

Indicatori privind protecția consumatorilor de servicii financiare nebankare



Cuprins

1. Situația petițiilor înregistrate la ASF în trimestrul I 2019.....	2
2. Indicatorilor specifici activității de protecție a consumatorilor calculați pentru piața asigurărilor – reasigurărilor pentru anul 2018.....	11
3. Analiza perioadei de plată și soluționare a dosarelor de daună avizate la asigurători în baza contractelor de asigurare obligatorie RCA în trimestrul IV 2018.....	13

1. Situația petițiilor înregistrate la ASF în trimestrul I 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 ASF.

Această activitate are ca obiective, pe lângă soluționarea efectivă a aspectelor reclamate de petenți și identificarea/monitorizarea permanentă a deficiențelor la nivel de entitate supravegheată și/sau reglementată de ASF, în scopul stabilirii măsurilor care se impun pentru remedierea lor.

În trimestrul I al anului 2019, ASF a primit un număr total de **5.087 petiții**, repartizate astfel:

- 92,67% petiții pentru piața asigurărilor-reasigurărilor;
- 6,49% petiții pentru piața pensiilor private;
- 0,84% petiții pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare.

Tabel nr. 1.1. Numărul total al petițiilor înregistrate la ASF în trimestrul I al anului 2019 evidențiat pe fiecare dintre piețele supravegheate de ASF

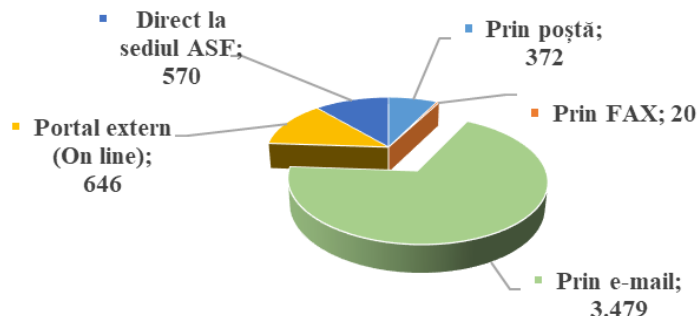
Nr. crt.	Domeniul de activitate	Numărul total al petițiilor înregistrate în Trim. I 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pentru piața de activitate în numărul total al petițiilor înregistrate în Trim. I 2019 (%)
1	Piața asigurărilor-reasigurărilor	4.714	92,67%
2	Piața pensiilor private	330	6,49%
3	Piața instrumentelor și investițiilor financiare	43	0,84%
	Total Petiții	5.087	100,00%

Din punct de vedere al **canalelor de primire a petițiilor la ASF** se constată că 68,39% dintre acestea au fost primite prin e-mail, 12,70% au fost primite pe portalul extern, 11,21% dintre petiții s-au primit direct la sediul ASF, 7,31% dintre petiții s-au primit prin poștă și un procent de 0,39% dintre petiții s-au primit prin fax, așa cum este prezentat în tabelul și graficul de mai jos:

Tabel nr. 1.2. Canalele de primire a petițiilor în trimestrul I al anului 2019 și repartizarea acestora pe piețele supravegheate de ASF

Nr. Crt.	Canal de primire a petițiilor la ASF în trimestrul I al anului 2019	Piața asigurărilor-reasigurărilor	Piața pensiilor private	Piața instrumentelor și investițiilor financiare	Număr total petiții înregistrate în trimestrul I al anului 2019	Ponderea petițiilor primite în Trim. I 2019, pe fiecare canal de primire în numărul total al petițiilor înregistrate la ASF în Trim. I 2019 (%)
1	Prin poștă	353	11	8	372	7,31%
2	Prin FAX	17	1	2	20	0,39%
3	Prin e-mail	3.164	288	27	3.479	68,39%
4	Portal extern (On line)	614	28	4	646	12,70%
5	Direct la sediul ASF	566	2	2	570	11,21%
	TOTAL 2018	4.714	330	43	5.087	100,00%

Grafic nr. 1.1. Canale de primire a petițiilor în trimestrul I al anului 2019



În trimestrul I al anului 2019, din numărul total al petițiilor, **68,06%** au fost transmise de către **persoane fizice**, iar **31,94%** au fost transmise de către **persoane juridice**.

Tabel nr. 1.3. Repartizarea pe piețele de activitate reglementate de ASF a numărului de petiții înregistrate în trimestrul I al anului 2019 în funcție de calitatea persoanei reclamante

Nr. crt.	Domeniul de activitate	Numărul total al petițiilor înregistrate în trimestrul I al anului 2019	Număr petiții transmise de persoane fizice	Număr petiții transmise de persoane juridice
1	Piața asigurărilor -reasigurărilor	4.714	3.097	1.617
	<i>Ponderea numărului petițiilor transmise în numărul total al petițiilor înregistrate pe piața asigurărilor - reasigurărilor (%)</i>	100,00%	65,70%	34,30%
2	Piața pensiilor private	330	327	3
	<i>Ponderea numărului petițiilor transmise în numărul total al petițiilor înregistrate pe piața pensiilor private (%)</i>	100,00%	99,09%	0,91%
3	Piața instrumentelor și investițiilor financiare	43	38	5
	<i>Ponderea numărului petițiilor transmise în numărul total al petițiilor înregistrate pe piața instrumentelor și investițiilor financiare (%)</i>	100,00%	88,37%	11,63%
	Total Petiții	5.087	3.462	1.625
	<i>Ponderea numărului petițiilor transmise în numărul total al petițiilor înregistrate la ASF în Trim. I 2019 (%)</i>	100,00%	68,06%	31,94%

Proveniența petițiilor înregistrate la ASF în trimestrul I al anului 2019

Din punct de vedere al provenienței petițiilor înregistrate la ASF în trimestrul I al anului 2019, se evidențiază următoarele tipuri de petenți:

- 84,88% din totalul petițiilor au fost transmise de către petenți (persoane fizice sau juridice), în nume propriu;

- 11,40% 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;
- 0,53% 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;
- 1,00% au fost transmise de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor/alte Asociații și Fundații pentru Protecția Consumatorilor;
- 0,16% prin Administrația Prezidențială, Parlamentul României și Guvernul României
- 2,03% prin brokeri de asigurare, autorități de supraveghere din Uniunea Europeană, Biroul Asigurătorilor de Autovehicule din România (BAAR), alte entități.

Tabel nr. 1.4. Repartizarea petițiilor înregistrate în trimestrul I al anului 2019 în funcție de proveniența acestora, pe tipuri de petenți

Nr. crt.	Proveniența petițiilor înregistrate la ASF în trimestrul I al anului 2019	Numărul total al petițiilor înregistrate în Trim. I 2019	Ponderea numărului petițiilor transmise de o anumită entitate în numărul total al petițiilor înregistrate în Trim. I 2019 (%)
1	Petiții transmise de petenți în nume propriu	4.318	84,88%
2	Petiții transmise prin împuterniciți ai petenților și cabinete de avocatură	580	11,40%
3	Petiții transmise prin unități service auto	27	0,53%
4	Petiții transmise prin Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, alte Asociații și Fundații pentru Protecția Consumatorilor	51	1,00%
5	Petiții transmise prin brokeri de asigurare, autorități de supraveghere din Uniunea Europeană, Biroul Asigurătorilor de Autovehicule din România (BAAR)	4	0,08%
6	Petiții transmise prin Administrația Prezidențială, Parlamentul României și Guvernul României	8	0,16%
7	Altele	99	1,95%
	Total	5.087	100,00%

1.1. Piața asigurărilor – reasigurărilor

În trimestrul I al anului 2019 pentru piața asigurărilor–reasigurărilor s-a primit în total un număr de **4.714** petiții.

- au fost înregistrate în mod **unic pe petent**, analizate și soluționate **3.900** petiții transmise de către asigurați/păgubiți, petiții care intră în sfera de competență a ASF;
- au fost clasate sau conexe 814 petiții, în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 27/2002 și procedurile interne ASF.

Tabel nr. 1.5. Numărul total al petițiilor înregistrate la ASF în trimestrul I al anului 2019, cu evidențierea acestora pe categorii de petiții

Nr. crt.	Categorii de petiții	Numărul total al petițiilor înregistrate în Trim. I 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pentru piața de activitate în numărul total al petițiilor înregistrate în Trim. I 2019 (%)
1	Petiții analizate în mod unic pe petent	3.900	82,73%
2	Petiții clasate/conexate conform OG 27/2002 și procedurilor interne	814	17,27%
	Total Petiții	4.714	100,00%

În funcție de calitatea juridică a persoanei reclamante, se constată că 65,70% din numărul total al petițiilor au fost transmise de către persoane fizice, iar 34,30% au fost transmise de către persoane juridice.

Din punct de vedere al provenienței petițiilor înregistrate la ASF în trimestrul I al anului 2019 pentru piața asigurărilor - reasigurărilor, se constată că 84,41% dintre acestea au fost transmise de către petenți (persoane fizice sau juridice) în nume propriu, 12,30% au fost transmise prin împuterniciți/cabinete de avocatură, 0,57% au fost transmise de unități de reparații auto, 1,08% au fost transmise de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor/alte Asociații și Fundații pentru Protecția Consumatorilor, 0,08% au fost transmise de Administrația Prezidențială, Parlamentul României și Guvernul României, 1,54% au fost transmise de către brokeri de asigurare, Autorități de Supraveghere din Uniunea Europeană, Biroul Asigurătorilor de Autovehicule din România (BAAR), alte entități.

Tabel nr. 1.6. Proveniența petițiilor înregistrate la ASF pentru piața asigurărilor – reasigurărilor în trimestrul I al anului 2019

Nr. crt.	Proveniența petițiilor înregistrate la ASF în trimestrul I al anului 2019	Piața asigurărilor-reasigurărilor	Ponderea numărului petițiilor transmise de o anumită entitate în numărul total al petițiilor înregistrate pe piața asigurărilor - reasigurărilor (%)
1	Petiții transmise de petenți în nume propriu	3.979	84,41%
2	Petiții transmise prin împuterniciți ai petenților și cabinete de avocatură	580	12,30%
3	Petiții transmise prin unități service auto	27	0,57%
4	Petiții transmise prin Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, alte Asociații și Fundații pentru Protecția Consumatorilor	51	1,08%
5	Petiții transmise prin brokeri de asigurare, autorități de supraveghere din Uniunea Europeană, Biroul Asigurătorilor de Autovehicule din România (BAAR)	4	0,08%
6	Petiții transmise prin Administrația Prezidențială, Parlamentul României și Guvernul României	4	0,08%
7	Altele	69	1,46%
	Total	4.714	100,00%

Nemulțumirile exprimate de către petenți

Aspectul cel mai des reclamat de către petenți în trimestrul I al anului 2019 a fost nerespectarea Normelor RCA/Condițiilor contractuale, aspect regăsit în 3.102 cazuri (79,54%). Printre alte aspecte sesizate s-au numărat și neplata/plata parțială a despăgubirilor/valorilor de răscumpărare solicitate de către asigurați/păgubiți (11,49%), respectiv solicitări de informații despre sistemul bonus / malus (2,77%) sau solicitări de recalculare a valorii despăgubirilor (0,95%).

Tabel nr. 1.7. Numărul petițiilor unice înregistrate la ASF în trimestrul I al anului 2019, cu evidențierea acestora pe speța reclamată

Nr. Crt.	Speța reclamată (Obiectul petiției)	Numărul petițiilor unice înregistrate în Trim. I 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pentru o anumită speță în numărul total al petițiilor unice înregistrate la ASF în Trim. I 2019 (%)
1	Diverse (reclamă negativă, propuneri)	19	0,49%
2	Informații referitoare la dosare deschise la Fondul de Garantare a Asiguraților	2	0,05%
3	Informații referitoare la Sistemul bonus-malus	108	2,77%
4	Neplată/ plată parțială valoare despăgubire / răscumpărare	448	11,49%
5	Restituire diferență primă de asigurare	8	0,20%
6	Nerespectarea Normelor ASF/Condițiilor contractuale	3.102	79,54%
7	Polițe de asigurare dublate, nule, false, reziliate	20	0,51%
8	Recalculare valoare despăgubire/ răscumpărare	37	0,95%
9	Valori necompletate pentru speță, la nivel de lucrare	156	4,00%
	TOTAL	3.900	100,00%

Structura petițiilor în funcție de clasa de asigurare

Tabel nr. 1.8. Numărul petițiilor unice înregistrate la ASF în trimestrul I al anului 2019, cu evidențierea acestora pe clase de asigurări

Nr. Crt.	Clasa de asigurare la care se face referire în petiție	Numărul petițiilor unice înregistrate în Trim. I 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pentru o anumită clasă de asigurare în numărul total al petițiilor unice înregistrate la ASF în Trim. I 2019 (%)
I	Asigurări generale (1+2+3+4)	3.848	98,67%
1	Asigurări facultative auto tip CASCO	83	2,13%
2	Asigurări obligatorii auto - RCA și Carte verde	3.548	90,97%
3	Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	97	2,49%
4	Alte forme de asigurări generale	120	3,08%
II	Asigurări de viață	52	1,33%
	Total asigurări generale și de viață (I + II)	3.900	100,00%

În trimestrul I al anului 2019, cea mai mare pondere o dețin petițiile înregistrate pe **clasa asigurărilor generale**, cu un număr de **3.848, reprezentând 98,67%** din numărul total al petițiilor înregistrate la ASF 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 3.548 petiții (90,97%).

Pentru clasa asigurărilor facultative **casco** în trimestrul I al anului 2019 s-au înregistrat 83 petiții, în timp ce pentru clasa **asigurărilor de incendii și alte daune la proprietăți** s-au înregistrat 97 petiții.

Pentru clasa **asigurărilor de viață** au fost înregistrate 52 petiții (1,33%).

Modalitatea de finalizare a petițiilor

Ponderea **numărului petițiilor finalizate în favoarea petenților** în numărul total al petițiilor unice soluționate în trimestrul I al anului 2019 a fost de **55,44%** (respectiv 2.162 petiții). Dintre acestea, 60,55% 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.).

Au fost constatate ca neîntemeiat formulate sau nefavorabile **1.738 petiții (44,56%)**, reprezentând **spețe asupra cărora ASF nu are capacitatea de intervenție în aplicarea legislației actuale**, după cum urmează:

- 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 asiguratorilor și/sau ale expertizelor tehnice efectuate de experți tehnici autorizați, care nu au confirmat dinamica accidentelor declarată de părți. Potrivit competențelor legale, ASF 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).

Structura petițiilor în funcție de entitatea reclamată

Din datele înregistrate reiese că 99,67% din numărul petițiilor analizate în trimestrul I al anului 2019 au fost îndreptate împotriva societăților de asigurare și 0,33% împotriva intermediarilor principali.

Tabel nr.1.9. Analiza numărului petițiilor unice înregistrate la ASF pentru societățile de asigurare cu cele mai multe petiții în Trim. I 2019 raportate la numărul contractelor în vigoare la data de 31.03.2019 și la numărul daunelor avizate

	Număr contracte în vigoare la 31.03.2019	Număr daune avizate în Trim. I 2019	Numărul petițiilor unice înregistrate în Trim. I 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrate în numărul total al contractelor, în vigoare la data de 31.03.2019 (%)	Ponderea numărului petițiilor înregistrate în numărul total al dosarelor de daună avizate în Trim. I. 2019 (%)
Total perioadă	15.206.456	367.540	3.900	0,03%	1,06%

Din analiza datelor raportate de către societățile de asigurare la ASF se constată că cele 3.900 petiții analizate și soluționate în mod unic pe petent reprezintă 1,07% din numărul total al dosarelor de daune avizate de către asigurători în trimestrul I al anului 2019 (364.386) și 0,03% din numărul total al contractelor de asigurare aflate în vigoare la 31.03.2019 (15.206.456 contracte).

1.2. Piața pensiilor private

În trimestrul I al anului 2019 pentru piața pensiilor private s-a înregistrat un număr de **330 petiții**:

- au fost instrumentate/soluționate în mod **unic pe petent un număr de 318 petiții**;
- 12 petiții au fost clasate sau conexe, conform prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 și procedurilor interne ASF.

Tabel nr. 1.10. Numărul total al petițiilor înregistrate la ASF în trimestrul I al anului 2019, cu evidențierea acestora pe categorii de petiții

Nr. crt.	Categorii de petiții	Numărul total al petițiilor înregistrate în Trim. I 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrate în Trim. I 2019 (%)
1	Petiții analizate în mod unic pe petent	318	96,36%
2	Petiții clasate/ conexe conform OG 27/2002 și procedurilor interne	12	3,64%
	Total Petiții	330	100,00%

Din punct de vedere al provenienței petițiilor înregistrate la ASF în trimestrul I al anului 2019 pentru piața pensiilor private, se constată că 91,51% dintre acestea au fost transmise de către petenți, 0,91% au fost transmise de Administrația Prezidențială, Parlamentul României și Guvernul României, 7,58% prin alte entități.

Tabel nr. 1.11. Repartizarea numărului de petiții pe piața pensiilor private, înregistrate în trimestrul I al anului 2019, în funcție de proveniența petițiilor

Nr. crt.	Proveniența petițiilor înregistrate la ASF în trimestrul I al anului 2019	Piața pensiilor private	Ponderea numărului petițiilor transmise de o anumită entitate în numărul total al petițiilor înregistrate pe piața pensiilor private (%)
1	Petiții transmise de petenți în nume propriu	302	91,51%
2	Prin Administrația Prezidențială, Parlamentul României și Guvernul României	3	0,91%
3	Altele	25	7,58%
	Total	330	100,00%

În ceea ce privește **tipul fondului de pensii** la care se face referire în petiții, se constată că în trimestrul I al anului 2019 au fost înregistrate **278 petiții** (87,42%) **privind Pilonul II**, în timp ce petițiile transmise de către participanții care au aderat la un fond de pensii facultative (**Pilonul III**) reprezintă 1,26% din total.

Tabel nr. 1.12. Tipul fondului de pensii la care fac referire petițiile înregistrate la ASF în trimestrul I al anului 2019 pentru piața pensiilor private.

Nr. crt.	Tipul fondului de pensii	Număr petiții unice înregistrate în Trim. I 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe un fond de pensii în numărul total de petiții analizate în Trim. I 2019 (%)
1	Fond pensii administrate privat - Pilon II	278	87,42%
2	Fond pensii facultative - Pilon III	4	1,26%
3	Petiții care nu vizează niciun fond de pensii	36	11,32%
	Total	318	100,00%

Modalitatea de finalizare a petițiilor

Din totalul petițiilor analizate în mod unic, un număr de **315 petiții** au fost finalizate **în favoarea petenților**, respectiv s-au putut determina soluții favorabile, întemeiate legal. Pentru acestea, ASF a avut temei cadrul normativ corespunzător rezolvării solicitărilor petenților, realizând demersurile legale în acest sens. Un număr de 3 petiții au fost constatate ca neîntemeiate formulate.

1.3. Piața de capital

În trimestrul I al anului 2019, pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare s-a primit în total un număr de **43 petiții**:

- au fost soluționate în mod unic pe petent un număr de 25 petiții;
- 18 petiții au fost clasate sau conexe, în conformitate cu prevederile OG nr. 27/2002 și procedurile interne ASF.

Tabel nr. 1.13. Numărul total al petițiilor înregistrate la ASF pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare în trimestrul I al anului 2019, cu evidențierea acestora pe categorii de petiții

Nr. crt.	Categorii de petiții	Numărul total al petițiilor înregistrate în Trim. I 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrate în Trim. I 2019 (%)
1	Petiții analizate în mod unic pe petent	25	58,14%
2	Petiții clasate conform OG 27/2002 și procedurilor interne	18	41,86%
	Total Petiții	43	100,00%

Din punct de vedere al provenienței petițiilor înregistrate la ASF în trimestrul I al anului 2019 pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare, se constată că 86,05% dintre acestea au fost transmise de către petenți, 2,33% au fost transmise de Administrația Prezidențială, Parlamentul României și Guvernul României, 11,63% prin alte entități.

Tabel nr. 1.14. Repartizarea numărului de petiții înregistrate pe piața instrumentelor și investițiilor financiare, în trimestrul I al anului 2019, în funcție de proveniența petițiilor

Nr. crt.	Proveniența petițiilor înregistrate la ASF în trimestrul I al anului 2019	Piața instrumentelor și investițiilor financiare	Ponderea numărului petițiilor transmise de o anumită entitate în numărul total al petițiilor înregistrate pe piața instrumentelor și investițiilor financiare (%)
1	Petiții transmise de petenți în nume propriu	37	86,04%
2	Prin Administrația Prezidențială, Parlamentul României și Guvernul României	1	2,33%
3	Altele	5	11,63%
	Total	43	100,00%

Repartiția petițiilor pe **tipuri de entități reclamate** arată că 20,93% dintre petițiile unice din trimestrul I al anului 2019 au fost înregistrate pentru emitenți, 18,60% fiind înregistrate pentru societăți de servicii de investiții financiare.

Tabel nr. 1.15. Numărul total al petițiilor înregistrate la ASF în trimestrul I al anului 2019, cu evidențierea acestora pe tipurile de entități reclamate

Nr. crt.	Tipuri de Entități	Număr petiții înregistrate în Trim. I 2019	Ponderea numărului petițiilor în funcție de Entitatea reclamată în numărul total al petițiilor în Trim. I 2019 (%)
1	Emitenți	9	20,93%
2	Societate de servicii de investiții financiare	8	18,60%
3	Servicii Entități neautorizate	7	16,28%
4	Altele	19	44,19%
	Total	43	100,00%

În ceea ce privește **tipurile de operațiuni reclamate** de către petenți în trimestrul I al anului 2019, s-a constatat că cele mai multe petiții, respectiv 11,63% dintre acestea, au vizat solicitarea verificării conduitei SSIF/firmelor de investiții, respectiv efectuarea tranzacțiilor pe piața Forex, a serviciilor prestate de entități neautorizate. Încadrarea petițiilor primite pe "Tipuri de operațiuni" este prezentată în tabelul de mai jos.

Tabel nr. 1.16. Numărul total al petițiilor înregistrate la ASF în trimestrul I al anului 2019 pentru piața instrumentelor și investițiilor, cu evidențierea acestora pe tipurile de operațiuni reclamate

Nr. crt.	Tipuri de Operațiuni	Număr petiții înregistrate în Trim. I 2019	Ponderea numărului petițiilor în funcție de Tipul Operațiunii în numărul total al petițiilor în Trim. I 2019 (%)
1	Conduită SSIF / firme de investiții	5	11,63%
2	Convocare și desfășurare AGA	2	4,65%
3	Respectare drepturi acționari	3	6,98%
4	Verificare dețineri acțiuni/plată dividend	3	6,98%
5	Activități Societăți administrare investiții / Fonduri de investiții	7	16,28%
6	Forex, servicii prestate de entități neautorizate	5	11,63%
7	Diverse (inclusiv propuneri)	18	41,86%
	Total	43	100,00%

Modalitatea de finalizare a petițiilor instrumentate

Din totalul petițiilor analizate în mod unic, un număr de **22 petiții (88%) au fost finalizate în favoarea petenților**, respectiv s-au putut determina soluții favorabile, întemeiate legal.

2. Indicatorilor specifici activității de protecție a consumatorilor calculați pentru piața asigurărilor – reasigurărilor pentru anul 2018

Pentru promovarea transparenței, a accesibilității și echității pentru consumatorii de produse financiare nebankare și pentru dezvoltarea principiilor și practicilor europene¹, este necesară o evaluare corectă a informațiilor rezultate din activitatea de soluționare a petițiilor, deoarece valorile absolute nu sunt relevante decât comparate, pentru indicare relativă a unei situații sau tendințe.

Acest obiectiv se realizează și pe baza numărului petițiilor înregistrate la ASF, prin calcularea a trei indicatori specifici care permit analiza poziției fiecărei entități supravegheate și/sau reglementate de către ASF în raport cu nivelul pieței, și anume:

- a) Indicatorul număr petiții/număr contracte - Ip/contracte
- b) Indicatorul număr petiții/număr daune avizate - Ip/daune
- c) Indicatorul număr petiții soluționate favorabil/număr daune avizate – Ipf/daune

Analiza indicatorilor specifici activității de protecție a consumatorilor pentru piața asigurărilor– reasigurărilor a fost efectuată pentru primele opt societăți de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la ASF, luând în calcul datele statistice din evidențele Autorității în ceea ce privește petițiile societăților de asigurare, precum și informațiile transmise ASF de către asigurători, prin raportările trimestriale, în ceea ce privește numărul daunelor avizate și al contractelor în vigoare la data de 31.12.2018. Astfel, au fost luate în calcul 7.415 petiții unice analizate și soluționate de ASF, petiții transmise doar pentru societățile de asigurare din România autorizate de ASF.

a) **Analiza valorilor Indicatorului număr petiții/număr contracte (Ip/c) arată următoarele:**

- Societăți de asigurare **cu un grad de conformare bun** - valori ale indicatorului mai mici sau egale cu nivelul de referință al pieței, de 100%:
 - 4 societăți;
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformare mediu** – valori între 101% și 200%:
 - 3 societăți;
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformare redus** – valori peste 200%:
 - o societate.

b) **Analiza valorilor Indicatorului număr petiții/număr daune avizate (Ip/d) arată următoarele:**

- Societăți de asigurare **cu un grad de conformare bun** - valori ale indicatorului mai mici sau egale cu nivelul de referință al pieței, de 100%:
 - 5 societăți;
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformare mediu** – valori între 101% și 200%:
 - nu se încadrează nicio societate;
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformare redus** – valori peste 200%:
 - 3 societăți.

¹ conceptul Business Conduct – în relația cu consumatorii (în care se urmărește dreptul la informare imparțială și corectă; dreptul de opțiune, bazată pe recomandări obiective și de calitate; dreptul de negociere)

c) **Analiza valorilor Indicatorului număr petiții soluționate favorabil/număr daune (Ip/d) arată următoarele:**

- Societăți de asigurare **cu un grad de conformare bun** - valori ale indicatorului mai mici sau egale cu nivelul de referință al pieței, de 100%:
 - 5 societăți;
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformare mediu** – valori între 101% și 200%:
 - nu se încadrează nicio societate;
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformare redus** – valori peste 200%:
 - 3 societăți.

3. Analiza perioadei de plată și soluționare a dosarelor de daună avizate la asigurători în baza contractelor de asigurare obligatorie RCA în trimestrul IV 2018

În conformitate cu prevederile Normei nr. 18/2017 *privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea societăților de asigurare și reasigurare și brokerilor de asigurare*, stipulate la articolul 5 alin. (11) lit. c), societățile de asigurare au obligația de a transmite la ASF trimestrial, în format electronic, situația privind dosarele de daună deschise în baza contractelor RCA (afere activității din România).

3.1. Aspecte generale privind piața asigurărilor obligatorii RCA

Potrivit legislației în vigoare, asigurătorii RCA au obligația de a despăgubi partea prejudiciată pentru prejudiciile suferite în urma accidentelor produse prin intermediul vehiculelor asigurate printr-un contract de asigurare obligatorie auto RCA, potrivit pretențiilor formulate în cererea de despăgubire, dovedite prin orice mijloc de probă.

Fără a se depăși limitele de despăgubire prevăzute în contractul de asigurare RCA, în condițiile în care evenimentul asigurat s-a produs în perioada de valabilitate a contractului de asigurare RCA, asigurătorii RCA acordă despăgubiri în formă bănească pentru:

- a) vătămări corporale sau deces, inclusiv pentru prejudicii fără caracter patrimonial;
- b) pagube materiale;
- c) pagube reprezentând consecința lipsei de folosință a vehiculului avariat;
- d) cheltuieli de judecată efectuate de către persoana păgubită

Pentru trimestrul IV al anului 2018, analiza la nivel de piață a modului de respectare a termenelor prevăzute de legislația specifică asigurării obligatorii RCA pentru plata despăgubirilor și pentru soluționarea dosarelor avizate a fost efectuată pe baza situațiilor dosarelor de daună deschise în baza contractelor RCA în perioada analizată și care îndeplinesc condițiile de acordare a despăgubirii, transmise de societățile de asigurare autorizate să practice acest tip de asigurare.

La realizarea acestei analize s-a ținut cont de modificările legislative intervenite în domeniul asigurărilor obligatorii RCA, respectiv de termenele impuse de actele normative aplicabile contractelor în baza cărora au fost avizate dosarele de daună.

3.2. Situația dosarelor de daună RCA avizate la societățile de asigurare

În trimestrul IV al anului 2018 au fost avizate **92.255 dosare de daună** la asigurătorii autorizați să practice asigurarea obligatorie auto RCA. La nivelul pieței asigurărilor RCA, ponderea numărului de dosare de daună avizate în numărul total al contractelor aflate în vigoare la sfârșitul perioadei este de 1,55%;

Din punct de vedere al obiectului pretențiilor de despăgubire formulate în cele **92.255 dosare** de daună RCA avizate în trimestrul IV al anului 2018, se constată că un număr de 81.866 dosare (88,74%)

au fost avizate pentru pagube materiale, 3.179 dosare (3,45%) pentru vătămări corporale/decese, iar 7.210 dosare (7,82%) reprezintă dosare de regres.

Raportat la modalitatea de finalizare a dosarelor de daună RCA avizate în trimestrul IV al anului 2018 se pot evidenția următoarele:

- Din punct de vedere al **soluțiilor stabilite de asigurători în dosarele de daună RCA avizate** în perioada analizată, la data transmiterii raportărilor către ASF, situația se prezintă astfel:
 - **60,58%** din total piață RCA (55.892 dosare) **sunt dosare de daună RCA plătite** de către societățile de asigurare până la data raportărilor;
 - **38,51%** din total piață RCA (35.527 dosare) sunt **dosare nefinalizate** la data raportărilor;
 - **0,91%** din total piață RCA (836 dosare) sunt **dosare respinse de la plată**.
- Din punct de vedere al **modalității de soluționare a dosarelor de daună RCA avizate** în trimestrul IV al anului 2018, situația este prezentată detaliat în tabelul de mai jos:

Tabel nr. 3.1. Distribuția pe societăți de asigurare a numărului dosarelor de daună RCA avizate în trimestrul IV al anului 2018 funcție de modalitatea de soluționare a acestora

Nr. crt.	Societatea de asigurare	Număr total dosare de daună RCA avizate în Trim. IV 2018	Număr total dosare de daună plătite			Număr dosare de daună nefinalizate			Număr total dosare de daună RCA respinse
			Număr total dosare de daună RCA plătite	Număr dosare de daună cu plată integrală	Număr dosare de daună cu plată parțială	Număr total dosare de daună RCA nefinalizate	Număr dosare de daună aflate în Instanța/Contestare	Număr dosare de daună incomplete la data transmiterii raportărilor	
	Total	92.255	55.892	53.194	2.698	35.527	763	34.764	836
	<i>Pondere numărului dosarelor de daună finalizate într-un anumit mod în numărul total al dosarelor de daună avizate la societate (%)</i>		<i>100,00%</i>	<i>95,17%</i>	<i>4,83%</i>	<i>100,00%</i>	<i>2,15%</i>	<i>97,85%</i>	

- Din punct de vedere al **obiectului pretențiilor de despăgubire** formulate în dosarele plătite în trimestrul IV al anului 2018, se constată că un număr de 49.642 dosare (88,82%) au fost avizate pentru pagube materiale, 983 dosare (1,76%) au fost avizate pentru vătămări corporale/decese, iar 5.264 dosare (9,42%) au fost dosare de regres.

Din punct de vedere al statutului juridic al persoanelor prejudiciate în dosarele de daună RCA avizate în trimestrul IV al anului 2018, se constată că **72,83%** dintre dosare au fost avizate de către persoane fizice, iar **27,17%** au fost avizate de către persoane juridice.

Tabel nr. 3.2. Situația comparativă a numărului dosarelor de daună RCA avizate în trimestrul IV al anului 2018 în funcție de statutul juridic al persoanelor prejudiciate față de trimestrul III al anului 2018

Perioada	Număr total dosare de daună RCA avizate	Număr dosare de daună RCA avizate de <u>persoane fizice</u>	Pondere numărului dosarelor de daună RCA avizate de <u>persoane fizice</u> din numărul total al dosarelor de daună RCA avizate în perioadă (%)	Număr dosare de daună RCA avizate de <u>persoane juridice</u>	Pondere numărului dosarelor de daună RCA avizate de <u>persoane juridice</u> din numărul total al dosarelor de daună RCA avizate în perioadă (%)
Trimestrul IV al anului 2018	92.255	67.189	72,83%	25.066	27,17%

3.3. Situația volumului despăgubirilor achitate/neachitate în trimestrul IV al anului 2018

Au fost achitate valori de despăgubire în sumă totală de 281.631.047 lei, din care 230.594.645 lei (81,88% din total) pentru pagube materiale, 13.610.213 lei (4,83% din total) pentru vătămări corporale și deces și 37.426.188 lei (13,29% din total) pentru dosare de regres.

Tabel nr. 3.3. Situația despăgubirilor achitate în trimestrul IV al anului 2018 de către societățile de asigurare până la data transmiterii raportărilor către ASF, cu evidențierea obiectului despăgubirii solicitate

Indicator	Număr total dosare de daună RCA plătite în Trim. IV 2018	Valoarea totală a despăgubirilor plătite pentru dosarele de daună RCA în Trim. IV 2018 (lei)	Număr dosare de daună RCA plătite pentru pagube materiale	Valoarea despăgubirilor plătite în dosare de daună RCA pentru pagube materiale (lei)	Număr dosare plătite pentru vătămări corporale / deces	Valoarea despăgubirilor plătite în dosare de daună RCA pentru vătămări corporale / deces (lei)	Număr dosare plătite pentru regres	Valoarea despăgubirilor plătite în dosare de daună RCA pentru regres (lei)
Valori totale piață RCA	55.889	281.631.047	49.642	230.594.645	983	13.610.213	5.264	37.426.188
<i>Pondere numărului dosarelor de daună RCA plătite pentru un anumit obiect al despăgubirii în numărul total al dosarelor de daună RCA plătite în Trim. IV 2018</i>	100,00%		88,82%		1,76%		9,42%	
<i>Pondere valorii despăgubirilor plătite în dosarele de daună RCA pentru un anumit obiect al despăgubirii în valoarea totală a despăgubirilor plătite în dosarele de daună RCA în Trim. IV 2018</i>		100,00%		81,88%		4,83%		13,29%

3.4. Situația numărului dosarelor de daună nefinalizate (neachitate)

La data transmiterii raportărilor către ASF un număr de **35.527 dosare de daună nu erau finalizate, valorile despăgubirilor oferite de către asigurători** ridicându-se la suma totală de **62.644.224 lei**, din care 53.469.323 lei (85,35%) în dosare de daună avizate pentru pagube materiale; 9.143.359 lei (14,60%) în dosare de daună avizate pentru vătămări corporale și deces, 31.543 lei (0,05%) în dosare de daună de regres.

Tabel nr. 3.4. Situația despăgubirilor oferite de către asigurători în dosarele de daună RCA nefinalizate în trimestrul IV al anului 2018 până la data transmiterii raportărilor către ASF funcție de obiectul despăgubirii solicitate

Indicator	Număr total dosare de daună RCA nefinalizate în Trim. IV 2018 până la data transmiterii raportărilor	Valoarea totală a despăgubirilor plătite pentru dosarele de daună RCA nefinalizate în Trim. IV 2018 până la data transmiterii raportărilor (lei)	Număr dosare de daună RCA nefinalizate, avizate pentru pagube materiale	Valoarea despăgubirilor oferite în dosare de daună RCA nefinalizate, avizate pentru pagube materiale (lei)	Număr dosare de daună RCA nefinalizate, avizate pentru vătămări corporale / deces	Valoarea despăgubirilor oferite în dosare de daună RCA nefinalizate, avizate pentru vătămări corporale / deces (lei)	Număr dosare de daună RCA nefinalizate, avizate pentru regres	Valoarea despăgubirilor oferite în dosare de daună RCA nefinalizate, avizate pentru regres (lei)
Total piață RCA	35.527	62.644.224	31.593	53.469.323	2.075	9.143.359	1.859	31.543
<i>Ponderea numărului dosarelor de daună RCA nefinalizate pentru un anumit obiect al despăgubirii în numărul total al dosarelor de daună RCA nefinalizate în Trim. IV 2018</i>	100,00%		88,93%		5,84%		5,23%	
<i>Ponderea valorii despăgubirilor oferite în dosarele de daună RCA nefinalizate pentru un anumit obiect al despăgubirii în valoarea totală a despăgubirilor oferite în dosarele de daună RCA nefinalizate în Trim. IV 2018</i>		100,00%		85,35%		14,60%		0,05%

3.5. Analiza indicatorilor

Au fost analizați cei doi indicatori care evidențiază modul de îndeplinire a obligațiilor legale ce revin asigurătorilor autorizați pentru asigurarea obligatorie RCA în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună, referitoare la perioada de plată a despăgubirilor către persoanele prejudiciate și durata de soluționare a dosarelor de daună RCA:

- ❖ **durata medie de plată a dosarelor de daună RCA**
- ❖ **durata medie de soluționare a dosarelor de daună RCA**

Pentru analiză s-au luat în calcul **49.642 dosare de daună** care au îndeplinit condițiile de acordare a despăgubirii solicitate **pentru pagube materiale în trimestrul IV al anului 2018.**

Durata medie de plată a dosarelor de daună

La nivelul pieței RCA, din analiza dosarelor de daună care au îndeplinit condițiile de acordare a despăgubirii solicitate **pentru pagube materiale în trimestrul IV al anului 2018,** rezultă următoarele:

- **durata medie de plată** a dosarelor de daună în trimestrul IV al anului 2018 este de **10,23 zile/dosar;**
- **cea mai mare durată medie de plată** a dosarelor de daună, respectiv **20,11 zile/dosar;**
- **cea mai mică durată medie de plată** a dosarelor de daună, respectiv de **2,23 zile/dosar.**

Durata medie de soluționare a dosarelor de daună plătite

La nivelul pieței RCA, din analiza numărului dosarelor de daună RCA care au îndeplinit condițiile de acordare a despăgubirii solicitate **pentru pagube materiale în trimestrul IV al anului 2018,** rezultă următoarele:

- **au fost analizate 49.642** dosare de daună RCA;
- **durata medie de soluționare** a dosarelor de daună este de **35,62 zile/dosar;**
- 96,15% dintre dosarele plătite (47.732 dosare) au fost soluționate într-un termen mai mic sau egal cu 3 luni;
- 3,85% dintre dosarele plătite (1.910 dosare) au fost soluționate într-un termen mai mare de trei luni.