

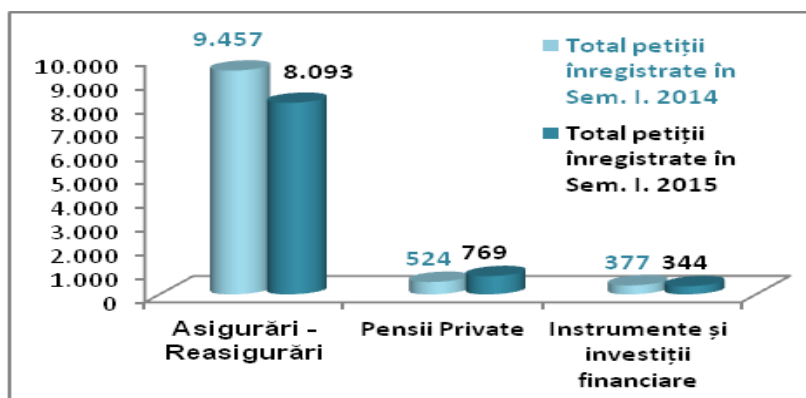
## Situația petițiilor înregistrate la ASF în semestrul I. 2015

Pentru realizarea unuia dintre principalele obiectivele ale Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF), respectiv cel de protecție a drepturilor și intereselor consumatorilor de produse financiare nebankare la nivel integrat, pe cele trei piețe supravegheate, începând cu data de 1 ianuarie 2015, în cadrul ASF funcționează Direcția Protecția Consumatorilor, care gestionează în mod integrat activitatea de soluționare a petițiilor primite de către Autoritate.

În primul semestru al anului 2015, ASF a primit în total un număr 9.206 petiții, dintre care 87,91% au fost înregistrate în sectorul Asigurărilor-Reasigurărilor (8.093), 8,55%, în sectorul Pensiiilor Private (769), iar 3,74% în sectorul Instrumentelor și Investițiilor Financiare (344).

Totodată, prin intermediul Call Center-ului ASF s-a înregistrat un număr total de 4.289 apeluri telefonice.

*Graficul nr. 1 - Numărul petițiilor primite de către ASF (situație comparativă Sem. I. 2015 vs Sem. I. 2014)*



Sursa: ASF

### 2.1. Piața asigurărilor – reasigurărilor

În semestrul I. 2015, pentru piața asigurărilor – reasigurărilor s-a primit în total un număr de 8.093 petiții, în scădere cu 14,42% față de semestrul I. 2014.

Din cele 8.093 petiții, au fost înregistrate în mod unic pe petent, analizate și soluționate 5.100 de petiții transmise de către asigurați/păgubiți, în scădere cu 13,40% față de semestrul I. 2014.

Restul petițiilor au avut ca obiect: reveniri/completări la petiții deja analizate (304), solicitări care nu intră în sfera de competență a ASF (137), solicitări referitoare la obiectul de activitate al altor direcții de specialitate din cadrul ASF și care au fost predate la direcțiile de specialitate (23).

Au fost înregistrate 2.137 petiții care au fost clasate în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 27/2002 și procedurile interne, reprezentând:

- 1.060 (49,60%) – reclamații dublate – cazul în care petiționarul adresează mai multe petiții, sesizând aceeași problemă sau cazul în care, după trimiterea răspunsului, se primește o nouă petiție cu același conținut;
- 551 (25,79%) – petiții anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului;
- 392 (18,34%) – reclamații retrase;
- 134 ( 6,27%) – petițiile care nu sunt adresate direct ASF (spre știință).

De asemenea, au fost analizate și soluționate separat **392 de solicitări de informații** care au vizat, în principal: aspecte legate de legislația aplicabilă anumitor produse de asigurare, demersurile care trebuie întreprinse în vederea avizării și deschiderii unor dosare de daună, modalitățile de stabilire a valorilor de răscumpărare în cazul asiguraților de viață etc..

Din analiza datelor raportate de către societățile de asigurare la ASF se constată că **cele 5.100 petiții**, analizate și soluționate în mod unic pe petent în semestrul I. 2015, **reprezintă 1,09% din numărul total de daune avizate** de către asigurații (467.051) și **0,03% din numărul total al contractelor de asigurare** aflate în vigoare la sfârșitul perioadei analizate (15.459.306).

#### ***Nemulțumirile exprimate de către petenți***

Aspectul cel mai des reclamat de către petenți în semestrul I. 2015 a fost **neplata/plata parțială a despăgubirilor/valorilor** de răscumpărare solicitate de către asigurați/păgubiți, în 4.328 de cazuri, acestea reprezentând un procent de **84,86% din total**. Printre alte aspecte sesizate s-au numărat și solicitări de recalculare a valorii despăgubirilor, respectiv nerespectarea condițiilor contractuale / Normelor RCA.

#### ***Structura petițiilor în funcție de clasa de asigurare***

În semestrul I. 2015, cea mai mare pondere o dețin petițiile înregistrate pe **clasa asiguraților generale, cu un număr de 5.011**, reprezentând **98,25%** din total, în **scădere** cu **13,78%** față de aceeași perioadă a anului 2014.

În cadrul categoriei **asiguraților generale**, ponderea importantă o dețin petițiile înregistrate pe **clasa asiguraților obligatorii de răspundere civilă auto RCA și Carte verde, cu un număr de 3.687**, reprezentând **72,29% din totalul perioadei analizate**, în scădere cu 10,34% față de aceeași perioadă a anului 2014.

*Tabloul nr.1 - Structura petițiilor pe clase de asigurări (situație comparativă Sem.I. 2015 vs Sem. I. 2014)*

|            |  | Petiții înregistrate în Sem. I. 2014 | % din Total Asigurări (I+II) în Sem. I. 2014 | Petiții înregistrate în Sem. I. 2015 | % din Total Asigurări (I+II) Sem. I. 2015 | Creștere/ Scădere % în Sem. I. 2015 față de Sem. I. 2014 |
|------------|--|--------------------------------------|--|--------------------------------------|---|--|
| <b>I.</b>  | <b>Asigurări generale (1+2+3+4)</b>                    | <b>5.812</b>                         | 98,69%                                       | <b>5.011</b>                         | <b>98,25%</b>                             | <b>-13,78%</b>   |
| 1          | Asigurări tip CASCO                                    | 1.290                                | 21,91%                                       | 963                                  | 18,88%                                    | <b>-25,35%</b>   |
| 2          | Asigurări obligatorii RCA și Carte verde               | 4.112                                | 69,83%                                       | 3.687                                | 72,29%                                    | <b>-10,34%</b>   |
| 3          | Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți     | 305                                  | 5,18%  | 260                                  | 5,10%                                     | <b>-14,75%</b>   |
| 4          | Alte forme de asigurări generale                       | 105                                  | 1,78%  | 101                                  | 1,98%                                     | <b>-3,81%</b>  |
| <b>II.</b> | <b>Asigurări de viață</b>                              | <b>77</b>                            | <b>1,31%</b>                                 | <b>89</b>                            | <b>1,75%</b>                              | <b>15,58%</b>  |
|            | <b>Total asigurări generale și de viață (I. + II.)</b> | <b>5.889</b>                         | <b>100,00%</b>                               | <b>5.100</b>                         | <b>100,00%</b>                            | <b>-13,40%</b>   |

Sursa: ASF

Pe segmentul **asiguraților obligatorii RCA și Carte verde**, cele 3.687 petiții înregistrate și soluționate în semestrul I. 2015 reprezintă aproximativ 0,09% din numărul contractelor RCA încheiate (4.020.771) și, respectiv 2,75% din numărul dosarelor de daună RCA avizate și nelichidate (133.695), conform datelor raportate de către asigurații la ASF și prezentate de către direcția de specialitate.

Pe clasa **asiguraților facultative casco** s-au înregistrat 963 petiții în semestrul I. 2015, în scădere cu 25,35% față de aceeași perioadă a anului trecut, în timp ce pe **clasa asiguraților de incendii și alte daune la**

**proprietăți** s-a înregistrat o scădere cu 14,75% în semestrul I. 2015. Pe **clasa asigurărilor de viață** s-a constatat o creștere cu 15,58% a numărului de petiții înregistrate în semestrul I. 2015 față de semestrul I. 2014.

### **Modalitatea de finalizare a petițiilor**

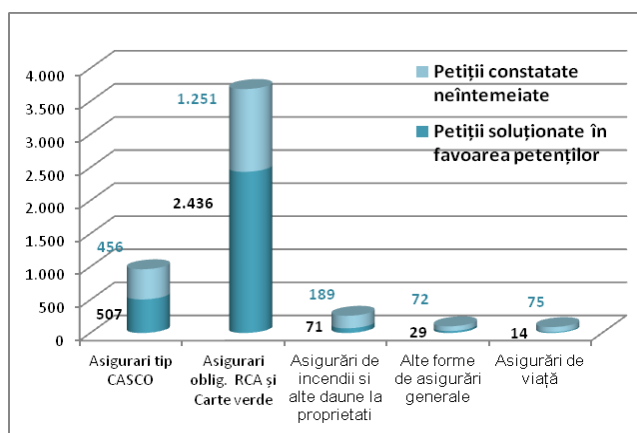
Din cele 5.100 petiții, un număr de **3.057**, reprezentând **59,94%** din totalul semestrului I. 2015, au fost finalizate în favoarea petenților, la care s-au putut determina soluții favorabile fiind întemeiate legal și la care DPC a avut cadrul normativ corespunzător rezolvării disputei dintre părți. Dintre petițiile finalizate în favoarea petenților, 70,89% au fost finalizate prin plata despăgubirilor solicitate de către petenți, în dosarele de daună deschise.

Petițiile constatate ca **neîntemeiat formulate sau asupra cărora ASF nu are capacitatea de intervenție în aplicarea legislației actuale, au avut ca principale cauze, următoarele:** concluziile investigațiilor proprii ale asiguratorilor și/sau ale expertizelor tehnice efectuate care nu au confirmat dinamica accidentelor declarată de părți (domeniu în care ASF nu poate interveni în interpretare, fiind apanajul clarificării doar la nivelul instanțelor de judecată); pretenții care exced cadrul legal/contractual: repere neconstatate în procesele verbale de constatare a avariilor, reparații efectuate în unități neautorizate RAR pentru marca și modelul vehiculului respectiv, avarii preexistente.

### **Modalitatea de finalizare a petițiilor raportată la clasa de asigurare**

Pentru **clasa asigurărilor generale, 3.043 petiții** (60,73% din total de 5.011) au fost soluționate în favoarea petenților.

*Graficul nr. 2 - modalitatea de finalizare a petițiilor - pe clase de asigurări*



Sursa: ASF

Pe **clasa asigurărilor obligatorii auto, au fost soluționate în favoarea petenților un număr de 2.436 petiții** (66,07% din totalul de 3.687 înregistrat pe această clasă).

Pe **clasa asigurărilor facultative casco au fost soluționate în favoarea petenților un număr de 507 petiții, reprezentând 52,65%** din totalul înregistrat pe această clasă.

De asemenea, pentru **clasa asigurărilor de incendii și alte daune la proprietăți, un număr de 71 petiții** (27,31% din totalul pe această clasă) au fost soluționate favorabil.

### **Structura petițiilor în funcție de entitatea reclamată**

Din datele înregistrate reiese că 99,18% din numărul petițiilor analizate în semestrul I. 2015 au fost îndreptate împotriva societăților de asigurare și un procent de 0,82% au fost înregistrate împotriva brokerilor de asigurare.

Din analiza petițiilor primite pentru primele zece societăți de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la ASF, reiese faptul că, patru societăți de asigurare au înregistrat scăderi ale numărului de petiții în semestrul I. 2015, și anume: Euroins SA (-51,91%), Uniqa Asigurări SA (-46,74%), Astra SA (-27,13%) și Omnisig VIG SA (-10,21%). Celelalte societăți de asigurare au înregistrat creșteri ale petițiilor în perioada analizată.

Primele trei societăți de asigurare cu cele mai multe petiții înregistrate în semestrul I. 2015 au înregistrat cumulativ un procent de 53,10% din numărul total de petiții adresate ASF, și anume: Astra SA (21,49%) Euroins SA (17,75%), și City Insurance SA (13,86%).

Se observă o modificare substanțială a structurii petițiilor.

Dacă în anul 2014 un procent de 58,26% petiții era determinat de doi asigurători care aveau anumite practici incorecte, determinând nemulțumirea semnificativă a consumatorilor, în semestrul I. 2015 se constată o scădere semnificativă a acestora, raportat la semestrul I. 2014, de la 57,5% la 39,24%, ca urmare a măsurilor dispuse de către ASF (adminstrare specială la ASTRA și control inopinat pe petiții la EUROINS, convocarea repetată în cadrul Direcției Protecția Consumatorilor a asigurătorilor cu probleme și instituirea, în cadrul direcției, a unui sistem de monitorizare).

Se observă, în schimb, creșteri semnificative la alte trei companii, și anume: Asirom VIG SA (81,17%), Carpatica Asig SA (74,37%) și City Insurance SA (46,99%), cele trei societăți de asigurare însumând un procent de 34,27% din totalul petițiilor unice înregistrate în semestrul I. 2015. În aceste cazuri reprezentanții societăților au fost chemați pentru clarificări și s-au propus măsuri specifice activității de supraveghere și control.

*Tabloul nr. 2 - Situația primelor zece societăți de asigurare pentru care s-au înregistrat cele mai multe petiții în Sem. I. 2015 comparativ cu Sem. I. 2014)*

| Nr. crt. | Societate / Broker de Asigurare        | Petiții înregistrate în Sem. I. 2014 | % din Total Asigurări (I+II) în Sem. I. 2014 | Petiții înregistrate în Sem. I. 2015 | % din Total Asigurări (I+II) Sem. I. 2015 | Creștere/ Scădere % în Sem. I. 2015 față de Sem. I. 2014 |
|----------|--|--------------------------------------|--|--------------------------------------|---|--|
| 1        | Astra SA                               | 1.504                                | 25,54%                                       | 1.096                                | 21,49%                                    | -27,13%  |
| 2        | Euroins SA                             | 1.882                                | 31,96%                                       | 905                                  | 17,75%                                    | -51,91%  |
| 3        | City Insurance SA                      | 481                                  | 8,17%  | 707                                  | 13,86%                                    | 46,99%   |
| 4        | Asirom VIG SA                          | 308                                  | 5,23%  | 558                                  | 10,94%                                    | 81,17%   |
| 5        | Carpatica Asig SA                      | 277                                  | 4,70%  | 483                                  | 9,47%                                     | 74,37%   |
| 6        | Omniasig VIG SA                        | 421                                  | 7,15%  | 378                                  | 7,41%                                     | -10,21%  |
| 7        | Uniqa Asigurări SA                     | 475                                  | 8,07%  | 253                                  | 4,96%                                     | -46,74%  |
| 8        | Allianz –Tiriac Asigurări SA           | 186                                  | 3,16%  | 215                                  | 4,22%                                     | 15,59%   |
| 9        | Groupama SA                            | 113                                  | 1,92%  | 135                                  | 2,65%                                     | 19,47%   |
| 10       | Generali Romania SA                    | 76                                   | 1,29%  | 118                                  | 2,31%                                     | 55,26%   |
|          | Alte Societăți / Brokerei de Asigurare | 166                                  | 2,82%  | 252                                  | 4,94%                                     | 51,81%   |
|          | <b>TOTAL</b>                           | <b>5.889</b>                         | <b>100,00%</b>                               | <b>5.100</b>                         | <b>100,00%</b>                            | <b>-13,40%</b>   |

Sursa: ASF

Analiza numărului de petiții înregistrate în mod unic la ASF pentru primele zece societăți de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții în semestrul I. 2015, efectuată în raport cu numărul contractelor în derulare și numărul daunelor avizate, evidențiază faptul că Asirom VIG SA înregistrează cea mai mare pondere a numărului de petiții în raport cu indicatorii analizați, deși are o cotă totală de piață de 7,11%, care reprezintă puțin mai mult de jumătate din cota totală de piață înregistrată de Allianz - Tiriac (12,20%):

- raportarea petițiilor înregistrate în mod unic la ASF, transmise de asigurați/păgubiți, la numărul contractelor în derulare: Asirom VIG SA (0,085%), City Insurance SA (0,081%), Uniqa SA (0,072%);
- raportarea petițiilor înregistrate în mod unic la ASF, transmise de asigurați/păgubiți, la numărul daunelor avizate: Asirom VIG SA (4,10%), City Insurance (3,15%), Astra (3,01%);

Din activitatea de analiză și soluționare a petițiilor aferente sectorului asigurărilor-reasigurărilor, au fost identificate următoarele deficiențe sau practici incorecte, care au fost remediate în totalitate, prin măsurile dispuse de ASF: solicitări de reanalizare a dosarelor, control inopinat la SC Euroins SA, convocarea asigurătorilor la ASF:

1. Nerespectarea termenului legal de plată a despăgubirilor aferente dosarelor de daună deschise în baza polițelor RCA, respectiv neplata despăgubirilor.

Cele mai multe petiții cu acest obiect au fost înregistrate pentru ASTRA SA, urmare situației financiare în care se află societatea. Un număr de 252 dosare de daună deschise la societatea ASTRA SA, aferente petițiilor primite în anul 2015, aprobate la plată și neachitate până în prezent, au făcut obiectul unei monitorizări permanente din partea autorității. Valoarea acestor despăgubiri, aprobate și neachitate până la data de 26.08.2015, este de 5.225.563 lei;

2. Stabilirea valorii de piață a vehiculelor, fără respectarea prevederilor Normei RCA, prin folosirea ofertelor de pe piață (olx.ro, autovit.ro, tocmai.ro, etc.), acestea nefiind sisteme profesioniste de evaluare, care să permită evaluarea obiectivă și transparentă a vehiculelor;
3. Nerespectarea de către asigurători a prevederilor Normei RCA nr. 23/2014 privind informarea păgubiților cu privire la motivele diminuării valorii despăgubirilor solicitate;
4. Neaplicarea prevederilor normelor RCA în vigoare la data emiterii polițelor de asigurare RCA, în cazul daunelor totale;
5. Încărcarea eronată a informațiilor în baza de date CEDAM, fapt care a condus la stabilirea eronată a clasei de bonus- malus la momentul încheierii noilor polițe RCA pentru persoanele asigurate;
6. Practici incorecte privind vânzarea on-line a polițelor RCA. În acest sens s-a derulat un proiect de mystery shopping și a fost generată o alertă specifică. ASF a emis o normă specifică, plecând de la constatarea conduitei incorecte de business a anumitor entități în relația cu consumatorii;
7. Emiterea unor polițe RCA false. În scopul protejării intereselor consumatorilor de asigurări a fost generată o alertă specifică în acest sens;
8. Nerespectarea prevederilor condițiilor de asigurare pentru asigurările facultative auto –casco, în ceea ce privește modul de stabilire a valorii reale a vehiculelor la data producerii evenimentelor rutiere;
9. Practici incorecte ale unităților de specialitate (unități service).
  - Emiterea unor devize de reparație care cuprind tarife orare la manoperă mult mai mari decât cele practicate de unitățile reparatoare ale mărcii auto respective;
  - Constatarea de către asigurător cu ocazia inspecției post-reparație a montării de piese after - market sau second-hand pe mașinile reparate și solicitarea, prin devizele de reparație, a costurilor aferente pieselor originale;
  - Introducerea de operațiuni suplimentare în devizul de reparații față de nota de constatare a pagubelor;
  - Intervenția manuală în programul de specialitate în care a fost întocmit devizul, determinând mărirea nejustificată a pagubei.

Pentru toate aceste practici incorecte ale unităților de specialitate, ASF a informat Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor în vederea analizării acestora.

## 2.2. Sectorul pensiilor private

În semestrul I. 2015, pentru piața pensiilor private, au fost primite 769 petiții, reprezentând un procent de 0,0113 % dintr-un număr total de 6.780.350 participanți înregistrați la data de 30.06.2015. Dintre acestea, un număr de 727 petiții au reprezentat solicitări de informații privind apartenența la fondul de pensii private și alte informații despre sistem, iar 42 petiții au necesitat instrumentare în vederea rezolvării aspectelor semnalate.

Raportat la aceeași perioadă a anului trecut, se constată o creștere cu 46,76% a numărului petițiilor înregistrate în semestrul I. 2015.

*Tabloul nr. 3– Structura petițiilor primite pentru piața pensiilor private (situație comparativă Sem.I. 2015 vs Sem.I.2014)*

| Nr. crt. | Tipuri de Operațiuni | Petiții înregistrate în Sem. I. 2014 | % din Total petiții | Petiții înregistrate în Sem. I. 2015 | % din Total petiții | Creștere / Scădere în Sem. I. 2015 față de Sem. I. 2014 |
|----------|----------------------|--------------------------------------|---------------------|--------------------------------------|---------------------|---|
| 1        | Pilonul II.          | 506                                  | 96,56%              | 753                                  | 97,92%              | 48,81%  |
| 2        | Pilonul III.         | 18                                   | 3,44%               | 16                                   | 2,08%               | -11,11%   |
|          | <b>Total</b>         | <b>524</b>                           | <b>100,00%</b>      | <b>769</b>                           | <b>100,00%</b>      | <b>46,76%</b>   |

Din analiza datelor înregistrate la ASF, reiese că în semestrul I. 2015, în sistemul pensiilor private au fost înregistrate 753 (97,92%) petiții privind Pilonul II, în creștere cu 48,81% față de aceeași perioadă a anului 2014, în timp ce, petițiile transmise de către participanții care au aderat la un fond de pensii facultative (Pilonul III) au fost în număr de 16, ceea ce reprezintă un procent de 2,08% din totalul petițiilor înregistrate, în scădere cu 11,11% față de semestrul I. 2014.

În ceea ce privește petițiile adresate de către participanții la Pilonul II, cele prin care se solicită informații privind repartizarea aleatorie au înregistrat o pondere însemnată, de 54,71%, fiind urmate de solicitările de informații privind denumirea fondului de pensii, 39,71%.

Din totalul 16 petiții primite pentru Pilonul III, un număr de 4 petiții au avut ca subiect solicitări de informații privind modalitățile de plată a pensiei facultative.

Principalele aspecte reclamate s-au referit la activitatea agenților de marketing.

- Aderarea în fals a unor persoane la sistemul de pensii private (persoane eligibile sau neeligibile pentru Pilonul II);
- Utilizarea în fals a unor date personale a unor persoane eligibile sau neeligibile la sistem;
- Încheierea actelor individuale de aderare la un fond de pensii private, cu oferirea necorespunzătoare, incompletă și incorectă a informațiilor necesare despre sistemul de pensii private, potențialului participant la sistem;

Pentru toate petițiile care s-au dovedit a fi întemeiate, ASF a dispus măsuri de remediere.

### 2.3. Sectorul instrumentelor și investițiilor financiare

În semestrul I. 2015, **Serviciul Petiții a primit spre soluționare un număr de 344 petiții pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare, în scădere cu 8,75%** față de aceeași perioadă a anului 2014. Petițiile primite reprezintă sesizări, reclamații și solicitări de informații, structurate pe tipuri de entități și pe tipuri de operațiuni, după cum urmează:

#### **Structura petițiilor funcție de entitatea reclamată**

Din analiza petițiilor efectuată **funcție de entitățile reclamate**, reiese că, cele mai multe au fost înregistrate pentru emitenți (250), în creștere cu 48,81% față de aceeași perioadă a anului trecut:

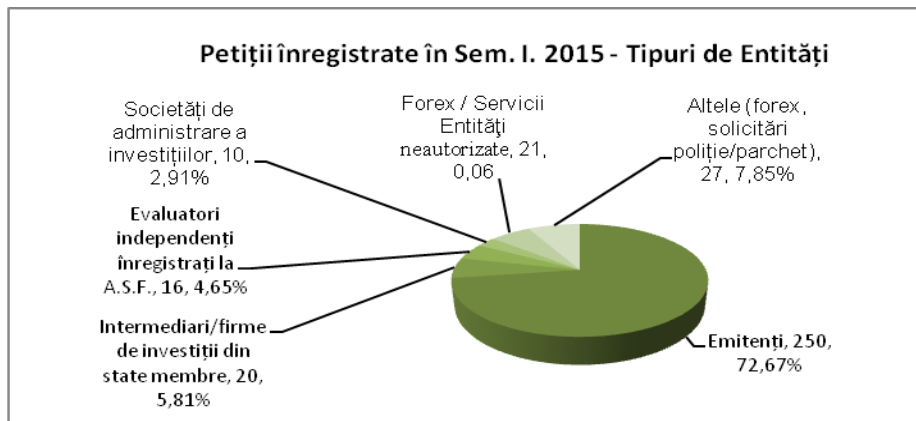
*Tabloul nr. 4 – Structura petițiilor primite pentru piața de capital – funcție de entitatea reclamată (situație comparativă Sem.I. 2015 vs Sem. I. 2014)*

| Nr. crt. | Tipuri de Entități                                | Petiții înregistrate în Sem. I. 2014 | % din Total petiții | Petiții înregistrate în Sem. I. 2015 | % din Total petiții | Creștere / Scădere în Sem. I. 2015 față de Sem. I. 2014 |
|----------|---|--------------------------------------|---------------------|--------------------------------------|---------------------|---|
| 1        | Emitenți  | 168                                  | 44,56%              | 250                                  | 72,67%              | 48,81%  |
| 2        | Intermediari/firme de investiții din state membre | 169                                  | 44,83%              | 20                                   | 5,81%               | -88,17%   |
| 3        | Evaluatori independenți înregistrați la A.S.F.    | 4                                    | 1,06%               | 16                                   | 4,65%               | 300,00%   |
| 4        | Societăți de administrare a investițiilor         | 6                                    | 1,59%               | 10                                   | 2,91%               | 66,67%  |
| 5        | Forex / Servicii Entități neautorizate            | 8                                    | 2,12%               | 21                                   | 6,10%               | 162,50%   |
| 6        | Altele (forex, solicitări poliție/parchet)        | 22                                   | 5,84%               | 27                                   | 7,85%               | 22,73%  |
|          | <b>Total</b>                                      | <b>377</b>                           | <b>100,00%</b>      | <b>344</b>                           | <b>100,00%</b>      | <b>-8,75%</b>   |

Sursa: ASF

Din analiza petițiilor formulate, reiese faptul că, cele mai multe au fost înregistrate pe zona emitenților, ca urmare a intrării în vigoare a dispozițiilor Legii nr.151/2014 privind clarificarea statutului juridic al acțiunilor care se tranzacționează pe piața Rasdaq sau pe piața valorilor mobiliare necotate, precum și ale Regulamentului ASF nr.17/2014 emis în aplicarea legii.

*Graficul nr. 3 - Numărul de petiții înregistrate pe tipuri de operațiuni și entități*



Sursa: ASF

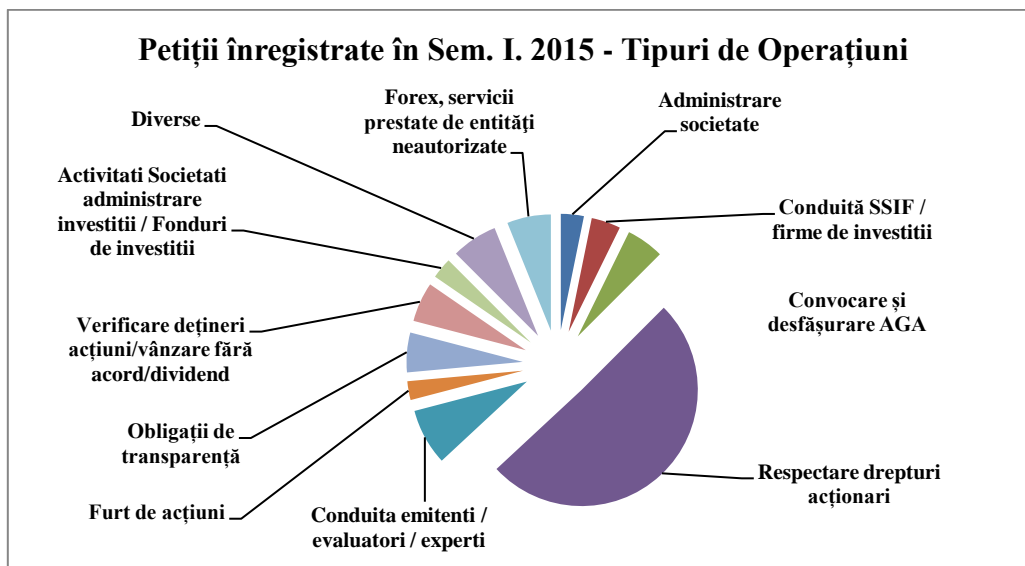
În ceea ce privește tranzacțiile de tip Forex, problematica a fost adusă în atenția organelor de cercetare penală cât și a autorităților competente din statele membre.

#### **Structura petițiilor funcție de tipurile de operațiuni reclamate**

În ceea ce privește **tipurile de operațiuni**, cele mai multe petiții (50,58%) s-au referit la **nerespectarea drepturilor acționarilor, în creștere cu 370,27% față de înregistrările semestrului I. 2014**, așa cum rezultă din tabelul și graficul de mai jos:

De asemenea, s-a continuat analizarea situației foștilor clienți și persoanelor vătămate de SSIF HARINVEST SA, în vederea identificării unor soluții prin care să se asigure compensarea acestora, fapt ce s-a concretizat ulterior prin emiterea Regulamentului nr. 6/2015 pentru modificarea și completarea Regulamentului nr. 3/2006 privind organizarea și funcționarea Fondului de Compensare a Investitorilor.

*Graficul nr. 4 - Numărul de petiții înregistrate în funcție de spețele reclamate*



Sursa: ASF

În vederea soluționării petițiilor formulate, DPC prin Serviciul Petiții a purtat corespondență și a solicitat informații și puncte de vedere atât entităților și societăților emitente, obiect al sesizărilor cât și direcțiilor de specialitate ale autorității, acestea fiind soluționate în limita termenului prevăzut de lege.

Dintre acestea, cele mai relevante aspecte, care au fost remediate prin acte administrative individuale emise de ASF, sunt:



- încălcarea prevederilor Legii nr.151/2014 și ale Regulamentului ASF nr.17/2004, în ceea ce privește **modalitatea de întocmire a rapoartelor de evaluare de către evaluatorii desemnați**, precum și faptul că rapoartele de evaluare **nu au fost puse la dispoziția acționarilor** – sesizata într-un număr de 27 de petiții;  
Urmare analizelor efectuate de ASF s-a constatat necesitatea refacerii rapoartelor de evaluare sau revizuirea acestora doar în 6 cazuri (Ecopack, Componente Auto Topoloveni, Vastex, Brickstone Construction Solutions, Cozia Forest).
- **aplicarea de către Depozitarul Central a tarifelor** în vederea retragerii, pentru acționarii care au optat pentru retragerea din structura emitenților, în condițiile delistării societăților de pe piața RASDAQ, conform Legii nr. 151/2014 și Regulamentului ASF nr. 17/2014 - în 19 petiții. Pentru toate aceste situații ASF a întreprins demersuri pentru ca acționarii să fie scutiți de plata acestor sume, fiind emisă Decizia nr. 635/02.04.2015 (în sarcina Depozitarului Central fiind instituită obligația de a nu solicita plata tarifului pentru retragerea din societăți pe Legea nr.151/2014).
- **fapte abuzive împotriva intereselor acționarilor** la SC Avicola Slobozia SA (încercarea de revocare a hotărârii de delistare/neefectuarea plății către acționarii care au solicitat retragerea din societate) au fost sesizate într-un număr de 8 petiții.  
ASF a dispus sancționarea președintelui CA al Avicola Slobozia, fiind emisă în acest sens Decizia ASF nr. 1526/07.07.2015;
- **modul defectuos de întocmire a procurilor de participare la AGA**, de natură a leza drepturile acționarilor, în cazul SIF Transilvania SA.- sesizat în 6 petiții. A fost emisă Decizia ASF nr. 776/22.04.2015, prin care SIF Transilvania SA a fost obligată să modifice modelul de procură;

**Un alt aspect reclamat a fost furtul de acțiuni**- sesizat în 9 petiții. În urma analizei aspectelor semnalate de petenți au existat suspiciuni întemeiate într-un singur caz pentru care a fost întocmită sesizare penală către Inspectoratul General al Poliției Române IGP.

Restul sesizărilor (8) în care petenții susțineau că le-au fost furate acțiunile, s-au dovedit a fi fie situații ce se circumscriu art. 206 din Legea nr. 297/2004 sau societățile respective au fost divizate sau au fuzionat și, ca atare, deținerile petenților s-au regăsit la alte societăți sau pur și simplu societățile emitente au fost radiate și nu se mai tranzacționează pe piața de capital, deci nu fac obiectul supravegherii ASF.

## 2.4. Activități Call Center

În primele 6 luni ale anului 2015, Call Centerul ASF a înregistrat un număr total de **4.289 de apeluri telefonice, din care 342 au reprezentat apeluri pierdute**. De asemenea, Serviciul Relații cu Publicul s-a ocupat de instrumentarea petițiilor denumite simple (care au răspunsuri standardizate), numărul acestora fiind inclus în raportările de mai sus.

Facem precizarea că, prin intermediul Call Centerului ASF se acordă consumatorilor asistență de specialitate în vederea soluționării cererilor de furnizare de informații ale acestora, precum și în vederea facilitării accesului către mecanismele de informare și soluționare a cererilor și petițiilor.

### **Comparație trimestrul I și trimestrul II 2015**

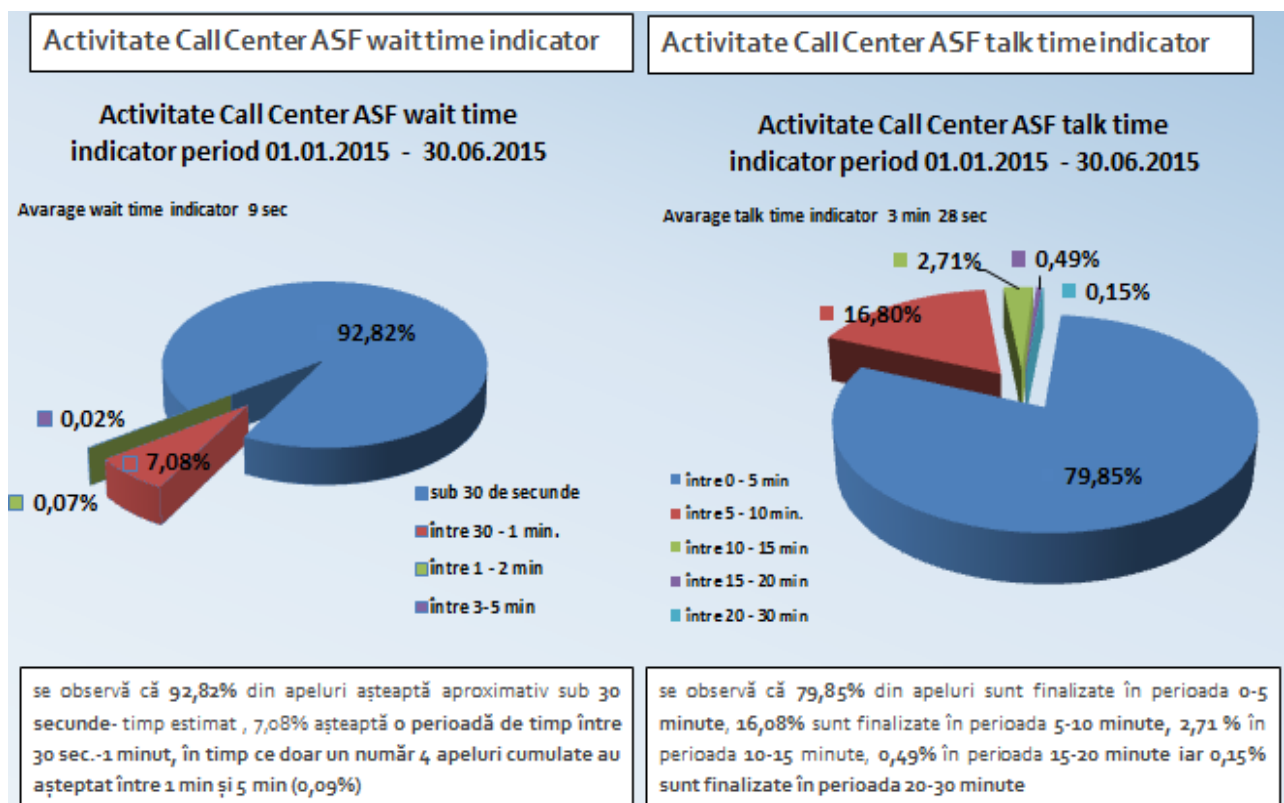
- S-a constatat **o creștere a numărului de apeluri primite în trimestrul II cu 37,8% față de trimestrul I al anului 2015** (fapt ce se poate explica prin creșterea gradului de educație financiară și conștientizarea drepturilor pe care consumatorii le dețin precum și deschiderea A.S.F. în această privință)
- De asemenea, s-a constatat **o scădere cu 68,45% a numărului de apeluri pierdute în trimestrul II față de trimestrul I al anului 2015**.
- Peste 90% din apelanți se declară mulțumiți de calitatea informațiilor primite prin intermediul Call Centerului, în timp ce 10 % se declară nemulțumiți (din această categorie fac parte service-urile auto,



petenții a căror primă RCA a crescut fără a fi implicați într-un eveniment rutier, petenții care sunt nemulțumiți de legislația actuală (respingere pe dinamică, culpă comună și schimbarea vinovăției, polițe RCA dublate care nu pot fi anulate decât dacă mașina e vândută sau radiată), întârzierea plăților dosarelor de daună cu preponderență în cazul ASTRA.

- **92,82%** din apeluri așteaptă aproximativ sub **30 secunde**- timp estimat , **7,08%** așteaptă o **perioadă de timp între 30 sec.-1 minut**, în timp ce doar un număr **4 apeluri cumulate au așteptat între 1 min și 5 min (0,09%)**;
- **79,85%** din apeluri sunt finalizate în perioada **0-5 minute**, **16,08%** sunt finalizate în perioada **5-10 minute**, **2,71 %** în perioada **10-15 minute**, **0,49%** în perioada **15-20 minute** iar **0,15%** sunt finalizate în perioada **20-30 minute**.

*Graficul nr. 5 – Activitate Call Center ASF în Sem. I. 2015*



Sursa: ASF