

Situația petițiilor înregistrate la ASF

în anul 2017

În anul 2017, în cadrul Direcției Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară s-a înregistrat un număr total de 9.383 petiții, în scădere cu 44,54% față de anul 2016.

Din totalul de 9.383 petiții, 85,75% dintre acestea reprezintă petiții aferente pieței asigurărilor-reasigurărilor, 11,48% sunt petiții aferente pieței pensiilor private, iar 2,77% sunt petiții aferente pieței instrumentelor și investițiilor financiare. Situația numărului total de petiții înregistrate în anul 2017, comparativ cu anul 2016 este prezentată în tabelul și graficul de mai jos:

Nr. crt.	Piața de activitate	Total petiții înregistrate în 2016	% din Total petiții în 2016	Total petiții înregistrate în 2017	% din Total petiții 2017	Creștere / Scădere în 2017 față de 2016
1	Asigurări - Reasigurări	15.419	91,13%	8.046	85,75%	-47,82%
2	Pensii Private	1.125	6,65%	1.077	11,48%	-4,27%
3	Instrumente și investiții financiare	375	2,22%	260	2,77%	-30,67%
	Total	16.919	100,00%	9.383	100,00%	-44,54%



Din punct de vedere al modului de primire a petițiilor la ASF se constată că peste 69% dintre acestea au fost primite prin e-mail, un procent de 14% au fost petiții primite On-line, 13% s-au primit prin poștă și doar un procent de 3% dintre petiții s-au primit direct la sediul ASF, așa cum este prezentat în tabelul și graficul de mai jos:

Canal de primire	Piața asigurărilor - reasigurărilor	Piața pensiilor private	Piața instrumentelor și investițiilor financiare	Total petiții înregistrate în 2017	% din TOTAL 2017
Prin posta	1.104	75	50	1.229	13%
FAX	53	4	4	61	1%
E-mail	5.454	893	159	6.506	69%
Portal extern (On line)	1.209	98	16	1.323	14%
Direct la sediul ASF	226	7	31	264	3%
TOTAL 2017	8.046	1.077	260	9.383	100%



Cele 9.383 petiții înregistrate în anul 2017 au fost gestionate astfel:

- 7.402 petiții (78,89%) au fost analizate și soluționate de către Serviciul Petiții, acestea fiind petiții complexe, care au necesitat instrumentare;
- 1.981 petiții (21,11%), au fost soluționate de către Serviciul Relații cu Publicul, reprezentând petiții simple (solicitări de informații, redirectionări) care nu au necesitat instrumentare

Scăderea majoră a petițiilor înregistrate în anul 2017, cu 44,54% față de înregistrările din anul 2016 s-a datorat:

1. delistării unui număr de 562 de emitenți, conform Legii nr. 151/2015, precum și retragerii unor SSIF-uri de pe piața de capital;

2. retragerii de către ASF a autorizațiilor de funcționare pentru societățile ASTRA SA, CARPATICA SA, FORTE SA și LIG INSURANCE SA;
3. demersurilor întreprinse și măsurilor luate de DRPPEF, prin Serviciul Petiții, care au condus la îmbunătățirea conduitei asiguratorilor în ceea ce privește instrumentarea dosarelor de daună.

1. Piața asiguraților – reasiguraților

În anul 2017 pentru piața asiguraților – reasiguraților s-a primit în total un număr de 8.046 petiții, în scădere cu 47,82% față de anul 2016.

- au fost înregistrate în mod unic pe petent, analizate și soluționate un număr de 6.263 petiții transmise de către asigurați/păgubiți, petiții care intră în sfera de competență a ASF, în scădere cu 31,60% față de înregistrările din anul 2016;
- au fost înregistrate 139 petiții care excedează competența ASF, petenții fiind îndrumați să se adreseze Fondului de Garantare a Asiguraților (FGA), Biroului Asiguratorilor de Autovehicule din România, Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor;
- un număr de 1.644 petiții au fost clasate sau conexe, în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 27/2002 și procedurile interne ASF.

Din analiza datelor raportate de către societățile de asigurare la ASF se constată că cele 6.263 petiții analizate și soluționate în mod unic pe petent, reprezintă 0,56% din numărul total de daune avizate de către asiguratorii (1.115.100) și 0,031% din numărul total al contractelor de asigurare aflate în vigoare la 31.12.2017 (20.045.595 contracte).

Analiza în dinamică a petițiilor unice pe petent soluționate în perioada 2013 ÷ 2017 arată faptul că acestea au scăzut în fiecare an față de anul precedent, după cum urmează: în anul 2014 au scăzut cu 5,78% față de anul 2013, în anul 2015 cu 26,87% față de anul 2014, în 2016 cu 1,38% față de anul 2015, iar în anul 2017 petițiile analizate unic au scăzut cu 31,60% față de anul 2016.

Evoluția numărului de petiții unice transmise de către asigurați/păgubiți în perioada 2013- 2017 este prezentată în tabelul și graficul de mai jos:

Perioada	Număr petiții analizate în mod unic pentru piața asiguraților	Creștere / Scădere nominală (%) față de anul precedent
2013	13.475	-
2014	12.696	-5,78%
2015	9.284	-26,87%
2016	9.156	-1,38%
2017	6.263	-31,60%



Nemulțumirile exprimate de către petenți

Aspectul cel mai des reclamat de către petenți în anul 2017 a fost neplata/plata parțială a despăgubirilor / valorilor de răscumpărare solicitate de către asigurați/păgubiți, în 2.799 cazuri, acestea reprezentând un procent de 44,69% din total. Printre alte aspecte sesizate s-au numărat și nerespectarea

condițiilor contractuale / Normelor RCA (25,45%), respectiv solicitări de recalculare a valorii despăgubirilor (5,89%).

Structura petițiilor în funcție de clasa de asigurare

În anul 2017, cea mai mare pondere o dețin petițiile înregistrate pe clasa asigurărilor generale, cu un număr de 6.063, reprezentând 96,81% din total.

În cadrul categoriei asigurărilor generale, ponderea importantă o dețin petițiile înregistrate pe clasa asigurărilor obligatorii de răspundere civilă auto RCA și Carte verde, cu un număr de 4.958 petiții (79,16%), în scădere cu 31,41% față de înregistrările din anul 2016.

Situația petițiilor pe clase de asigurare este prezentată în tabelul de mai jos.

		Petiții analizate în mod unic în anul 2016	Ponderea petițiilor pe clasa de asigurare din Total Asigurări (I+II) în 2016	Petiții analizate în mod unic în anul 2017	Ponderea petițiilor pe clasa de asigurare din Total Asigurări (I+II) în 2017	<i>Creștere / Scădere procentuală a petițiilor înregistrate în 2017 față de 2016</i>
I.	Asigurări generale (1+2+3+4)	8.956	97,82 %	6.063	96,81 %	-32,30%
1	Asigurări tip CASCO	1.204	13,15%	396	6,32%	-67,11%
2	Asigurări obligatorii RCA și Carte verde	7.228	78,94%	4.958	79,16%	-31,41%
3	Asigurări de incendii și alte daune la prop	311	3,40%	402	6,42%	29,26%
4	Alte forme de asigurări generale	213	2,33%	307	4,90%	44,13%
II.	Asigurări de viață	200	2,18 %	200	3,19 %	0,00%
	Total asigurări generale și de viață (I. + II.)	9.156	100,00 %	6.263	100,00 %	-31,60%

Cele 4.958 petiții unice înregistrate pe clasa asigurărilor obligatorii de răspundere civilă auto RCA și Carte verde și soluționate în anul 2017 reprezintă aproximativ 0,088% din numărul contractelor RCA încheiate de către asigurători în anul 2017 (5.625.923), respectiv 1,46% din numărul dosarelor de daună RCA deschise în acest an (339.428), conform datelor raportate de către asigurători la ASF și prezentate de către direcția de specialitate.

Pe clasa asigurărilor facultative casco în anul 2017 s-au înregistrat 396 petiții, în scădere cu 67,11% față de anul 2016, în timp ce pe clasa asigurărilor de incendii și alte daune la proprietăți s-au înregistrat 402 petiții, în creștere cu 29,26% față de anul 2016.

Pe clasa asigurărilor de viață au fost înregistrate 200 petiții (3,19%), același număr de petiții ca și în anul 2016.

Modalitatea de finalizare a petițiilor

Ponderea petițiilor finalizate în favoarea petenților în total petiții soluționate a fost de 66,74% (respectiv 4.180 petiții), dintre acestea, 33% fiind finalizate prin plată, solicitările având legitimitate și cadru legal de soluționare. Aceste ponderi au fost calculate ținând seama numai de petițiile care au necesitat instrumentare (fără solicitările de informații la care s-au formulat răspunsuri) și pentru care autoritatea a avut pârghii de intervenție, potrivit atribuțiilor legale. Restul petițiilor au avut ca obiect solicitări de natură procedurală, necuantificabile material (deschidere dosar de daună, reconstatare, transmitere accept de plată către unitatea reparatoare, etc.).

Un număr de 2.083 petiții (33,26%) au fost constatate ca neîntemeiat formulate sau asupra cărora ASF nu are capacitatea de intervenție în aplicarea legislației actuale, având ca principale cauze:

- clauze de excludere din asigurare,
- riscuri neacoperite prin asigurările în speță,
- pretenții care excedează cadrul legal/contractual,
- reperi 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, care nu au confirmat dinamica accidentelor declarată de părți (domeniu în care ASF nu poate interveni în interpretare, fiind apanajul clarificării doar la nivelul instanțelor de judecată sau al Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nebanca (SAL-Fin), care funcționează cu scopul de a soluționa disputele/litigiile care pot apărea între consumatorii persoane fizice și entitățile supravegheate de către ASF);

Modalitatea de finalizare a petițiilor raportată la clasa de asigurare

Analiza petițiilor raportată la clasa de asigurare arată că, pentru clasa asigurărilor obligatorii auto, 3.500 petiții (70,59% din total de 4.958) au fost soluționate în favoarea petenților, iar un număr de 1.458 petiții (29,41%) au fost constatate ca neîntemeiat formulate.



De asemenea, au fost finalizate în favoarea petenților 201 petiții înregistrate pe clasa asigurărilor facultative casco (50,76% din totalul clasei), 204 petiții pe clasa asigurărilor de incendii și alte daune la proprietăți (50,75% din totalul clasei).

Pe clasa asigurărilor de viață 104 petiții au fost soluționate în favoarea petenților, (52% din totalul clasei), iar un număr de 96 petiții (48% din totalul clasei) au fost constatate ca neîntemeiat formulate.

Concluzie: Se constată că ponderea petițiilor soluționate favorabil petenților depășește procentul de 69% pe segmentul asigurărilor auto (RCA și CASCO) și de 52% 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.

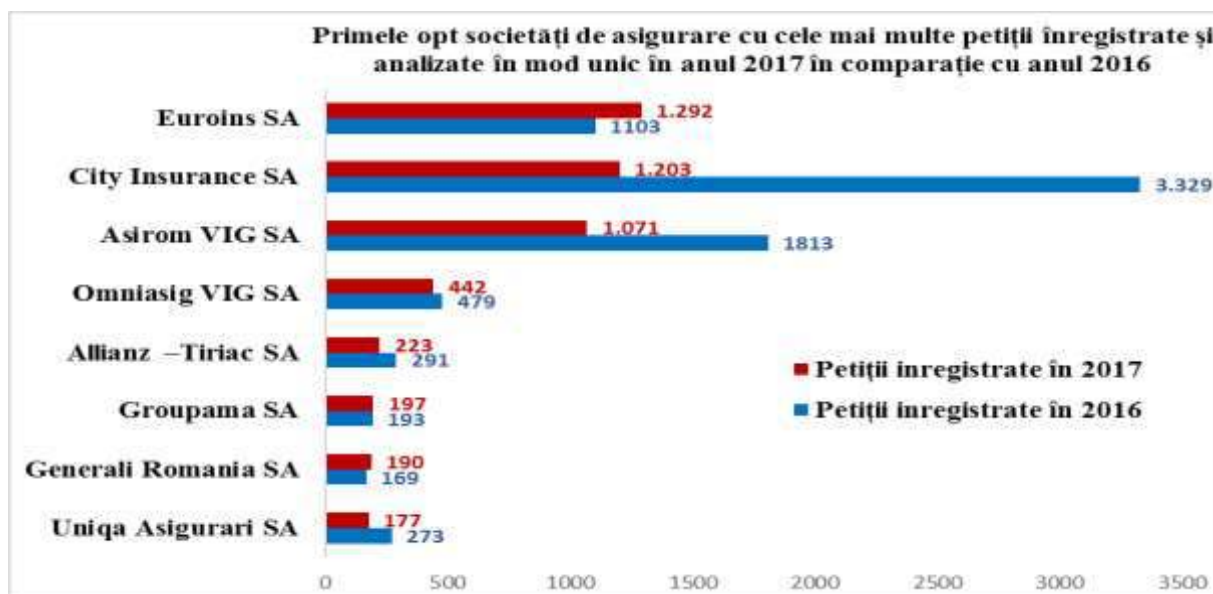
Pentru remedierea tuturor deficiențelor constatate, DRPPEF–Serviciul Petiții a întreprins toate măsurile necesare potrivit prerogativelor conferite de ROF al ASF.

Structura petițiilor în funcție de entitatea reclamată

Din datele înregistrate reiese că 99,07% din numărul petițiilor analizate în anul 2017 au fost îndreptate împotriva societăților de asigurare și un procent de 0,93% au fost înregistrate împotriva brokerilor de asigurare.

Situația primelor societăți de asigurare pentru care s-au înregistrat cele mai multe petiții în anul 2017, comparativ cu anul 2016 este prezentată în tabelul și graficul de mai jos:

Nr. crt.	Societate / Broker de Asigurare	Număr petiții analizate în mod unic în anul 2016	Pondere petițiilor Societății din Total 2016 (%)	Număr petiții analizate în mod unic în anul 2017	Pondere petițiilor Societății din Total 2017 (%)	Creștere / Scădere % în 2017 față de 2016
1	Euroins SA	1.103	12,05%	1.292	20,63%	17,14%
2	City Insurance SA	3.329	36,36%	1.203	19,21%	-63,86%
3	Asirom VIG SA	1.813	19,80%	1.071	17,10%	-40,93%
4	Omniasig VIG SA	479	5,23%	442	7,06%	-7,72%
5	Allianz –Tiriac SA	291	3,18%	223	3,56%	-23,37%
6	Groupama SA	193	2,11%	197	3,15%	2,07%
7	Generali Romania SA	169	1,85%	190	3,03%	12,43%
8	Uniqa Asigurari SA	273	2,98%	177	2,83%	-35,16%
	Alte societati / brokeri de asigurare	1.506	16,45%	1.468	23,44%	-2,52%
	TOTAL	9.156	100,00%	6.263	100,00%	-31,60%



Din analiza efectuată pentru anul 2017 rezultă următoarele:

- în tabelul și graficul de mai sus sunt evidențiate primele opt societăți de asigurare cu cele mai multe petiții unice analizate în anul 2017, celelalte societăți /brokeri de asigurare înregistrând sub 0,52% din numărul petițiilor;
- societatea de asigurare cu cel mai mare număr de petiții analizate în mod unic pe petent este Euroins România SA, care a înregistrat 1.292 petiții (20,63% din total), în creștere cu 17,14% față de înregistrările anului 2016;
- pragul de 10% al petițiilor cu petent unic adresate ASF în perioada analizată a fost depășit de trei societăți de asigurare, care au totalizat 56,94% dintre petiții, și anume: Euroins SA (20,63%), City Insurance SA (19,21%) și Asirom VIG SA (17,10%);

- trei societăți de asigurare au înregistrat creșteri procentuale ale petițiilor în perioada analizată față de anul 2016, și anume: Euroins România SA (+17,14%), Generali România SA (+12,43%) și Groupama SA (+2,07%);
- cinci societăți de asigurare au înregistrat scăderi ale numărului de petiții, și anume: City Insurance SA (-63,86%), Asirom VIG SA (-40,93%), Uniqa Asigurări SA (-35,16%), Allianz-Țiriac SA (-23,37%) și Omniasig VIG SA (-7,72%);

Urmare activității de analiză și soluționare a petițiilor primite la ASF, s-a realizat un procent de **peste 50% al petițiilor finalizate în favoarea petenților** pentru șase societăți de asigurare din cele opt analizate: City Insurance SA (68,50%), Asirom VIG SA (67,97%), Euroins SA (64,78%), Allianz-Țiriac SA (53,18%), Uniqa Asigurări SA (52,54%), Omniasig VIG SA (50,90%).

Pentru celelalte două societăți de asigurare, Generali România SA și Groupama SA s-au constatat procente de peste 50% pentru petițiile neîntemeiate sau nefavorabile: 57,89%, respectiv 58,88%.

Modul de soluționare a petițiilor pentru primele opt societăți de asigurare cu cele mai multe petiții unice înregistrate la ASF în anul 2017 este prezentat în tabelul de mai jos:

Nr. crt.	Societate / Broker de Asigurare	Număr total petiții analizate în mod unic în anul 2017	Număr petiții finalizate favorabil	Pondere petițiilor finalizate favorabil din Total petiții Societate (%)	Număr petiții neîntemeiate / nefavorabile	Pondere petițiilor neîntemeiate / nefavorabile din Total petiții Societate (%)
1	Allianz –Tiriac SA	223	120	53,81%	103	46,19%
2	Asirom VIG SA	1.071	728	67,97%	343	32,03%
3	City Insurance SA	1.203	824	68,50%	379	31,50%
4	Euroins SA	1.292	837	64,78%	455	35,22%
5	Generali Romania SA	190	80	42,11%	110	57,89%
6	Groupama SA	197	81	41,12%	116	58,88%
7	Omniasig VIG SA	442	225	50,90%	217	49,10%
8	Uniqa Asigurari SA	177	93	52,54%	84	47,46%
9	Alte societati / brokeri de asigurare	1.468	1.192	81,20%	276	18,80%
	TOTAL	6.263	4.180	66,74%	2.083	33,26%

Analiza petițiilor unice înregistrate la ASF pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții unice în anul 2017, raportată la numărul contractelor în vigoare la data de 31.12.2017 și numărul daunelor avizate în 2017

Analiza efectuată în raport cu **numărul contractelor în vigoare la data de 31.12.2017 și numărul daunelor avizate în 2017** evidențiază următoarele:

- în funcție de valorile înregistrate pentru trei dintre indicatorii analizați, primele trei locuri sunt deținute de aceleași societăți de asigurare: Asirom VIG SA, Euroins SA și City Insurance SA:

- raportarea petițiilor unice transmise de asigurați/păgubiți la numărul daunelor avizate: Asirom VIG SA deține primul loc, cu un procent de 1,50%, urmată Euroins SA (1,47%) și City Insurance SA (1,09%) ;
 - raportarea petițiilor unice finalizate în favoarea petenților la numărul daunelor avizate: Asirom VIG SA deține primul loc, cu un procent de 1,02%, urmată Euroins SA (0,95%) și City Insurance SA (0,74%) ;
 - raportarea petițiilor unice constatate ca neîntemeiat formulate la numărul daunelor avizate arată că Euroins SA deține primul loc, cu un procent de 0,52%, urmată de societatea Asirom VIG SA (0,48%) și City Insurance SA (0,34%)
- raportarea petițiilor unice transmise de asigurați/păgubiți la numărul contractelor în vigoare la sfârșitul anului 2017: Asirom VIG SA deține primul loc, cu un procent de 0,050%, urmată de Omniasig (0,036%) și de Euroins SA, respectiv Uniqa, ambele societăți cu procente de 0,033%.

Aspecte constatate din activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor în anul 2017

Deficiențe identificate din activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor:

1. depășirea termenului legal de plată a despăgubirilor aferente dosarelor de daună deschise în baza contractelor RCA;
2. neinformarea persoanei păgubite cu privire la încadrarea daunei în categoria daunelor majore și asupra modului de calcul al valorii maxime de despăgubire;
3. depășirea termenului legal de 5 zile lucrătoare de la data notificării pentru efectuarea constatărilor, respectiv 3 zile lucrătoare de la solicitare în cazul reconstatărilor;
4. neînregistrarea tuturor documentelor aferente dosarelor de daună;
5. depășirea termenului de 3 luni de la avizarea daunei de către asiguratorii în ceea ce privește transmiterea ofertei de despăgubire, respectiv a notificării privind respingerea totală sau parțială a pretențiilor formulate;
6. stabilirea valorii de piață de către asiguratorii, în cazul daunelor totale, fără a se ține seama de toate dotările vehiculelor în cauză;
7. întocmirea ofertelor de despăgubire de către asiguratorii, fără a se face dovada respectării prevederilor legale;
8. justificarea insuficientă a soluțiilor adoptate de către asiguratorii și comunicate ASF pentru soluționarea petițiilor;
9. încheierea de noi polițe de asigurare RCA în cazul autovehiculelor nou dobândite, fără preluarea clasei de bonus/malus de la vechile vehicule, deși acestea erau înstrăinate la data achiziționării celor noi, iar asigurații au prezentat dovezi în acest sens, sau fără a ține seama de istoricul în asigurare al asiguratului;

10. diminuarea cuantumului despăgubirilor în cazul în care se solicită plata înainte de efectuarea reparațiilor, prin necuprinderea în calculația estimativă de reparație a tuturor soluțiilor tehnice stabilite prin procesul verbal de constatare;
11. neplata penalităților de întârziere odată cu plata despăgubirii;
12. emiterea pe teritoriul României a unor polițe de asigurări de garanții a căror valabilitate nu a fost certificată de societatea Elite Insurance Company Limited, cu sediul în Gibraltar;
13. identificarea unor interpretări ale prevederilor legale specifice domeniului turismului cu impact negativ asupra drepturilor beneficiarilor polițelor de asigurare a pachetelor de servicii turistice în cazul insolvenței agențiilor de turism;
14. identificarea unor situații în care despăgubirile solicitate nu au fost aprobate la plată, ca urmare a interpretării de către asigurători, în defavoarea asiguraților, a condițiilor de asigurare aferente contractelor de asigurări de bunuri și locuință;
15. emiterea de polițe de asigurare facultative fără respectarea prevederilor Normelor privind informațiile pe care asigurătorii și intermediarii în asigurări trebuie să le furnizeze clienților, precum și alte elemente pe care trebuie să le cuprindă contractul de asigurare, puse în aplicare prin Ordinul CSA nr. 23/2009, respectiv ale Normei ASF nr. 15/2015 privind comercializarea prin mijloace electronice a contractelor de asigurare

DRPPEF, prin intermediul Serviciului Petiții, a întreprins următoarele demersuri:

- sesizarea sectorului de activitate SAR prin transmiterea unui număr de 12 informări lunare referitoare la deficiențele identificate din activitatea de soluționare a petițiilor cu privire la instrumentarea dosarelor de daună RCA de către asigurătorii autorizați să practice acest tip de asigurare, precum și a unui număr de 7 informări punctuale, pe caz, asupra conduitei asigurătorilor în relația cu consumatorii;
- informarea direcțiilor Supraveghere și Control și Supraveghere Intermediari și a Regulilor de Conduită – SAR cu privire la existența pe teritoriul României a unor polițe de asigurare de garanții a căror valabilitate nu a fost confirmată de Elite Insurance Company Limited, cu sediul în Gibraltar;
- colaborarea cu DSC-SAR pentru stabilirea respectării prevederilor Normei 15/2015 de către intermediarii în asigurări în mediul online;
- colaborarea cu DSC-SAR pentru aplicarea întocmai de către asigurători a prevederilor legale specifice domeniului turismului în ceea ce privește polițele de asigurare a pachetelor de servicii turistice în cazul insolvenței agențiilor de turism;
- transmiterea de recomandări societății Omniasig VIG S.A. în vederea schimbării clauzelor contractuale pentru aceste tipuri de contracte, în urma identificării existenței unor clauze neloiale în cazul polițelor privind asigurarea de călătorie, s-a recomandat;
- facilitarea de întâlniri ale consumatorilor cu entitățile reclamate, în scopul rezolvării pe cale amiabilă a divergențelor existente;

- implicarea activă în activități de reglementare, prin participarea efectivă la modificările legislației asigurărilor obligatorii auto RCA;
- participarea în cadrul subgrupului de lucru RCA în vederea elaborării de recomandări cu privire la soluționarea unor aspecte tehnice reclamate de către petenți care conduc la diminuarea despăgubirilor RCA în raport cu cadrul legislativ actual;
- transmiterea către direcția de specialitate DSC-SAR a unor informații cu privire la problemele apărute în relația dintre asigurați și unitățile reparatoare;
- desfășurarea în mod permanent de întâlniri cu reprezentanții societăților/brokerilor de asigurare pentru clarificarea aspectelor divergente rezultate din instrumentarea petițiilor, precum și stabilirea măsurilor ce se impun pentru remedierea deficiențelor identificate, în scopul apărării drepturilor asiguraților/persoanelor prejudiciate;
- analizarea și soluționarea tuturor petițiilor care au reclamat instrumentarea dosarelor de daună deschise la Fondul de Garantare a Asiguraților

Pe lângă demersurile punctuale prezentate mai sus, Serviciul Petiții a întreprins demersuri și la nivel de piață prin desfășurarea unui amplu proces de monitorizare a relației asigurat-asigurator, proces complementar activității de supraveghere menit să aducă un plus de valoare adăugată atât protecției consumatorilor, cât și stabilității financiare a pieței asigurărilor.

Astfel, în anul 2017 acest proces de monitorizare s-a **realizat prin elaborarea unui număr de 14 analize care au avut la baza petițiile înregistrate atât la ASF cât și la nivel de piață, precum și dosarele de daună avizate la asigurați, urmărindu-se conformitatea instrumentării dosarelor de daună cu cadrul legal/contractual aplicabil.**

Totodată, în anul 2017, pentru eficientizarea activității de soluționare a petițiilor din perspectiva relației cu asiguratorii, DRPPEF, prin Serviciul Petiții, a elaborat Norma privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea societăților de asigurare și reasigurare și brokerilor de asigurare (Norma nr. 18/2017). La elaborarea Normei s-a avut în vedere stabilirea în mod distinct a dispozițiilor aplicabile ASF și societăților/brokerilor de asigurare precum și armonizarea cu prevederile Legii nr. 237/2015 privind autorizarea și supravegherea activității de asigurare și reasigurare, cu modificările ulterioare.

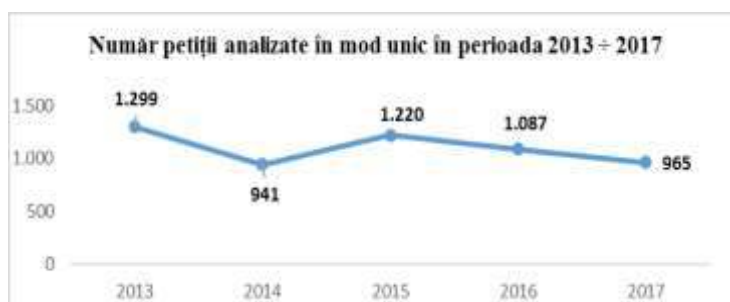
2. Piața pensiilor private

- pentru sectorul pensiilor private s-a primit în total un număr de 1.077 petiții, în scădere cu 4,27% față de înregistrările anului 2016;
- au fost instrumentate/soluționate în mod unic pe petent 965 petiții;
- un număr de 112 petiții au fost clasate sau conexe, conform prevederilor Ordonanței nr. 27/2002 și procedurilor interne ASF.

Analiza în dinamică a numărului de petiții înregistrate în mod unic, soluționate în perioada 2013 ÷ 2017 arată faptul că acestea au scăzut cu 27,56% în anul 2014 față de anul 2013, urmând o creștere cu 29,65% în anul 2015 și scăderi cu 10,90% în anul 2016, respectiv cu 11,22% în anul 2017 față de anul precedent.

Evoluția numărului de petiții unice pentru piața pensiilor private în intervalul 2013- 2017 este prezentată în graficul de mai jos:

Perioada	Număr petiții analizate în mod unic	Creștere nominală (%) fata de anul precedent
2013	1.299	-
2014	941	-27,56%
2015	1.220	29,65%
2016	1.087	-10,90%
2017	965	-11,22%



În tabelul de mai jos este prezentată situația comparativă a petițiilor pentru piața pensiilor private înregistrate în anul 2017 în raport cu anul 2016:

Mod de soluționare	Număr petiții analizate în mod unic în anul 2016	% din Total 2016	Număr petiții analizate în mod unic în anul 2017	% din Total 2017	Creștere / Scădere 2017 față de 2016 (%)
Solicitări de informații	1.013	93,19%	863	89,43%	-14,81%
Instrumentare	74	6,81%	102	10,57%	37,84%
Total	1.087	100,00%	965	100,00%	-11,22%

Din totalul de 965 petiții unice, un număr de 863 (cu o pondere de 89,43% din total) au reprezentat solicitări de informații, atât generale, cât și individuale pe caz și persoană, iar un număr de 102 petiții (10,57%) au necesitat instrumentare în vederea rezolvării aspectelor semnalate.

În ceea ce privește tipul operațiunii reclamate, se constată că în sistemul pensiilor private au fost înregistrate **800 petiții (82,90%) privind Pilonul II**, în scădere cu 20,24% față de anul 2016, în timp ce, petițiile transmise de către participanții care au aderat la un fond de pensii facultative (**Pilonul III**) reprezintă un procent de 1,55% din totalul petițiilor înregistrate, în scădere cu 53,13% față de 2016.

În tabelul de mai jos este prezentată situația comparativă a petițiilor înregistrate în anul 2017 pentru piața pensiilor private față de anul 2016.

Tipuri de Operațiuni	Petiții unice 2016	Ponderele petițiilor înregistrate Tip de operațiuni din Total petiții 2016 (%)	Petiții unic 2017	Ponderele petițiilor înregistrate Tip de operațiuni din Total petiții 2017 (%)	Creștere / Scădere petițiilor înregistrate pe Tip de operațiuni în 2017 față de 2016 (%)
Pilonul II.	1.003	92,27%	800	82,90%	-20,24%
Pilonul III.	32	2,94%	15	1,55%	-53,13%
Altele	52	4,78%	150	15,54%	188,46%
Total	1.087	100,00%	965	100,00%	-11,22%



Modalitatea de finalizare a petițiilor instrumentate

Din totalul petițiilor care au necesitat instrumentare, un număr de **49** pețiții au fost finalizate în **favoarea petenților** - la acestea s-au putut determina soluții favorabile, întemeiate legal, la care DRPPEF a avut temei cadrul normativ corespunzător rezolvării disputei dintre părți, realizând demersurile legale în acest sens.

Petițiile constatate ca **neîntemeiat formulate** (în număr de **58**) sau **asupra cărora ASF nu a avut competență legală de intervenție**, au avut ca principale aspecte vizate, următoarele: modalitatea de plată a pensiilor private (domeniu în care ASF nu poate interveni în mod direct, întrucât autoritatea nu deține capacitatea de inițiativă legislativă, legea privind furnizarea pensiilor aflându-se în avizare interinstituțională); solicitări de retragere din sistemul de pensii private; modul de impozitare a activului restituit în prezent; nemulțumiri exprimate cu privire la nerespectarea graficului de majorare a cotei de contribuție din contribuția socială la P II; modalitatea de restituire a activului moștenit către beneficiari care au calitate de participanți; nevalidarea calității de participant pentru persoane interesate din cadrul MAI și MApN; nemulțumiri exprimate cu privire la măsuri luate față de un administrator; lipsa unor contribuții din conturile individuale; necomunicarea informărilor anuale către petenți; transferul unor active de la fonduri de pensii din România în alte state, în etapa de acumulare; condiții restituire activ pentru persoanele cu pensii de invaliditate de gradul III; lipsa calității de participant sau lipsa unor contribuții în conturile individuale de la pensiile private a persoanelor cu calitate de participant angajați ai MAI și MApN; direcționarea eronată la ASF a unei solicitări de la un cetățean român, cu privire la semnarea unui formular care să confirme sau infirme calitatea de contribuitor la pensii publice, necesar acestuia în străinătate în vederea restituirii unui activ acumulat la fonduri de pensii, obligații ce aparțineau altor autorități competente.

Aspecte constatate din activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor în anul 2017

Din activitatea de analiză, instrumentare și soluționare a petițiilor aferente domeniului pensiilor private au fost identificate următoarele deficiențe, pentru care au fost întreprinse demersuri către administratorii de fonduri:

1. *adoptarea unei conduite necorespunzătoare din partea administratorilor și neinformarea corectă și completă a participanților*, prin solicitarea depunerii de copii legalizate de

documente (cartea de identitate) la dosarul de restituire a activului acumulat a unui participant; urmare demersurilor ASF, administratorii și-au reconsiderat conduita și pentru facilitarea tranzitului documentației la sediul central, au recepționat documentele la sediul secundar; mai mult, administratorii au reținut în atenția lor și îmbunătățirea acestui proces în concordanță cu interesele participanților;

2. *adoptarea unei conduite necorespunzătoare de către administratori concretizată prin refuzul manifestat față de solicitarea unui participant de comunicare prin poștă cu confirmare de primire sau prin e-mail a informărilor anuale;* urmare demersurilor ASF, administratorii au procedat la comunicarea informării anuale prin poștă electronică iar în procedurile operaționale pentru acest proces au fost reținute toate potențialele metode de transmitere a documentației;
3. *lipsa unor informări corecte și complete din partea participanților, necunoașterea de către participanți a drepturilor și obligațiilor ce le revin* (ex. drepturi: convenite beneficiarilor, la deschiderea dreptului la pensie; aferente pensiei de invaliditate; modul de reținere a contribuțiilor în contul de la fondul de pensii private), inclusiv de informare continuă. Prin răspunsurile formulate către petenți, DRPPEF – SP a precizat obligațiile ce le incumbă, relația directă ce o au cu administratorii, iar către administratori a reiterat necesitatea sprijinirii petenților și acordarea informațiilor despre sistem în mod continuu și complet;
4. *comunicarea eronată de către administrator către participanți, a unor informări anuale, făcând confuzie asupra destinatarilor, fapt ce a prejudiciat confidențialitatea datelor dar și informarea anuală a participanților,* administratorul invocând eroarea operațională și similitudinea numelor acestora; demersurile ASF au condus la remedierea problemei sesizate;
5. *refuzul administratorilor față de solicitarea participanților de a transfera activele acumulate de la un fond de pensii facultative la un fond de pensii în străinătate,* administratorul invocând lipsa procedurilor legale detaliate în acest sens; demersurile ASF au condus la reconsiderarea atitudinii adoptate de administrator în sensul soluționării favorabile a cererii participantului;
6. *lipsa unor contribuții și întârzierea de virare a acestora la fondurile de pensii private.* Urmare investigațiilor ASF și demersurilor la CNPP și la administrator, au condus la realizarea demersurilor de virare a sumelor aferente perioadelor în cont, fapt ce a condus la reîntregirea activului personal, prin urmare la remedierea problemei, CNPP fiind instituția competentă.
7. *aspecte privind neadoptarea sau elaborarea unor acte normative la nivel primar și/sau secundar: legea privind furnizarea pensiei private/facultative; norma privind suma necesară obținerii pensiei facultative minime și a normei referitoare la utilizarea activului net (plata în rate a activului restituit).* Demersurile DRPPEF au fost făcute în limita competenței, la nivelul autorităților abilitate (MMJS) și la nivelul sectorului de specialitate, urmare adoptându-se modificări în materie, ex. modificarea normei cu privire la plata în prezent a activului către participanți și în rate.

În cadrul activității de instrumentare și soluționare a petițiilor aferente pieței pensiilor private, ținând cont de specificul acesteia și de problematica ridicată de către petenți, în vederea eliminării situațiilor ce puteau conduce la crearea de prejudicii participanților/beneficiarilor la sistem, DRPPEF prin intermediul Serviciului Petiții a realizat continuu și temeinic demersurile legale și necesare soluționării favorabile și cu celeritate a petițiilor, care au constat în:

1. *informări transmise Sectorului de Pensii Private (DRA și DSC) asupra problemelor apărute în relația dintre administratori și participanți și beneficiari (modul de calcul și impozitare a activului personal net restituit ca plată unică la pensie privată; necesitatea reglementării cu celeritate prin legislație secundară a modului de plată și în rate; lipsa normei privind suma necesară existentă într-un cont individual pentru obținerea pensiei facultative, etc.);*
2. *transmiterea pentru fiecare caz în parte, către sectorul de specialitate și autoritățile competente (MMJS, CNPP, respectiv MFP) a problematicilor sesizate de către petenți privind necesitatea promovării cu celeritate a reglementărilor în domeniu privind furnizarea pensiei private/facultative;*
3. *direcționarea aspectelor de verificare a modului de reținere și virare a contribuțiilor la fondurile de pensii private către instituția competentă – CNPP;*
4. *monitorizarea modului de soluționare/răspuns a administratorilor la petițiile înregistrate la nivelul acestora și direcționate de ASF prin SP, precum și a modului de relaționare a acestora cu consumatorii, în vederea identificării eventualelor deficiențe/nerespectări ale legislației aplicabile de către administratori/agenți de marketing;*
5. *transmiterea către administratori, la dosarele instrumentate, cu extindere aplicată la toate cazurile înregistrate la nivelul administratorilor, a unor adrese prin care s-a învederat continuu acestora, obligația de conformare la legislația aplicabilă, de informare corectă, completă și continuă a participanților/beneficiarilor la sistem, verificare și actualizare a procedurilor de operare potrivit necesităților și intereselor participanților și depunerea tuturor eforturilor posibile în vederea respectării drepturilor și soluționării conform legii a aspectelor reclamate de către aceștia.*

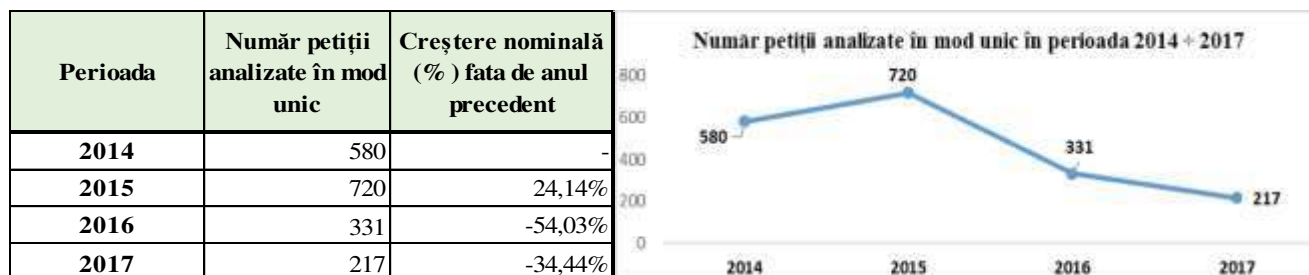
3. Piața instrumentelor și investițiilor financiare

- pentru sectorul instrumentelor financiare s-a primit în total un număr de 260 petiții, în scădere cu 30,67% față de înregistrările anului 2016;
- au fost soluționate în mod unic pe petent 217 petiții, în scădere cu 34,44% față de anul 2016;
- 43 petiții au fost clasate sau conexate, în conformitate cu prevederile OG nr. 27/2002 și procedurile interne.

Analiza în dinamică a numărului de petiții înregistrate în mod unic, soluționate în perioada 2014 ÷ 2017 arată faptul că acestea au crescut cu 24,14% în 2015 față de 2014, după care a urmat un trend

scăzător: numărul petițiilor unice a scăzut cu 54,03% în **2016** față de 2015, respectiv cu 34,44% în anul 2017 față de anul 2016.

Evoluția numărului de petiții unice pentru piața pensiilor private în intervalul 2014- 2017 este prezentată în graficul de mai jos:



Din analiza petițiilor efectuată funcție de entitățile reclamate, reiese că, cele mai multe au fost înregistrate pentru emitenți (128), reprezentând 58,99% din total, în scădere cu 30,05% față de 2016.

Situația comparativă a petițiilor înregistrate în anul 2017, pe tipurile de entități, raportată la înregistrările anului 2016, este prezentată în tabelul de mai jos:

Nr. crt.	Tipuri de Entități	Număr petiții înregistrate în 2016	Ponderea petițiilor funcție de Entitate din Total petiții în 2016 (%)	Număr petiții înregistrate în 2017	Ponderea petițiilor funcție de Entitate din Total petiții în 2017 (%)	Creștere / Scădere în 2017 față de 2016 (%)
1	Emitenți	183	64,00%	128	58,99%	-30,05%
2	Intermediari/firme de investiții din state membre	9	9,00%	10	4,61%	11,11%
3	Evaluatori independenți înregistrați la A.S.F.	4	3,00%	0	0,00%	-100,00%
4	Societăți de administrare a investițiilor	5	3,00%	3	1,38%	-40,00%
5	Forex/ Servicii Entități neautorizate	39	10,00%	25	11,52%	-35,90%
6	Altele	91	11,00%	51	23,50%	-43,96%
	Total	331	100,00%	217	100,00%	-34,44%

În ceea ce privește tipurile de operațiuni reclamate de către petenți, din analiza și soluționarea petițiilor s-a constatat că cele mai multe petiții, respectiv 41% dintre acestea, au vizat solicitarea de verificare a deținerilor de acțiuni/vânzare fără acord/dividend, în scădere cu 25,21% față de înregistrările aferente aceleiași perioade a anului 2016.

Încadrarea petițiilor primite pe "Tipuri de operațiuni" este prezentată în tabelul de mai jos.

Nr. crt.	Tipuri de Operațiuni	Număr petiții înregistrate în 2016	Pondere petițiilor funcție de Tipul Operațiunii din Total petiții în	Număr petiții înregistrate în 2017	Pondere petițiilor funcție de Tipul Operațiunii din Total petiții în	Creștere / Scădere în 2017 față de 2016 (%)
1	Administrare societate	16	4,85%	2	0,92%	-87,50%
2	Conduită SSIF / firme de investitii	6	1,82%	8	3,69%	33,33%
3	Convocare și desfășurare AGA	5	1,52%	6	2,76%	20,00%
4	Respectare drepturi acționari	45	13,64%	10	4,61%	-77,78%
5	Activitate evaluatori independenți	2	0,61%	0	0,00%	-100,00%
6	Furt de acțiuni	0	0,00%	3	1,38%	0,00%
7	Obligații de transparență	3	0,91%	4	1,84%	33,33%
8	Verificare dețineri acțiuni/plată dividend	119	36,06%	89	41,01%	-25,21%
9	Activitati Societati administrare investitii / Fonduri de investitii	4	1,21%	4	1,84%	0,00%
10	Solicitare modificare reglementări, informări, solicitări parchet, solicitări audiență	91	27,58%	71	32,72%	-21,98%
11	Forex, servicii prestate de entități neautorizate	39	11,82%	20	9,22%	-48,72%
	Total	330	100,00%	217	100,00%	-34,24%

Modalitatea de finalizare a petițiilor instrumentate

Din totalul petițiilor analizate în mod unic, un număr de 214 petiții (82,31%) au fost finalizate în favoarea petenților - la acestea s-au putut determina soluții favorabile, întemeiate legal, la care DRPPEF a avut temei cadrul normativ corespunzător rezolvării disputei dintre părți, realizând demersurile legale în acest sens

Aspecte identificate din activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor

În anul 2017, în activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor au fost identificate următoarele deficiențe referitoare la:

Emitenți:

- nerespectarea drepturilor acționarilor minoritari, în ceea ce privește: obligațiile de transparență, acordarea dreptului de retragere din societate, plata contravalorii acțiunilor/dividendelor cuvenite;*
- 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 ASF în vederea prestării unor activități specifice pe piața de capital;*

2. *neinformarea corectă și completă a clienților asupra condițiilor și limitelor produselor structurate sau derivate cumpărate;*
3. *neclarități în modalitatea de prezentare a anumitor produse structurate tranzacționate în cadrul BVB, fiind folosite mai multe denumiri pentru anumiți termeni, iar în cadrul contractelor încheiate între emitenți/reprezentanți și clienți nu este precizat în mod expres faptul că detalii/actualizări privind respectivele instrumente financiare se regăsesc pe site-ul BVB;*
4. *neclarități în ceea ce privește plata taxelor și comisioanelor percepute pentru realizarea tranzacțiilor.*

Demersuri întreprinse pe piața de capital

Emitenți

1. *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, plata contravalorii acțiunilor/dividendelor convenite (exemplu: în cazul societății Construcții Complexe SA Buzău);*
2. *În vederea respectării dreptului la informare a acționarilor și respectării obligației de transparență a societăților ale căror valori mobiliare sunt tranzacționate pe piața de capital au fost efectuate demersurile necesare pentru învederarea cadrului legal aplicabil privind îndeplinirea obligației de a răspunde la întrebările adresate de acționari, acest drept putând fi însă condiționat, în funcție de existența uneia din situațiile precizate de dispozițiile art. 13 alin. (2) din Regulamentul nr. 6/2009. Referitor la acest aspect, Serviciul Petiții a procedat la atenționarea societăților Impact Developer & Contractor și Electroargeș SA cu privire la obligația de a respecta drepturile acționarilor în cadrul adunărilor generale ce derivă din legislația specifică pieței de capital.*

Intermediari

1. *Ca rezultat al activității de soluționare a petițiilor vizând activitatea desfășurată pe piața FOREX au fost realizate acțiuni de protejare a consumatorilor de instrumente financiare prejudiciați de firmele de investiții licențiate în statele membre, inclusiv prin elaborarea și postarea de alerte.*

Petițiile care vizau aspecte penale au fost transmise de către Serviciul Petiții structurilor abilitate, în vederea dispunerii cercetărilor aferente. În acest context, urmare sesizării transmise IGPR- Direcția de Investigare a Criminalității Economice cu privire la activitatea firmelor FTrade.com și Binext Solutions SRL (filială a Binext Global Ltd) – neautorizate, pe piața valutară interbancară FOREX, au fost începute cercetările de către structura competentă din cadrul PICCJ – DIICOT, pe rolul acestui organ de cercetare penală fiind înregistrat Dosarul nr. 927/D/P/2017.

Totodată, urmare activității desfășurate în cadrul Serviciului Petiții, au fost semnalate SIIF aspecte neconforme în activitatea unei firme de investiții (Nuntius Brokerage Investment Services), în acest caz fiind efectuat un control inopinat.

De asemenea, 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;

2. Au fost făcute *demersuri către DEMTAP respectiv DSC – SSIF* prin care au fost solicitate informații suplimentare privind produsele structurate tranzactionate pe piața de capital.

S-a întocmit *Nota de informare privind oportunitatea informării adecvate a investitorilor referitor la instrumentele financiare structurate*, către Prim-Vicepreședinte. Nota a conținut propuneri de măsuri către emitenți/intermediari.

Astfel, au fost întocmite *3 solicitări/atenționări* către emitenți/intermediari de asemenea produse (Raiffeisen Bank SA, BCR SA, SSIF BRK Financial Group SA) în vederea definirii distincte și unitare a terminologiei uzitate în prospectele și contractele cadru, precum și armonizării referințelor de pe site-urile acestora cu referințele de pe site-ul BVB;

3. Identificarea în procesul de instrumentare a petițiilor a unor *indicii privind potențialul de săvârșire a unor fapte abuzive de către o societate de servicii de investiții financiare (SSIF BT Capital Partners) prin neinformarea corespunzătoare a investitorilor cu privire la condițiile reale ale contractului*, aducând atingere astfel dispozițiilor art. 109, art. 119, art. 167, art. 172, art. 173, art. 174 din Regulamentul nr. 32/2006 privind serviciile de investițiile financiare. Colaborarea cu direcția de specialitate din cadrul Sectorului Instrumentelor și Investițiilor Financiare pentru clarificarea problematicii identificate și atenționarea entității cu privire la necesitatea respectării cadrului legal incident.