul I al anului 2018, cu evidențierea acestora pe categorii de petiții

Nr. crt.	Categorii de petiții	Numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2018	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2018 (%)	Numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2019 (%)	Creșterea / Scăderea numărului total al petițiilor în Sem. I 2019 față de numărul total al petițiilor din Sem. I 2018 (%)
1	Petiții înregistrate în mod unic pe petent	569	92,52%	545	94,29%	-4,22%
2	Petiții clasate/conexate conform OG 27/2002 și procedurilor interne ale A.S.F.	46	7,48%	33	5,71%	-28,26%
	Total Petiții	615	100,00%	578	100,00%	-6,02%

Din punct de vedere al provenienței petițiilor înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2019 pentru piața pensiilor private, se constată că 89,45% dintre acestea au fost transmise de către petenți – în nume propriu.

Situația numărului de petiții înregistrate în semestrul I al anului 2019 pe piața pensiilor private, în funcție de proveniența petițiilor, este prezentată în tabelul nr. 2.2 de mai jos.

Tabel nr. 2.2.: Repartizarea pe piața pensiilor private a numărului de petiții înregistrate în semestrul I al anului 2019, în funcție de proveniența petițiilor

Nr. crt.	Proveniența petițiilor	Numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor transmise de o anumită entitate în numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2019 (%)
1	Petiții transmise de petenți în nume propriu	517	89,45%
2	Petiții transmise prin Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, alte asociații și fundații pentru protecția consumatorilor	1	0,17%
3	Petiții transmise prin Administrația Prezidențială, Parlamentul României, Guvernul României și Avocatul Poporului	4	0,69%
4	Altele	56	9,69%
	Total	578	100,00%

Analiza petițiilor unice înregistrate la A.S.F.

Din numărul total de 545 petiții unice înregistrate și analizate în semestrul I al anului 2019, petițiile simple au reprezentat 466 (85,50%), prin acestea fiind solicitate informații, atât de ordin general, cât și individuale pe caz și persoană, iar 79 petiții (14,50%) au reprezentat petiții complexe, care au necesitat instrumentare în vederea rezolvării aspectelor semnalate.

În tabelul nr. 2.3 este prezentată situația comparativă a numărului petițiilor înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2019 pentru piața pensiilor private, comparativ cu semestrul I al anului 2018, în funcție de complexitatea petițiilor.

Tabel nr. 2.3: Complexitatea petițiilor înregistrate în semestrul I al anului 2019 pentru piața pensiilor private, comparativ cu semestrul I al anului 2018

Nr. crt.	Tipuri de petiții în funcție de complexitate	Numărul petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2018	Ponderea numărului petițiilor unice, în funcție de complexitate din numărul total al petițiilor unice analizate în Sem. I 2018 (%)	Numărul petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor unice, în funcție de complexitate din numărul total al petițiilor unice analizate în Sem. I 2019 (%)
1	Petițiile complexe, care au necesitat instrumentare	49	8,61%	79	14,50%
2	Petiții simple (solicități de informații, redirecționări)	520	91,39%	466	85,50%
	TOTAL	569	100,00%	545	100,00%

În ceea ce privește **tipul fondului de pensii** la care se face referire în petiții, se constată că în semestrul I al anului 2019 au fost înregistrate 469 **petiții** (86,06%) **privind Pilonul II**, în scădere cu 15,04% față de semestrul I al anului 2018, în timp ce petițiile transmise de către participanții care au aderat la un fond de pensii facultative (**Pilonul III**) reprezintă 1,10% din total, în scădere cu 33,33%

față de semestrul I al anului 2018. Diferența, de 12,84%, reprezintă petiții pentru care nu a fost selectat niciun tip de fond de pensii.

În tabelul nr. 2.4 de mai jos este prezentată situația comparativă a numărului de petiții înregistrate în semestrul I al anului 2019 pentru piața pensiilor private față de semestrul I al anului 2018, funcție de sistemul de pensii la care se face referire.

Tabel nr. 2.4: Tipul fondului de pensii la care fac referire petițiile înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2019 pentru piața pensiilor private comparativ cu semestrul I al anului 2018

Nr. crt.	Tipul fondului de pensii	Număr petiții unice înregistrate în Sem. I 2018	Ponderea numărului petițiilor unice înregistrate pe un fond de pensii în numărul total al petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2018 (%)	Număr petiții unice înregistrate în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor unice înregistrate pe un fond de pensii în numărul total al petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2019 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor unice înregistrate pe un fond de pensii în Sem. I 2019 față de numărul total al petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2018 (%)
1	Fond pensii administrate privat - Pilon II	552	97,01%	469	86,06%	-15,04%
2	Fond pensii facultative - Pilon III	9	1,58%	6	1,10%	-33,33%
3	Petiții care nu vizează niciun fond de pensii	8	1,41%	70	12,84%	775,00%
	Total	569	100,00%	545	100,00%	-4,22%

Modalitatea de soluționare a petițiilor

Din totalul petițiilor analizate în mod unic, un număr de **533 petiții** (97,80%) au fost soluționate **în favoarea petenților** - 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 12 petiții.

Tabel nr. 2.5: Modalitatea de soluționare a petițiilor înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2019 pentru piața pensiilor private comparativ cu semestrul I al anului 2018

Nr. crt.	Tipuri de petiții în funcție de modalitatea de soluționare	Numărul petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2018	Ponderea numărului petițiilor unice soluționate în numărul total al petițiilor unice analizate în Sem. I 2018 (%)	Numărul petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor unice soluționate în numărul total al petițiilor unice analizate în Sem. I 2019 (%)
1	Petiții soluționate favorabil	562	98,77%	533	97,80%
2	Petiții soluționate nefavorabil sau constatate ca fiind neîntemeiate	7	1,23%	12	2,20%
	TOTAL	569	100,00%	545	100,00%

În semestrul I al anului 2019, petițiile înregistrate pe piața pensiilor private au avut ca obiect, în principal, transferul activelor deținute de către participanți în conturile individuale de la fondurile de pensii administrate privat (Pilonul II) la sistemul public de stat.

Prin răspunsurile formulate către petenți, Serviciul Petiții a informat petenții cu privire la această situație, implicit cu privire la drepturile și obligațiile ce decurg din cadrul legal aplicabil.

3. Piața instrumentelor și investițiilor financiare

În semestrul I al anului 2019, pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare s-au primit în total **118 petiții**, în **creștere cu 6,31%** față de numărul petițiilor înregistrate în semestrul I al anului 2018:

- au fost soluționate în mod unic pe petent 76 petiții, în scădere cu 24% față de semestrul I al anului 2018;
- 42 petiții au fost clasate sau conexe, în conformitate cu prevederile OG nr. 27/2002 și procedurile interne ale A.S.F.

Tabel nr. 3.1: Numărul total al petițiilor înregistrate la A.S.F. pe piața instrumentelor și investițiilor financiare în semestrul I al anului 2019, comparativ cu numărul total al petițiilor înregistrate în semestrul I al anului 2018, cu evidențierea acestora pe categorii de petiții

Nr. crt.	Categorii de petiții	Numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2018	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2018 (%)	Numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2019 (%)	Creșterea / Scăderea numărului total al petițiilor în Sem. I 2019 față de numărul total al petițiilor din Sem. I 2018 (%)
1	Petiții analizate în mod unic pe petent	100	90,09%	76	64,41%	-24,00%
2	Petiții clasate conform OG 27/2002 și procedurilor interne A.S.F.	11	9,91%	42	35,59%	281,82%
	Total petiții	111	100,00%	118	100,00%	6,31%

Din punct de vedere al provenienței petițiilor înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2019 pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare, se constată că 73,73% dintre acestea au fost transmise de către petenți – în nume propriu, restul fiind transmise prin alte entități, așa cum este prezentat în tabelul 3.2.

Tabel nr. 3.2.: Repartizarea numărului de petiții înregistrate pe piața instrumentelor și investițiilor financiare în semestrul I al anului 2019 în funcție de proveniența petițiilor

Nr. crt.	Proveniența petițiilor	Numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor transmise de o anumită entitate în numărul total al petițiilor înregistrate în Sem. I 2019 (%)
1	Petiții transmise de petenți în nume propriu	87	73,73%
2	Petiții transmise prin împuterniciți ai petenților și cabinete de avocatură	4	3,39%
3	Petiții transmise prin Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, alte asociații și fundații pentru protecția consumatorilor	4	3,39%
4	Petiții transmise prin Administrația Prezidențială, Parlamentul României, Guvernul României și Avocatul Poporului	6	5,08%
5	Altele	17	14,41%
	Total	118	100,00%

Analiza petițiilor unice înregistrate la A.S.F.

Repartiția petițiilor unice pe **tipuri de entități reclamate** arată că 25% au fost petiții transmise pentru emitenți, 18,42% fiind petiții înregistrate pentru entități neautorizate, situație evidențiată în tabelul nr. 3.3 de mai jos.

Tabel nr. 3.3: Numărul total al petițiilor înregistrate la A.S.F. pe piața instrumentelor și investițiilor financiare în semestrul I al anului 2019, comparativ cu numărul total al petițiilor înregistrate în semestrul I al anului 2018, cu evidențierea acestora pe tipuri de entități reclamate

Nr. crt.	Tipuri de Entități	Numărul petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2018	Ponderea numărului petițiilor unice în funcție de Entitatea reclamată în numărul total al petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2018 (%)	Numărul petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor unice în funcție de Entitatea reclamată în numărul total al petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2019 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor unice înregistrate pentru o anumită Entitate în Sem. I 2019 față de numărul petițiilor unice înregistrate pentru Entitate în Sem. I 2018 (%)
1	Emitenți	20	20,00%	19	25,00%	-5,00%
2	Societate de servicii de investiții financiare	6	6,00%	8	10,53%	33,33%
3	Servicii Entități neautorizate	8	8,00%	14	18,42%	75,00%
4	Altele	66	66,00%	35	46,05%	-46,97%
	Total	100	100,00%	76	100,00%	-24,00%

În ceea ce privește **tipurile de operațiuni reclamate** de către petenți în semestrul I al anului 2019, s-a constatat că cele mai multe petiții au vizat efectuarea tranzacțiilor pe piața Forex a serviciilor prestate de entități neautorizate (18,42%), respectiv verificarea deținerilor de acțiuni / plată dividend (15,79%).

Încadrarea petițiilor primite pe ”Tipuri de operațiuni” este prezentată în tabelul nr. 3.4.

Tabel nr. 3.4: Numărul total al petițiilor înregistrate la A.S.F. pe piața instrumentelor și investițiilor financiare în semestrul I al anului 2019, comparativ cu numărul total al petițiilor înregistrate în semestrul I al anului 2018, cu evidențierea acestora pe tipuri de operațiuni reclamate

Nr. crt.	Tipuri de Operațiuni	Numărul petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2018	Ponderea numărului petițiilor unice funcție de Tipul Operațiunii în numărul total al petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2018 (%)	Numărul petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor unice funcție de Tipul Operațiunii în numărul total al petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2019 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor unice funcție de Tipul Operațiunii înregistrate în Sem. I 2019 față de numărul petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2018 (%)
1	Conduită SSIF / firme de investiții	6	6,00%	5	6,58%	-16,67%
2	Convocare și desfășurare AGA	13	13,00%	1	1,32%	-92,31%
3	Respectare drepturi acționari	5	5,00%	6	7,89%	20,00%
4	Verificare dețineri acțiuni/plată dividend	33	33,00%	12	15,79%	-63,64%
5	Activități societăți administrare investiții / Fonduri de investiții	6	6,00%	6	7,89%	0,00%
6	Forex servicii prestate de entități neautorizate	7	7,00%	14	18,42%	100,00%
7	Obligații de transparență	4	4,00%	3	3,95%	-25,00%
8	Diverse (inclusiv propuneri)	26	26,00%	29	38,16%	11,54%
	Total	100	100,00%	76	100,00%	-24,00%

Modalitatea de soluționare a petițiilor instrumentate

Din totalul petițiilor analizate în mod unic, **65 petiții (85,53%) au fost finalizate în favoarea petenților** - 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 11 petiții.

Tabel nr. 3.5: Modalitatea de finalizare a petițiilor înregistrate la A.S.F. pe piața instrumentelor și investițiilor financiare în semestrul I al anului 2019, comparativ cu numărul total al petițiilor înregistrate în semestrul I al anului 2018

Nr. crt.	Tipuri de petiții în funcție de modalitatea de soluționare	Numărul petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2018	Ponderea numărului petițiilor unice soluționate în numărul total al petițiilor unice analizate în Sem. I 2018 (%)	Numărul petițiilor unice înregistrate în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor unice soluționate în numărul total al petițiilor unice analizate în Sem. I 2019 (%)
1	Petiții soluționate favorabil	99	99,00%	65	85,53%
2	Petiții soluționate nefavorabil sau constatate ca fiind neîntemeiate	1	1,00%	11	14,47%
	TOTAL	100	100,00%	76	100,00%

Aspecte identificate în activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor aferente pieței instrumentelor și investițiilor financiare în semestrul I al anului 2019

În activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor aferente pieței instrumentelor și investițiilor financiare au fost identificate **deficiențe** 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

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

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

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.

Situația numărului petițiilor înregistrate la ASF în semestrul I al anului 2019 raportat la numărul dosarelor de daună avizate de societăți în această perioadă, pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții unice la ASF

Conform datelor înregistrate la ASF, numărul total al dosarelor de daună avizate în Sem. I 2019 este de 775.974.

Nr. crt.	Societatea de asigurare	Clasa de asigurare	Număr dosare de daună avizate de societate în Sem. I 2019	Număr petiții unice soluționate favorabil în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor unice soluționate favorabil în Sem. I 2019 în numărul dosarelor de daună avizate în Sem. I 2019 (%)	Număr petiții unice soluționate nefavorabil sau constatate ca fiind neîntemeiate în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor unice soluționate nefavorabil sau constatate neîntemeiate în Sem. I 2019 în numărul dosarelor de daună avizate în Sem. I 2019 (%)
1	ALLIANZ – ȚIRIAC S.A.		147.132	59	0,040%	106	0,072%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte Verde)	11.074	45	0,406%	66	0,596%
		2. Asigurări tip CASCO	38.323	5	0,013%	16	0,042%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	7.062	5	0,071%	8	0,113%
		4. Alte forme de asigurări generale	87.550	4	0,005%	13	0,015%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață	3.123	0	0,000%	3	0,096%
2	ASIROM VIG S.A.		83.994	189	0,225%	277	0,330%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte Verde)	10.382	168	1,618%	245	2,360%
		2. Asigurări tip CASCO	11.396	6	0,053%	9	0,079%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	1.740	9	0,517%	5	0,287%
		4. Alte forme de asigurări generale	307	4	1,303%	11	3,583%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață	60.169	2	0,003%	7	0,012%
3	CITY INSURANCE S.A.		84.929	1.231	1,449%	915	1,077%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte Verde)	78.857	1.178	1,494%	863	1,094%
		2. Asigurări tip CASCO	3.866	29	0,750%	20	0,517%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	1.450	14	0,966%	17	1,172%
		4. Alte forme de asigurări generale	756	10	1,323%	15	1,984%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață	0	0	0,000%	0	0,000%
4	EUROINS ROMANIA S.A.		66.444	2.434	3,663%	1.313	1,976%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte Verde)	65.371	2.423	3,707%	1.299	1,987%
		2. Asigurări tip CASCO	119	2	1,681%	1	0,840%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	546	6	1,099%	8	1,465%

		4. Alte forme de asigurări generale	408	3	0,735%	5	1,225%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață	0	0	0,000%	0	0,000%
Nr. crt.	Societatea de asigurare	Clasa de Asigurare	Număr dosare de daună avizate de societate în Sem. I 2019	Număr petiții unice soluționate favorabil în Sem. I 2019	<i>Ponderea numărului petițiilor unice soluționate favorabil în Sem. I 2019 în numărul dosarelor de daună avizate în Sem. I 2019 (%)</i>	Număr petiții unice soluționate nefavorabil sau constatate neîntemeiate în Sem. I 2019	<i>Ponderea numărului petițiilor unice soluționate nefavorabil sau constatate neîntemeiate în Sem. I 2019 în numărul dosarelor de daună avizate în Sem. I 2019 (%)</i>
5	GENERALI ROMANIA S.A.	TOTAL	42.370	34	0,080%	69	0,163%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte Verde)	7.235	20	0,276%	44	0,608%
		2. Asigurări tip CASCO	15.506	4	0,026%	6	0,039%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	2.946	4	0,136%	10	0,339%
		4. Alte forme de asigurări generale	12.489	5	0,040%	6	0,048%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață	4.194	1	0,024%	3	0,072%
6	GRAWE ROMÂNIA S.A.	TOTAL	18.579	35	0,188%	51	0,275%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte Verde)	6.101	33	0,541%	46	0,754%
		2. Asigurări tip CASCO	243	0	0,000%	0	0,000%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	365	1	0,274%	3	0,822%
		4. Alte forme de asigurări generale	119	0	0,000%	0	0,000%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață	11.751	1	0,009%	2	0,017%
7	GROUPAMA ASIGURARI S.A.	TOTAL	52.434	45	0,086%	81	0,154%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte Verde)	10.751	32	0,298%	57	0,530%
		2. Asigurări tip CASCO	30.580	5	0,016%	6	0,020%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	4.227	5	0,118%	8	0,189%
		4. Alte forme de asigurări generale	5.234	3	0,057%	8	0,153%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață	1.642	0	0,000%	2	0,122%
8	OMNIASIG VIG S.A.	TOTAL	87.466	147	0,168%	247	0,282%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte Verde)	14.667	116	0,791%	211	1,439%
		2. Asigurări tip CASCO	36.147	19	0,053%	23	0,064%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	4.058	5	0,123%	9	0,222%
		4. Alte forme de asigurări generale	32.594	7	0,021%	4	0,012%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață	0	0	0,000%	0	0,000%
9	UNIQA ASIGURARI S.A.	TOTAL	26.749	25	0,093%	40	0,150%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte Verde)	2.345	17	0,725%	18	0,768%
		2. Asigurări tip CASCO	20.541	4	0,019%	16	0,078%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	2.934	4	0,136%	5	0,170%

		4. Alte forme de asigurări generale	929	0	0,000%	1	0,108%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață	0	0	0,000%	0	0,000%

Situația numărului petițiilor soluționate favorabil, raportat la cota totală de piață și la numărul contractelor în vigoare la data de 30.06.2019, pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții unice la ASF în semestrul I al anului 2019

Nr. crt.	Societatea de Asigurare	Clasa de asigurare	Cota totală de piață în Sem. I 2019	Număr petiții unice soluționate favorabil în Sem. I 2019	Număr contacte în vigoare la data de 30.06.2019	Ponderea numărului petițiilor unice soluționate favorabil în Sem. I 2019 în numărul contractelor în vigoare la data de 30.06.2019 (%)
1	ALLIANZ-TIRIAC S.A.	TOTAL	12,77%	59	2.178.844	0,003%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte Verde)		45	302.672	0,015%
		2. Asigurări tip CASCO		5	328.713	0,002%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		5	614.573	0,001%
		4. Alte forme de asigurări generale		4	798.629	0,001%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		0	134.257	0,000%
2	ASIROM VIG S.A.	TOTAL	5,13%	189	930.148	0,020%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte Verde)		168	279.187	0,060%
		2. Asigurări tip CASCO		6	90.029	0,007%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		9	291.960	0,003%
		4. Alte forme de asigurări generale		4	169.307	0,002%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		2	99.665	0,002%
3	CITY INSURANCE S.A.	TOTAL	17,17%	1.231	2.682.260	0,046%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte Verde)		1.178	1.980.893	0,059%
		2. Asigurări tip CASCO		29	123.150	0,024%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		14	185.792	0,008%
		4. Alte forme de asigurări generale		10	392.425	0,003%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		0	0	0,000%
4	EUROINS ROMANIA S.A.	TOTAL	11,51%	2.434	3.027.244	0,080%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte Verde)		2.423	2.434.422	0,100%
		2. Asigurări tip CASCO		2	1.435	0,139%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		6	76.871	0,008%
		4. Alte forme de asigurări generale		3	514.516	0,001%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		0	0	0,000%
5	GENERALI ROMANIA S.A.	TOTAL	6,51%	34	673.400	0,005%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte Verde)		20	184.565	0,011%
		2. Asigurări tip CASCO		4	67.293	0,006%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		4	188.647	0,002%
		4. Alte forme de asigurări generale		5	82.058	0,006%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		1	150.837	0,001%
6	GRAWE ROMÂNIA S.A.	TOTAL	1,25%	3	295.169	0,001%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte Verde)		0	166.619	0,000%
		2. Asigurări tip CASCO		34	333	10,210%

		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		20	8.857	0,226%
		4. Alte forme de asigurări generale		4	21.347	0,019%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		4	98.013	0,004%
Nr. crt.	Societatea de Asigurare	Clasa de asigurare	Cota totală de piață în Sem. I 2019	Număr petiții unice soluționate favorabil în Sem. I 2019	Număr contacte în vigoare la data de 30.06.2019	Ponderea numărului petițiilor unice soluționate favorabil în Sem. I 2019 în numărul contractelor în vigoare la data de 30.06.2019 (%)
7	GROUPAMA ASIGURARI S.A.	TOTAL	9,97%	45	879.593	0,005%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte Verde)		32	336.075	0,010%
		2. Asigurări tip CASCO		5	133.602	0,004%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		5	362.024	0,001%
		4. Alte forme de asigurări generale		3	34.636	0,009%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		0	13.256	0,000%
8	OMNIASIG VIG S.A.	TOTAL	11,70%	147	1.328.565	0,011%
	I. Asigurari generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte Verde)		116	380.188	0,031%
		2. Asigurări tip CASCO		19	174.613	0,011%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		5	242.879	0,002%
		4. Alte forme de asigurări generale		7	530.885	0,001%
	II. Asigurari de viata	Asigurări de viață		0	0	0,000%
9	UNIQA ASIGURARI S.A.	TOTAL	3,41%	25	308.001	0,008%
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte Verde)		17	56.842	0,030%
		2. Asigurări tip CASCO		4	50.898	0,008%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		4	102.292	0,004%
		4. Alte forme de asigurări generale		0	97.969	0,000%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		0	0	0,000%

Conform datelor înregistrate la A.S.F., numărul total de contracte în vigoare la data de 30.06.2019 este de 15.551.834.