



Situația petițiilor înregistrate la ASF în anul 2016

În vederea îndeplinirii obiectivului de protecție a consumatorilor de produse financiare nebancare, ASF- Direcția Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară desfășoară atât activități preventive de informare, monitorizare a practicilor abuzive, neloiale sau frauduloase, cât și activități reactive de soluționare a reclamațiilor și sesizărilor adresate autorității de către consumatori.

Activitatea de soluționare a petițiilor se desfășoară potrivit prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, 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, identificarea deficiențelor, monitorizarea permanentă a acestora la nivel de entitate supravegheată și/sau reglementată de ASF, precum și analiza caracterului sistemic al acestor deficiențe la nivelul pieței, în scopul stabilirii măsurilor care se impun pentru remedierea lor. Totodată, prin răspunsurile comunicate petenților, ASF acordă asistență de specialitate în ceea ce privește reglementările legale/contractuale incidente în speță și recomandă petenților pașii procedurali pe care aceștia trebuie să-i urmeze pentru soluționarea aspectelor semnalate.

Totodată, începând cu 01 octombrie 2016, a fost implementat noul sistem informatic de gestiune a petițiilor, în scopul eficientizării fluxurilor de documente, serviciilor oferite consumatorilor, controlului și securității informatice, creării și menținerii unui cadru organizatoric integrat, funcțional și eficient, automatizării și eficientizării proceselor interne, urmărind astfel promovarea încrederii în sistemul financiar nebancar și diminuarea costurilor. Ulterior implementării acestui sistem informatic, Serviciul Petiții și Serviciul Relații cu Publicul s-au implicat activ în îmbunătățirea acestuia, prin verificarea și corectarea fluxurilor implementate, astfel încât să se realizeze eficientizarea continuă a activității și atingerea obiectivelor specifice.

Începând cu luna octombrie 2016, la nivelul Serviciului Petiții a fost implementat un sistem de monitorizare permanentă a deficiențelor identificate în activitatea desfășurată de entitățile autorizate/supravegheate de ASF, fiind, astfel, acordată o atenție deosebită modului de respectare a prevederilor normelor emise de ASF privind soluționarea petițiilor de către entități, în vederea protejării drepturilor și intereselor consumatorilor de produse financiare nebancare.

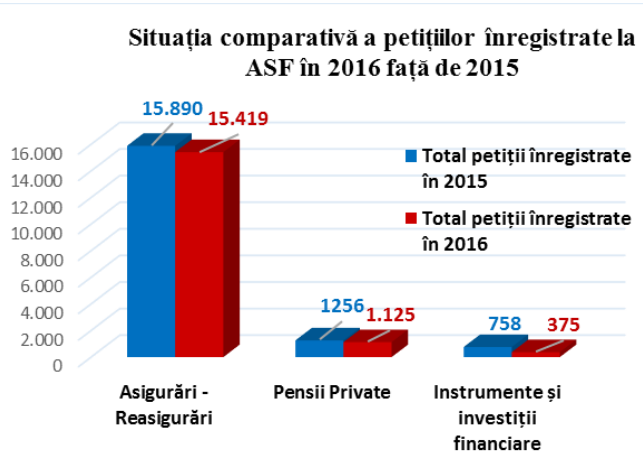
Pentru a veni în sprijinul demarării și derulării în bune condiții a activității entității de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul financiar non bancar (SAL-FIN), Serviciul Petiții a colaborat cu Institutul de Studii Financiare prin participarea directă în activitatea de instruire și evaluare a conciliatorilor, pe cele trei domenii de activitate ale ASF.

Din analiza petițiilor efectuată pentru anul 2016, au rezultat următoarele:

În anul 2016, în cadrul Direcției Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară s-a înregistrat un număr total de **16.919 petiții**, în scădere cu **5,50%** față de anul 2015.

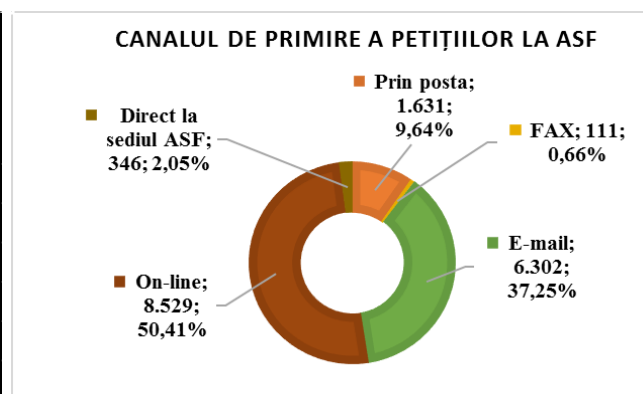
Situația comparativă a numărului de petiții înregistrate la Direcția Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară în anul 2016, pentru cele trei piețe supravegheate, este prezentată în tabelul și în graficul de mai jos:

Nr. crt.	Piața de activitate	Total petiții înregistrate în 2015	% din Total petiții în 2015	Total petiții înregistrate în 2016	% din Total petiții în 2016	Creștere/ Scădere în 2016 față de 2015
1	Asigurări - Reasigurări	15.890	88,75%	15.419	91,13%	-2,96%
2	Pensii Private	1256	7,02%	1.125	6,65%	-10,43%
3	Instrumente și investiții financiare	758	4,23%	375	2,22%	-50,53%
	Total	17.904	100,00%	16.919	100,00%	-5,50%



În ceea ce privește canalul de primire al petițiilor la ASF, peste 50% dintre petiții au fost primite on-line, 37% s-au primit prin e-mail și doar un procent de 9,64% s-au primit prin poștă, 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	% din TOTAL 2016
Prin poșta	1.387	152	92	1.631	9,64%
FAX	79	13	19	111	0,66%
E-mail	5.146	935	221	6.302	37,25%
On-line	8.501	22	6	8.529	50,41%
Direct la sediul ASF	306	3	37	346	2,05%
TOTAL 2016	15.419	1.125	375	16.919	100,00%



Petițiile primite în anul 2016 au fost gestionate astfel:

- **12.972 petiții (76,67%) au fost analizate și soluționate de către Serviciul Petiții**, acestea fiind petițiile complexe, care au necesitat instrumentare;
- **3.947 petiții (23,33%) au fost soluționate de către Serviciul Relații cu Publicul**, reprezentând petiții simple (solicitări de informații, redirecționări) care nu au necesitat instrumentare

1. Piața asigurărilor – reasigurărilor

În anul 2016, pentru piața asigurărilor – reasigurărilor s-a primit în total un număr de **15.419 petiții**, în scădere cu 2,96% față de anul 2015.

Din cele 15.419 petiții, **au fost înregistrate în mod unic pe petent, analizate și soluționate 9.156 de petiții transmise de către asigurați/păgubiți**, în scădere cu 1,38% față de anul 2015.

Au fost analizate separat:

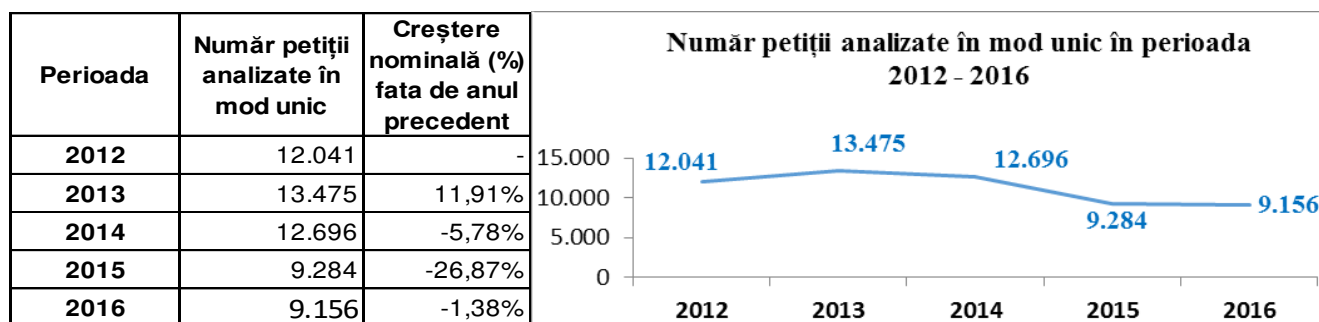
- 1.327 solicitări de informații, care au vizat, în principal: aspecte legate de legislația aplicabilă anumitor produse de asigurare, demersurile care trebuie întreprinse în vederea avizării și deschiderii unor dosare de daună, modalitățile de stabilire a valorilor de răscumpărare în cazul asigurărilor de viață, etc;
- 1.378 solicitări ale petenților referitoare la societățile de asigurare Astra SA, Carpatica Asig SA și Forte Asigurare-Reasigurare SA, societăți cărora ASF le-a retras autorizația de funcționare. În unele situații petenții au fost informați cu privire la modalitățile legale de soluționare a daunelor în speță, fiind îndrumați să se adreseze Fondului de Garantare a Asiguraților (FGA), iar în alte situații au fost solicitate puncte de vedere FGA;
- 42 petiții au făcut referire la obiectul de activitate al altor direcții de specialitate din cadrul ASF, aceste solicitări fiind redirecționate către direcțiile respective;

Restul petițiilor (3.516) au fost clasate, în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 27/2002 și procedurile interne.

Din analiza datelor raportate de către societățile de asigurare la ASF se constată că **cele 9.156 petiții** analizate și soluționate în mod unic pe petent, reprezintă **0,99% din numărul total de daune avizate** de către asigurați (928.497) și **0,07% din numărul total al contractelor de asigurare** aflate în vigoare la sfârșitul perioadei de raportare 31.12.2016 (12.714.011 contracte).

Analiza în dinamică a petițiilor unice pe petent soluționate în perioada 2012 ÷ 2016 arată faptul că acestea au crescut în perioada 2012 ÷ 2013 cu 11,91%, după care numărul petițiilor a scăzut, astfel: în 2014 cu 5,78% față de 2013, în 2015 cu 26,87% față de 2014 și în 2016 cu 1,38% față de 2015.

Evoluția numărului de petiții unice transmise de către asigurați/păgubiți în perioada 2012÷ 2016 este prezentată în tabelul și graficul de mai jos:



Nemulțumirile exprimate de către petenți

Aspectul cel mai des reclamat de către petenți în 2016 a fost **neplata/plata parțială a despăgubirilor / valorilor de răscumpărare** solicitate de către asigurați/păgubiți, în 7.345 cazuri, acestea reprezentând un procent de **80,22% 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 anul 2016, cea mai mare pondere o dețin petițiile înregistrate pe **clasa asigurărilor generale, cu un număr de 8.956**, reprezentând 97,82% 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 7.228 petiții, reprezentând 78,94% din totalul perioadei analizate**, în creștere cu 7,22% față de anul 2015. Situația petițiilor pe clase de asigurare este prezentată în tabelul de mai jos:

		Petiții înregistrate în anul 2015	Ponderea petițiilor pe clase de asigurare din Total Asigurări (I+II) în 2015 (%)	Petiții înregistrate în anul 2016	Ponderea petițiilor pe clase de asigurare din Total Asigurări (I+II) în 2016 (%)	Creștere / Scădere % în 2016 față de 2015
I	Asigurări generale (1+2+3+4)	9.119	98,22%	8.956	97,82%	-1,79%
1	Asigurari tip CASCO	1.696	18,27%	1.204	13,15%	-29,01%
2	Asigurari oblig. RCA și Carte verde	6.741	72,61%	7.228	78,94%	7,22%
3	Asigurări de incendii și alte daune la proprietati	473	5,09%	311	3,40%	-34,25%
4	Alte forme de asigurări generale	209	2,25%	213	2,33%	1,91%
II	Asigurări de viață	165	1,78%	200	2,18%	21,21%
	Total asigurări generale și de viață (I. + II.)	9.284	100,00%	9.156	100,00%	-1,38%

Cele 7.228 petiții înregistrate și soluționate în anul 2016 reprezintă aproximativ 0,12% din numărul contractelor RCA încheiate (5.804.326) și, respectiv 2,60% din numărul dosarelor de daună RCA deschise în acest an (278.093), conform datelor raportate de către asigurători la ASF și prezentate de către direcția de specialitate.

Pe clasa **asigurărilor facultative casco** s-au înregistrat 1.204 petiții în anul 2016, în scădere cu 29,01% față de anul 2015, în timp ce pe **clasa asigurărilor de incendii și alte daune la proprietăți** s-a înregistrat o scădere cu 34,25% în anul 2016.

Pe **clasa asigurărilor de viață** au fost înregistrate 200 petiții (reprezentând 2,18% din total), în creștere cu 21,21% față de anul 2015.

Modalitatea de finalizare a petițiilor

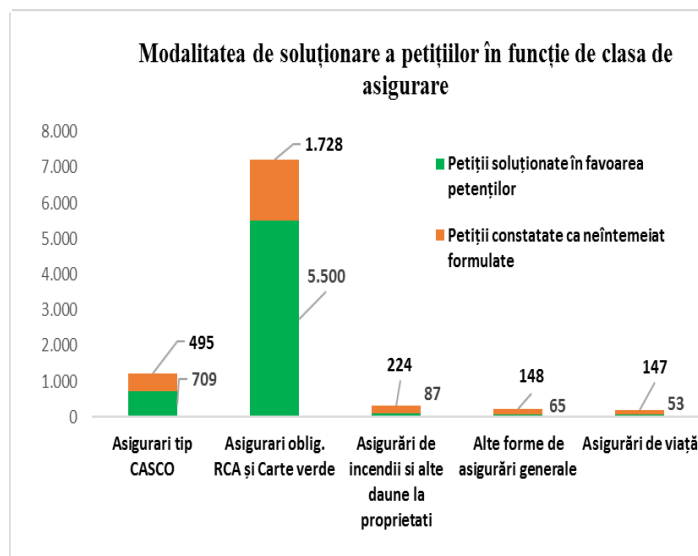
Ponderea petițiilor **finalizate în favoarea petenților** datorită motivațiilor legitime ale solicitărilor, în total petiții soluționate, a fost de 70,05% (respectiv 6.414 petiții), dintre acestea, 68,30% fiind finalizate prin plată. Aceste ponderi au fost calculate ținând seama numai de petițiile care 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, recalculare valoare despăgubire, etc.).

Petițiile constatate ca **neîntemeiat formulate**, în număr de **2.742** sau **asupra cărora ASF nu are capacitatea de intervenție în aplicarea legislației actuale, au avut ca principale cauze, următoarele:** concluziile investigațiilor proprii ale asigurătorilor 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, din data de

19.07.2016, funcționează cu scopul de a soluționa disputele/litigiile care pot apărea între consumatorii persoane fizice și entitățile supravegheate de către ASF); pretenții care excedează cadrul legal/contractual: reperi neconstatate în procesele verbale de constatare a avariilor, reparații efectuate în unități neautorizate RAR, avarii preexistente.

Modalitatea de finalizare a petițiilor raportată la clasa de asigurare

Pentru **clasa asigurărilor generale, 6.361 petiții** (71,03 din total de 8.956) **au fost soluționate în favoarea petenților.**



Pe **clasa asigurărilor obligatorii auto, au fost soluționate în favoarea petenților un număr de 5.500 petiții** (76,09% din totalul de 7.228 înregistrat pe această clasă).

Pe **clasa asigurărilor facultative casco au fost soluționate în favoarea petenților un număr de 709 petiții** (58,89% din totalul clasei).

Pentru **clasa asigurărilor de incendii și alte daune la proprietăți, un număr de 87 petiții** (27,97% din totalul pe această clasă) au fost soluționate în favoarea petenților.

Concluzie: Se constată că pe segmentul asigurărilor auto (RCA și CASCO) ponderea petițiilor soluționate favorabil petenților (cca. 74%) este mai mare decât cea a petițiilor constatate ca neîntemeiate, în timp ce pe segmentul asigurărilor facultative non-auto și de viață situația este inversă, ponderea importantă fiind deținută de petițiile constatate ca neîntemeiate formulate (cca. 72%). Această stare de fapt arată că, pe segmentul asigurărilor auto s-au înregistrat cele mai multe deficiențe, în principal în instrumentarea dosarelor de daună, din punct de vedere al respectării prevederilor legale și/sau contractuale.

Pentru remedierea tuturor deficiențelor constatate, DPC –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 99,29% din numărul petițiilor analizate în anul 2016 au fost îndreptate împotriva societăților de asigurare și un procent de 0,71% au fost înregistrate împotriva brokerilor de asigurare.

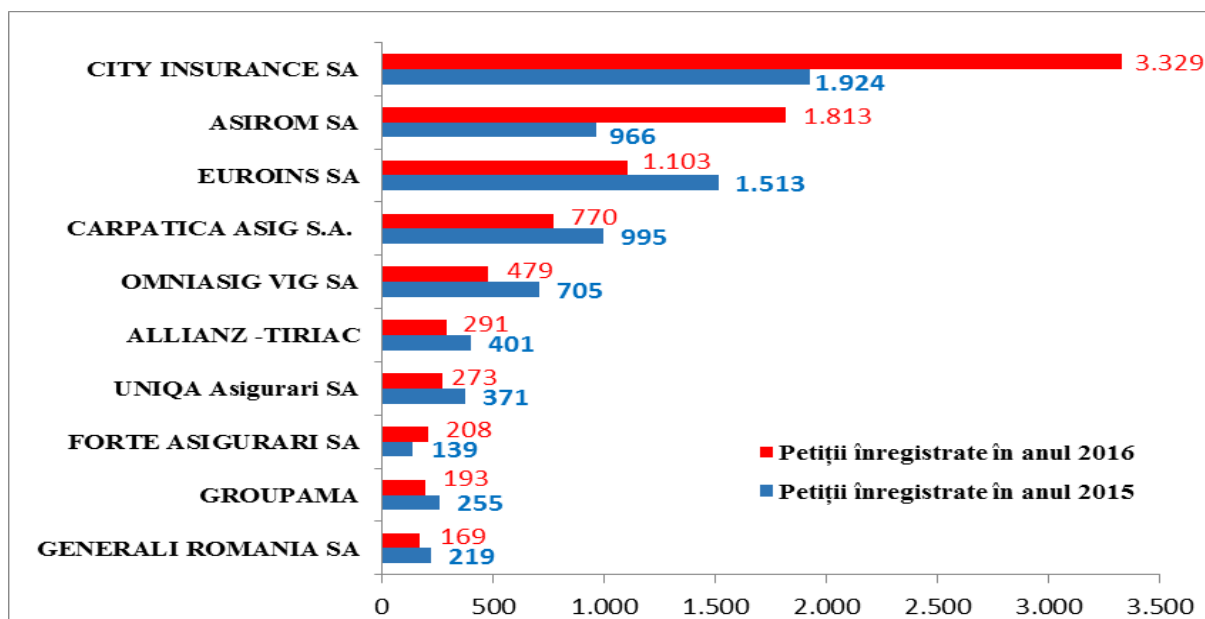
Situația primelor societăți de asigurare pentru care s-au înregistrat cele mai multe petiții în anul 2016 comparativ cu anul 2015, este prezentată în tabelul de mai jos :

Nr. crt.	Societate / Broker de Asigurare	Petiții înregistrate în anul 2015	Procent petiții înregistrate de societate din Total petiții 2015 (%)	Petiții înregistrate în anul 2016	Procent petiții înregistrate de societate din Total petiții 2016 (%)	Creștere/ Scădere % în anul 2016 față de anul 2015
1	CITY INSURANCE SA	1.924	20,72%	3.329	36,36%	73,02%
2	ASIROM SA	966	10,40%	1.813	19,80%	87,68%
3	EUROINS SA	1.513	16,30%	1.103	12,05%	-27,10%
4	CARPATICA ASIG S.A.	995	10,72%	770	8,41%	-22,61%
5	OMNIASIG VIG SA	705	7,59%	479	5,23%	-32,06%
6	ALLIANZ -TIRIAC	401	4,32%	291	3,18%	-27,43%
7	UNIQA Asigurari SA	371	4,00%	273	2,98%	-26,42%
8	FORTE ASIGURARI SA	139	1,50%	208	2,27%	49,64%
9	GROUPAMA	255	2,75%	193	2,11%	-24,31%
10	GENERALI ROMANIA SA	219	2,36%	169	1,85%	-22,83%
11	Alte societati / brokeri de asigur	1.796	19,35%	528	5,77%	-70,60%
	TOTAL	9.284	100,00%	9.156	100,00%	-1,38%

Din analiza petițiilor primite pentru primele zece societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la ASF, reies următoarele:

În ceea ce privește societățile de asigurare, din analiza datelor anului 2016 rezultă următoarele:

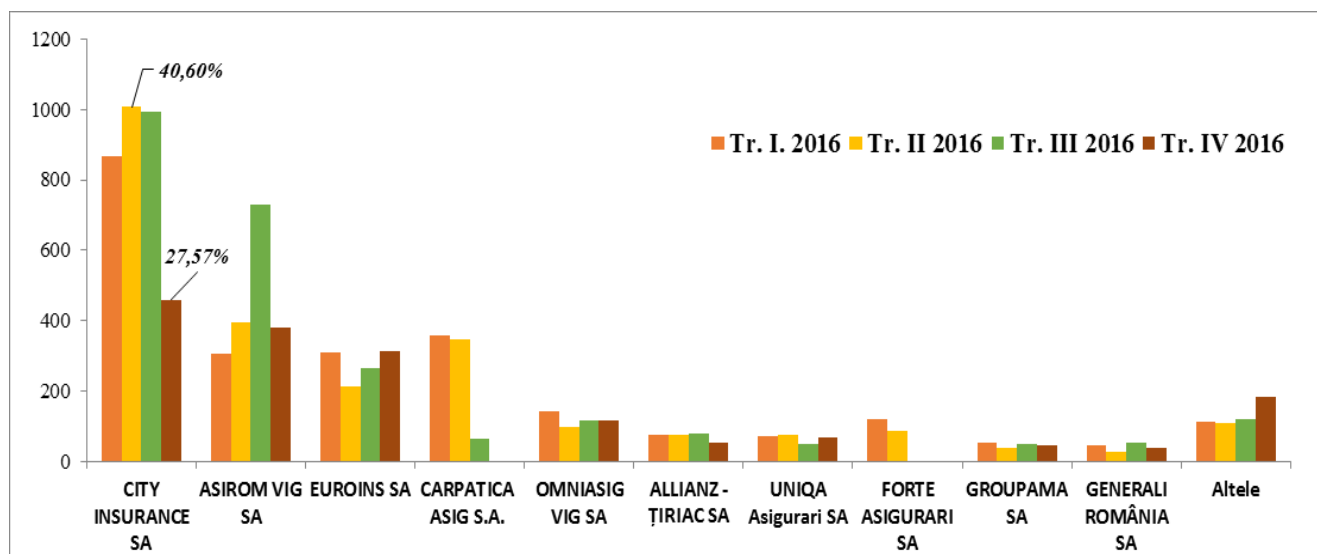
- societatea de asigurare cu cel mai mare număr de petiții analizate în mod unic pe petent în anul 2016 este City Insurance SA, care a înregistrat 3.329 petiții, reprezentând un procent de 36,36% din totalul anului 2016, urmată de societatea Asiom VIG SA, cu un număr de 1.813 petiții, reprezentând 19,80% din total;
- trei societăți de asigurare au înregistrat creșteri ale petițiilor în anul 2016 față de anul 2015, și anume: Asiom VIG SA (+87,68%), City Insurance SA (+73,02%) și Forte Asigurare-Reasigurare SA (pentru 6 luni de funcționare) – societate căreia ASF i-a retras autorizația de funcționare în 2016 (+49,64%);
- șapte societăți de asigurare au înregistrat scăderi ale numărului de petiții în anul 2016 față de anul 2015, și anume: Omniasig VIG SA (-32,06%), Allianz-Țiriac SA (-27,43%) Euroins SA (-27,10%), Uniqa Asigurări SA (-26,42%), Groupama SA (-24,31%), Generali România SA (-22,83%) și Carpatica Asig SA (pentru 7 luni de funcționare) – societate căreia ASF i-a retras autorizația de funcționare în 2016 (-22,61%);
- pragul de 10% al petițiilor cu petent unic adresate ASF în perioada analizată a fost depășit de trei societăți de asigurare, care au totalizat 68,21% dintre petiții, și anume: City Insurance SA (36,36%), Asiom VIG SA (19,80%) și Euroins SA (12,05%);



Societatea City Insurance s-a menținut pe primul loc în toate cele patru trimestre ale anului 2016, înregistrând procente de la 40,60% petiții din totalul petițiilor primite la ASF în trimestrul II 2016 și până la 27,57% petiții din totalul petițiilor primite la ASF în trimestrul IV 2016.

În toate cele patru trimestre ale anului 2016, societățile City Insurance SA și AsiroM VIG SA s-au aflat pe primele două locuri în ceea ce privește numărul petițiilor primite, depășind constant pragul de 10% al petițiilor cu petent unic adresate ASF, așa cum rezultă din tabelul și graficul de mai jos:

	Tr. I. 2016	% din Total Tr. I.	Tr. II 2016	% din Total Tr. II.	Tr. III 2016	% din Total Tr. III.	Tr. IV 2016	% din Total Tr. IV.	TOTAL 2016	% din Total 2016
CITY INSURANCE SA	869	35,08%	1008	40,60%	993	39,23%	459	27,57%	3.329	36,36%
ASIROM VIG SA	307	12,39%	397	15,99%	728	28,76%	381	22,88%	1.813	19,80%
EUROINS SA	309	12,47%	214	8,62%	266	10,51%	314	18,86%	1.103	12,05%
CARPATICA ASIG S.A.	357	14,41%	346	13,93%	67	2,65%	0	0,00%	770	8,41%
OMNIASIG VIG SA	144	5,81%	99	3,99%	118	4,66%	118	7,09%	479	5,23%
ALLIANZ -ȚIRIAC SA	78	3,15%	76	3,06%	82	3,24%	55	3,30%	291	3,18%
UNIQA Asigurari SA	74	2,99%	77	3,10%	52	2,05%	70	4,20%	273	2,98%
FORTE ASIGURARI SA	122	4,93%	86	3,46%	0	0,00%	0	0,00%	208	2,27%
GROUPAMA SA	56	2,26%	40	1,61%	50	1,98%	47	2,82%	193	2,11%
GENERALI ROMÂNIA SA	48	1,94%	29	1,17%	54	2,13%	38	2,28%	169	1,85%
Altele	113	4,56%	111	4,47%	121	4,78%	183	10,99%	528	5,77%
TOTAL	2477	100,00%	2483	100,00%	2531	100,00%	1665	100,00%	9.156	100,00%



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 următoarele societăți de asigurare: City Insurance SA (88,28%), Forte Asigurări SA (80,77%), Carpatica Asig SA (76,10%), Asiom VIG SA (75,62%), Euroins SA (51,95%) și Uniqa Asigurări SA (51,65%)

Analiza petițiilor înregistrate la ASF pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții în anul 2016 raportată la numărul contractelor în vigoare la data de 31.12.2016 și numărul daunelor avizate în 2016

a) Analiza efectuată în raport cu **numărul contractelor în vigoare la data de 31.12.2016 și numărul daunelor avizate în 2016**, este prezentată în tabelul de mai jos:

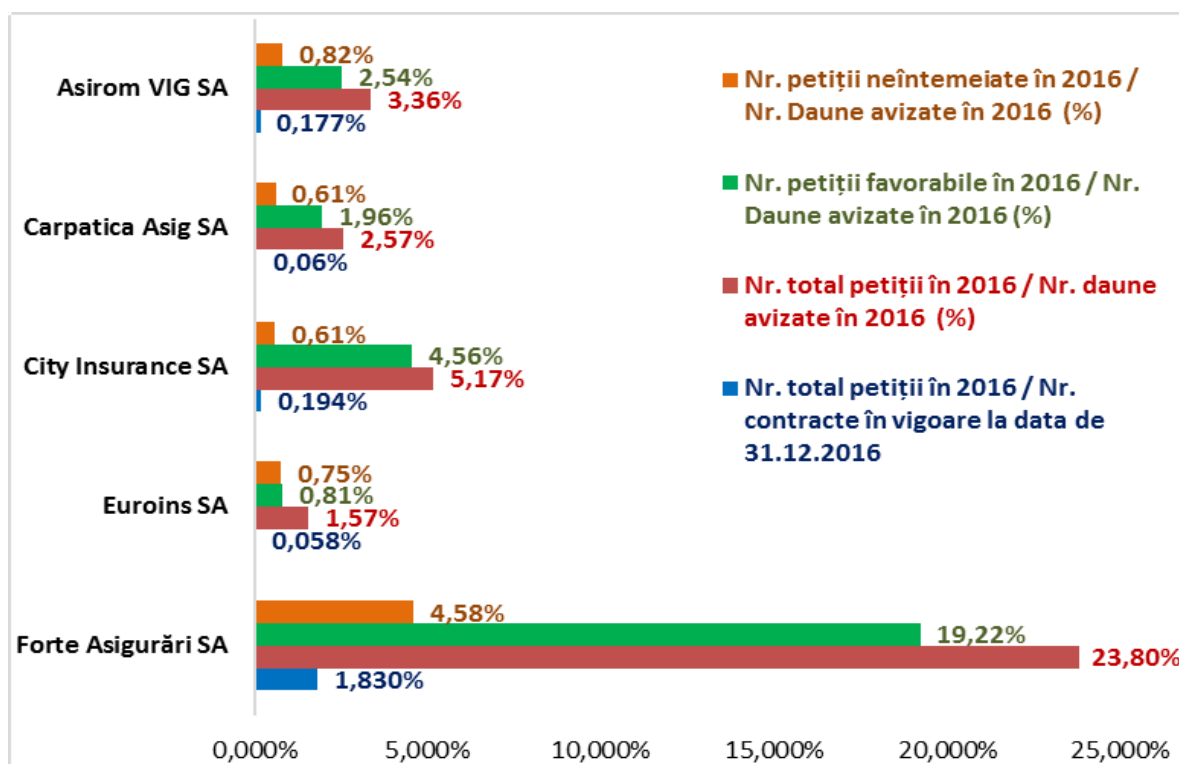
Nr. crt.	Societatea de asigurare	Cota totală de piață (%) în anul 2016	Nr. Contracte în vigoare la data de 31.12.2016	Nr. daune avizate în anu 2016	Nr. total petiții transmise de asigurați / păgubiți în anul 2016	Nr. petiții / Nr. contracte în vigoare la data de 31.12.2016	Nr. petiții / Nr. daune avizate (%)	Nr. petiții favorabile transmise de asigurați/ păgubiți	Nr. petiții favorabile / Nr. Daune avizate (%)	Nr. petiții neîntemeiat formulate	Nr. petiții neîntemeiate / Nr. Daune avizate (%)
1	ALLIANZ-ȚIRIAC SA	13,08%	1.917.027	186.618	291	0,015%	0,16%	121	0,06%	170	0,09%
2	ASIROM VIG SA	11,42%	1.024.633	54.021	1.813	0,177%	3,36%	1.371	2,54%	442	0,82%
3	CARPATICA ASIG S.A.*	4,81%	1.310.852	29.961	770	0,059%	2,57%	586	1,96%	184	0,61%
4	CITY INSURANCESA	8,41%	1.714.604	64.435	3.329	0,194%	5,17%	2.939	4,56%	390	0,61%
5	EUROINS SA	9,27%	1.892.817	70.463	1.103	0,058%	1,57%	573	0,81%	530	0,75%
6	FORTE ASIGURĂRI SA *	0,03%	11.369	874	208	1,830%	23,80%	168	19,22%	40	4,58%
7	GENERALI ROMÂNIA SA	6,85%	598.940	63.630	169	0,028%	0,27%	59	0,09%	110	0,17%
8	GROUPAMA SA	9,93%	780.225	85.924	193	0,025%	0,22%	57	0,07%	136	0,16%
9	OMNIASIG VIG SA	11,54%	1.003.673	125.928	479	0,048%	0,38%	201	0,16%	278	0,22%
10	UNIQA ASIGURĂRI SA	5,08%	480.901	51.931	273	0,057%	0,53%	141	0,27%	132	0,25%
	TOTAL PIAȚĂ		12.714.011	928.497	9.156	0,072%	0,99%	6.414	0,69%	2.742	0,30%

loc 1 loc 2 loc 3

* Situația la data retragerii autorizației de funcționare

Concluziile acestei analize evidențiază următoarele:

- în funcție de valorile înregistrate pentru trei indicatori analizați, primele trei locuri sunt deținute de aceleași societăți de asigurare: Forte Asigurări SA, City Insurance SA și Asirom VIG SA:
 - o raportarea **petițiilor totale** transmise de asigurați/păgubiți la **numărul contractelor în vigoare la sfârșitul anului 2016**: Forte Asigurări SA deține primul loc, cu un procent de 1,830%, (situație existentă la 30.06.2016), urmată City Insurance SA (0,194%), Asirom VIG SA (0,177%), Carpatica Asig SA (0,059%) și Euroins SA (0,058%);
 - o raportarea **petițiilor totale** transmise de asigurați/păgubiți la **numărul daunelor avizate**: Forte Asigurări SA deține primul loc, cu 23,80%, urmată de City Insurance SA (5,17%), Asirom VIG SA (3,36%) și Carpatica Asig SA (2,57%) și Euroins SA (1,57%);
 - o raportarea **petițiilor finalizate în favoarea petenților** la **numărul daunelor avizate**: Forte Asigurări SA deține primul loc, cu un procent de 19,22%, urmată de City Insurance SA (4,56%), Asirom VIG SA (2,54%), Carpatica Asig SA (1,96%) și Euroins SA (0,81%);
- raportarea **petițiilor** constatate ca **neîntemeiat formulate** la **numărul daunelor avizate** arată că primul loc este deținut de Forte Asigurări SA, cu 4,58%, urmată de Asirom VIG SA (0,82%), Euroins SA (0,75%), City Insurance SA (0,61%) și Carpatica Asig SA (0,61%)



b) Analiza comparativă a celor trei societăți de asigurare care au depășit pragul de 10% din totalul petițiilor, raportată la cota de piață înregistrată și la valorile indicatorilor mai sus calculați relevă următoarele:

- **City Insurance SA** se clasează pe primul loc din punct de vedere al numărului de petiții înregistrate 3.329 (reprezentând 36,36% din total) și al creșterii acestuia, de 73,02% față de anul 2015, aflându-se pe locul secund (după Forte Asigurări SA, căreia ASF i-a retras autorizația de funcționare în 05.07.2016) în ceea ce privește valorile a trei indicatori analizați: *Număr petiții/Total număr contracte în vigoare* (0,194%) și *Număr petiții/Total număr daune avizate* (5,17%) și *Număr petiții favorabile /Total număr daune avizate* (4,56%), în condițiile în care cota de piață înregistrată (8,41%) reprezintă 64,29% din cota liderului de piață, SC Allianz-Țiriac SA (13,08%) și 72,87% din cota de piață a SC Omniasig VIG SA (11,54%);
- **Asirom VIG SA** se clasasează pe locul doi, cu un număr de 1.813 petiții și cu o creștere a acestuia de 87,68% față de anul 2015, în condițiile în care se află pe locul al treilea în ceea ce privește cota de piață (11,42%), pe locul al doilea în ceea ce privește indicatorul *Număr petiții neîntemeiate /Total număr daune avizate* (0,82%), respectiv pe locul al treilea în ceea ce privește valorile a trei indicatori analizați, și anume: *Număr petiții/Total număr contracte în vigoare* (0,177%), *Număr petiții/Total număr daune avizate* (3,86%) și *Număr petiții favorabile /Total număr daune avizate* (2,54%);
- **Euroins SA**, cu un număr de 1.103 petiții, a înregistrat o scădere a numărului de petiții cu 27,10%, față de anul 2015, la o cotă de piață de 9,27% și cele mai mici valori ale celor trei indicatori față de primele trei societăți clasate: de 0,058%, 1,57% și respectiv de 1,81%.

Concluziile analizei indicatorilor specifici ai protecției consumatorilor – realizată la nivel de piață pentru anul 2016 (prezentată într-o Notă distinctă¹) vin să întărească și să completeze concluziile analizei petițiilor pentru cele trei societăți de asigurare prezentate mai sus – realizată distinct, la nivelul fiecărei societăți, în ceea ce privește **gradul de conformare** al acestor acestora (*cu drepturile și nevoile financiare ale consumatorilor de asigurări, îndeplinirea obligațiilor societății în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună, soluțiile adoptate în dosarele de daună*) raportat la **nivelul de referință al pieței** (considerat ca fiind 100%):

- **City Insurance SA** și **Asirom VIG SA** se încadrează într-un grad de conformare redus pentru toți cei trei indicatori (Indicatorul petiții/contracte - Ip/contracte, Indicatorul petiții/daune avizate -Ip/daune, Indicatorul petiții favorabile/daune avizate – Ipf/daune);
- **Euroins** se încadrează într-un grad de conformare bun pentru Ip/contracte, dar se menține la un grad de conformare mediu pentru Ip/daune și Ipf/daune.

În anexa nr. 4 este prezentat graficul cu indicatorii specifici ai protecției consumatorilor pentru societățile care au înregistrat cele mai multe petiții în anul 2016.

Aspecte constatate din activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor în anul 2016
Deficiențe identificate din activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor:

1. nerespectarea termenului legal de plată a despăgubirilor aferente dosarelor de daună deschise în baza polițelor RCA, prevăzut la art. 36 alin. (5) din Norma pusă în aplicare prin Ordinul

¹ Nota: Situația detaliată a acestor indicatori face obiectul unei analize distinctă: *”NOTĂ DE INFORMARE privind calculul indicatorilor specifici activității de protecție a consumatorilor pentru piața asigurărilor – reasigurărilor pentru anul 2016”*

- CSA nr. 14/2011, respectiv art. 37 alin. (4) din Norma nr. 23/2014 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă pentru prejudicii produse prin accidente de vehicule;
2. neinformarea persoanei păgubite cu privire la încadrarea daunei în categoria daunelor majore și asupra modului de calcul al valorii maxime de despăgubire prevăzute la art. 51 alin. (11) din Norma 23/2014;
 3. neefectuarea constatărilor și reconstatărilor în termenul legal de 5 zile lucrătoare, respectiv 3 zile lucrătoare de la solicitare, prevăzut la art. 39 alin. (4), respectiv art. 42 alin. (2) din Norma 23/2014;
 4. neîndeplinirea obligației de înregistrare a tuturor documentelor aferente dosarelor de daună RCA prevăzută la art. 39 alin. (3) din Norma 23/2014;
 5. nerespectarea de către asigurători a termenului de 3 luni de la avizarea daunei pentru transmiterea ofertei de despăgubire, respectiv a notificării privind respingerea totală sau parțială a pretențiilor formulate, prevăzut la art. 36 alin. (1) din Norma pusă în aplicare prin Ordinul CSA nr. 14/2011, respectiv art. 37 alin. (1) din Norma RCA nr. 23/2014 ;
 6. stabilirea valorii de piață de către asigurători, în cazul daunelor totale, fără a se ține seama de toate dotările vehiculelor în cauză, astfel cum prevede art. 52 alin. (1) din Norma RCA nr. 23/2014;
 7. întocmirea ofertelor de despăgubire de către asigurători, fără a se face dovada folosirii sistemelor de specialitate sau a prețurilor practicate de către unitățile de specialitate, astfel cum prevede art. 51 alin. (4) din Norma RCA nr. 23/2014;
 8. nerespectarea de către asigurători/brokeri a termenului de transmitere a documentațiilor solicitate de către autoritate potrivit prevederilor art. 2 lit. f), respectiv art. 3 lit. d) din Norma nr. 24/2014, respectiv transmiterea incompletă a acestora;
 9. la încheierea unei noi polițe de asigurare RCA, pentru un autovehicul nou dobândit, s-a constatat că unii asigurători nu au procedat la preluarea clasei de bonus/malus de la vechiul vehicul, potrivit prevederilor Normei RCA aplicabile, deși acesta era înstrăinat la data achiziționării noului vehicul, iar persoana asigurată a prezentat dovezi în acest sens;
 10. s-a constatat că, la încheierea polițelor de asigurare RCA, unii asigurători/brokeri au introdus eronat în baza de date CEDAM datele de identificare ale vehiculului ce urma să fie asigurat, respectiv serie de caroserie/număr de înmatriculare, generând încheierea unor polițe RCA cu clasă de bonus/malus diferită de cea care ar fi rezultat din interogarea corectă a bazei de date. Acest fapt a determinat mărirea sau micșorarea artificială a primelor de asigurare datorate;
 11. comercializarea unor polițe RCA false;
 12. au fost identificate 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.
 13. în ceea ce privește contractele de asigurări de bunuri și locuință, în cazul producerii evenimentului asigurat, s-au identificat situații în care despăgubirile solicitate nu au fost aprobate la plată, ca urmare a interpretării de către asigurători a condițiilor de asigurare aferente polițelor, în defavoarea asiguraților;

14. au fost identificate practici incorecte ale unor unități de specialitate: emiterea unor devize care nu conțin codurile pieselor utilizate în reparații, prețurile acestora fiind introduse manual; utilizarea unor coeficienți pentru constanta materialelor de vopsitorie peste valorile stabilite de producător; evidențierea distinctă a unor adaosuri la prețul pieselor; neefectuarea reparațiilor în conformitate cu soluțiile tehnice stabilite prin procesele verbale de constatare/reconstatare; practicarea unor tarife orare de manoperă care depășesc cu mult tarifele practicate la nivel de piață de către unitățile de specialitate.

Demersuri întreprinse

- Serviciul Petiții a transmis punctual sectorului de activitate SAR informări referitoare la deficiențele identificate din activitatea de soluționare a petițiilor cu privire la instrumentarea dosarelor de daună RCA de către societățile de asigurare autorizate să practice acest tip de asigurare;
- informările Direcției Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară referitoare la deficiențele identificate în activitatea societăților **Carpatica Asig SA** și **Forte Asigurări-Reasigurări SA** ca urmare a soluționării petițiilor, respectiv nerespectarea termenelor legale de plată a despăgubirilor și soluționarea cu mare întârziere a dosarelor de daună, **au contribuit la adoptarea deciziilor ASF de retragere a autorizațiilor de funcționare pentru cele două societăți de asigurare;**
- informările întocmite de Serviciul Petiții, aduse în atenția sectorului de activitate SAR și Consiliului ASF, asupra deficiențelor identificate în activitatea societăților **City Insurance SA** și **Asirom VIG SA** au contribuit la demararea unor acțiuni de control la aceste societăți. Astfel, urmare finalizării acțiunii de control desfășurată la societatea **City Insurance SA**, Consiliul ASF a decis sancționarea societății și a directorului general cu amendă, precum și obligația îndeplinirii unui set de măsuri în sarcina societății. În ceea ce privește acțiunea de control la **Asirom VIG SA**, Consiliul ASF a decis măsuri de sancționare pentru persoanele responsabile, precum și măsuri de remediere a celor constatate;
- începând cu luna octombrie 2016, Serviciul Petiții a implementat un sistem de monitorizare a deficiențelor la nivel de societate, transmițând lunar direcției de specialitate DSC-SAR informări centralizate referitoare la deficiențele identificate din activitatea de soluționare a petițiilor cu privire la instrumentarea dosarelor de daună RCA de către societățile de asigurare autorizate să practice acest tip de asigurare;
- Serviciul Petiții a transmis direcției de specialitate DSC-SAR informări asupra problemelor apărute în relația dintre asigurători și unitățile reparatoare, în special raportate la societatea de asigurări Euroins SA;
- Direcția Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară, prin intermediul Serviciului Petiții, a facilitat întâlniri ale consumatorilor cu entitățile reclamate, în scopul rezolvării pe cale amiabilă a divergențelor existente;
- în scopul apărării drepturilor asiguraților/persoanelor prejudiciate, SP desfășoară în mod permanent 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;

- din analiza aspectelor prezentate în petiții, au fost identificate prevederi legale neclare specifice domeniului turismului, care pot conduce la interpretări cu impact negativ asupra drepturilor beneficiarilor polițelor de asigurare a pachetelor de servicii turistice în cazul insolvenței agențiilor de turism. Acestea au fost aduse la cunoștința Autorității Naționale pentru Turism în vederea dispunerii măsurilor de remediere;
- analizarea și soluționarea tuturor petițiilor care au reclamat instrumentarea dosarelor de daună deschise la Fondul de Garantare a Asiguraților;
- din aspectele sesizate în petiții, precum și din documentațiile puse la dispoziție de către societățile de asigurare, s-au constatat anumite practici incorecte sau potențial abuzive, a căror remediere nu intră în aria de competență a ASF, pentru care a fost informată Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor în vederea analizării acestora.

În anul 2016, pe lângă activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor, ținând seama de aspectele constatate, **Direcția Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară, prin Serviciul Petiții, a demarat un amplu proces de monitorizare a relației asigurat-asigurator, precum și a gradului de conformitate a produselor de asigurare cu nevoile consumatorilor de asigurări**, proces complementar activității de supraveghere menit să aducă un plus de valoare adăugată atât protecției consumatorilor cât și stabilității financiare a pieței asigurărilor. Astfel, **au fost realizate următoarele analize:**

- Implementarea, în premieră, a unui sistem de indicatori specifici activității de protecție a consumatorilor de asigurări care, pe baza petițiilor înregistrate la ASF de către entitățile supravegheate, permite încadrarea acestora în grade de conformitate din punct de vedere al produselor oferite, al conduitei entităților în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună, a soluțiilor adoptate în dosarele de daună cu prevederile legale/contractuale;
- Identificarea unor practici incorecte cu impact negativ asupra consumatorilor de produse de asigurare aferente aparatelor de telefonie mobilă/tablete, a condus la efectuarea unei analize dedicate acestor produse de asigurare, în urma căroră au fost stabilite măsuri de remediere a acestora atât prin revizuirea condițiilor de asigurare cât și prin modificări legislative;
- Rezultatele analizei dosarelor de daună deschise la asigurați în Semestrul II 2015, în baza polițelor de asigurare obligatorie auto RCA, au determinat conducerea ASF să hotărască efectuarea periodică a acesteia;
- Analiza situațiilor sesizate de persoanele prejudiciate/asigurați privind comportamentul asiguraților și a practicilor acestora în derularea dosarelor de daună RCA și CASCO a condus la formularea unor recomandări de revizuire a modului de instrumentare a acestor dosare, precum și de actualizare a prevederilor condițiilor de asigurare astfel încât să fie eliminate deficiențele/practicile incorecte identificate, respectiv prevederile cu potențial abuziv în cazul asigurărilor facultative auto;

- Participarea activă la modificările legislației asigurărilor obligatorii auto RCA;
- Ghid de bune practici privind instrumentarea și soluționarea dosarelor de daună RCA și Casco, care a fost aprobat de către Consiliul ASF spre consultare publică. Datorită modificărilor legislative intervenite pe piața RCA, s-a constatat necesitatea elaborării unui Ghid privind instrumentarea dosarelor de daună auto RCA în acord cu noile prevederi legale, care se află în curs de finalizare. În ceea ce privește segmentul de asigurări CASCO, urmează a se elabora un ghid distinct în cursul anului 2017.

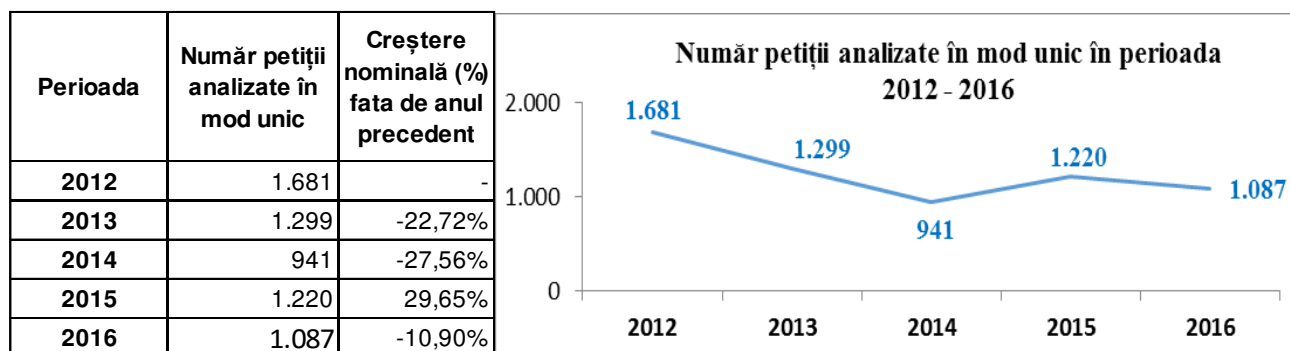
2. Piața pensiilor private

- pentru sectorul pensiilor private s-a primit în total un număr de **1.125 petiții**, în scădere cu 10,43% față de anul 2015;
- **au fost instrumentate/soluționate în mod unic pe petent 1.087 petiții**, în scădere cu 10,90 % față de anul 2015;
- Restul petițiilor au avut ca obiect:
 - solicitări care nu intră în sfera de competență a ASF (3);
 - petiții clasate, conform prevederilor Ordonanței nr. 27/2002 și procedurilor interne (35).

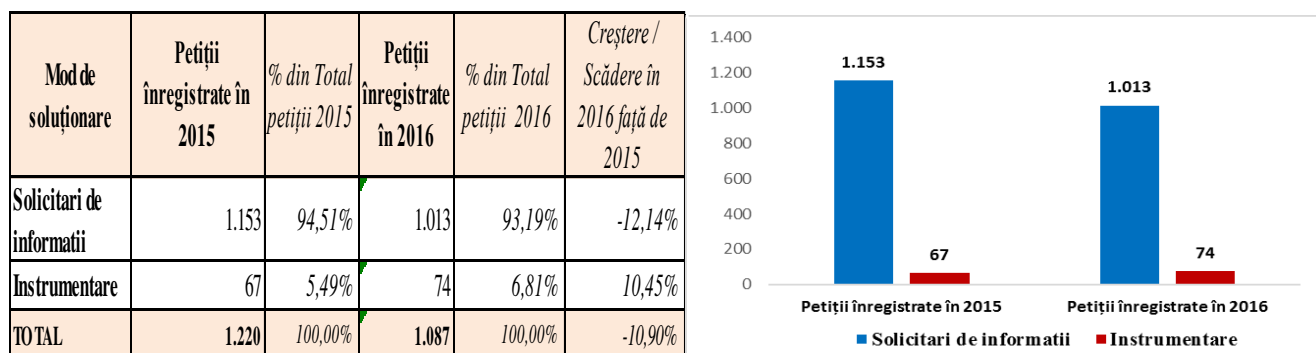
Pentru analiză și comparații s-a luat în calcul numărul de 1.087 petiții unice.

Analiza în dinamică a numărului de petiții înregistrate în mod unic, soluționate în perioada 2012 ÷ 2016 arată faptul că acestea au scăzut în mod constant, cu peste 20% pe an în perioada 2012 ÷ 2014, urmând o **creștere cu 29,65% în anul 2015** față de 2014 și o scădere cu 10,90% în 2016 față de 2015.

Evoluția numărului de petiții unice pentru piața pensiilor private în intervalul 2012- 2016 este prezentată în graficul de mai jos:



În tabelul de mai jos este prezentată situația comparativă a petițiilor înregistrate în 2016 în raport cu anul 2015 pentru piața pensiilor private:



Din totalul de **1.087** petiții soluționate, un număr de **1.013** (cu o pondere de **93,19%** din total) au reprezentat solicitări de informații, atât generale, cât și individuale pe caz și persoană, iar un număr de **74 (6,81%)** petiții au necesitat instrumentare în vederea rezolvării aspectelor semnalate.

În ceea ce privește tipul operațiunii reclamate, se constată că, în anul 2016, în sistemul pensiilor private au fost înregistrate 1.003 (92,27%) **petiții privind Pilonul II**, în scădere cu 16,28% față de anul 2015, în timp ce, petițiile transmise de către participanții care au aderat la un fond de pensii facultative (**Pilonul III**) reprezintă un procent de 2,94% din totalul petițiilor înregistrate, în creștere cu 45,45% față de anul 2015.

În tabelul de mai jos este prezentată situația comparativă a petițiilor înregistrate în anul 2016 pentru piața pensiilor private față de anul 2015:

	Tipuri de Operațiuni	Total petiții unice în 2015	% din Total petiții 2015	Total petiții unice în 2016	% din Total petiții 2016	Creștere / Scădere în 2016 față de 2015
1	Pilonul II.	1.198	98,20%	1.003	92,27%	-16,28%
2	Pilonul III.	22	1,80%	32	2,94%	45,45%
3	Altele	0	0,00%	52	4,78%	0
	Total	1.220	100,00%	1.087	100,00%	-10,90%

Problematica abordată în petițiile înregistrate ca solicitări de informații :

Solicitările de informații, atât generale, cât și individuale, pe caz și persoană, au fost adresate de către participanții la Pilonul II, o pondere însemnată, respectiv de 51,25% din totalul solicitărilor de informații pentru piața pensiilor private (492), fiind reprezentată de informațiile privind **apartenența la fondurile de pensii administrate privat**, ca urmare a aplicării procedurii de repartizare aleatorie. De asemenea, solicitările de informații referitoare la **denumirea fondului de pensii administrate privat** au reprezentat 44,69% din totalul solicitărilor de informații pentru piața pensiilor private (429).

Modalitatea de finalizare a petițiilor instrumentate

Din totalul petițiilor care au necesitat instrumentare, un număr de **29** de petiții 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 **45**) sau **asupra cărora ASF nu a avut competență legală de intervenție**, au avut ca principale aspecte vizate, următoarele: modul de plată al pensiilor private (domeniu în care ASF nu poate interveni în mod direct, întrucât autoritatea nu deține capacitatea de inițiativă legislativă); solicitări al căror temei nu se regăsește în cadrul legal/contractual existent: retragerea din sistemul de pensii private; impozitarea doar a randamentului obținut, nu și a totalului contribuțiilor la fondul de pensii.

Aspecte constatate din activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor în anul 2016

Deficiențe identificate din activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor:

În cauzistica aferentă sistemului de pensii private, instrumentată la nivelul Serviciului Petiții, au fost identificate o serie de deficiențe:

- nereținerea la timp de către administrator a contribuțiilor în contul individual la fondul de pensii private pentru un participant, pentru o perioadă de 3 luni, în cadrul verificărilor invocându-se motivul de schimbare a unui program informatic. Datorită demersurilor realizate de ASF, situația a fost remediată, prin reținerea mai multor contribuții simultan, întregindu-se activul personal net al participantului;
- prezentarea eronată de informații de către consultanții de asigurări ai unei companii din sistem către persoane interesate de sistemul de pensii, despre produse de asigurare (ex. Pilonul IV) ca fiind pensii private, deci componentă a sistemului; demersurile ASF au condus la decizia companiei declarată către autoritate, de a lua măsuri de remediere atât în speță, cât și general, astfel încât prezentarea de către consultanții în asigurări să fie făcută cu delimitarea clară între produsele de asigurare de viață cu componenta de pensie și pensiile private;
- lipsa unor informări corecte și complete din partea participanților, necunoașterea de către participanți a drepturilor și obligațiilor ce le revin (ex. drepturi cuvenite beneficiarilor, la deschiderea dreptului la pensie; 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 pentru fiecare caz în parte obligațiile ce le incumbă, relația directă ce o au cu administratorii, cunoașterea în principal a prospectului de pensii private, iar către administratori a reiterat necesitatea sprijinirii petenților și acordarea informațiilor despre sistem în mod continuu și complet, în vederea eliminării oricăror prejudicii ce le pot fi aduse

În anul 2016, 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 Serviciul Petiții, a realizat continuu și temeinic, demersuri legale și necesare soluționării favorabile și cu celeritate a petițiilor, înregistrate la nivelul ASF, ce semnifică:

- informări emise de Serviciul Petiții și 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, a activului personal net la momentul pensionării; lipsa normei privind suma necesară existentă într-un cont individual pentru obținerea pensiei facultative);

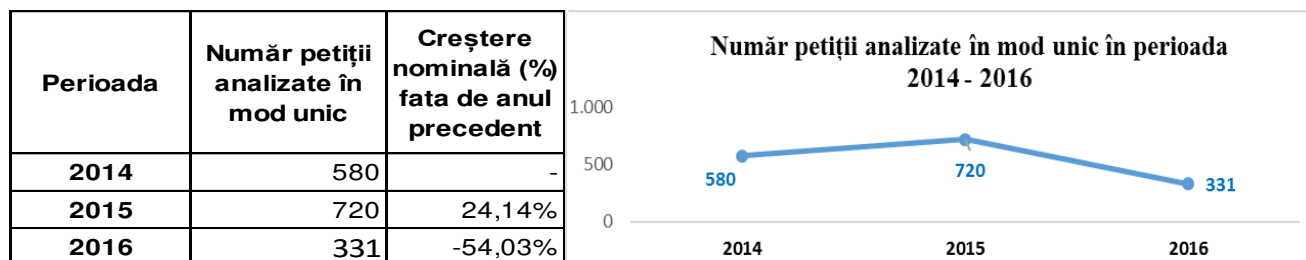
- solicitări adresate direcției de specialitate, de actualizare a analizelor comparative a fondurilor de pensii private postate pe site-ul ASF, acestea constituind instrumente foarte utile pentru informarea consumatorilor în vederea aderării la fondurile de pensii private;
- transmiterea pentru fiecare caz în parte, către sectorul de specialitate și autoritățile competente (MMFPV, respectiv MFP) a problematicilor sesizate de către petenți privind necesitatea promovării cu celeritate a proiectului de lege privind furnizarea pensiilor private, inclusiv modificarea reglementării în vigoare a modului de impozitare a activului personal net restituit în plată unică la momentul deschiderii dreptului la pensie privată/facultativă;
- direcționarea aspectelor de verificare a modului de reținere și virare a contribuțiilor la fondurile de pensii private la instituția competentă – CNPP.
- 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, care ar putea conduce la crearea de nemulțumiri, respectiv formularea de petiții din partea participanților/beneficiarilor la sistem, reveniri la petițiile inițiale și crearea unui risc reputațional;
- 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, 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 375 petiții**, în scădere cu 50,53% față de anul 2015.
- **au fost soluționate în mod unic pe petent 331 de petiții**, în scădere cu 54,03% față de anul 2015;
- Restul petițiilor au avut ca obiect:
 - solicitări referitoare la obiectul de activitate al altor direcții de specialitate din cadrul ASF și care au fost predate la direcțiile de specialitate (13);
 - solicitări de informații (11);
 - petiții clasate, în conformitate cu prevederile OG nr. 27/2002 și procedurile interne (20).

Analiza în dinamică a numărului de petiții înregistrate în mod unic, soluționate în perioada 2014 ÷ 2016 arată faptul că acestea au crescut cu 24,14% în perioada 2012 ÷ 2013, după care a urmat o scădere cu 54,03% **anul 2016** față de 2015.

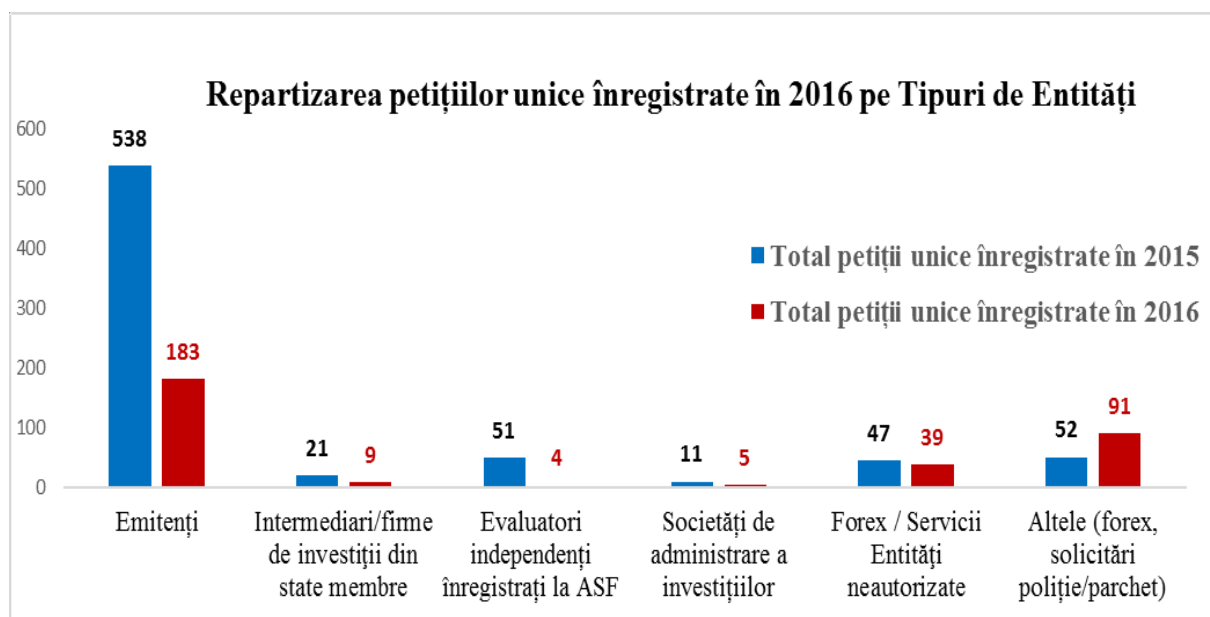
Evoluția numărului de petiții unice pentru piața pensiilor private în intervalul 2014- 2016 este prezentată în graficul de mai jos:



Din analiza petițiilor efectuată **funcție de entitățile reclamate**, reiese că, cele mai multe au fost înregistrare pentru emitenți 183, reprezentând 55,29% din total, în scădere cu 65,99% față de anul 2015. Diminuarea s-a datorat încetării aplicării 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.

În tabelul și graficul de mai jos este prezentată situația comparativă a petițiilor înregistrate în anul 2016, pe tipurile de entități, raportata la anul 2015:

Nr. crt.	Tipuri de Entități	Total petiții unice înregistrate în 2015	Pondere petițiilor funcție de Entitate din Total petiții 2015 (%)	Total petiții unice înregistrate în 2016	Pondere petițiilor funcție de Entitate din Total petiții 2016 (%)	Creștere/ Scădere % în anul 2016 față de anul 2015
1	Emitenți	538	74,72%	183	55,29%	-65,99%
2	Intermediari/firme de investiții din state membre	21	2,92%	9	2,72%	-57,14%
3	Evaluatori independenți înregistrați la ASF	51	7,08%	4	1,21%	-92,16%
4	Societăți de administrare a investițiilor	11	1,53%	5	1,51%	-54,55%
5	Forex / Servicii Entități neautorizate	47	6,53%	39	11,78%	-17,02%
6	Altele (forex, solicitări poliție/parchet)	52	7,22%	91	27,49%	75,00%
	Total	720	100,00%	331	100,00%	-54,03%



Venind în sprijinul acționarilor care au formulat sesizări în legătură cu unele rapoarte de evaluare întocmite pentru evaluarea acțiunilor, cu aportul direct al Direcției Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară care s-a implicat nemijlocit în aceste demersuri, Autoritatea de Supraveghere Financiară a transmis rapoartele în speță către A.N.E.V.A.R. în vederea exprimării unei opinii profesionale cu privire la acestea.

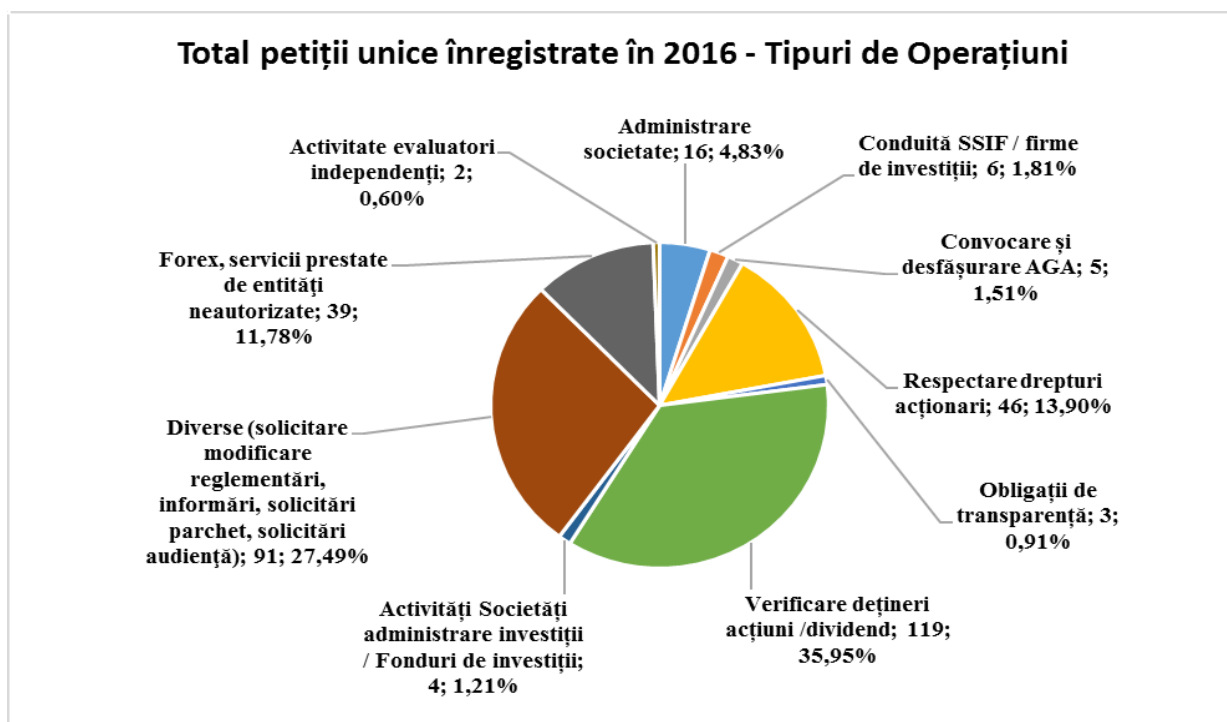
În vederea protejării drepturilor consumatorilor, prin colaborarea Direcției Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară cu direcția de specialitate din cadrul SIIF s-a instituit în sarcina societăților ale căror valori mobiliare s-au tranzacționat pe piața RASDAQ și supravegheate de Autoritatea de Supraveghere Financiară, obligativitatea refacerii rapoartelor de evaluare în baza cărora a fost stabilit prețul aferent retragerii acționarilor din societate.

Obligația privind efectuarea demersurilor necesare în vederea stabilirii prețului de retragere a luat ființă de la intrarea în vigoare a Legii nr. 151/2014 și a Regulamentului ASF nr. 17/2014, fără a se crea situații de excepție sau care să dea naștere unor interpretări de natură a aduce atingere interesului suprem al consumatorului. Subliniem faptul că măsurile dispuse de ASF au vizat exclusiv refacerea rapoartelor de evaluare, venind în sprijinul asigurării respectării dreptului acționarilor la un preț corect.

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 35,95% dintre acestea au solicitat verificarea deținerilor de acțiuni/vânzare fără acord/dividend, în creștere cu 230,56% față de înregistrările anului 2015.

În tabelul și graficul de mai jos este prezentată situația comparativă a petițiilor înregistrate în anul 2016, pe tipuri de operațiuni, vs anul 2015:

Nr. crt.	Tipuri de Operațiuni	Total petiții unice înregistrate în 2015	Pondere petițiilor funcție de Tipul de Operațiuni din Total petiții 2015 (%)	Total petiții unice înregistrate în 2016	Pondere petițiilor funcție de Tipul de Operațiuni din Total petiții 2016 (%)	Creștere/ Scădere % în anul 2016 față de anul 2015
1	Administrare societate	19	2,64%	16	4,83%	-15,79%
2	Conduită SSIF / firme de investiții	21	2,92%	6	1,81%	-71,43%
3	Convocare și desfășurare AGA	20	2,78%	5	1,51%	-75,00%
4	Respectare drepturi acționari	440	61,11%	46	13,90%	-89,55%
7	Obligații de transparență	29	4,03%	3	0,91%	-89,66%
8	Verificare dețineri acțiuni /dividend	36	5,00%	119	35,95%	230,56%
9	Activități Societăți administrare investiții / Fonduri de investiții	11	1,53%	4	1,21%	-63,64%
10	Diverse (solicitare modificare reglementări, informări, solicitări parchet, solicitări audiență)	62	8,61%	91	27,49%	46,77%
11	Forex, servicii prestate de entități neautorizate	47	6,53%	39	11,78%	-17,02%
12	Activitate evaluatori independenți	35	4,86%	2	0,60%	-94,29%
	Total	720	100,00%	331	100,00%	-54,03%



În vederea soluționării petițiilor formulate, DRPPEF, 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, toate petițiile fiind soluționate în limita termenului prevăzut de lege.

Aspecte identificate din activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor

În anul **2016**, 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, în conformitate cu Legea 151/2014;
- aspecte circumscrise operațiunii de consolidare a valorii nominale a acționarilor;
- neclarități referitoare la aplicarea procedurii de răscumpărare a unităților deținute în cadrul fondurilor mutuale,
- nerespectarea prevederilor legale referitoare la drepturile acționarilor, cu privire la: neconvocarea AGA la solicitarea unor acționari cu o anumită deținere din capitalul social al societății, încălcarea prevederilor legale referitoare la completarea convocatorului, precum și nerespectarea condițiilor de cvorum;
- reprezentativitatea în AGA pe baza procurilor/ reprezentativitatea în cadrul AGA societăților de investiții financiare de către societățile de administrare a investițiilor;
- neefectuarea plății acțiunilor obiect al răscumpărării în termenul legal de 30 de zile

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;
- necunoașterea pe deplin de către clienți a produselor structurate sau derivate cumpărate și a condițiilor și limitelor acestora;
- clarificarea termenilor și condițiilor aferente produselor structurate;
- neclarități în ceea ce privește plata taxelor și comisioanelor percepute pentru realizarea tranzacțiilor;
- precizări referitoare la păstrarea evidențelor ordinelor de tranzacționare în arhivele societăților de servicii de investiții financiare.