

## Analiza petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. în anul 2020

### 1. Aspecte generale

În anul 2020, în cadrul Direcției Relații cu Publicul și Petiții s-a înregistrat un număr total de 42.774 petiții și informări de neconformitate, în creștere cu 58,29% față de numărul total înregistrat în anul 2019, repartizate astfel:

- 97,12% petiții și informări de neconformitate pentru piața asigurărilor-reasigurărilor;
- 1,97% petiții pentru piața pensiilor private;
- 0,40% petiții pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare;
- 0,51% solicitări diverse care nu vizează aspecte aferente domeniului de activitate al Autorității de Supraveghere Financiară (excedează competența A.S.F.).

Situația numărului total de petiții și informări de neconformitate înregistrat în anul 2020, comparativ cu anul 2019 este prezentată în tabelul nr. 1 și graficul nr. 1.

*Tabel nr. 1: Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în anul 2020, comparativ cu numărul total înregistrat în anul 2019, cu evidențierea acestora pe fiecare dintre piețele supravegheate de A.S.F.*

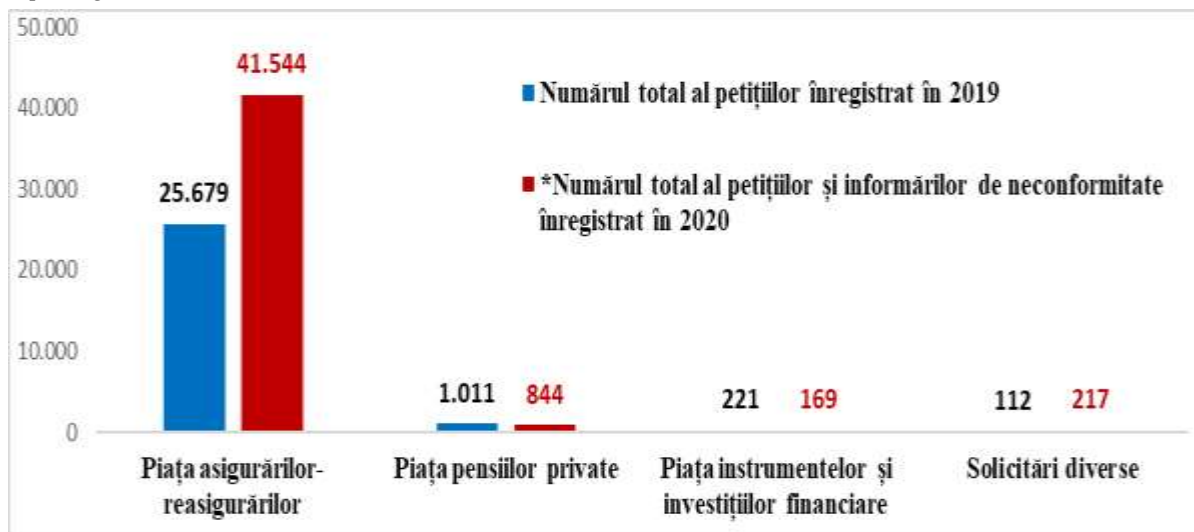
Nr. Crt.	Piața supravegheată	Numărul total al petițiilor înregistrat în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pentru piața supravegheată în numărul total înregistrat în anul 2019 (%)	*Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în anul 2020	Ponderea numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat pentru piața supravegheată în numărul total înregistrat în anul 2020 (%)	Creșterea / Scăderea numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate în anul 2020 față de numărul total al petițiilor din anul 2019 (%)
1	Piața asigurărilor - reasigurărilor	25.679	95,03%	41.544	97,12%	61,78%
2	Piața pensiilor private	1.011	3,74%	844	1,97%	-16,52%
3	Piața instrumentelor și investițiilor financiare	221	0,82%	169	0,40%	-23,53%
4	Solicitări diverse	112	0,41%	217	0,51%	93,75%
	<b>Total</b>	<b>27.023</b>	<b>100,00%</b>	<b>42.774</b>	<b>100,00%</b>	<b>58,29%</b>

\* Petițiile și informările de neconformitate analizate în cele două perioade au fost înregistrate la A.S.F. în aplicația de petiții, ca petiții, în portalul intern - secțiunea „Petiții”, dar și ca informări de neconformitate, în secțiunea „Raportor”, precum și în secțiunea „General” (numai cu proveniența = cesionar/cesionar – unitate reparatoare)

Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în anul 2020 este compus din:

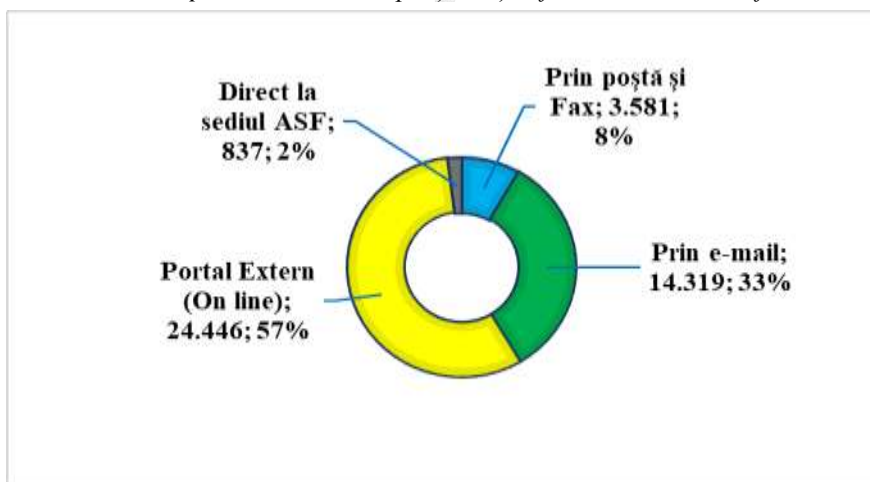
- 37.583 petiții înregistrate în aplicația de petiții portal intern - secțiunea „Petiții”;
- 5.191 informări de neconformitate - înregistrate în aplicația de petiții portal intern - secțiunea „Raportor”, precum și în secțiunea „General” (numai cu proveniența = cesionar/cesionar – unitate reparatoare).

Grafic nr. 1: Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în anul 2020, comparativ cu numărul total al petițiilor înregistrat în anul 2019, cu evidențierea acestora pe fiecare dintre piețele supravegheate de A.S.F.



Din punct de vedere al canalelor de primire a petițiilor și informărilor de neconformitate la A.S.F. se constată că 33% dintre acestea au fost primite prin e-mail, 57% au fost petiții primite pe portal extern, 2% dintre petiții s-au primit direct la sediul A.S.F., iar 8% s-au primit prin poștă și fax, așa cum este prezentat în graficul nr. 2 de mai jos:

Grafic nr. 2: Canale de primire la A.S.F. a petițiilor și informărilor de neconformitate în anul 2020



În anul 2020, 55,62% din numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate au fost transmise de către persoane fizice, iar 44,38% au fost transmise de către persoane juridice.

Situația repartizării numărului de petiții și informări de neconformitate pe piețele supravegheate de A.S.F., în funcție de calitatea persoanei reclamante, este prezentată în tabelul nr. 2 de mai jos:

Tabel nr. 2: Repartizarea pe piețele de activitate supravegheate de A.S.F. a numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în anul 2020, în funcție de calitatea persoanei reclamante

Nr. crt.	Piața supravegheată	Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în anul 2020	**Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate transmise de persoane fizice	**Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate transmise de persoane juridice
1	Piața asigurărilor - reasigurărilor	41.544	22.612	18.932
	<i>Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate transmise de un anumit tip de persoană în numărul total înregistrat pentru piața asigurărilor - reasigurărilor (%)</i>	100,00%	54,43%	45,57%
2	Piața pensiilor private	844	828	16
	<i>Ponderea numărului petițiilor transmise de un anumit tip de persoană în numărul total înregistrat pentru piața pensiilor private (%)</i>	100,00%	98,10%	1,90%
3	Piața instrumentelor și investițiilor financiare	169	160	9
	<i>Ponderea numărului petițiilor transmise de un anumit tip de persoană în numărul total înregistrat pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare (%)</i>	100,00%	94,67%	5,33%
4	Solicitări diverse	217	192	25
	<i>Ponderea numărului solicitărilor diverse transmise de un anumit tip de persoană în numărul total de solicitări diverse înregistrat (%)</i>	100,00%	88,48%	11,52%
	<b>Total Petiții și informări de neconformitate</b>	<b>42.774</b>	<b>23.792</b>	<b>18.982</b>
	<i>Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate transmise de un anumit tip de persoană în numărul total înregistrat la A.S.F. în anul 2020 (%)</i>	100,00%	55,62%	44,38%

\*\*Facem precizarea că portalul extern de înregistrare a petițiilor/informărilor de neconformitate nu permite înregistrarea unui petent decât ca persoană fizică. Din acest considerent, în vederea prezentării unei imagini cât mai fidele a realității, cifrele prezentate sunt prelucrate manual.

### ***Proveniența petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F.***

Repartiția petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate în anul 2020, în funcție de proveniența acestora este prezentată în tabelul nr. 3 de mai jos:

*Tabel nr. 3: Repartizarea petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate în anul 2020, în funcție de proveniența acestora*

Nr. crt.	Proveniența petițiilor și informărilor de neconformitate	**Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în anul 2020	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate transmise de o anumită entitate în numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în anul 2020 (%)
1	Petiții transmise de petenți în nume propriu	20.331	47,53%
2	Petiții și informări de neconformitate transmise prin împuterniciți ai persoanelor prejudiciate, mandatar, cesionari, cabinete de avocatură, unități service	21.363	49,94%
3	Petiții transmise prin Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, alte asociații și fundații pentru protecția consumatorilor	761	1,78%
4	Petiții transmise prin brokeri de asigurare, autorități de supraveghere din Uniunea Europeană, Biroul Asigurătorilor de Autovehicule din România (BAAR)	20	0,05%
5	Petiții transmise prin Administrația Prezidențială, Parlamentul României, Guvernul României	189	0,44%
6	Altele	110	0,26%
	<b>Total</b>	<b>42.774</b>	<b>100,00%</b>

Din punct de vedere al provenienței petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. în anul 2020, se evidențiază următoarele tipuri de petenți:

- petenți (persoane fizice sau juridice), care au transmis petiții în nume propriu: 47,53%;
- împuterniciți/cabinete de avocatură, unități service, care au transmis petiții și informări de neconformitate în baza contractelor de mandat, cesiune de creanță și împuterniciri acordate de către persoanele prejudiciate: 49,94%;
- alte entități: 2,53%.

### ***Gestionarea și soluționarea petițiilor și informărilor de neconformitate***

Petițiile și informările de neconformitate înregistrate la A.S.F. în anul 2020 au fost gestionate și soluționate astfel:

- 34.490 petiții și informări de neconformitate (80,63%) au fost analizate și soluționate de către Serviciul Petiții, acestea fiind complexe, necesitând instrumentare;
- 8.284 petiții simple (solicitări de informații, redirectionări) și informări de neconformitate (19,37%), care nu au necesitat instrumentare, au fost soluționate de către Serviciul Relații cu Publicul.

Repartizarea pe servicii în cadrul D.R.P.P. a petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. în anul 2020, în funcție de complexitatea acestora, este prezentată comparativ cu anul 2019, în tabelul nr. 4 de mai jos:

*Tabel nr. 4: Repartizarea pe serviciile din cadrul D.R.P.P. a petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate în anul 2020, comparativ cu petițiile înregistrate în anul 2019*

Nr. crt.	Denumirea serviciului din cadrul D.R.P.P.	Numărul total al petițiilor înregistrat la A.S.F. în anul 2019		Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în anul 2020	
		Numărul petițiilor repartizate serviciului din cadrul D.R.P.P.	Ponderea numărului petițiilor repartizate serviciului în numărul total înregistrat la A.S.F. (%)	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate repartizate serviciului din cadrul D.R.P.P.	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate repartizate serviciului în numărul total înregistrat la A.S.F. (%)
1	Serviciul Petiții	22.322	82,60%	34.490	80,63%
2	Serviciul Relații cu Publicul	4.701	17,40%	8.284	19,37%
	<b>TOTAL</b>	<b>27.023</b>	<b>100,00%</b>	<b>42.774</b>	<b>100,00%</b>

### ***Petiții și informări de neconformitate înregistrate pentru piețele supravegheate***

În anul 2020 s-au înregistrat:

- ✓ 42.557 petiții și informări de neconformitate pentru piețele supravegheate, în creștere cu 58,14% față de anul 2019, creștere cu 258,83% față de anul 2018, respectiv creștere cu 353,60% față de anul 2017;
- ✓ 217 solicitări diverse, care nu au vizat aspecte aferente domeniului de activitate al Autorității de Supraveghere Financiară (excedează competența A.S.F.).

Analiza în dinamică a numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în perioada 01.01.2016 ÷ 31.12.2020 pentru piețele supravegheate arată

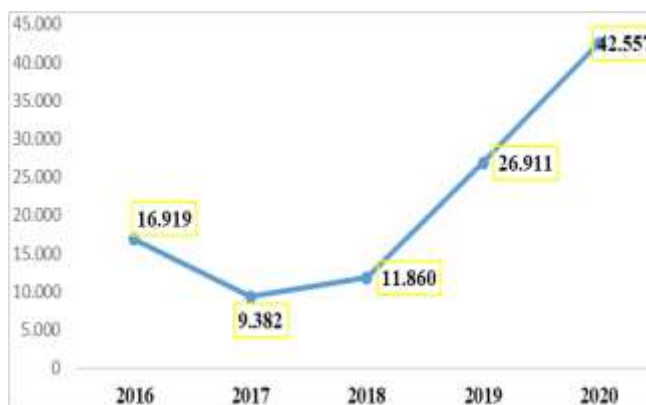
faptul că, începând cu anul 2018, acesta a crescut în fiecare an față de perioada anterioară, cea mai mare creștere procentuală fiind înregistrată în anul 2019, când numărul petițiilor înregistrat a crescut cu 126,90% față de anul 2018.

Evoluția numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în perioada 2016 – 2020 este prezentată în tabelul nr. 5 și graficul nr. 3.

Tabel nr. 5: Evoluția numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în perioada 2016 – 2020 pentru piețele supravegheate.

Nr. crt.	Perioadă	Număr total petiții și informări de neconformitate înregistrat la A.S.F.	Creștere / Scădere față de anul precedent (%)
1	2016	16.919	-
2	2017	9.382	-44,55%
3	2018	11.860	26,41%
4	2019	26.911	126,91%
5	2020	42.557	58,14%

Grafic nr. 3: Evoluția numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în perioada 2016 – 2020 pentru piețele supravegheate



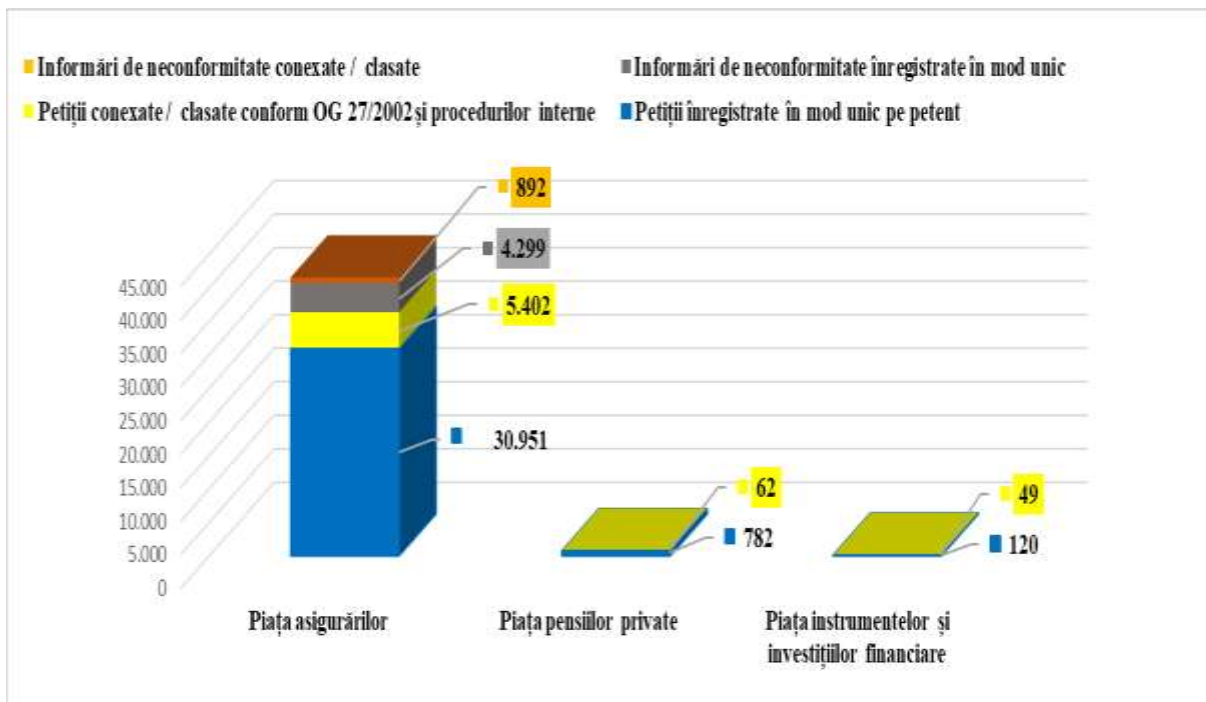
Cele 42.557 de petiții și informări de neconformitate înregistrate pentru piețele supravegheate de A.S.F. au fost gestionate astfel:

- 36.152 petiții și informări de neconformitate au fost analizate în mod unic;
  - 31.853 petiții;
  - 4.299 informări de neconformitate
- 6.405 petiții și informări de neconformitate au fost conexate sau clasate;
  - 5.513 petiții
  - 892 informări de neconformitate.

Tabel nr. 6: Gestionarea petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate în anul 2020, în funcție de piețele supravegheate

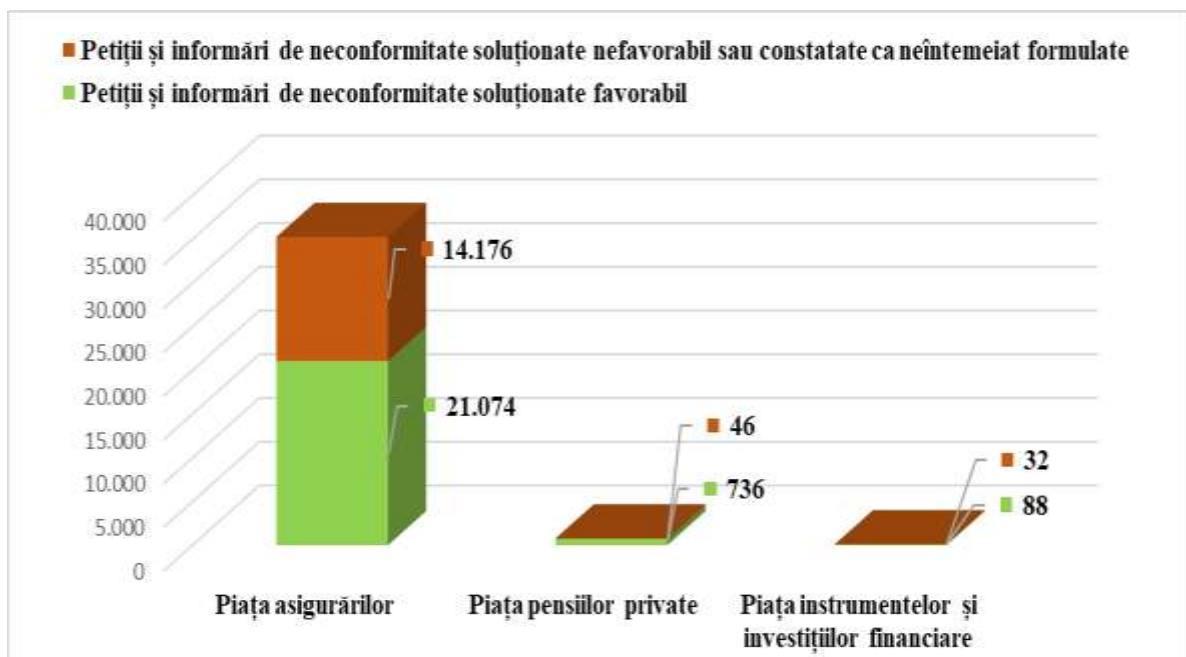
Nr. crt.	Categoriile de petiții/informări de neconformitate	Număr total petiții și informări de neconformitate înregistrat în anul 2020, repartizat pe piața supravegheată			Total
		Piața asigurărilor-reasigurărilor	Piața pensiilor private	Piața instrumentelor și investițiilor financiare	
1	Petiții înregistrate în mod unic pe petent	30.951	782	120	31.853
2	Petiții conexate/clasate conform O.G. 27/2002 și procedurilor interne ale A.S.F.	5.402	62	49	5.513
3	Informări de neconformitate înregistrate în mod unic	4.299	0	0	4.299
4	Informări de neconformitate conexate/clasate	892	0	0	892
	<b>TOTAL</b>	<b>41.544</b>	<b>844</b>	<b>169</b>	<b>42.557</b>

Grafic nr. 4: Gestionarea petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate în anul 2020, în funcție de piețele supravegheate



În ceea ce privește modalitatea de soluționare a celor 36.152 petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în anul 2020, rezultă că 21.898 (60,57%) au fost soluționate favorabil, iar 14.254 (39,43%) au fost soluționate nefavorabil sau constatate ca fiind neîntemeiat formulate, repartizarea pe piețele supravegheate fiind prezentată în graficul nr. 5.

Grafic nr. 5: Modalitatea de soluționare a petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic, înregistrate în anul 2020, repartizate pe piețele supravegheate





## 2. Piața asigurărilor – reasigurărilor

În anul 2020, pentru piața asigurărilor – reasigurărilor s-au primit 41.544 petiții și informări de neconformitate, în creștere cu 61,78% față de numărul petițiilor înregistrat în anul 2019, gestionate astfel:

- 35.250 petiții și informări de neconformitate au fost înregistrate în mod unic, în creștere cu 69,17% față de numărul petițiilor înregistrat în anul 2019:
  - 30.951 petiții;
  - 4.299 informări de neconformitate;
- 6.294 petiții și informări de neconformitate au fost conexe sau clasate:
  - 5.402 petiții;
  - 892 informări de neconformitate.

*Tabel nr. 7 : Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în anul 2020 pentru piața asigurărilor - reasigurărilor, comparativ cu numărul total al petițiilor înregistrat în anul 2019, cu evidențierea acestora pe categorii de petiții și informări de neconformitate*

Nr. crt.	Categoriile de petiții/informări de neconformitate	Numărul total al petițiilor înregistrat în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pe o anumită categorie în numărul total înregistrat în anul 2019 (%)	Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în anul 2020	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat pe o anumită categorie în numărul total înregistrat în anul 2020 (%)	Creșterea / Scăderea numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate în anul 2020 față de numărul total al petițiilor din anul 2019 (%)
1	Petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic	20.837	78,78%	35.250	84,85%	69,17%
2	Petiții și informări de neconformitate conexe/clasate	4.842	21,22%	6.294	15,15%	29,99%
	<b>Total</b>	<b>25.679</b>	<b>100,00%</b>	<b>41.544</b>	<b>100,00%</b>	<b>61,78%</b>

Analiza în dinamică a numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în perioada 2016 ÷ 2020 arată faptul că, începând cu anul 2018, acesta a crescut în fiecare an față de perioada anterioară, cea mai mare creștere procentuală fiind înregistrată în anul 2019, când numărul petițiilor a crescut cu 143,43% față de anul 2018.

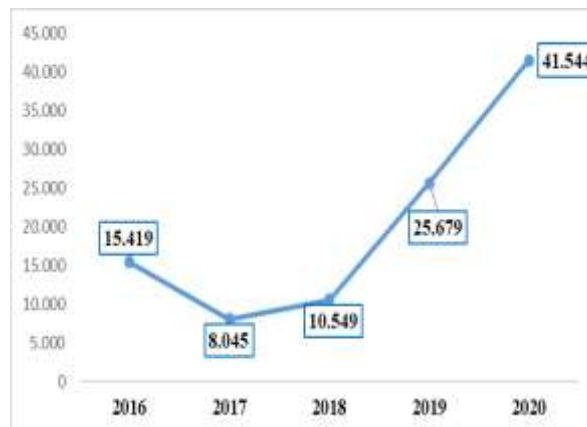
În anul 2020 numărul petițiilor și informărilor de neconformitate a crescut cu 61,78% față de anul 2019, cu 293,82% față de anul 2018 și cu 416,40% față de anul 2017.

Evoluția numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. pentru piața asigurărilor-reasigurărilor în perioada 2016 – 2020 este prezentată în tabelul nr. 8 și graficul nr. 6.

Tabel nr. 8: Evoluția numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în perioada 2016 – 2020 pentru piața asigurărilor reasigurărilor

Nr. crt.	Perioadă	Număr total petiții și informări de neconformitate înregistrat pentru piața asigurărilor	Creșterea/Scăderea numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat pentru piața asigurărilor față de anul precedent (%)
1	2016	15.419	-
2	2017	8.045	-47,82%
3	2018	10.549	31,12%
4	2019	25.679	143,43%
5	2020	41.544	61,78%

Grafic nr. 6: Evoluția numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în perioada 2016 - 2020 pentru piața asigurărilor reasigurărilor



În funcție de calitatea persoanei reclamante, se constată că 54,43% din numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate au fost transmise de către persoane fizice, iar 45,57% au fost transmise de către persoane juridice.

Situația repartizării numărului de petiții și informări de neconformitate, în funcție de calitatea persoanei reclamante, pentru piața asigurărilor – reasigurărilor, este prezentată în tabelul nr. 9.

Tabel nr. 9: Repartizarea numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în anul 2020 pentru piața asigurărilor – reasigurărilor, în funcție de calitatea persoanei reclamante

Nr. crt.	Piața supravegheată	Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în anul 2020	**Număr petiții și informări de neconformitate transmise de persoane fizice	**Număr petiții și informări de neconformitate transmise de persoane juridice
1	Piața asigurărilor -reasigurărilor	<b>41.544</b>	22.612	18.932
	<i>Pondere numărului petițiilor și informărilor de neconformitate transmise de un anumit tip de persoană în numărul total înregistrat pentru piața asigurărilor - reasigurărilor (%)</i>	<b>100,00%</b>	54,43%	45,57%

\*\*Facem precizarea că portalul extern de înregistrare a petițiilor/informărilor de neconformitate nu permite înregistrarea unui petent decât ca persoana fizică. Din acest considerent, în vederea prezentării unei imagini cât mai fidele a realității, cifrele prezentate sunt prelucrate manual.

Din punct de vedere al provenienței petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. în anul 2020 pentru piața asigurărilor - reasigurărilor, se constată că 46,16% dintre acestea au fost transmise de către petenți (persoane fizice sau juridice) în nume propriu, iar 51,34% au fost transmise prin împuterniciți ai petenților, cabinete de avocatură și / sau cesionari, inclusiv unități service care au transmis petiții în baza contractelor de mandat, cesiune de creanță și împuterniciri acordate de către persoanele prejudiciate. Restul, de 2,50%, a fost transmis de alte entități.



Situația numărului petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în anul 2020 pentru piața asigurărilor - reasigurărilor, în funcție de proveniență, este prezentată în tabelul nr. 10.

*Tabel nr. 10: Proveniența petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. pentru piața asigurărilor – reasigurărilor în anul 2020*

Nr. crt.	Proveniența petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. pentru piața asigurărilor – reasigurărilor în anul 2020	**Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în anul 2020	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate transmise de o anumită entitate în numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat pe piața asigurărilor - reasigurărilor (%)
1	Petiții transmise de petenți în nume propriu	19.175	46,16%
2	Petiții și informări de neconformitate transmise prin împuterniciți ai persoanelor prejudiciate, mandatar, cesionari, cabinete de avocatură, unități service	21.329	51,34%
3	Petiții transmise prin autorități, asociații și fundații pentru protecția consumatorilor	749	1,80%
4	Petiții transmise prin intermediari, autorități de supraveghere din Uniunea Europeană, Biroul Asigurătorilor de Autovehicule din România (BAAR)	20	0,05%
5	Petiții transmise prin Administrația Prezidențială, Parlamentul României, Guvernul României	174	0,42%
6	Altele	97	0,23%
	<b>Total</b>	<b>41.544</b>	<b>100,00%</b>

\*\*Facem precizarea că portalul extern de înregistrare a petițiilor/informărilor de neconformitate nu permite înregistrarea unui petent decât ca persoana fizică. Din acest considerent, în vederea prezentării unei imagini cât mai fidele a realității, cifrele prezentate sunt prelucrate manual.

Din numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat pentru piața asigurărilor – reasigurărilor în anul 2020, 68 petenți - persoane fizice sau juridice au transmis la A.S.F. mai mult de 50 petiții și informări de neconformitate/potent în perioada analizată, respectiv 16.641, reprezentând 40,06% din total. Facem precizarea că petițiile și informările de neconformitate provenite de la cei 68 petenți au la bază împuterniciri sau contracte de mandat și/sau de cesiune de creanță încheiate de către persoanele prejudiciate cu firme de consultanță, unități service auto și rent a car.

### **Analiza petițiilor și informărilor de neconformitate unice**

Raportat la datele furnizate de către societățile de asigurare la A.S.F. cu privire la numărul contractelor în vigoare și numărul dosarelor de daună avizate în perioada analizată, se constată că cele 35.250 petiții și informări de neconformitate analizate și soluționate în mod unic în anul 2020 reprezintă 2,55% din numărul total al dosarelor de daună avizate de către asigurători în anul 2020 și 0,22% din numărul contractelor de asigurare în vigoare la data de 31.12.2020.

### ***Nemulțumirile exprimate de către petenți/cesionari***

Aspectul cel mai des reclamat în anul 2020 a fost nerespectarea prevederilor legislației în domeniu și a normelor A.S.F./condițiilor contractuale, aspect regăsit în 24.953 cazuri (70,79%), urmat de neplata sau plata parțială a valorii de despăgubire/răscumpărare, aspect regăsit în 9.859 cazuri (27,97%).

Tabel nr. 11: Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizat în mod unic în anul 2020, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrat în anul 2019, cu evidențierea acestora pe speța reclamată

Nr. Crt.	Speța reclamată (Obiectul petiției/informării de neconformitate)	Numărul petițiilor unice înregistrat în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pe o anumită speță în numărul total al petițiilor unice înregistrat în anul 2019 (%)	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în anul 2020	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic pe o anumită speță în numărul total înregistrat în anul 2020 (%)
1	Clauze abuzive	1	0,00%	2	0,01%
2	Diverse (reclamă negativă, propuneri)	98	0,47%	64	0,18%
3	Informații referitoare la Sistemul bonus-malus	249	1,20%	130	0,37%
4	Neplată/plată parțială a valorii de despăgubire/răscumpărare	2.299	11,03%	9.859	27,97%
5	Restituire diferență primă de asigurare	27	0,13%	26	0,07%
6	Nerespectarea prevederilor legislației în domeniu și a normelor A.S.F./ Condițiilor contractuale	17.426	83,63%	24.953	70,79%
7	Polițe de asigurare dublate, nule, false, reziliate	79	0,38%	84	0,24%
8	Recalculare valoare despăgubire/ răscumpărare	79	0,38%	85	0,24%
9	Valori necompletate pentru speță, la nivel de lucrare	579	2,78%	47	0,13%
	<b>TOTAL</b>	<b>20.837</b>	<b>100,00%</b>	<b>35.250</b>	<b>100,00%</b>

### **Structura petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în funcție de clasa de asigurare**

În anul 2020, cea mai mare pondere o dețin petițiile și informările de neconformitate analizate în mod unic înregistrate pe clasa asigurărilor generale, respectiv 35.090 petiții, reprezentând 99,55% din numărul total al acestora înregistrat la A.S.F. pentru piața asigurărilor – reasigurărilor:

- ✓ ponderea importantă o dețin petițiile și informările de neconformitate înregistrate pentru clasa A10 - asigurări obligatorii de răspundere civilă auto (RCA și Carte verde), respectiv 33.446 petiții și informări de neconformitate (94,88%), în creștere cu 74,59% față de numărul petițiilor înregistrat pe această clasă în anul 2019;
- ✓ pentru clasa A3 - asigurări facultative auto (CASCO) în anul 2020 s-au înregistrat 937 petiții, în creștere cu 95,62% față de anul 2019;
- ✓ pentru asigurările de incendii și alte daune la proprietăți (clasele A8 și A9) s-au înregistrat 412 petiții, în creștere cu 7,29% față de numărul petițiilor înregistrat pentru aceeași clasă de asigurare în anul 2019;
- ✓ 295 petiții au fost înregistrate pentru alte clase de asigurări generale.

Pentru clasa asigurărilor de viață au fost înregistrate 160 petiții (0,45%), în creștere cu 4,58% față de numărul petițiilor înregistrat pe această clasă în anul 2019.

Repartiția pe clase de asigurare a petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în anul 2020, comparativ cu anul 2019, este prezentată în tabelul nr. 12:

Tabel nr. 12: Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic la A.S.F. în anul 2020, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrate în anul 2019, cu evidențierea acestora pe clase de asigurări

Nr. Crt.	Clasa de asigurare la care se face referire în petiție/informarea de neconformitate	Numărul petițiilor unice înregistrat în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pentru o anumită clasă de asigurare în numărul total al petițiilor unice înregistrate la A.S.F. în anul 2019 (%)	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în anul 2020	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic pentru o anumită clasă de asigurare în numărul total înregistrat la A.S.F. în anul 2020 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în anul 2020 față de numărul petițiilor înregistrate în anul 2019 (%)
<b>I.</b>	<b>Asigurări generale (1+2+3+4)</b>	<b>20.684</b>	<b>99,27%</b>	<b>35.090</b>	<b>99,55%</b>	<b>69,65%</b>
1	Asigurări facultative auto tip CASCO	479	2,30%	937	2,66%	95,62%
2	Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	384	1,84%	412	1,17%	7,29%
3	Asigurări obligatorii auto - RCA și Carte verde	19.157	91,94%	33.446	94,88%	74,59%
4	Alte forme de asigurări generale	664	3,19%	295	0,84%	-55,57%
<b>II.</b>	<b>Asigurări de viață</b>	<b>153</b>	<b>0,73%</b>	<b>160</b>	<b>0,45%</b>	<b>4,58%</b>
	<b>Total asigurări generale și de viață (I. + II.)</b>	<b>20.837</b>	<b>100,00%</b>	<b>35.250</b>	<b>100,00%</b>	<b>69,17%</b>

### Modalitatea de soluționare a petițiilor și informărilor de neconformitate unice

În anul 2020 au fost soluționate favorabil 21.074 petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic (59,78%). Dintre acestea, 78,27% au fost finalizate prin plată, solicitările având legitimitate și cadrul legal de soluționare.

Tabel nr. 13: Modalitatea de soluționare a petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic la A.S.F. în anul 2020, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrate în anul 2019

Nr. crt.	Tipuri de petiții și informări de neconformitate în funcție de modalitatea de soluționare	Număr petiții unice înregistrat în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor soluționate într-un anumit mod în numărul total înregistrat în anul 2019 (%)	Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în anul 2020	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și soluționate într-un anumit mod în numărul total înregistrat în anul 2020 (%)
1	Petiții și informări de neconformitate soluționate favorabil	12.305	59,05%	21.074	59,78%
2	Petiții și informări de neconformitate soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	8.532	40,95%	14.176	40,22%
	<b>TOTAL</b>	<b>20.837</b>	<b>100,00%</b>	<b>35.250</b>	<b>100,00%</b>

Au fost constatate ca neîntemeiat formulate sau soluționate nefavorabil 14.176 petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic (40,22%), reprezentând spețe asupra cărora A.S.F. nu are capacitatea de intervenție în aplicarea legislației actuale și/sau pentru care A.S.F. nu poate solicita asigurătorilor plata pretențiilor de despăgubire formulate.

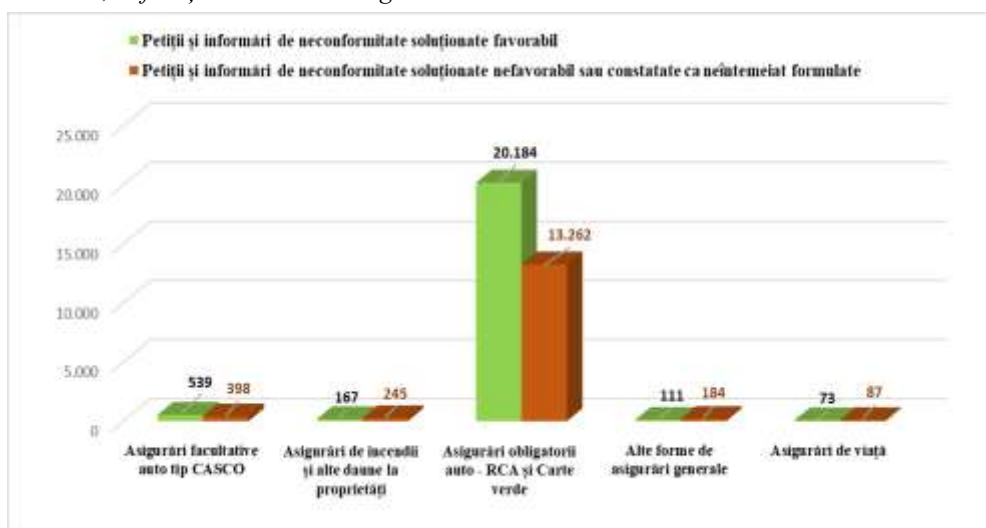
Principalele cauze care au condus la încadrarea în această modalitate de finalizare sunt:

- clauze de excludere din asigurare, riscuri neacoperite prin contractele de asigurare;
- pretenții ale persoanelor prejudiciate care excedează cadrul legal/contractual;
- solicitarea de către persoanele prejudiciate a plății unor reperi neconstatate de către inspectorii constatatori ai societăților de asigurare în procesele-verbale de constatare a avariilor, reparații efectuate în unități neautorizate RAR, avarii preexistente, culpă comună;
- concluziile investigațiilor proprii ale asigurătorilor și/sau ale expertizelor tehnice efectuate de experți tehnici autorizați, care nu au confirmat dinamica accidentelor declarată de părți. Potrivit competențelor legale, A.S.F. nu se poate pronunța asupra acestor aspecte, clarificarea acestora fiind apanajul instanțelor de judecată sau al Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-Fin);
- neacordarea de către asigurători a cuantumului despăgubirii solicitate prin cererile de despăgubire, prin neacceptarea tarifului oră-manoperă practicat de unitatea reparatoare și înscris în documentele de reparație, respectiv a tarifului de închiriere practicat de entitatea autorizată și înscris în documentele justificative emise;
- alte aspecte, inclusiv lipsa calității în dosarele de daună reclamate.

Analiza modalității de soluționare a petițiilor și informărilor de neconformitate raportată la clasa de asigurare arată că, pentru clasa A10 - asigurări obligatorii de răspundere civilă auto (RCA și Carte verde), 20.184 (60,35% din totalul de 33.446) au fost soluționate favorabil, iar 13.262 petiții (39,65%) au fost soluționate nefavorabil sau constatate ca fiind neîntemeiate.

De asemenea, au fost soluționate în favoarea petenților 539 petiții aferente clasei A3 - asigurări facultative auto - CASCO (57,52% din totalul clasei), 167 petiții aferente claselor A8 și A9 - asigurări de incendii și alte daune la proprietăți (40,53% din totalul clasei), respectiv 73 (45,63% din totalul clasei) pentru asigurările de viață.

*Graficul nr. 7: Modalitatea de soluționare a petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în anul 2020, în funcție de clasa de asigurare*



### Concluzie:

Se constată că ponderea petițiilor și a informărilor de neconformitate unice soluționate favorabil depășește 60% pe segmentul asigurărilor auto (RCA și CASCO) și 40% pe segmentul asigurărilor facultative non-auto și de viață. Această stare de fapt arată că pe segmentul

asigurărilor auto s-au înregistrat cele mai multe aspecte neconforme, în principal în instrumentarea dosarelor de daună din punct de vedere al respectării prevederilor legale și/sau contractuale. Pentru remedierea aspectelor neconforme identificate, D.R.P.P.–Serviciul Petiții a întreprins măsurile necesare potrivit prerogativelor conferite de R.O.F. al A.S.F..

***Structura petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în funcție de entitatea reclamată***

Repartiția numărului de petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic la A.S.F. în anul 2020, pe tipuri de entități reclamate, evidențiază următoarele:

- 97,93% au fost îndreptate împotriva societăților de asigurare din România - autorizate de către Autoritatea de Supraveghere Financiară;
- 0,19% au fost înregistrate împotriva intermediarilor;
- 1,27% au fost îndreptate împotriva asigurătorilor/intermediarilor din Spațiul Economic European care desfășoară activitate de asigurare în România în baza principiului liberei circulații a serviciilor, respectiv în baza dreptului de stabilire;
- 0,61% sunt solicitări diverse.

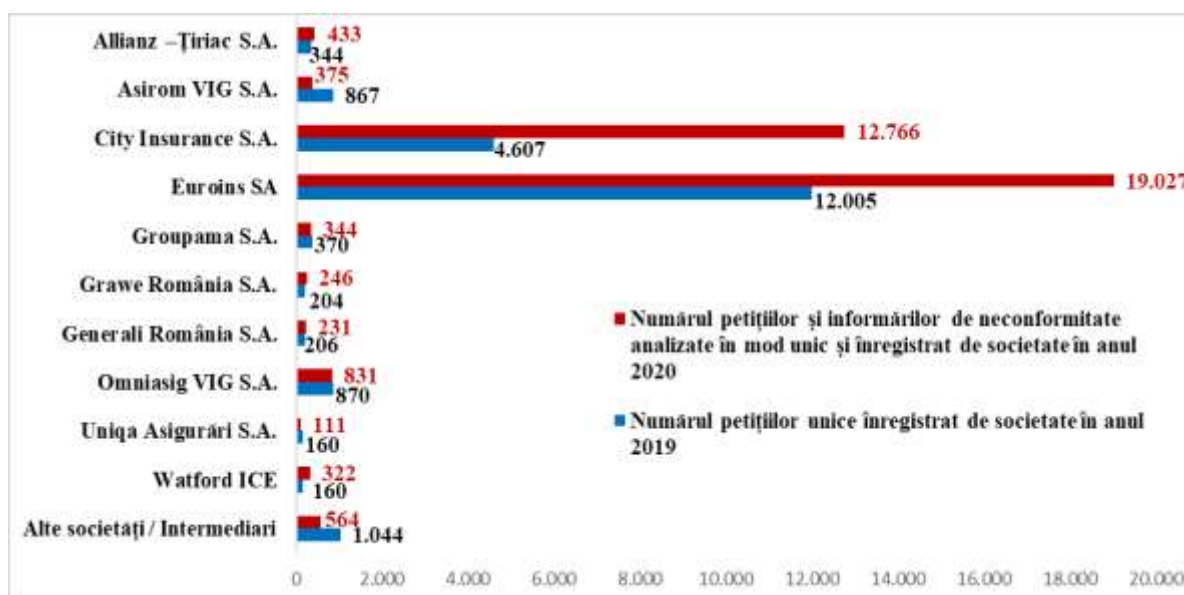
Situația numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și înregistrat la A.S.F. în anul 2020, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrat în anul 2019 pentru societățile de asigurare cu cele mai multe înregistrări, este prezentată în tabelul nr. 14 și graficul nr. 8 de mai jos:

*Tabel nr. 14: Societățile de asigurare pentru care s-au înregistrat cele mai multe petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în anul 2020, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrat de aceste societăți de asigurare în anul 2019*

Nr. crt.	Entitate reclamată	Numărul petițiilor unice înregistrat de societate în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrat de societate în numărul total înregistrat la A.S.F. în anul 2019 (%)	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și înregistrat de societate în anul 2020	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și înregistrat de societate în numărul total înregistrat la A.S.F. în anul 2020 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și înregistrat de societate în anul 2020 față de numărul petițiilor unice înregistrat de societate în anul 2019 (%)
1	Euroins S.A.	12.005	57,61%	19.027	53,98%	58,49%
2	City Insurance S.A.	4.607	22,11%	12.766	36,22%	177,10%
3	Omniasig VIG S.A.	870	4,18%	831	2,36%	-4,48%
4	Allianz –Țiriac S.A.	344	1,65%	433	1,23%	25,87%
5	Asirom VIG S.A.	867	4,16%	375	1,06%	-56,75%
6	Groupama S.A.	370	1,78%	344	0,98%	-7,03%
7	Wartford ICE	160	0,77%	322	0,91%	101,25%
8	Grawe România S.A.	204	0,98%	246	0,70%	20,59%
9	Generali România S.A.	206	0,99%	231	0,66%	12,14%
10	Uniqa Asigurări S.A.	160	0,77%	111	0,31%	-30,63%
11	Alte societăți/ intermediari	1.044	5,00%	564	1,59%	-45,98%
	<b>TOTAL</b>	<b>20.837</b>	100,00%	<b>35.250</b>	100,00%	<b>69,17%</b>



Grafic nr. 8: Societățile de asigurare pentru care s-au înregistrat cele mai multe petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în anul 2020, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrat de aceste societăți de asigurare în anul 2019



Analiza petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic pentru societățile de asigurare cu cele mai multe petiții înregistrate la A.S.F. evidențiază următoarele:

- ✓ societatea de asigurare cu cel mai mare număr de petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în anul 2020 este Euroins România Asigurare - Reasigurare S.A., cu 19.027 petiții și informări de neconformitate (53,98%), în creștere cu 58,49% față de anul 2019;
- ✓ SAR City Insurance S.A. a înregistrat 12.766 petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în anul 2020 (36,22%), în creștere cu 177,10% față de anul 2019;
- ✓ cele două societăți de asigurare au cumulativ 90,20% din numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic: Euroins România Asigurare - Reasigurare S.A. (53,98%) și SAR City Insurance S.A. (36,22%);
- ✓ șase societăți de asigurare din cele analizate au înregistrat creșterea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în anul 2020 față de anul 2019, cu valori cuprinse între 12,14% (Generali România S.A.) și 177,10% (SAR City Insurance S.A.);
- ✓ patru societăți de asigurare din cele analizate au înregistrat scăderi cuprinse între 56,75% (Asirom VIG S.A.) și 4,48% (Omniasig VIG S.A.).

Din punct de vedere al modalității de soluționare a petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic pentru societățile de asigurare care au cele mai multe înregistrări în anul 2020, se constată că procentul celor soluționate în favoarea petenților depășește 50% pentru societățile SAR City Insurance S.A. și Euroins România Asigurare - Reasigurare S.A.



Celelalte societăți analizate au înregistrat ponderi cuprinse între 50,12% (Allianz-Țiriac S.A.) și 67,53% (Generali România S.A.) pentru petițiile și informările de neconformitate analizate în mod unic și constatate ca neîntemeiat formulate sau soluționate nefavorabil.

Tabel nr. 15: Modalitatea de soluționare a petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic pentru societățile de asigurare cu cele mai multe înregistrări în anul 2020

Nr. crt.	Societate/broker de Asigurare	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizat în mod unic și înregistrat de societate în anul 2020	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și soluționate favorabil	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și soluționate favorabil în numărul total înregistrat la A.S.F. de societate (%)	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și constatate nefavorabile sau ca neîntemeiat formulate	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și constatate nefavorabile sau ca neîntemeiat formulate în numărul total înregistrat la A.S.F. de societate (%)
1	Euroins S.A.	19.027	10.856	57,06%	8.171	42,94%
2	City Insurance S.A.	12.766	8.777	68,75%	3.989	31,25%
3	Omniasig VIG S.A.	831	311	37,42%	520	62,58%
4	Allianz –Țiriac S.A.	433	216	49,88%	217	50,12%
5	Asirom VIG S.A.	375	142	37,87%	233	62,13%
6	Groupama S.A.	344	161	46,80%	183	53,20%
7	Wartford ICE	322	127	39,44%	195	60,56%
8	Grawe România S.A.	246	89	36,18%	157	63,82%
9	Generali România S.A.	231	75	32,47%	156	67,53%
10	Uniqa Asigurări S.A.	111	37	33,33%	74	66,67%
11	Alte societăți / intermediari	564	283	50,18%	281	49,82%
	<b>TOTAL</b>	<b>35.250</b>	<b>21.074</b>	<b>59,78%</b>	<b>14.176</b>	<b>40,22%</b>

***Analiza numărului petițiilor și informărilor de neconformitate unice înregistrat la A.S.F. raportat la numărul contractelor în vigoare la data de 31.12.2020 și la numărul dosarelor de daună avizate la societățile de asigurare în anul 2020***

Analiza numărului petițiilor și informărilor de neconformitate unice înregistrat la A.S.F. în anul 2020, raportat la numărul contractelor în vigoare la data de 31.12.2020 și la numărul dosarelor de daună avizate la societățile de asigurare în anul 2020, efectuată pentru societățile de asigurare care au cele mai multe înregistrări, este prezentată în tabelul nr. 16 de mai jos.

Concluziile acestei analize evidențiază faptul că cele două societăți de asigurare care cumulează 90,20% din petițiile și informările de neconformitate analizate în mod unic, înregistrează și cele mai mari valori ale indicatorilor analizați, și anume:

- Euroins România Asigurare - Reasigurare S.A. a înregistrat o cotă totală de piață de 11,40% și cele mai multe petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în anul 2020, respectiv 19.027 (53,98% din total). Societatea se află pe primul loc în ceea ce privește valorile indicatorilor analizați:

- Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic/Total număr contracte în vigoare (0,60%);
- Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic/Total număr daune avizate (15,48%);
- Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic soluționate favorabil/Total număr daune avizate (8,83%);
- Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic constatate ca neîntemeiate/Total număr daune avizate (6,65%).

Tabel nr. 16: Analiza numărului petițiilor și informărilor de neconformitate unice înregistrat la A.S.F. pentru societățile de asigurare cu cele mai multe petiții și informări de neconformitate în anul 2020 raportat la numărul dosarelor de daună avizate în această perioadă și la numărul contractelor de asigurare în vigoare la 31.12.2020

Nr. crt.	Societăți de asigurare autorizate de A.S.F.	***Cota totală de piață în anul 2020	***Număr contracte în vigoare la 31.12.2020	****Număr dosare de daună avizate în anul 2020	Numărul petițiilor și al informărilor de neconformitate analizate în mod unic în anul 2020	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în anul 2020 / Numărul total al contractelor societății-în vigoare la data de 31.12.2020 (%)	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în anul 2020 / Numărul dosarelor de daună avizate în anul 2020 (%)	Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic, soluționate favorabil	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic, soluționate favorabil / Număr daune avizate (%)	Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic, soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic, soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate / Număr daune avizate (%)
1	Euroins S.A.	11,40%	3.193.957	122.903	<b>19.027</b>	0,60%	15,48%	10.856	8,83%	8.171	6,65%
2	City Insurance S.A.	20,07%	3.246.562	201.067	<b>12.766</b>	0,39%	6,35%	8.777	4,37%	3.989	1,98%
3	Omniasig VIG.S.A.	12,03%	1.289.926	160.162	<b>831</b>	0,06%	0,52%	311	0,19%	520	0,32%
4	Allianz - Țiriac S.A.	11,43%	2.571.146	255.963	<b>433</b>	0,02%	0,17%	216	0,08%	217	0,08%
5	Asirom VIG.S.A.	5,51%	915.404	99.471	<b>375</b>	0,04%	0,38%	142	0,14%	233	0,23%
6	Groupama S.A.	9,24%	705.849	109.606	<b>344</b>	0,05%	0,31%	161	0,15%	183	0,17%
7	Grawe România S.A.	1,60%	359.091	20.526	<b>246</b>	0,07%	1,20%	89	0,43%	157	0,76%
8	Generali România S.A.	5,39%	582.703	56.217	<b>231</b>	0,04%	0,41%	75	0,13%	156	0,28%
9	Uniqa Asigurări S.A.	3,21%	280.629	40.790	<b>111</b>	0,04%	0,27%	37	0,09%	74	0,18%
10	Alte societăți /intermediari	20,11%	3.075.536	315.599	<b>886</b>	0,03%	0,28%	410	0,13%	476	0,15%
	<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>16.220.803</b>	<b>1.382.304</b>	<b>35.250</b>	<b>0,22%</b>	<b>2,55%</b>	<b>21.074</b>	<b>1,52%</b>	<b>14.176</b>	<b>1,03%</b>

**loc 1**
**loc 2**

\*\*\* Conform informațiilor transmise de societățile de asigurare la A.S.F. și preluate din aplicația de raportări EWS – urmare acceptului transmis în data de 17.02.2021 de către direcția de specialitate DG-SAR

\*\*\*\* Conform informațiilor transmise de societățile de asigurare la A.S.F., în temeiul dispozițiilor Normei A.S.F. nr. 18/2017

- SAR City Insurance S.A. a înregistrat cea mai mare cotă totală de piață (20,07%), se clasează pe locul al doilea din punct de vedere al numărului de petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în anul 2020, cu 12.766 (reprezentând 36,22% din total) și tot pe locul al doilea în ceea ce privește valorile indicatorilor analizați:
  - Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic/Total număr contracte în vigoare (0,39%);

- Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic/Total număr daune avizate (6,35%);
- Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic soluționate favorabil/Total număr daune avizate (4,37%);
- Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic constatate ca neîntemeiate/Total număr daune avizate (1,98%).

Celelalte societăți de asigurare analizate au valori sub 0,08% pentru indicatorul *Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic/Total număr contracte în vigoare* și sub 1,21% pentru ceilalți trei indicatori calculați.

### ***Aspecte identificate din activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor în anul 2020 aferente pieței asigurărilor – reasigurărilor***

Din activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor pentru piața asigurărilor – reasigurărilor, au fost identificate următoarele aspecte neconforme aferente segmentului de asigurare RCA:

1. depășirea termenului legal de plată a despăgubirilor aferente dosarelor de daună deschise în baza contractelor RCA;
2. depășirea termenului legal de comunicare a valorii maxime 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. depășirea termenului legal de transmitere a notificării de respingere de la plată a despăgubirii;
6. depășirea termenului legal de comunicare a ofertei de despăgubire;
7. nerespectarea termenului legal de efectuare a constatării și/sau a constatării suplimentare;
8. stabilirea valorii de piață de către asigurători, în cazul daunelor totale, fără a se ține seama de toate dotările vehiculelor în cauză;
9. justificarea insuficientă a soluțiilor adoptate de către asigurători și comunicate A.S.F. pentru soluționarea petițiilor;
10. plata penalităților de întârziere nu s-a efectuat odată cu plata despăgubirii;
11. oferta de despăgubire nu îndeplinește cerințele legale, nefiind însoțită de modul detaliat de calcul și de sursele de referință;
12. necomunicarea ofertei de despăgubire/notificării de respingere parțială;
13. depășirea termenului legal de comunicare a notificării privind intenția asigurătorului de a desfășura investigații;
14. necomunicarea notificării privind intenția asigurătorului de a desfășura investigații;
15. depășirea termenului legal de comunicare a rezultatului investigațiilor;
16. oferta de despăgubire este comunicată altei persoane decât cea prejudiciată;
17. oferta de despăgubire este comunicată la o adresă incompletă sau eronată;
18. cererea de despăgubire depusă ca urmare a comunicării valorii de despăgubire în cazul încadrării vehiculului păgubit într-o situație de daună totală economică este urmată de o nouă ofertă de despăgubire;

19. plata penalităților de întârziere este condiționată de solicitarea acestora de către persoana prejudiciată;
20. la stabilirea despăgubirii nu se face dovada utilizării unei calculații în sistem de evaluare specializat, conform prevederilor legale;
21. alte aspecte identificate din activitatea de soluționare a petițiilor:
  - neacordarea de către asigurator a cuantumului despăgubirii solicitate de către persoana prejudiciată, prin neacceptarea tarifului oră-manoperă înscris în documentele de reparație de unitatea reparatoare auto;
  - neacordarea de către asigurator a cuantumului despăgubirii solicitate de către persoana prejudiciată, prin neacceptarea tarifului de închiriere înscris în documentele justificative emise de entitatea autorizată.

Direcția Relații cu Publicul și Petiții, prin intermediul Serviciului Petiții, a informat săptămânal Sectorul Asigurări – Reasigurări cu privire la aspectele neconforme identificate în activitatea de soluționare a petițiilor cu privire la instrumentarea dosarelor de daună RCA de către asiguratorii autorizați să practice acest tip de asigurare.

Pentru anul 2020 au fost transmise Sectorului Asigurări – Reasigurări informări pentru un număr de 15.133 aspecte neconforme identificate în activitatea de soluționare a petițiilor, din care 98,46% s-au referit la Euroins România Asigurare - Reasigurare S.A. și SAR City Insurance S.A., repartizarea pe societăți de asigurare fiind prezentată în tabelul nr. 17.

*Tabel nr. 17: Deficiențele identificate în anul 2020 în activitatea societăților de asigurare autorizate să practice asigurările obligatorii auto RCA*

Nr. crt.	Societatea de asigurare reclamată	Nerespectarea termenului de plată a despăgubirii	Alte aspecte identificate	Diminuarea adaosului la piese / materiale	Diminuarea tarifului oră manoperă (inclusiv TVA)	Diminuarea tarifului zilnic de închiriere auto	Nerespectarea termenului de comunicare a valorii maxime de despăgubire	Nerespectarea termenului de întocmire a procesului-verbal de constatare	Nerespectarea termenului de întocmire a procesului-verbal suplimentar de constatare	Netransmiterea în termen a notificării de respingere a despăgubirii	Netransmiterea în termen a ofertei de despăgubire	Nerespectarea termenului de comunicare a rezultatului investigațiilor	Nerespectarea termenului de comunicare a notificării privind intenția de a desfășura investigații	Total
1	Asirom VIG S.A.	18	1	3	4	5	1	1		5	2			40
2	Euroins S.A.	5.669	1.239	441	665	409	60	230	263	404	470	2	5	9.857
3	City Insurance S.A.	4.239	389	46	132	90	5	58	16	32	36			5.043
4	Watford I.C.E.	10	6		2	5		6	2	3	2		2	38
5	Allianz-Țiriac S.A.	14	4	2		6	1	1	3	3				34
6	Groupama S.A.	11	2	2	5	5	2	7	5		1			40
7	OMNIASIG VIG S.A.	14	6	4	4	11	1	5		8	2			55
8	Grawe România S.A.	2	3			2		8		1				16
9	Generali România S.A.	4	1										1	6
10	Uniqa Asigurări S.A.		1				1							2
11	B.A.A.R.	1											1	2
<b>Total</b>		<b>9.982</b>	<b>1.652</b>	<b>498</b>	<b>812</b>	<b>533</b>	<b>71</b>	<b>316</b>	<b>289</b>	<b>456</b>	<b>513</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>15.133</b>

### 3. Piața pensiilor private

În anul 2020 pentru piața pensiilor private s-au înregistrat 844 petiții, în scădere cu 16,52% față de numărul petițiilor înregistrate în anul 2019:

- au fost instrumentate/soluționate în mod unic pe petent 782 petiții, în scădere cu 17,51% față de anul 2019;
- 62 petiții au fost clasate sau conexate, conform prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 și procedurilor interne.

Tabel nr. 18: Numărul total al petițiilor înregistrat la A.S.F. pentru piața pensiilor private în anul 2020, comparativ cu numărul total înregistrat în anul 2019, cu evidențierea acestora pe categorii de petiții

Nr. crt.	Categoriile de petiții	Numărul total al petițiilor înregistrat în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrat în anul 2019 (%)	Numărul total al petițiilor înregistrat în anul 2020	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrat în anul 2020 (%)	Creșterea / Scăderea numărului total al petițiilor în anul 2020 față de numărul total al petițiilor din anul 2019 (%)
1	Petiții înregistrate în mod unic pe petent	948	93,77%	782	92,65%	-17,51%
2	Petiții conexate/ clasate, conform O.G. 27/2002 și procedurilor interne	63	6,23%	62	7,35%	-1,59%
	<b>Total Petiții</b>	<b>1.011</b>	100,00%	<b>844</b>	100,00%	-16,52%

Din punct de vedere al provenienței petițiilor înregistrate la A.S.F. în anul 2020 pentru piața pensiilor private, se constată că 97,27% dintre acestea au fost transmise de către petenți – în nume propriu, 2,73% fiind transmise de alte entități, situație prezentată în tabelul nr. 19.

Tabel nr. 19.: Repartizarea numărului total al petițiilor pentru piața pensiilor private înregistrat în anul 2020, în funcție de proveniența petițiilor

Nr. crt.	Proveniența petițiilor	Numărul total al petițiilor înregistrat în anul 2020	Ponderea numărului petițiilor transmise de o anumită entitate în numărul total al petițiilor înregistrat în anul 2020 (%)
1	Petiții transmise de petenți în nume propriu	821	97,27%
2	Petiții transmise prin alte entități	23	2,73%
	<b>Total</b>	<b>844</b>	<b>100,00%</b>

#### Analiza petițiilor unice înregistrate la A.S.F.

Din numărul total de 782 petiții unice analizate în anul 2020, petițiile simple au reprezentat 88,11% (689), prin acestea fiind solicitate informații atât de ordin general, cât și individuale pe caz și persoană, iar 11,89% petiții (93) au reprezentat petiții complexe, care au necesitat instrumentare în vederea rezolvării aspectelor semnalate.

În tabelul nr. 20 este prezentată situația numărului petițiilor unice înregistrat la A.S.F. în anul 2020 pentru piața pensiilor private, comparativ cu anul 2019, în funcție de complexitatea petițiilor.

Tabel nr. 20: Clasificarea petițiilor unice înregistrate în anul 2020 pentru piața pensiilor private, prezentată comparativ cu anul 2019, funcție de complexitatea acestora.

Nr. crt.	Tipuri de petiții în funcție de complexitate	Număr petiții unice înregistrat în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor unice, funcție de complexitate în numărul total de petiții analizat în anul 2019 (%)	Număr petiții unice înregistrat în anul 2020	Ponderea numărului petițiilor unice, funcție de complexitate în numărul total de petiții analizat în anul 2020 (%)
1	Petițiile complexe, care au necesitat instrumentare	130	13,71%	93	11,89%
2	Petiții simple (solicitări de informații, redirecționări)	818	86,29%	689	88,11%
	<b>TOTAL</b>	<b>948</b>	<b>100,00%</b>	<b>782</b>	<b>100,00%</b>

În ceea ce privește tipul fondului de pensii la care se face referire în petiții, se constată că în anul 2020 au fost înregistrate 703 petiții (89,90%) privind Pilonul II, în scădere cu 12,13% față de anul 2019, în timp ce petițiile transmise de către participanții care au aderat la un fond de pensii facultative (Pilonul III) reprezintă 0,90% din total, în scădere cu 46,15% față de anul 2019. Diferența de 9,20% reprezintă petiții pentru care nu a fost selectat niciun tip de fond de pensii.

În tabelul nr. 21 este prezentată situația comparativă a numărului de petiții unice înregistrat în anul 2020 pentru piața pensiilor private față de anul 2019, în funcție de tipul fondului de pensii la care se face referire.

Tabel nr. 21: Tipul fondului de pensii la care fac referire petițiile unice înregistrate la A.S.F. în anul 2020 pentru piața pensiilor private comparativ cu anul 2019.

Nr. crt.	Tipul fondului de pensii	Număr petiții unice înregistrat în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pe un anumit tip de fond de pensii în numărul total de petiții analizat în anul 2019 (%)	Număr petiții unice înregistrat în anul 2020	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pe un anumit tip de fond de pensii în numărul total de petiții analizat în anul 2020 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor înregistrat pe un anumit tip de pensii în anul 2020 față de anul 2019 (%)
1	Fond pensii administrate privat - Pilon II	800	84,39%	703	89,90%	-12,13%
2	Fond pensii facultative - Pilon III	13	1,37%	7	0,90%	-46,15%
3	Petiții care nu vizează niciun fond de pensii	135	14,24%	72	9,20%	-46,67%
	<b>Total</b>	<b>948</b>	<b>100,00%</b>	<b>782</b>	<b>100,00%</b>	<b>-17,51%</b>

### **Modalitatea de soluționare a petițiilor**

Din totalul petițiilor analizate în mod unic, un număr de 736 petiții (94,12%) au fost soluționate în favoarea petenților - la acestea s-au putut determina soluții favorabile, întemeiate legal. Cu privire la numărul de petiții soluționate în favoarea petenților, Direcția Relații cu Publicul și Petiții – Serviciul Petiții a avut ca temei cadrul normativ corespunzător rezolvării solicitărilor petenților, realizând demersurile legale în acest sens.

Au fost constatate ca neîntemeiat formulate sau soluționate nefavorabil 46 petiții.



Tabel nr. 22: Modalitatea de soluționare a petițiilor unice înregistrate la A.S.F. în anul 2020 pentru piața pensiilor private comparativ cu anul 2019.

Nr. crt.	Tipuri de petiții în funcție de modalitatea de soluționare	Număr petiții unice înregistrat în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor soluționate într-un anumit mod în numărul total de petiții unice înregistrat în anul 2019 (%)	Număr petiții unice înregistrat în anul 2020	Ponderea numărului petițiilor soluționate într-un anumit mod în numărul total de petiții unice înregistrat în anul 2020 (%)
1	Petiții soluționate favorabil	911	96,10%	736	94,12%
2	Petiții soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	37	3,90%	46	5,88%
	<b>TOTAL</b>	<b>948</b>	<b>100,00%</b>	<b>782</b>	<b>100,00%</b>

În anul 2020, din activitatea de soluționare a petițiilor pentru piața pensiilor private nu au fost identificate aspecte neconforme.

#### 4. Piața instrumentelor și investițiilor financiare

În anul 2020, pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare s-au înregistrat în total 169 petiții, în scădere cu 23,53% față de numărul petițiilor înregistrat în anul 2019:

- au fost soluționate în mod unic pe petent 120 petiții, în scădere cu 18,37% față de anul 2019;
- 49 petiții au fost clasate sau conexe, în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 și procedurile interne

Tabel nr. 23: Numărul total al petițiilor înregistrat la A.S.F. pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare în anul 2020, comparativ cu numărul total al petițiilor înregistrat în anul 2019, cu evidențierea acestora pe categorii de petiții

Nr. crt.	Categorii de petiții	Numărul total al petițiilor înregistrat în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrat în anul 2019 (%)	Numărul total al petițiilor înregistrat în anul 2020	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrat în anul 2020 (%)	Creșterea / Scăderea procentuală a numărului petițiilor înregistrat în anul 2020 față de numărul petițiilor înregistrat în anul 2019 (%)
1	Petiții analizate în mod unic pe petent	147	66,52%	120	71,01%	-18,37%
2	Petiții conexe/ clasate, conform O.G. 27/2002 și procedurilor interne	74	33,48%	49	28,99%	-33,78%
	<b>Total Petiții</b>	<b>221</b>	<b>100,00%</b>	<b>169</b>	<b>100,00%</b>	<b>-23,53%</b>

Din punct de vedere al provenienței petițiilor înregistrate la A.S.F. în anul 2020 pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare, se constată că 89,35% dintre acestea au fost transmise de către petenți – în nume propriu, restul fiind transmise prin alte entități, așa cum este prezentat în tabelul nr. 24.

Tabel nr. 24: Repartizarea numărului total al petițiilor înregistrat pe piața instrumentelor și investițiilor financiare, în anul 2020, în funcție de proveniența petițiilor

Nr. crt.	Proveniența petițiilor	Numărul total al petițiilor înregistrat în anul 2020	Ponderea numărului petițiilor transmise de o anumită entitate din numărul total al petițiilor înregistrat în anul 2020 (%)
1	Petiții transmise de petenți în nume propriu	151	89,35%
2	Petiții transmise prin alte entități	18	10,65%
	<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>100,00%</b>

### Analiza petițiilor unice înregistrate la A.S.F.

Repartiția petițiilor unice pe tipuri de entități reclamate arată că 23,33% dintre petițiile aferente anului 2020 au fost înregistrate pentru emitenți, 7,50% au fost înregistrate pentru societăți de servicii de investiții financiare, 11,67% au fost înregistrate pentru entități neautorizate, 57,50% fiind înregistrate pentru alte tipuri de entități, situație evidențiată în tabelul nr. 25 de mai jos:

Tabel nr. 25: Numărul petițiilor unice înregistrat la A.S.F. pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare în anul 2020, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrat în anul 2019, cu evidențierea acestora pe tipurile de entități reclamate

Nr. crt.	Tipuri de Entități	Număr petiții unice înregistrat în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor unice în funcție de Entitatea reclamată în numărul total al petițiilor unice în anul 2019 (%)	Număr petiții unice înregistrat în anul 2020	Ponderea numărului petițiilor unice în funcție de Entitatea reclamată în numărul total al petițiilor unice în anul 2020 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor unice pentru o anumită entitate în anul 2020 față de anul 2019 (%)
1	Emitenți	36	24,49%	28	23,33%	-22,22%
2	Societate de administrare a investițiilor	0	0,00%	1	0,83%	100,00%
3	Societate de servicii de investiții financiare	12	8,16%	9	7,50%	-25,00%
4	Entități neautorizate	19	12,93%	14	11,67%	-26,32%
5	Altele	80	54,42%	68	56,67%	-15,00%
	<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100,00%</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>	<b>-18,37%</b>

În ceea ce privește tipurile de operațiuni reclamate de către petenți în anul 2020, s-a constatat că cele mai multe petiții s-au referit la solicitări de informații diverse (45,00%), urmate de solicitările de informații privind verificarea deținerilor de acțiuni sau plată dividende (15,00%).

Tabel nr. 26: Numărul petițiilor unice înregistrat la A.S.F. în anul 2020 pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrat în anul 2019, cu evidențierea acestora pe tipurile de operațiuni reclamate

Nr. crt.	Tipuri de Operațiuni	Număr petiții unice înregistrat în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor unice funcție de Tipul Operațiunii în numărul total al petițiilor unice în anul 2019 (%)	Număr petiții unice înregistrat în anul 2020	Ponderea numărului petițiilor unice funcție de Tipul Operațiunii în numărul total al petițiilor unice în anul 2020 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor unice înregistrat în anul 2020 față de anul 2019 (%)
1	Conduită SSIF/firme de investiții	9	6,12%	4	3,33%	-55,56%
2	Convocare și desfășurare AGA	2	1,36%	5	4,17%	150,00%
3	Respectare drepturi acționari	17	11,56%	14	11,67%	-17,65%
4	Verificare dețineri acțiuni/plată dividend	29	19,73%	18	15,00%	-37,93%
5	Activități societăți administrare investiții/Fonduri de investiții	11	7,48%	5	4,16%	-54,55%
6	Forex servicii prestate de entități neautorizate	19	12,93%	15	12,50%	-21,05%
7	Obligații de transparență	3	2,04%	5	4,17%	66,67%
8	Diverse (inclusiv propuneri)	57	38,78%	54	45,00%	-5,26%
	<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100,00%</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>	<b>-18,37%</b>

#### Modalitatea de soluționare a petițiilor

Din totalul petițiilor analizate în mod unic, 88 petiții (73,33%) au fost finalizate în favoarea petenților - la acestea s-au putut determina soluții favorabile, întemeiate legal. Cu privire la numărul de petiții soluționate în favoarea petenților, D.R.P.P. – Serviciul Petiții a avut ca temei cadrul normativ corespunzător rezolvării aspectelor reclamate de petenți, realizând demersurile legale în acest sens.

Au fost constatate ca neîntemeiat formulate sau soluționate nefavorabil 32 petiții.

Tabel nr. 27: Modalitatea de soluționare a petițiilor unice înregistrate la A.S.F. în anul 2020 pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare comparativ cu anul 2019.

Nr. crt.	Tipuri de petiții în funcție de modalitatea de soluționare	Numărul total al petițiilor unice înregistrat în anul 2019	Ponderea numărului petițiilor unice soluționate într-un anumit mod în numărul total al petițiilor unice înregistrat în anul 2019 (%)	Numărul total al petițiilor unice înregistrat în anul 2020	Ponderea numărului petițiilor unice soluționate într-un anumit mod în numărul total al petițiilor unice înregistrat în anul 2020 (%)
1	Petiții finalizate favorabil	118	80,27%	88	73,33%
2	Petiții soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	29	19,73%	32	26,67%
	<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100,00%</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

#### Aspecte identificate în activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor aferente pieței instrumentelor și investițiilor financiare în anul 2020

În activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor aferente pieței instrumentelor și investițiilor financiare au fost identificate aspecte neconforme referitoare la intermediari neautorizați: efectuarea de tranzacții și operațiuni pe platforme online (tranzacții de tip Forex) de către entități sau persoane care nu sunt autorizate de către A.S.F. în vederea prestării unor

activități specifice pe piața de capital.

Demersuri întreprinse - au fost aduse în atenția petenților următoarele:

- prestarea de servicii de investiții pe platforme Forex este efectuată de către firme neautorizate, care nu au obligația de a respecta regulile de protecție a investitorilor prevăzute de Directiva Europeană MiFID, referitoare la: conduita intermediarului, păstrarea activelor clienților, oferirea de informații cu privire la riscurile aferente acestor produse financiare, accesul la schemele de compensare a investitorilor în situațiile de fraudă;
- dintre produsele financiare care se tranzacționează pe piața Forex, cea mai mare parte sunt similare din punct de vedere al funcției economice, caracteristicilor și a riscurilor asumate cu instrumentele financiare derivate conforme MiFID.

Totodată, petenții sunt informați asupra faptului că directiva MiFID face trimitere la faptul că CFD-urile (Contract for Differences) sunt instrumente financiare, atâta timp cât ele sunt tranzacționate pe o piață reglementată, iar, în condițiile în care piața Forex nu este reglementată, nici CFD-urile pe valută nu pot intra sub incidența legii pieței de capital din România.

**Anexa nr. 1**
**Analiza numărului petițiilor și informărilor de neconformitate unice raportat la numărul de daune avizate, pentru societățile de asigurare care au înregistrat la A.S.F. cele mai multe petiții și informări de neconformitate în anul 2020**

În anul 2020 a fost raportat la A.S.F. un număr de 1.382.304 dosare de daună avizate de către societăți de asigurare autorizate.

Nr. crt.	Societatea de asigurare	Clasa de asigurare	*Număr daune avizate	Număr petiții soluționate favorabil	Ponderea numărului petițiilor soluționate favorabil în numărul daunelor avizate (%)	Număr petiții soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	Ponderea numărului petițiilor soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate în numărul daunelor avizate (%)
<b>1</b>	<b>ALLIANZ - TIRIAC S.A.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>255.963</b>	<b>216</b>	<b>0,084%</b>	<b>217</b>	<b>0,085%</b>
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)	19.298	162	0,839%	166	0,860%
		2. Asigurări facultative auto - CASCO	63.031	23	0,036%	20	0,032%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	15.302	10	0,065%	17	0,111%
		4. Alte forme de asigurări generale	154.361	13	0,008%	9	0,006%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață	3.971	8	0,201%	5	0,126%
<b>2</b>	<b>ASIROM VIG S.A.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>99.471</b>	<b>142</b>	<b>0,143%</b>	<b>233</b>	<b>0,234%</b>
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)	13.150	111	0,844%	160	1,217%
		2. Asigurări facultative auto - CASCO	25.898	12	0,046%	29	0,112%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	3.064	14	0,457%	24	0,783%
		4. Alte forme de asigurări generale	25.934	5	0,019%	16	0,062%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață	31.425	0	0,000%	4	0,013%
<b>3</b>	<b>CITY INSURANCE S.A.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>201.067</b>	<b>8.777</b>	<b>4,365%</b>	<b>3.989</b>	<b>1,984%</b>
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)	181.078	8.289	4,578%	3.717	2,053%
		2. Asigurări facultative auto - CASCO	16.585	422	2,544%	195	1,176%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	2.438	48	1,969%	49	2,010%
		4. Alte forme de asigurări generale	966	18	1,863%	28	2,899%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață	0	0	0,000%	0	0,000%
<b>4</b>	<b>EUROINS ROMÂNIA S.A.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>122.903</b>	<b>10.856</b>	<b>8,833%</b>	<b>8.171</b>	<b>6,648%</b>
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)	121.524	10.827	8,909%	8.134	6,693%
		2. Asigurări facultative auto - CASCO	151	9	5,960%	10	6,623%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	760	13	1,711%	10	1,316%
		4. Alte forme de asigurări generale	468	7	1,496%	17	3,632%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață	0	0	0,000%	0	0,000%

Nr. crt.	Societatea de asigurare	Clasa de asigurare	*Număr daune avizate	Număr petiții soluționate favorabil	Ponderea numărului petițiilor soluționate favorabil în numărul daunelor avizate (%)	Număr petiții soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	Ponderea numărului petițiilor soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate în numărul daunelor avizate (%)
<b>5</b>	<b>GENERALI ROMÂNIA S.A.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>56.217</b>	<b>75</b>	<b>0,133%</b>	<b>156</b>	<b>0,277%</b>
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)	6.740	60	0,890%	121	1,795%
		2. Asigurări facultative auto - CASCO	25.836	1	0,004%	7	0,027%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	5.121	5	0,098%	8	0,156%
		4. Alte forme de asigurări generale	12.412	4	0,032%	13	0,105%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață	6.108	5	0,082%	7	0,115%
<b>6</b>	<b>GRAWE ROMÂNIA S.A.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>20.526</b>	<b>89</b>	<b>0,434%</b>	<b>157</b>	<b>0,765%</b>
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)	10.857	87	0,801%	151	1,391%
		2. Asigurări facultative auto - CASCO	538	0	0,000%	0	0,000%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	210	2	0,952%	3	1,429%
		4. Alte forme de asigurări generale	79	0	0,000%	1	1,266%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață	8.842	0	0,000%	2	0,023%
<b>7</b>	<b>GROUPAMA ASIGURĂRI S.A.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>109.606</b>	<b>161</b>	<b>0,147%</b>	<b>183</b>	<b>0,167%</b>
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)	11.798	105	0,890%	87	0,737%
		2. Asigurări facultative auto - CASCO	65.637	23	0,035%	23	0,035%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	8.190	17	0,208%	45	0,549%
		4. Alte forme de asigurări generale	13.163	12	0,091%	16	0,122%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață	10.818	4	0,037%	12	0,111%
<b>8</b>	<b>OMNIASIG VIG S.A.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>160.162</b>	<b>311</b>	<b>0,194%</b>	<b>520</b>	<b>0,325%</b>
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)	20.097	265	1,319%	403	2,005%
		2. Asigurări facultative auto - CASCO	68.413	25	0,037%	67	0,098%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	7.390	15	0,203%	29	0,392%
		4. Alte forme de asigurări generale	64.262	6	0,009%	21	0,033%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață	0	0	0,000%	0	0,000%
<b>9</b>	<b>UNIQA ASIGURĂRI S.A.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>40.790</b>	<b>37</b>	<b>0,091%</b>	<b>74</b>	<b>0,181%</b>
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)	2.674	17	0,636%	39	1,458%
		2. Asigurări facultative auto - CASCO	26.430	13	0,049%	26	0,098%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	10.298	4	0,039%	4	0,039%
		4. Alte forme de asigurări generale	1.388	3	0,216%	5	0,360%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață	0	0	0,000%	0	0,000%

\* Conform informațiilor transmise de societățile de asigurare la A.S.F., în temeiul dispozițiilor Normei A.S.F. nr. 18/2017



## Analiza numărului petițiilor și informărilor de neconformitate soluționate favorabil, raportat la cota totală de piață și la numărul contractelor în vigoare la data de 31.12.2020, pentru societățile de asigurare care au înregistrat la A.S.F. cele mai multe petiții și informări de neconformitate în anul 2020

La data de 31.12.2020 era în vigoare un număr de 16.220.803 contracte.

Nr. crt.	Societatea de asigurare	Clasa de asigurare	*Cota totală de piață	Număr petiții soluționate favorabil	*Număr contracte în vigoare la 31.12.2020	Pondere numărului petițiilor soluționate favorabil în numărul contractelor în vigoare (%)
<b>1</b>	<b>ALLIANZ-TIRIAC S.A.</b>	<b>Total</b>	<b>11,43%</b>	<b>216</b>	<b>2.571.146</b>	<b>0,008%</b>
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)		162	304.223	0,053%
		2. Asigurări facultative auto - CASCO		23	280.218	0,008%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		10	1.147.795	0,001%
		4. Alte forme de asigurări generale		13	696.063	0,002%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		8	142.847	0,006%
<b>2</b>	<b>ASIROM VIG S.A.</b>	<b>Total</b>	<b>5,51%</b>	<b>142</b>	<b>915.404</b>	<b>0,016%</b>
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)		111	262.960	0,042%
		2. Asigurări facultative auto - CASCO		12	100.462	0,012%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		14	303.753	0,005%
		4. Alte forme de asigurări generale		5	169.263	0,003%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		0	78.966	0,000%
<b>3</b>	<b>CITY INSURANCE S.A.</b>	<b>Total</b>	<b>20,07%</b>	<b>8.777</b>	<b>3.246.562</b>	<b>0,270%</b>
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)		8.289	2.565.726	0,323%
		2. Asigurări facultative auto - CASCO		422	158.646	0,266%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		48	191.981	0,025%
		4. Alte forme de asigurări generale		18	330.209	0,005%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		0	0	0,000%
<b>4</b>	<b>EUROINS ROMÂNIA S.A.</b>	<b>Total</b>	<b>11,40%</b>	<b>10.856</b>	<b>3.193.957</b>	<b>0,340%</b>
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)		10.827	2.659.621	0,407%
		2. Asigurări facultative auto - CASCO		9	2.178	0,413%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		13	63.594	0,020%
		4. Alte forme de asigurări generale		7	468.564	0,001%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		0	0	0,000%
<b>5</b>	<b>GENERALI ROMÂNIA S.A.</b>	<b>Total</b>	<b>5,39%</b>	<b>75</b>	<b>582.703</b>	<b>0,013%</b>
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)		60	101.500	0,059%
		2. Asigurări facultative auto - CASCO		1	69.665	0,001%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		5	189.874	0,003%
		4. Alte forme de asigurări generale		4	36.211	0,011%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		5	185.453	0,003%

Nr. crt.	Societatea de asigurare	Clasa de asigurare	*Cota totală de piață	Număr petiții soluționate favorabil	*Număr contracte în vigoare la 31.12.2020	Ponderea numărului petițiilor soluționate favorabil în numărul contractelor în vigoare (%)
<b>6</b>	<b>GRAWE ROMÂNIA S.A.</b>	<b>Total</b>	<b>1,60%</b>	<b>89</b>	<b>359.091</b>	<b>0,025%</b>
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)		87	238.417	0,036%
		2. Asigurări facultative auto - CASCO		0	591	0,000%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		2	12.232	0,016%
		4. Alte forme de asigurări generale		0	22.093	0,000%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		0	85.758	0,000%
<b>7</b>	<b>GROUPAMA ASIGURĂRI S.A.</b>	<b>Total</b>	<b>9,24%</b>	<b>161</b>	<b>705.849</b>	<b>0,023%</b>
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)		105	129.943	0,081%
		2. Asigurări facultative auto - CASCO		23	147.948	0,016%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		17	381.473	0,004%
		4. Alte forme de asigurări generale		12	31.040	0,039%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		4	15.445	0,026%
<b>8</b>	<b>OMNIASIG VIG S.A.</b>	<b>Total</b>	<b>12,03%</b>	<b>311</b>	<b>1.289.926</b>	<b>0,024%</b>
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)		265	305.838	0,087%
		2. Asigurări facultative auto - CASCO		25	198.822	0,013%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		15	261.670	0,006%
		4. Alte forme de asigurări generale		6	523.596	0,001%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		0	0	0,000%
<b>9</b>	<b>UNIQA ASIGURĂRI S.A.</b>	<b>Total</b>	<b>3,21%</b>	<b>37</b>	<b>280.629</b>	<b>0,013%</b>
	I. Asigurări generale	1. Asigurări obligatorii auto (RCA și Carte verde)		17	42.827	0,040%
		2. Asigurări facultative auto - CASCO		13	48.711	0,027%
		3. Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		4	112.909	0,004%
		4. Alte forme de asigurări generale		3	76.182	0,004%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		0	0	0,000%

\* Conform informațiilor transmise de societățile de asigurare la A.S.F. și preluate din aplicația de raportări EWS – urmare acceptului transmis în data de 17.02.2021 de către direcția de specialitate DG-SAR

Anexa nr. 3

**Situația detaliată a numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în anul 2020, cu evidențierea entității reclamate și a modalității de soluționare**

I. Societăți de asigurare autorizate de A.S.F.

Nr. crt.	Entitatea reclamată	Număr total petiții și informări de neconformitate înregistrat la A.S.F. în anul 2020	Număr petiții și informări de neconformitate soluționate favorabil	Număr petiții și informări de neconformitate soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	Număr petiții și informări de neconformitate clasate / conexate
1	ABC Asigurări-Reasigurări S.A.	5	2	2	1
2	Allianz - Țiriac Asigurări S.A.	489	216	217	56
3	Asirom VIG S.A.	463	142	233	88
4	BCR Asigurări de Viață VIG S.A.	17	9	5	3
5	BRD Asigurări de Viață S.A.	10	0	8	2
6	Certasig - S.A.	8	4	1	3
7	City Insurance S.A.	14.970	8.777	3.989	2.204
8	Ergo Asigurări de Viață S.A.	17	5	8	4
9	Ergo Asigurări S.A.	21	8	12	1
10	Euroins România Asigurare-Reasigurare	22.063	10.856	8.171	3.036
11	Eurolife ERB Asigurări de Viață S.A.	1	1	0	0
12	Eurolife ERB Asigurări Generale S.A.	4	1	1	2
13	Garanta Asigurări S.A.	17	8	6	3
14	Generali România S.A.	281	75	156	50
15	German Romanian Assurance S.A.	1	0	1	0
16	Gothaer Asigurări - Reasigurări S.A.	40	12	19	9
17	Grawe România Asigurare S.A.	291	89	157	45
18	Groupama Asigurări S.A.	396	161	183	52
19	NN Asigurări de Viață S.A.	23	7	9	7
20	Omniasig VIG S.A.	1.000	311	520	169
21	Onix Asigurări S.A.	3	1	0	2
22	Pool-ul de Asigurare Împotriva Dezastrelor Naturale S.A. (PAID)	9	5	4	0
23	Signal Iduna Asigurare Reasigurare S.A.	11	5	5	1
24	Uniqa Asigurări de Viață S.A.	7	4	2	1
25	Uniqa Asigurări S.A.	148	37	74	37
	<b>TOTAL I</b>	<b>40.295</b>	20.736	13.783	5.776

II. Asigurători/intermediari din Spațiul Economic European - care desfășoară activitate de asigurare în România în baza principiului liberei circulații a serviciilor, respectiv în baza dreptului de stabilire

Nr. crt.	Entitatea reclamată	Număr total petiții și informări de neconformitate înregistrat la A.S.F. în anul 2020	Număr petiții și informări de neconformitate soluționate favorabil	Număr petiții și informări de neconformitate soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	Număr petiții și informări de neconformitate clasate/conexate
1	AEGON Towarzystwo Ubezpieczen na Zycie S.A. Varșovia	6	1	5	0
2	AGRA ASIGURARI OSTERREICHISCHE HAGELVERSICHERUNG V	6	0	5	1
3	AMTRUST INTERNATIONAL UNDERWRITERS DAC	7	3	3	1
4	AXA ASSURANCE LUXEMBOURG	1	1	0	0
5	CARDIF ASSURANCES RISQUES DIVERS SA SUC BUCUREȘTI	4	1	2	1
6	COLONNADE INSURANCE S.A.	11	3	5	3
7	DARRA HOLDINGS Ltd	15	1	5	9
8	INTER PARTNER ASSISTANCE SA - Irish Branch	2	2	0	0
9	MEDICOVER ASIGURARE AB STOCKHOLM Sucursala București	2	0	2	0
10	METROPOLITAN LIFE ASIGURARI METLIFE EUROPE D.A.C. DUBLIN - Sucursala București	51	29	20	2
11	MONDIAL ASSISTANCE	37	15	18	4
12	PORSCHE VERSICHERUNGS	2	0	2	0
13	SC PAVALASCU RISK CONSULTANTS Srl PRC	3	1	2	0
14	WAGAS S.A.	2	0	1	1
15	WATFORD INSURANCE COMPANY EUROPE	430	127	195	108
16	WIRTSCHAFTS-ASSEKURANZ MAKLER GmbH Sucursala Sibiu	1	1	0	0
	TOTAL II	580	185	265	130

III. Intermediari principali autorizați de A.S.F.

Nr. crt.	Entitatea reclamată	Număr total petiții și informări de neconformitate înregistrat la A.S.F. în anul 2020	Număr petiții și informări de neconformitate soluționate favorabil	Număr petiții și informări de neconformitate soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	Număr petiții și informări de neconformitate clasate/conexate
1	April-Broker de Asigurare Reasigurare S.R.L.	4	1	1	2
2	Asifort Broker de Asigurare S.R.L.	1	0	1	0
3	Asigest Broker de Asigurare-Reasigurare S.R.L.	1	1	0	0
4	Atlantic Broker Group Broker de Asigurare S.R.L.	1	1	0	0
5	Aust Insurance Broker de Asigurare S.R.L.	3	2	0	1
6	Axisig Broker de Asigurare-Reasigurare S.R.L.	1	1	0	0
7	Campion Broker de Asigurare S.R.L.	1	0	1	0
8	Carom-Broker de Asigurare S.A.	7	0	1	6
9	Casa de Lichidări Daune - Broker de Asigurare S.R.L.	2	0	1	1
10	Daw Management - Broker de Asigurare S.R.L.	1	1	0	0
11	Destine Broker de Asigurare-Reasigurare S.R.L.	3	2	1	0

Nr. crt.	Entitatea reclamată	Număr total petiții și informări de neconformitate înregistrat la A.S.F. în anul 2020	Număr petiții și informări de neconformitate soluționate favorabil	Număr petiții și informări de neconformitate soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	Număr petiții și informări de neconformitate clasate/conexate
12	Domas Insurance Broker de Asigurare S.R.L.	1	1	0	0
13	Energo Broker - Broker de Asigurare S.R.L.	1	0	1	0
14	Exa Broker de Asigurare S.R.L.	1	1	0	0
15	Fabrica de Asigurări - Broker de Asigurare S.R.L.	1	0	1	0
16	Global Risk Services - Insurance Broker	4	3	0	1
17	Globasig Broker De Asigurare - Reasigurare S.R.L.	1	1	0	0
18	Impuls Broker de Asigurare S.R.L.	1	1	0	0
19	Inter Broker de Asigurare S.R.L.	3	1	2	0
20	Interfides International - Broker de Asigurare S.R.L.	10	2	1	7
21	Lacoli Broker de Asigurare S.R.L.	1	0	1	0
22	Marsh Broker de Asigurare-Reasigurare S.R.L.	27	9	12	6
23	Millenium Insurance Broker (M.I.B.) S.A.	1	1	0	0
24	Otto Broker de Asigurare S.R.L.	1	1	0	0
25	Ovb Allfinanz Romania Broker de Asigurare S.R.L.	1	0	1	0
26	Pintilie Broker de Asigurare S.R.L.	2	0	1	1
27	Piraeus Insurance Reinsurance Broker Romania S.R.L.	1	1	0	0
28	Porsche Broker de Asigurare S.R.L.	3	0	3	0
29	Renomia - Srba Insurance Broker S.R.L.	1	1	0	0
30	Ritter - Broker de Asigurare și Reasigurare S.R.L.	1	1	0	0
31	Safety Broker de Asigurare S.R.L.	4	2	1	1
32	Tpsh Group Insurace Reinsurance Brokers	1	0	1	0
33	Alți intermediari principali pentru care au fost înregistrate petiții soluționate prin clasare/conexare	7	0	0	7
	<b>TOTAL III</b>	<b>99</b>	35	31	33

#### IV. Alte entități

Nr. crt.	Entitatea reclamată	Număr total petiții și informări de neconformitate înregistrat la A.S.F. în anul 2020	Număr petiții și informări de neconformitate soluționate favorabil	Număr petiții și informări de neconformitate soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	Număr petiții și informări de neconformitate clasate/conexate
1	<b>TOTAL</b> petiții și informări de neconformitate transmise pentru BAAR, FGA, precum și cele care nu vizează nicio entitate	<b>570</b>	118	97	355

Tabel general - Situația generală a numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în anul 2020, cu evidențierea categoriilor de entități reclamate și a modalității de soluționare

Nr. crt.	Entitatea reclamată	Număr total petiții și informări de neconformitate înregistrat la A.S.F. în anul 2020	Număr petiții și informări de neconformitate soluționate favorabil	Număr petiții și informări de neconformitate soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	Număr petiții și informări de neconformitate clasate / conexate
I	Societăți de asigurare autorizate de A.S.F	40.295	20.736	13.783	5.776
II	Societăți de asigurare/ intermediari din SEE	580	185	265	130
III	Intermediari principali autorizați de A.S.F.	99	35	31	33
IV	Alte entități	570	118	97	355
	<b>TOTAL GENERAL (I+II+III+IV)</b>	<b>41.544</b>	21.074	14.176	6.294