

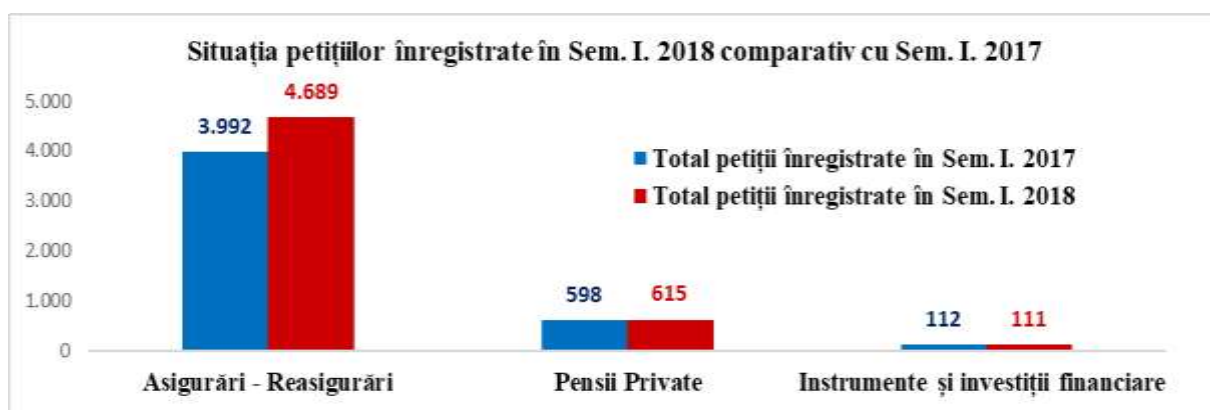
Situația petițiilor înregistrate la ASF în semestrul I. 2018

În semestrul I. 2018, în cadrul Direcției Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară s-a înregistrat un număr total de **5.415 petiții**, în creștere cu **15,16%** față de semestrul I. 2017.

Din totalul de 5.415 petiții, 86,59% dintre acestea reprezintă petiții aferente pieței asigurărilor-reasigurărilor, 11,36% sunt petiții aferente pieței pensiilor private, iar 2,05% sunt petiții aferente pieței instrumentelor și investițiilor financiare.

Situația numărului total de petiții înregistrate în semestrul I. 2018, comparativ cu semestrul I. 2017 este prezentată în tabelul și graficul de mai jos:

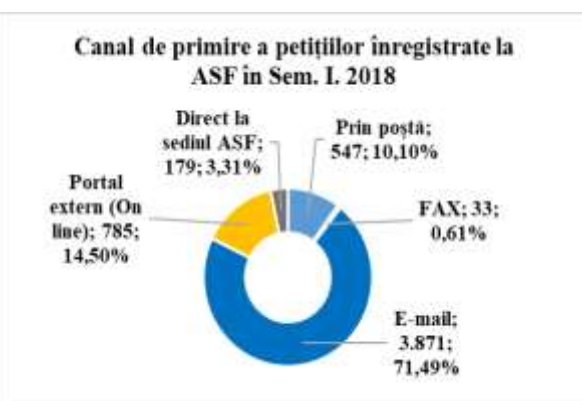
Nr. crt.	Piața de activitate	Total petiții înregistrate în Sem. I. 2017	Ponderea petițiilor înregistrate pe piața de activitate din Total petiții în Sem. I. 2017 (%)	Total petiții înregistrate în Sem. I. 2018	Ponderea petițiilor înregistrate pe piața de activitate din Total petiții în Sem. I. 2018 (%)	Creștere / Scădere în Sem. I. 2017 față de Sem. I. 2018 (%)
1	Asigurări - Reasigurări	3.992	84,90%	4.689	86,59%	17,46%
2	Pensii Private	598	12,72%	615	11,36%	2,84%
3	Instrumente și investiții financiare	112	2,38%	111	2,05%	-0,89%
	Total Petiții	4.702	100,00%	5.415	100,00%	15,16%



În semestrul I 2018, raportat la aceeași perioadă a anului 2017, se constată o creștere a numărului petițiilor cu 17,46% pentru piața asigurărilor-reasigurărilor și cu 2,84% pentru piața pensiilor private. În ceea ce privește piața instrumentelor și investițiilor financiare s-a înregistrat o scădere a numărului petițiilor cu 0,89%.

Din punct de vedere al canalelor de primire a petițiilor la ASF se constată că 71,49% dintre acestea au fost primite prin e-mail, un procent de 14,50% au fost petiții primite on-line, 10,10% s-au primit prin poștă și doar un procent de 3,31% dintre petiții au fost depuse 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 Sem. I. 2018	% din TOTAL Sem. I. 2018
Prin poștă	511	21	15	547	10,10%
FAX	29	2	2	33	0,61%
E-mail	3.283	515	73	3.871	71,49%
Portal extern (On line)	707	71	7	785	14,50%
Direct la sediul ASF	159	6	14	179	3,31%
TOTAL Sem. I. 2018	4.689	615	111	5.415	100,00%



Petițiile primite în semestrul I. 2018 au fost gestionate astfel:

	TOTAL petiții Sem. I. 2017		TOTAL Petiții Sem. I. 2018	
	Nr. petiții	% din total piață	Nr. petiții	% din total piață
Serviciul Petiții	3.544	75,37%	4.348	80,30%
Serviciul Relații cu Publicul	1.158	24,63%	1.067	19,70%
TOTAL	4.702	100,00%	5.415	100,00%

- **4.348 petiții (80,30%) au fost analizate și soluționate de către Serviciul Petiții**, acestea fiind petițiile complexe, care au necesitat instrumentare;
- **1.067 petiții (19,70%) au fost soluționate de către Serviciul Relații cu Publicul**, acestea reprezentând petiții simple (solicitări de informații, redirecționări) care nu au necesitat instrumentare.

1. Piața asigurărilor – reasigurărilor

În semestrul I. 2018 pentru piața asigurărilor – reasigurărilor s-a primit în total un număr de **4.689 petiții**, în creștere cu **17,46%** față de semestrul I. 2017:

- au fost înregistrate în mod **unic pe petent**, analizate și soluționate un număr de **3.695 petiții (78,80%** din totalul înregistrat) transmise de către asigurați/păgubiți, petiții care intră în sfera de competență a ASF, în **creștere cu 16,34%** față de înregistrările din semestrul I. 2017;
- un număr de **994 petiții (21,20%) au fost clasate sau conexate**, în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 27/2002 și procedurile interne ASF.

Nr. crt.		Total petiții înregistrate în Sem. I. 2017	(%)	Total petiții înregistrate în Sem. I. 2018	%	Creștere / Scădere procentuală în Sem. I. 2018 față de Sem. I. 2017 (%)
1	Petiții analizate în mod unic pe petent	3.176	79,56%	3.695	78,80%	16,34%
2	Petiții clasate conform OG 27/2002 și procedurilor interne	816	20,44%	994	21,20%	21,81%
	Total Petiții	3.992	100,00%	4.689	100,00%	17,46%

Din analiza datelor raportate de către societățile de asigurare la ASF se constată că **cele 3.695 petiții**, analizate și soluționate în mod unic pe petent, reprezintă **0,60% din numărul total de daune avizate** de către asigurații (615.392) și **0,02% din numărul total al contractelor de asigurare** în vigoare la sfârșitul perioadei de raportare - 30.06.2018 (14.973.036 contracte).

Nemulțumirile exprimate de către petenți

Aspectul cel mai des reclamat de către petenți în semestrul I. 2018 a fost **nerespectarea condițiilor contractuale / Normelor RCA**, aspecte care s-au regăsit în 2.010 cazuri, acestea reprezentând un procent de **54,40%** din total. Printre alte aspecte sesizate s-au numărat și **neplata/plata parțială a despăgubirilor / valorilor de răscumpărare solicitate** de către asigurați/păgubiți (**21,76%**), informații referitoare la sistemul **bonus-malus** (**8,74%**), respectiv **solicitări de recalculare a valorii despăgubirilor** (**5,63%**).

Speta reclamată	Nr. petiții analizate unic în Sem. I 2017	Ponderea speței reclamate din total petiții analizate unic în Sem. I 2017 (%)	Nr. petiții analizate unic în Sem. I 2018	Ponderea speței reclamate din total petiții analizate unic în Sem. I 2018 (%)
Diverse (inclusiv propuneri)	276	8,69%	262	7,09%
Excedează competența ASF, inclusiv redirectionare	312	9,82%	45	1,22%
Informații ref. Sistemul bonus-malus	221	6,96%	323	8,74%
Neplată valoare despăgubire / răscumpărare	1.929	60,74%	804	21,76%
Nerespectarea condițiilor contractuale / Normelor ASF	207	6,52%	2.010	54,40%
Polițe de asigurare dublate, nule, false, reziliate	61	1,92%	43	1,16%
Recalculare valoare despăgubire / răscumpărare	170	5,35%	208	5,63%
TOTAL	3.176	100,00%	3.695	100,00%

Față de semestrul I. 2017 se constată o inversare a ponderilor aspectelor semnalate cel mai des de către petenți. În semestrul I. 2017, un procent de 60,74% dintre petenți au reclamat neplata valorii despăgubirii / răscumpărării valorilor solicitate, nerespectarea prevederilor contractuale reprezentând doar 6,52% dintre petiții.

Structura petițiilor în funcție de clasa de asigurare

În semestrul I. 2018, cea mai mare pondere o dețin petițiile înregistrate pe **clasa asigurărilor generale**, cu un număr de 3.597, reprezentând **97,35%** din total, în **creștere cu 17,24%** față de înregistrările din semestrul I. 2017.

În cadrul categoriei asigurărilor generale, ponderea importantă în semestrul I. 2018 o dețin petițiile înregistrate pe **clasa asigurărilor obligatorii de răspundere civilă auto RCA și Carte verde**, cu un număr de 3.053 petiții (**82,63%**), în **creștere cu 22,61%** față de înregistrările din semestrul I. 2017.

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

		Petiții înregistrate în Sem. I 2017	Ponderea petițiilor pe clasa de asigurare din Total Asigurări (I+II) în Sem. I. 2017 (%)	Petiții înregistrate în Sem. I 2018	Ponderea petițiilor pe clasa de asigurare din Total Asigurări (I+II) în Sem. I. 2018 (%)	<i>Creștere / Scădere procentuală a petițiilor înregistrate în Sem. I. 2018 față de Sem. I 2017 (%)</i>
I.	Asigurări generale (1+2+3+4)	3.068	96,60%	3.597	97,35%	17,24%
1	Asigurări tip CASCO	185	5,82%	178	4,82%	-3,78%
2	Asigurări obligatorii RCA și Carte verde	2.490	78,40%	3.053	82,63%	22,61%
3	Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	212	6,68%	168	4,55%	-20,75%
4	Alte forme de asigurări generale	181	5,70%	198	5,36%	9,39%
II.	Asigurări de viață	108	3,40%	98	2,65%	-9,26%
	Total asigurări generale și de viață (I. + II.)	3.176	100,00%	3.695	100,00%	16,34%

Cele 3.053 petiții înregistrate și soluționate în semestrul I. 2018 pe clasa asigurărilor obligatorii RCA și Carte verde reprezintă aproximativ 0,05% din numărul contractelor RCA în vigoare la sfârșitul perioadei de raportare (5.972.882) și, respectiv 1,60% din numărul dosarelor de daună RCA deschise în acest semestru (190.476), conform datelor raportate de către asigurători la ASF.

Pe clasa **asigurărilor facultative CASCO** în semestrul I. 2018 s-au înregistrat **178 petiții, în scădere cu 3,78%** față de aceeași perioadă a anului 2017, în timp ce pe clasa **asigurărilor de incendii și alte daune la proprietăți s-au înregistrat 168 petiții, în scădere cu 20,75%** față de semestrul I. 2017.

Pe clasa **asigurărilor de viață** în semestrul I. 2018 au fost înregistrate **98 petiții (2,65%), în scădere cu 9,26%** față de înregistrările din semestrul I. 2017.

Modalitatea de finalizare a petițiilor

Din cele 3.695 petiții analizate în mod unic în semestrul I. 2018, un procent de **65,79% (2.431 petiții)** au fost finalizate **în favoarea petenților - la aceste petiții s-au putut determina soluții favorabile, întemeiate legal și la care DRPPEF a avut cadrul normativ corespunzător rezolvării disputei dintre părți.** Dintre petițiile finalizate în favoarea petenților, **45,04% au fost finalizate prin plata despăgubirilor** solicitate de către petenți, în dosarele de daună deschise, restul petițiilor având ca obiect solicitări de natură procedurală, necuantificabile material (deschidere dosar de daună, reconstatare, transmitere accept de plată către unitatea reparatoare, recalculare valoare despăgubire, etc.).

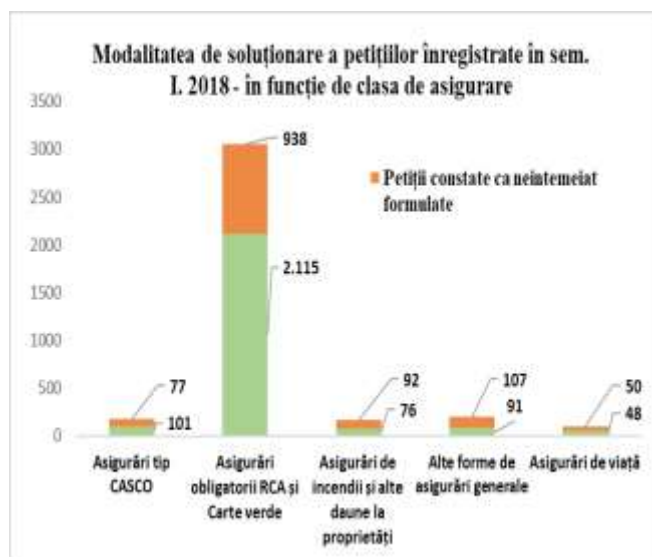
Modalitatea de finalizare	Nr. petiții analizate unic în Sem. I. 2017	Ponderea speței reclamate din total petiții analizate unic în Sem. I. 2017 (%)	Nr. petiții analizate unic în Sem. I. 2018	Ponderea speței reclamate din total petiții analizate unic în Sem. I. 2018 (%)
Favorabile	2.127	66,97%	2.431	65,79%
Nefavorabile / Neintemeiate	1.049	33,03%	1.264	34,21%
TOTAL	3.176	100,00%	3.695	100,00%

Un număr de **1.264 petiții (34,21%) au fost constatate ca neîntemeiat formulate** sau asupra cărora ASF nu are capacitatea de intervenție în aplicarea legislației actuale, având ca principale cauze:

- petenții nu au avut calitate în dosarele de daună reclamate (31,49%);
- avarii preexistente, recalcularea valorilor de despăgubire (12,90%);
- dosare incomplete (9,26%);
- clauze de excludere din asigurare (7,20%);
- 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) (5,85%);
- culpă comună (2,29%);
- riscuri neacoperite prin asigurările în speță (2,14%)

Modalitatea de finalizare a petițiilor raportată la clasa de asigurare

Pentru **clasa asigurărilor generale**, un număr de **2.383 petiții (66,25% din total de 3.597) au fost soluționate în favoarea petenților:**



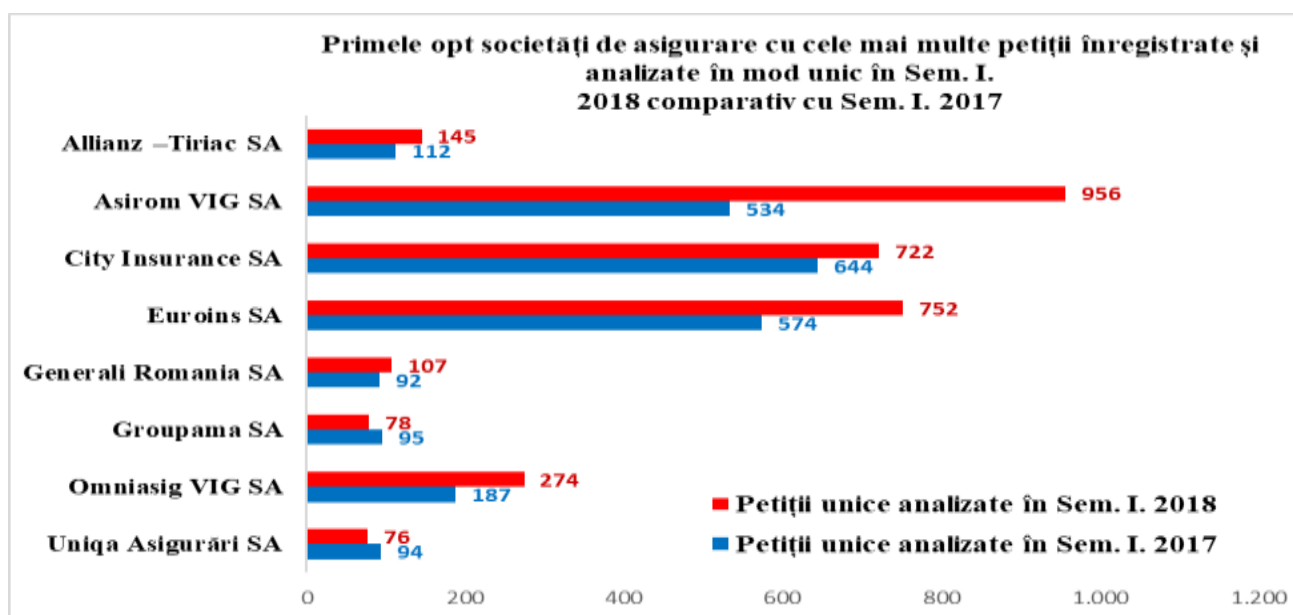
- pe **clasa asigurărilor obligatorii auto au fost soluționate în favoarea petenților** un număr de **2.115 petiții (69,28% din totalul de 3.053 înregistrat pe această clasă);**
- pe **clasa asigurărilor facultative CASCO au fost soluționate în favoarea petenților** un număr de **101 petiții (56,74% din total clasă);**
- pe **clasa asigurărilor de incendii și alte daune la proprietăți, un număr de 76 petiții (45,24% 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 (68,59%) 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 neîntemeiat formulate (peste 53%). 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

În ceea ce privește structura petițiilor funcție de entitatea reclamată, **99,24%** din numărul petițiilor analizate în semestrul I. 2018 au fost îndreptate **împotriva societăților de asigurare** și un procent de **0,76%** au fost înregistrate **împotriva brokerilor de asigurare**.

Nr. crt.	Societate / Broker de Asigurare	Petiții unice analizate în Sem. I. 2017	Ponderea petițiilor Societății din Total Sem. I. 2017 (%)	Petiții unice analizate în Sem. I. 2018	Ponderea petițiilor Societății din Total Sem. I. 2018 (%)	Creștere / Scădere în Sem. I. 2018 față de Sem. I. 2017 (%)
1	Asirom VIG SA	534	16,81%	956	25,87%	79,03%
2	Euroins SA	574	18,07%	752	20,35%	31,01%
3	City Insurance SA	644	20,28%	722	19,54%	12,11%
4	Omniasig VIG SA	187	5,89%	274	7,42%	46,52%
5	Allianz –Tiriac SA	112	3,53%	145	3,92%	29,46%
6	Generali Romania SA	92	2,90%	107	2,90%	16,30%
7	Groupama SA	95	2,99%	78	2,11%	-17,89%
8	Uniqa Asigurări SA	94	2,96%	76	2,06%	-19,15%
	Alte societati / brokeri de asigurare	844	26,57%	585	15,83%	-30,69%
	TOTAL	3.176	100,00%	3.695	100,00%	16,34%



Din analiza efectuată pentru semestrul I. 2018 rezultă următoarele:

- în tabelul și graficul de mai sus sunt evidențiate **primele opt societăți de asigurare** cu cele mai multe petiții unice analizate în semestrul I. 2018, **care au însumat 84,17% dintre petițiile analizate în mod unic**, celelalte societăți /brokeri de asigurare înregistrând petiții în procente sub 0,55%;
- **cel mai mare număr de petiții** analizate în mod unic pe petent în semestrul I. 2018 a fost înregistrat de societatea Asirom VIG SA, cu 956 petiții (25,87% din total), în creștere cu 79,03% față de înregistrările semestrului I. 2017;

- **pragul de 10%** al petițiilor cu petent unic adresate ASF în perioada analizată a fost depășit de **trei societăți** de asigurare, **care au totalizat 65,76%** dintre petiții, și anume: Asiom VIG SA (25,87%), Euroins SA (20,35%), City Insurance SA (19,54%);
- **două societăți de asigurare** au înregistrat **scădere procentuală a petițiilor** înregistrate în semestrul I. 2018 față de semestrul I. 2017, și anume: Uniqa Asigurări SA (-19,15%) și Groupama SA (-17,89%);
- **celelalte șase societăți de asigurare** analizate au înregistrat **creștere procentuală** a numărului de petiții înregistrate în semestrul I. 2018 față de semestrul I. 2017, și anume: Asiom VIG SA (+79,03%), Omniasig VIG SA (+46,52%); Euroins România SA (+31,01%), Allianz-Țiriac SA (+29,46%), Generali România SA (+16,30%), City Insurance SA (+12,11%).

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 (70,78%), Asiom VIG SA (70,50%), Euroins SA (63,56%), Uniqa Asigurări SA (53,95%) și Generali România SA (51,40%), Omniasig VIG SA (50,36%).

În vederea soluționării petițiilor, Direcția Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară, prin Serviciul Petiții a întreprins demersuri suplimentare prin întocmirea unui număr de **773 solicitări de reanalizare și/sau informații suplimentare pentru 639 petiții**, totodată desfășurându-se un număr de **12 întâlniri la sediul ASF cu reprezentanții societăților de asigurare**, pentru clarificarea aspectelor divergente rezultate din instrumentarea petițiilor, precum și stabilirea măsurilor ce se impun pentru remedierea deficiențelor identificate, pentru un număr de 35 petiții.

Aspecte identificate din activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor în Sem I. 2018

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

1. depășirea termenului legal de plată a despăgubirilor aferente dosarelor de daună deschise în baza contractelor RCA;
2. neinformarea în termenul legal a persoanei păgubite cu privire la valoarea maximă de despăgubire;
3. depășirea termenului legal pentru efectuarea constatărilor / reconstatărilor;
4. neînregistrarea de către asigurători a tuturor documentelor aferente dosarelor de daună deschise în baza contractelor RCA;
5. stabilirea valorii de piață de către asigurători, în cazul daunelor totale, fără a se ține seama de toate dotările vehiculelor în cauză;
6. întocmirea ofertelor de despăgubire de către asigurători, fără a se face dovada respectării prevederilor legale;
7. justificarea insuficientă a soluțiilor adoptate de către asigurători și comunicate ASF pentru soluționarea petițiilor;

8. încheierea de noi polițe de asigurare RCA în cazul autovehiculelor nou dobândite, fără a se ține seama de istoricul în asigurare;
9. neplata penalităților de întârziere odată cu plata despăgubirii;
10. diminuarea cuantumului despăgubirii ca urmare a neacceptării tarifului oră-manoperă practicat de unitatea reparatoare auto și înscris în documentele de reparație, în contradicție cu dispozițiile art. 14 alin. (3) din Legea nr. 132/2017;
11. 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;

Demersuri întreprinse

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

- transmiterea de informări către sectorul de activitate SAR referitoare la deficiențele identificate din activitatea de soluționare a petițiilor cu privire la instrumentarea dosarelor de daună RCA de către asigurații autorizați să practice acest tip de asigurare;
- transmiterea către direcția de specialitate DSC-SAR a unor informări asupra problemelor apărute în relația dintre asigurători și unitățile reparatoare, în calitate de mandatar ai persoanelor prejudiciate;
- 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;
- organizarea de întâlniri cu structurile implicate din ASF în vederea clarificării aspectelor legate de modul de aplicare a reglementărilor legale aferente polițelor RCA și stabilirii direcțiilor de acțiune ale autorității în ceea ce privește reclamațiile privind diminuarea cuantumului despăgubirilor de către asigurători.
- solicitări de puncte de vedere privind interpretarea legislației incidente asigurărilor RCA, atât Direcției Juridice cât și DRA-SAR;
- corespondență purtată cu RAR în vederea clarificării unor aspecte legate de soluțiile tehnice stabilite de asigurători pentru anumite repere și contestate de petenți pentru asigurările auto.

În semestrul I. 2018, pe lângă activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor, ținând seama de aspectele constatate, DRPPEF, prin Serviciul Petiții, a continuat monitorizarea relației asigurat-asigurator, 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.

Analiza petițiilor unice înregistrate la ASF pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții unice în semestrul I. 2018, raportată la numărul contractelor în vigoare la data de 30.06.2018 și numărul daunelor avizate în semestrul I. 2018

Analiza efectuată în raport cu **numărul** contractelor în vigoare la sfârșitul perioadei de raportare (30.06.2018) și **numărul daunelor avizate** de către societățile de asigurare în semestrul I. 2018, a determinat identificarea a patru indicatori calculați la nivel de societate, și anume:

- Număr total petiții Societate / Număr contracte în vigoare la sfârșitul datei 30.06.2018;
- Număr total petiții Societate / Număr daune avizate;
- Număr petiții Societate finalizate favorabil / Număr daune avizate;
- Număr petiții Societate constatate neîntemeiate / Număr daune avizate.

Concluziile acestei analize evidențiază faptul că, în funcție de valorile înregistrate pentru cei patru indicatorii analizați, primele trei locuri sunt deținute de aceleași societăți de asigurare: Asirom VIG SA, Euroins SA și City Insurance SA, și anume:

- raportarea petițiilor unice transmise de asigurați/păgubiți la numărul contractelor în vigoare la sfârșitul perioadei de raportare (30.06.2018): Asirom VIG SA deține primul loc, cu un procent de 0,057%, urmată de Euroins SA (0,030%) și City Insurance SA (0,030%);
- raportarea petițiilor unice transmise de asigurați/păgubiți la numărul daunelor avizate: Asirom VIG SA deține primul loc, cu un procent de 1,65%, urmată Euroins SA (1,54%) și City Insurance SA (1,15%) ;
- raportarea petițiilor unice finalizate în favoarea petenților la numărul daunelor avizate: Asirom VIG SA deține primul loc, cu un procent de 1,16%, urmată Euroins SA (0,98%) și City Insurance SA (0,81%) ;
- raportarea petițiilor unice constatate ca neîntemeiat formulate la numărul daunelor avizate arată că Euroins SA deține primul loc, cu un procent de 0,56%, urmată de societatea Asirom VIG SA (0,49%) și City Insurance SA (0,34%).

2. Piața pensiilor private

Pentru sectorul pensiilor private s-a primit în total un număr de 615 petiții în semestrul I. 2018, în creștere cu 2,84% față de înregistrările semestrului I. 2017:

- au fost instrumentate/soluționate în mod unic pe petent 569 petiții, în creștere cu 8,38% față de înregistrările din semestrul I. 2017;
- 46 petiții au fost clasate sau conexate, conform prevederilor Ordonanței nr. 27/2002 și procedurilor interne ASF.

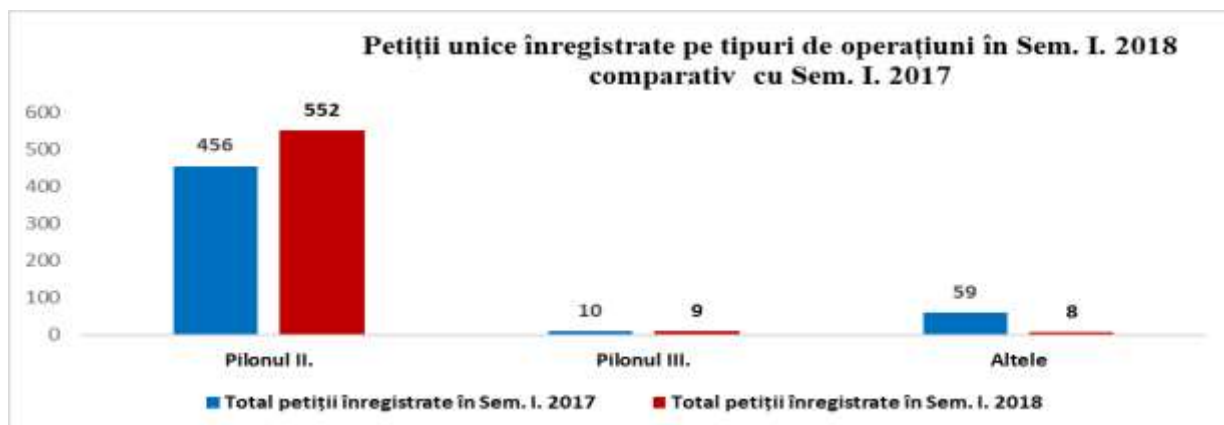
Nr. crt.		Total petiții înregistrate în Sem. I 2017	(%)	Total petiții înregistrate în Sem. I 2018	%	Creștere / Scădere procentuală în Sem. I. 2018 față de Sem. I. 2017 (%)
1	Petiții analizate în mod unic pe petent	525	87,79%	569	92,52%	8,38%
2	Petiții clasate conform OG 27/2002 și procedurilor interne	73	12,21%	46	7,48%	-36,99%
	Total Petiții	598	100,00%	615	100,00%	2,84%

Din totalul de 569 petiții unice, 520 petiții (cu o pondere de 91,39% din total) au reprezentat solicitări de informații, atât generale, cât și individuale pe caz și persoană, iar 49 petiții (8,61%) au necesitat instrumentare în vederea rezolvării aspectelor semnalate.

Modalitatea de instrumentare	Total petiții înregistrate în Sem. I 2017	Ponderea petițiilor finalizate din total petiții analizate (%)	Total petiții înregistrate în Sem. I 2018	Ponderea petițiilor finalizate din total petiții analizate (%)
Instrumentare	60	11,43%	49	8,61%
Solicitări de informații	465	88,57%	520	91,39%
TOTAL	525	100,00%	569	100,00%

În ceea ce privește tipul operațiunii reclamate, se constată că în sistemul pensiilor private în semestrul I. 2018 au fost înregistrate 552 petiții (97,01%) privind Pilonul II, în creștere cu 21,05% față de semestrul I. 2017, în timp ce, petițiile transmise de către participanții care au aderat la un fond de pensii facultative (Pilonul III) reprezintă un procent de 1,58% din totalul petițiilor înregistrate, în scădere cu 10% față de perioada semestrului I. 2017.

Tipuri de Operațiuni	Total petiții înregistrate în Sem. I. 2017	Ponderea petițiilor înregistrate Tip de operațiuni din Total petiții Sem. I. 2017 (%)	Total petiții înregistrate în Sem. I 2018	Ponderea petițiilor înregistrate Tip de operațiuni din Total petiții Sem. I. 2018 (%)	Creștere / Scădere petițiilor înregistrate pe Tip de operațiuni în Sem. I. 2018 față de Sem. I. 2017 (%)
Pilonul II.	456	86,86%	552	97,01%	21,05%
Pilonul III.	10	1,90%	9	1,58%	-10,00%
Altele	59	11,24%	8	1,41%	-86,44%
Total	525	100,00%	569	100,00%	8,38%



Nemulțumirile exprimate de către petenți

Participanții la Pilonul II de pensii private au transmis cele mai multe petiții în semestrul I. 2018, solicitările de informații, atât generale, cât și individuale, pe caz și persoană privind **denumirea fondului de pensii administrate privat** reprezentând 93,80% din totalul solicitărilor de informații pentru piața pensiilor private.

Un număr de **49 petiții** (8,61% din total) au necesitat analiză și instrumentare în vederea rezolvării aspectelor semnalate, și anume:

- **36 petiții** au fost adresate de către participanții la **Pilonul II** - acestea au avut ca obiect, lipsa contribuțiilor, nerecepționarea informărilor anuale; solicitări de comunicare retroactivă a acestora; retragerea activelor din conturile individuale deținute la fondurile de pensii administrate privat, categoriile speciale MAI/MAPN, drepturile cuvenite persoanei pensionate pentru invaliditate, modul de impozitare a activului restituit la deschiderea dreptului la pensie privată, propuneri de modificare a legislației, transferul activelor de la fonduri de pensii din România în străinătate și viceversa; restituire drepturi la beneficiari, modul de tratament diferit pentru beneficiarii cu calitatea de participanți față de cei care nu au aceasta calitate; lipsa calității de participanți deși au semnat acte individuale de aderare; solicitare demersuri/detalii legislație privind executarea silită a activului deținut; nemulțumiri exprimate cu privire la nerespectarea graficului de majorare a cotei de contribuție din contribuția socială la Pilonul II;
- **5 petiții** au fost adresate de către participanții la **Pilonul III** - acestea au avut ca obiect lipsa contribuțiilor din cont; transferul activelor dintr-un stat în altul; modul de impozitare și dubla impozitare a activului personal restituit; solicitare de cotizare la fondurile de pensii facultative, cu depășirea cotei actuale legale de 15 % din venitul brut înregistrat; retragerea din sistem;
- **8 petiții** au avut ca obiect solicitarea de restituire în rate lunare a pensiei private/facultative; detalii prin transferul activelor/drepturilor la pensie privată din România în alt stat și viceversa; modul de aplicare a legislației din domeniul pensiilor private pentru magistrați și funcționari publici; protecția datelor personale de către administratori și asigurători; propunerea de eliminare a procedurii de repartizare aleatorie; solicitări din partea unor notari cu privire la activul deținut de participanți decedați.

Modalitatea de finalizare a petițiilor

În semestrul I. 2018 au fost finalizate în favoarea petenților un număr de 562 petiții, reprezentând 98,77% din total - 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 7) 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; diminuarea contribuției la fondurile de pensii administrat privat; modalitatea de restituire a activului moștenit către beneficiarii care au calitate de participanți.

Modalitatea de finalizare a petițiilor înregistrate în mod unic pe petent în semestrul I. 2018 comparativ cu semestrul I. 2017 este prezentată în tabelul de mai jos:

Modalitatea de finalizare	Total petiții înregistrate în Sem. I 2017	Ponderea petițiilor finalizate din total petiții analizate (%)	Total petiții înregistrate în Sem. I 2018	Ponderea petițiilor finalizate din total petiții analizate (%)
Favorabile	485	92,38%	562	98,77%
Nefavorabile / Neîntemeiate	40	7,62%	7	1,23%
TOTAL	525	100,00%	569	100,00%

Aspecte constatate din activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor în Sem. I 2018

Deficiențe identificate din activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor:

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. *comunicarea unor notificări către participanți din partea altui administrator, decât cel la care persoana avea calitatea de participant; urmare demersurilor ASF, administratorii au remediat problema sesizată și au reținut în atenția lor îmbunătățirea procesului de comunicare pentru a nu se mai crea erori;*
2. *lipsa calității de participanți deși aceștia semnaseră acte individuale de aderare; urmare demersurilor ASF, administratorii au reținut în atenția lor problematica, informând participanții cu privire la opțiunile posibile;*
3. *lipsa unor informări corecte și complete din partea administratorilor (ex. drepturi: cuvenite 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 administratorii 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. *lipsa unor contribuții și întârzierea virării acestora la fondurile de pensii private. Investigațiile ASF, precum și demersurile la CNPP și administratori, au determinat demararea acțiunilor de virare în cont a sumelor aferente perioadelor respective, fapt ce a condus la remedierea problemei, CNPP fiind instituția competentă.*

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 sau beneficiari ;*
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, în semestrul I. 2018 s-a primit un număr de 111 petiții, în scădere cu 0,89% față de semestrul I. 2017:

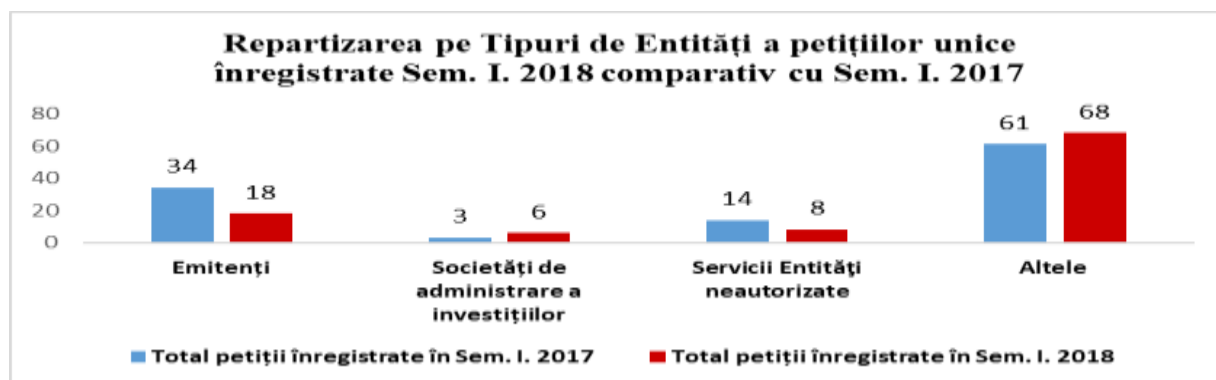
- în semestrul I. 2018 au fost soluționate în mod unic pe petent 100 petiții, în creștere cu 1,01% față de înregistrările din semestrul I. 2017;
- 11 petiții au fost clasate, în conformitate cu prevederile OG nr. 27/2002 și procedurile interne:

Nr. crt.		Total petiții înregistrate în Sem. I 2017	(%)	Total petiții înregistrate în Sem. I 2018	%	Creștere / Scădere procentuală în Sem. I. 2018 față de Sem. I. 2017 (%)
1	Petiții analizate în mod unic pe petent	99	88,39%	100	90,09%	1,01%
2	Petiții clasate conform OG 27/2002 și procedurilor interne	13	11,61%	11	9,91%	-15,38%
	Total Petiții	112	100,00%	111	100,00%	-0,89%

Din analiza petițiilor efectuată funcție de entitățile reclamate, reiese că, în semestrul I. 2018 cele mai multe petiții au fost înregistrate la categoria Altele (68%), urmată de emitenți (18%), în scădere cu 47,06% față de semestrul I. 2017.

Situația comparativă a petițiilor înregistrate în semestrul I. 2018, pe tipurile de entități, raportata la înregistrările semestrului I. 2017, este prezentată în tabelul de mai jos:

Nr. crt.	Tipuri de Entități	Total petiții înregistrate în Sem. I 2017	Ponderea petițiilor funcție de Entitate din Total petiții în Sem. I. 2017 (%)	Total petiții înregistrate în Sem. I 2018	Ponderea petițiilor funcție de Entitate din Total petiții în Sem. I. 2018 (%)	Creștere / Scădere în Sem. I. 2018 față de Sem. I. 2017 (%)
1	Emitenți	34	30,36%	18	18,00%	-47,06%
3	Societăți de administrare a investițiilor	3	2,68%	6	6,00%	100,00%
4	Servicii Entități neautorizate	14	12,50%	8	8,00%	-42,86%
5	Altele	61	54,46%	68	68,00%	11,48%
	Total	112	100,00%	100	100,00%	-10,71%



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 32,04% dintre acestea, au vizat solicitarea de verificare a deținerilor de acțiuni/plată dividend, în creștere cu 6,45% față de înregistrările aferente aceleiași perioade a anului 2017.

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

Nr. crt.	Tipuri de Operațiuni	Total petiții înregistrate în Sem. I 2017	Ponderele petițiilor funcție de Tipul Operațiunii din Total petiții în Sem. I. 2017 (%)	Total petiții înregistrate în Sem. I 2018	Ponderele petițiilor funcție de Tipul Operațiunii din Total petiții în Sem. I. 2018 (%)	Creștere / Scădere în Sem. I. 2018 față de Sem. I. 2017 (%)
1	Conduită SSIF / firme de investiții	3	3,03%	9	8,74%	200,00%
2	Convocare si desfasurare AGA	3	3,03%	13	12,62%	333,33%
3	Respectare drepturi acționari	4	4,04%	5	4,85%	25,00%
4	Obligatii de transparenta	2	2,02%	4	3,88%	100,00%
5	Verificare dețineri acțiuni/plată dividend	31	31,31%	33	32,04%	6,45%
6	Activitati Societati administrare investitii / Fonduri de investitii	4	4,04%	6	5,83%	50,00%
7	Forex, servicii prestate de entități neautorizate	11	11,11%	7	6,80%	-36,36%
8	Furt de acțiuni	2	2,02%	0	0,00%	-100,00%
9	Diverse	39	39,39%	26	25,24%	-33,33%
	Total	99	100,00%	103	100,00%	4,04%

Modalitatea de finalizare a petițiilor instrumentate

Din totalul petițiilor analizate în mod unic în semestrul I. 2018, un număr de 99 petiții (99,00%) 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. O singură petiție a fost constatată ca neîntemeiat formulată.

Modalitatea de finalizare	Total petiții înregistrate în Sem. I 2017	Ponderele petițiilor finalizate din total petiții analizate (%)	Total petiții înregistrate în Sem. I 2018	Ponderele petițiilor finalizate din total petiții analizate (%)
Favorabile	98	98,99%	99	99,00%
Nefavorabile / Neintemeiate	1	1,01%	1	1,00%
TOTAL	99	100,00%	100	100,00%

Aspecte constatate din activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor în Sem. I 2018

Deficiențe identificate din activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor:

În **semestrul I 2018**, în activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor au fost identificate următoarele deficiențe referitoare la:

Emitenți:

1. *nerespectarea drepturilor acționarilor minoritari, în ceea ce privește: obligațiile de transparență, plata contravalorii acțiunilor/dividendelor cuvenite, stabilirea ordinii de zi a ședințelor acționarilor;*

- 2. 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

- 1. 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 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, modificarea convocatorului și inserarea propunerilor acționarilor majoritari*
- 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.*

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 prejudiciate 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.

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;