

## Analiza petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2020

Activitatea de soluționare a petițiilor se desfășoară în cadrul A.S.F. potrivit prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare, aprobată prin Legea nr. 233/2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu respectarea legislației incidente domeniilor de specialitate ale A.S.F. și ale prevederilor stabilite în Regulamentul nr.10/2016 privind organizarea și funcționarea A.S.F..

Această activitate are ca obiective, pe lângă soluționarea efectivă a aspectelor reclamate de petenți, identificarea aspectelor neconforme, monitorizarea permanentă a acestora la nivel de entitate supravegheată și/sau reglementată de A.S.F., precum și analiza caracterului repetitiv la nivelul pieței, în scopul stabilirii măsurilor care se impun pentru remedierea lor.

Totodată, în considerarea faptului că dreptul de creanță rezultat dintr-un contract de cesiune nu poate fi echivalat cu dreptul de despăgubire al persoanei prejudiciate (un drept „*intuitu personae*”, strâns legat de persoana care a suferit prejudiciul), care în cazul asigurării obligatorii de răspundere civilă decurge din lege, **A.S.F. a instituit mecanisme pentru a permite și a încuraja raportarea către aceasta a informațiilor privind cazurile de nerespectare, potențială sau efectivă, a prevederilor legale.**

Astfel, în acord cu dispozițiile art. 4 alin (25)<sup>1</sup> din Legea nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări, în semestrul I al anului 2020, D.R.P.P.E.F. a gestionat în mod distinct față de petiții, informările privind nerespectarea cadrului legal de către asigurători, transmise la A.S.F. de către cesionari sau împuterniciți ai acestora, în baza unor contracte de cesiune de creanță încheiate cu persoanele prejudiciate în dosarele de daună RCA. Acestea au fost încadrate ca informări de neconformitate și înregistrate în aplicația de petiții Portal Intern- Secțiunea “General”, cu proveniența: cesionar și cesionar – unitate reparatoare.

Pentru o evidențiere corectă și pentru comparabilitatea datelor cu cele aferente perioadei de referință (semestrul I al anului 2019), în analiza întocmită pentru semestrul I al anului 2020 numărul petițiilor și al informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în această perioadă se va prezenta cumulat.

---

<sup>1</sup> <sup>1</sup> Art. 4 alin. (25) din Legea nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări: „A.S.F. instituie mecanisme eficace pentru a permite și a încuraja raportarea către aceasta a informațiilor privind cazurile de nerespectare, potențială sau efectivă, a prevederilor legale de punere în aplicare a prezentei legi (...)”

## 1. Aspecte generale

În semestrul I al anului 2020, în cadrul Direcției Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară s-a înregistrat un număr total de **21.861 petiții și informări de neconformitate**, în creștere cu **114,85%** față de numărul total înregistrat în semestrul I al anului 2019, repartizate astfel:

- 97,18% petiții și informări de neconformitate pentru piața asigurărilor-reasigurărilor;
- 2,16% petiții pentru piața pensiilor private;
- 0,36% petiții pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare;
- 0,30% solicitări diverse care nu vizează aspecte aferente domeniului de activitate al Autorității de Supraveghere Financiară (excedează competența A.S.F.).

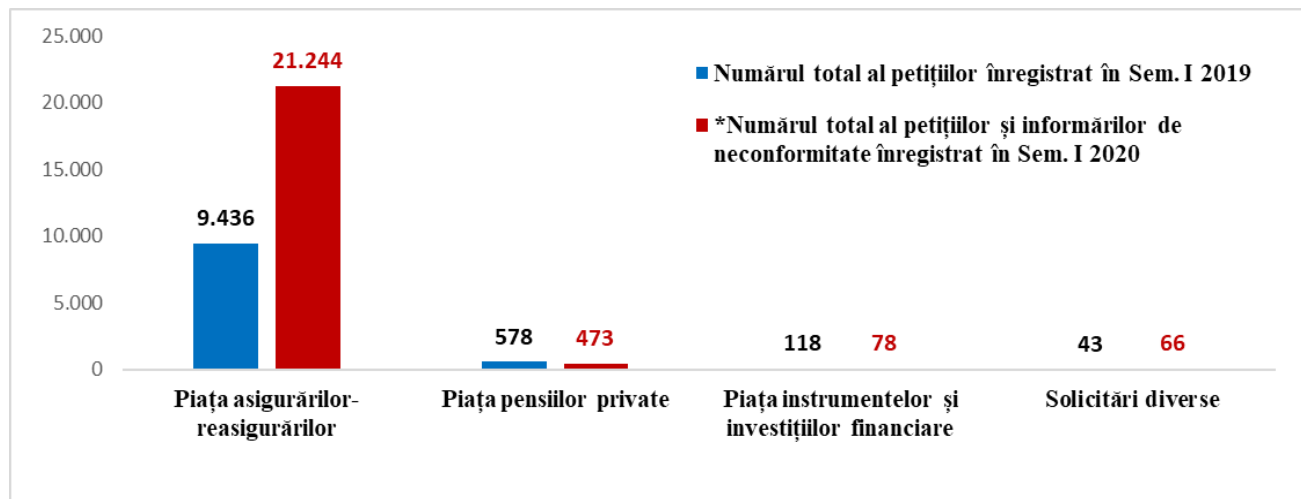
Situația numărului total de petiții și informări de neconformitate înregistrat în semestrul I al anului 2020, comparativ cu semestrul I al anului 2019 este prezentată în tabelul nr. 1 și graficul nr. 1.

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

Nr. Crt.	Piața supravegheată	Numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pentru piața supravegheată în numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2019 (%)	*Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în Sem. I 2020	Ponderea numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat pentru piața supravegheată în numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2020 (%)	Creșterea / Scăderea numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate în Sem. I 2020 față de numărul total al petițiilor din Sem. I 2019 (%)
1	Piața asigurărilor - reasigurărilor	9.436	92,74%	21.244	97,18%	125,14%
2	Piața pensiilor private	578	5,68%	473	2,16%	-18,17%
3	Piața instrumentelor și investițiilor financiare	118	1,16%	78	0,36%	-33,90%
4	Solicitări diverse	43	0,42%	66	0,30%	53,49%
	<b>Total</b>	<b>10.175</b>	<b>100,00%</b>	<b>21.861</b>	<b>100,00%</b>	<b>114,85%</b>

\* În semestrul I al anului 2020 au fost înregistrate la A.S.F. petiții - în aplicația de petiții Portal Intern- Secțiunea "Petiții" și informări de neconformitate primite din partea cesionarilor - înregistrate în aplicația de petiții Portal Intern- Secțiunea "General" (cu selecția: *proveniență = cesionar / cesionar – unitate reparatoare*).

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

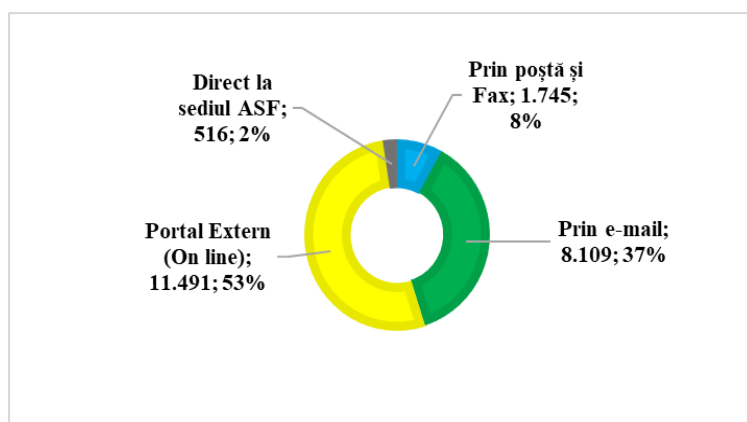


Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în semestrul I al anului 2020 este compus din:

- 20.533 petiții înregistrate în aplicația de petiții Portal Intern- Secțiunea “Petiții”;
- 1.328 informări de neconformitate - înregistrate în aplicația de petiții Portal Intern- Secțiunea “General” (cu selecția: proveniență = cesionar / cesionar – unitate reparatoare).

Din punct de vedere al **canalelor de primire** a petițiilor și informărilor de neconformitate la A.S.F. se constată că 37% dintre acestea au fost primite prin e-mail, 53% au fost petiții primite pe portalul 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 semestrul I al anului 2020

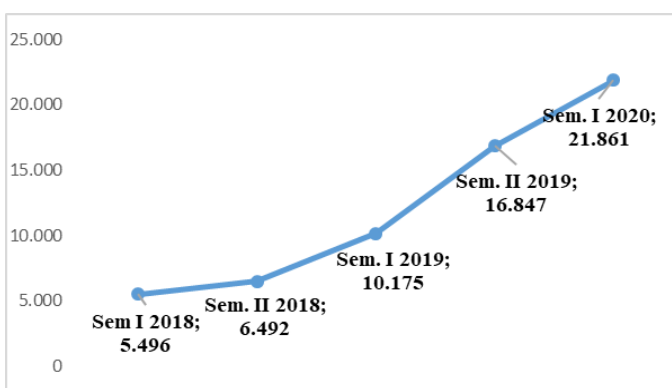


**Evoluția numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în perioada 01.01.2018 ÷ 30.06.2020**, pe semestre, este prezentată în tabelul nr. 2 și graficul nr. 3.

Tabel nr. 2: Evoluția numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în perioada 01.01.2018 ÷ 30.06.2020

Nr. crt.	Perioadă	Număr total petiții și informări de neconformitate înregistrat	Creșterea / Scăderea numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate față de semestrul precedent (%)
1	Sem I 2018	5.496	-
2	Sem. II 2018	6.492	18,12%
3	Sem. I 2019	10.175	56,73%
4	Sem. II 2019	16.847	65,57%
5	Sem. I 2020	21.861	29,76%

Grafic nr. 3: Evoluția numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în perioada 01.01.2018 ÷ 30.06.2020



**Analiza în dinamică a numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în perioada 01.01.2018 ÷ 30.06.2020** arată faptul că acesta a crescut în fiecare semestru față de perioada anterioară. **Petițiile și informările de neconformitate înregistrate** în semestrul I al anului 2020 au înregistrat creștere cu 297,76% față de semestrul I al anului 2018 și cu 114,85% față de semestrul I al anului 2019.

În semestrul I al anului 2020, **69,55%** din numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate au fost transmise de **către persoane fizice**, iar **30,45%** 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. 3 de mai jos:

Tabel nr. 3: Repartizarea pe piețele de activitate supravegheate de A.S.F. a numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în semestrul I al anului 2020, în funcție de calitatea persoanei reclamante

Nr. crt.	Piața supravegheată	Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în Sem. I 2020	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate transmis de persoane fizice	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate transmis de persoane juridice
1	Piața asigurărilor -reasigurărilor	21.244	14.608	6.636
	<i>Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate transmis în numărul total al petițiilor înregistrat pentru piața asigurărilor - reasigurărilor (%)</i>	100,00%	68,76%	31,24%
2	Piața pensiilor private	473	469	4
	<i>Ponderea numărului petițiilor transmis în numărul total al petițiilor înregistrat pentru piața pensiilor private (%)</i>	100,00%	99,15%	0,85%
3	Piața instrumentelor și investițiilor financiare	78	71	7
	<i>Ponderea numărului petițiilor transmis în numărul total al petițiilor înregistrat pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare (%)</i>	100,00%	91,03%	8,97%
4	Solicitări diverse	66	57	9
	<i>Ponderea numărului solicitărilor diverse transmis în numărul total al solicitărilor înregistrat (%)</i>	100,00%	86,36%	13,64%
	<b>Total Petiții și informări de neconformitate</b>	<b>21.861</b>	<b>15.205</b>	<b>6.656</b>
	<i>Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate transmis în numărul total al petițiilor înregistrat la A.S.F. în Sem. I 2020 (%)</i>	100,00%	69,55%	30,45%

Facem precizarea că cifrele prezentate sunt în concordanță cu informațiile existente în aplicația informatică de petiții. Acestea, însă, pot să nu reprezinte o imagine fidelă a realității calității petenților, întrucât portalul extern de înregistrare a petițiilor și informărilor de neconformitate în aplicație nu a permis înregistrarea distinctă a petenților ca persoane juridice. Până la acest moment, singura posibilitate de înregistrare a unui petent este numai ca persoana fizică. În prezent DOIT lucrează la eliminarea acestei limitări.

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

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

- petenți (persoane fizice sau juridice), care au transmis petiții în nume propriu: 49,13%;
- 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: 48,63%;
- alte entități: 2,24%.

Situația numărului de petiții și informări de neconformitate înregistrat în semestrul I al anului 2020, în funcție de proveniența acestora, este prezentată în tabelul nr. 4 de mai jos:

*Tabel nr. 4: Repartizarea petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate în semestrul I al anului 2020, în funcție de proveniența acestora*

Nr. crt.	Proveniența petițiilor și informărilor de neconformitate	Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate transmise de o anumită entitate în numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în Sem. I 2020 (%)
1	Petiții transmise de petenți în nume propriu	10.741	49,13%
2	Petiții și informări de neconformitate transmise prin împuterniciți ai persoanelor prejudiciate, mandatar, cesionari, cabinete de avocatură, unități service	10.632	48,63%
3	Petiții transmise prin Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, alte asociații și fundații pentru protecția consumatorilor	352	1,61%
4	Petiții transmise prin brokeri de asigurare, autorități de supraveghere din Uniunea Europeană, Biroul Asigurătorilor de Autovehicule din România (BAAR)	12	0,05%
5	Petiții transmise prin Administrația Prezidențială, Parlamentul României, Guvernul României și Avocatul Poporului	78	0,36%
6	Altele	46	0,22%
	<b>Total</b>	<b>21.861</b>	<b>100,00%</b>

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

Petițiile și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2020 au fost gestionate și soluționate astfel:

- 17.516 petiții și informări de neconformitate (80,12%) au fost analizate și soluționate de către Serviciul Petiții, acestea fiind complexe, necesitând instrumentare;
- 4.345 petiții simple (solicitări de informații, redirectionări) și informări de neconformitate (19,88%), care nu au necesitat instrumentare, au fost soluționate de către Serviciul Relații cu Publicul.

Repartizarea pe servicii în cadrul Direcției Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară a petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2020, în funcție de complexitatea acestora, este prezentată comparativ cu semestrul I al anului 2019, în tabelul nr. 5 de mai jos:

*Tabel nr. 5: Repartizarea pe serviciile din cadrul D.R.P.P.E.F. a petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate în semestrul I al anului 2020, comparativ cu petițiile înregistrate în semestrul I al anului 2019*

Nr. crt.	Denumirea serviciului din cadrul D.R.P.P.E.F.	Numărul total al petițiilor înregistrat la A.S.F. în Sem. I 2019		Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în Sem. I 2020	
		Numărul petițiilor repartizate serviciului din cadrul D.R.P.P.E.F.	Ponderea numărului petițiilor repartizate serviciului în numărul total al petițiilor înregistrat la A.S.F. (%)	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate repartizate serviciului din cadrul D.R.P.P.E.F.	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate repartizate serviciului în numărul total al petițiilor înregistrat la A.S.F. (%)
1	<b>Serviciul Petiții</b>	8.494	83,48%	17.516	80,12%
2	<b>Serviciul Relații cu Publicul</b>	1.681	16,52%	4.345	19,88%
	<b>TOTAL</b>	<b>10.175</b>	<b>100,00%</b>	<b>21.861</b>	<b>100,00%</b>

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

Din totalul de **21.861** petiții și informări de neconformitate înregistrate în semestrul I al anului 2020, **pentru piețele supravegheate de către A.S.F. au fost înregistrate 21.795 petiții și informări de neconformitate**, 66 petiții fiind solicitări diverse care nu vizează aspecte aferente domeniului de activitate al Autorității de Supraveghere Financiară (excedează competența A.S.F.).

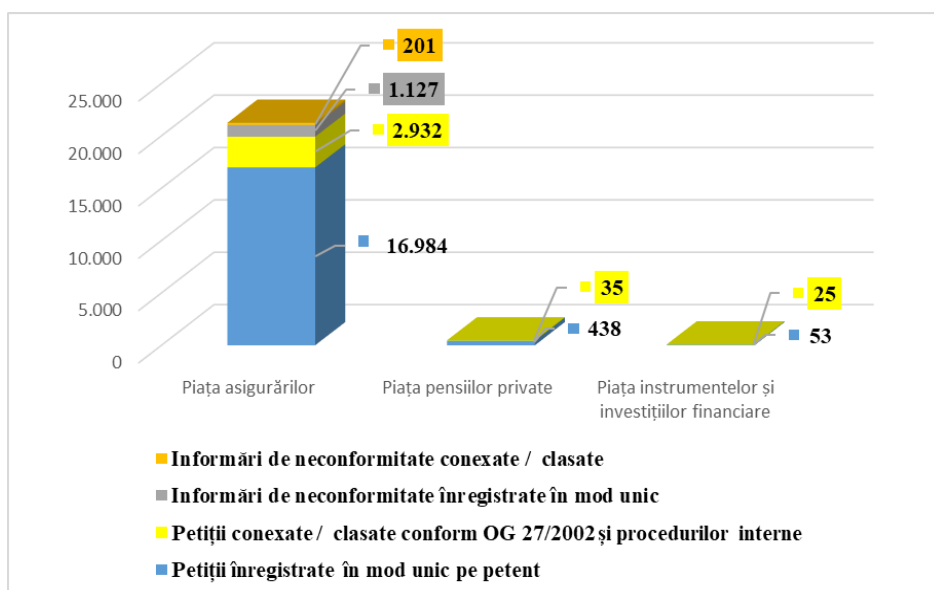
**Cele 21.795 petiții și informări de neconformitate înregistrate pentru piețele supravegheate de A.S.F.**, au fost gestionate astfel:

- 18.602 petiții și informări de neconformitate au fost analizate în mod unic;
  - 17.475 petiții;
  - 1.127 informări de neconformitate
- 3.193 petiții și informări de neconformitate au fost conexe sau clasate;
  - 2.992 petiții
  - 201 informări de neconformitate.

Tabel nr. 6: Gestionarea petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate în semestrul I al anului 2020, funcție de piețele supravegheate

Nr. crt.	Categorii de petiții / informări de neconformitate	Număr total petiții și informări de neconformitate înregistrat în Sem. I 2020, repartizat pe piața supravegheată			Total
		Piața asigurărilor	Piața pensiilor private	Piața instrumentelor și investițiilor financiare	
1	Petiții înregistrate în mod unic pe petent	16.984	438	53	17.475
2	Petiții conexe / clasate conform OG 27/2002 și procedurilor interne	2.932	35	25	2.992
3	Informări de neconformitate înregistrate în mod unic	1.127	0	0	1.127
4	Informări de neconformitate conexe / clasate	201	0	0	201
	<b>TOTAL</b>	<b>21.244</b>	<b>473</b>	<b>78</b>	<b>21.795</b>

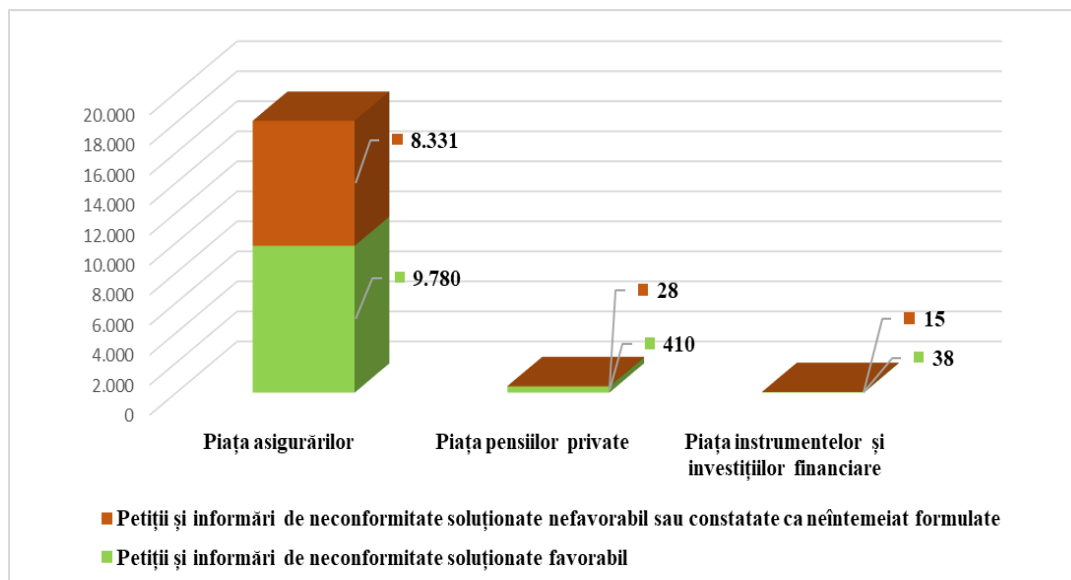
Grafic nr. 4: Gestionarea petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate în semestrul I al anului 2020, funcție de piețele supravegheate





În ceea ce privește **modalitatea de soluționare a petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în semestrul I al anului 2020** (18.602), rezultă că **10.228 petiții (54,98%) au fost soluționate favorabil**, iar **8.374 petiții (45,02%) 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 semestrul I al anului 2020, repartizate pe piețele supravegheate*



Facem precizarea că **informările de neconformitate au fost soluționate** astfel:

- 656 informările de neconformitate (58%) au fost soluționate favorabil, dintre acestea, 53,20% (349) fiind finalizate prin plată;
- 471 informări de neconformitate (42%) au fost constatate ca neîntemeiat formulate sau soluționate nefavorabil.

## 2. Piața asigurărilor – reasigurărilor

În semestrul I al anului 2020, pentru piața asigurărilor – reasigurărilor s-au primit **21.244 petiții și informări de neconformitate**, în creștere cu **125,14%** față de numărul petițiilor înregistrat în semestrul I al anului 2019, gestionate astfel:

- **18.111 petiții și informări de neconformitate** au fost înregistrate în mod **unic**, în creștere cu **133,75%** față de numărul petițiilor înregistrat în semestrul I al anului 2019:
  - 16.984 petiții;
  - 1.127 informări de neconformitate;
- **3.133 petiții și informări de neconformitate** au fost **conexate sau clasate**:
  - 2.932 petiții;
  - 201 informări de neconformitate.

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

Nr. crt.	Categorii de petiții / informări de neconformitate	Numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2019 (%)	*Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2020 (%)	Creșterea / Scăderea numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate în Sem. I 2020 față de numărul total al petițiilor din Sem. I 2019 (%)
1	Petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic	7.748	78.78%	18.111	85,25%	133,75%
2	Petiții și informări de neconformitate conexe / clasate	1.688	21.22%	3.133	14,75%	85,60%
	<b>Total</b>	<b>9.436</b>	<b>100.00%</b>	<b>21.244</b>	<b>100,00%</b>	<b>125,14%</b>

**În funcție de calitatea persoanei reclamante**, se constată că 68,76% din numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate au fost transmise de către persoane fizice, iar 31,24% 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. 8 de mai jos:

*Tabel nr. 8: Repartizarea numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în semestrul I al anului 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 Sem. I 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>21.244</b>	14.608	6.636
	<i>Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate transmise în numărul total al petițiilor înregistrat pe piața asigurărilor - reasigurărilor (%)</i>	<b>100,00%</b>	68,76%	31,24%

Facem precizarea că cifrele prezentate sunt în concordanță cu informațiile existente în aplicația informatică de petiții. Acestea, însă, pot să nu reprezinte o imagine fidelă a realității calității petenților, întrucât portalul extern de înregistrare a petițiilor și informărilor în aplicație nu a permis înregistrarea distinctă a petenților ca persoane juridice. Până la acest moment, singura posibilitate de înregistrare a unui petent este numai ca persoana fizică. În prezent DOIT lucrează la eliminarea acestei limitări.

**Din punct de vedere al provenienței** petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2020 pentru piața asigurărilor - reasigurărilor, se constată că 47,80% dintre acestea au fost transmise de către petenți (persoane fizice sau juridice) în nume propriu, iar 49,99% 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 2,21% au fost transmise de alte entități.



Situația numărului petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în semestrul I al anului 2020 pentru piața asigurărilor - reasigurărilor, în funcție de proveniență, este prezentată în tabelul nr. 9.

Tabel nr. 9: Proveniența petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. pentru piața asigurărilor - reasigurărilor în semestrul I al anului 2020

Nr. crt.	Proveniența petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. pentru piața asigurărilor - reasigurărilor în semestrul I al anului 2020	*Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în Sem. I 2020	Pondere 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	10.155	47,80%
2	Petiții și informări de neconformitate transmise prin împuterniciți ai persoanelor prejudiciate, mandatar, cesionari, cabinete de avocatură, unități service	10.619	49,99%
3	Petiții transmise prin autorități, asociații și fundații pentru protecția consumatorilor	347	1,63%
4	Petiții transmise prin intermediari, autorități de supraveghere din Uniunea Europeană, Biroul Asigurătorilor de Autovehicule din România (BAAR)	12	0,06%
5	Petiții transmise prin Administrația Prezidențială, Parlamentul României, Guvernul României	71	0,33%
6	Altele	40	0,19%
	<b>Total</b>	<b>21.244</b>	<b>100,00%</b>

Un număr de 41 petenți / cesionari - persoane fizice sau juridice au transmis la A.S.F. mai mult de 50 petiții și informări de neconformitate per petent / cesionar în perioada analizată, respectiv 7.706, reprezentând 36,27% din total.

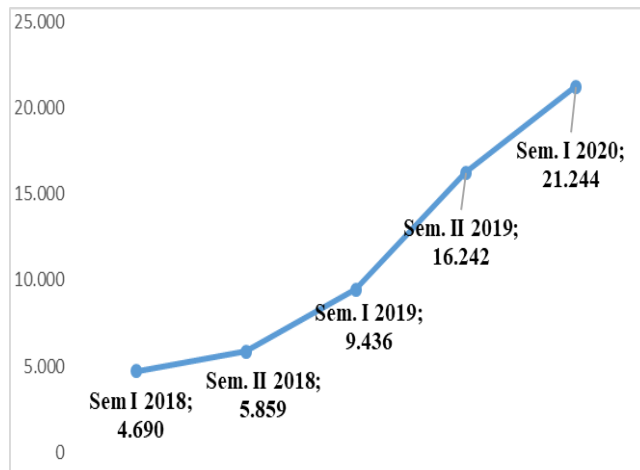
Facem precizarea că petițiile și informările de neconformitate înregistrate de cei 41 petenți/cesionari au la bază împuterniciri, contracte de mandat sau cesiuni de creanță încheiate de către persoanele prejudiciate cu firme de consultanță, unități service auto și rent a car.

**Evoluția numărului de petiții și informări de neconformitate înregistrat semestrial pentru piața asigurărilor-reasigurărilor în perioada 01.01.2018 ÷ 30.06.2020**, este prezentată în tabelul nr. 10 și graficul nr. 7.

Tabel nr. 10: Evoluția numărului total de petiții și informări de neconformitate înregistrat pentru piața asigurărilor-reasigurărilor în perioada 01.01.2018 ÷ 30.06. 2020

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 semestrul precedent (%)
1	Sem I 2018	4.690	-
2	Sem. II 2018	5.859	24,93%
3	Sem. I 2019	9.436	61,05%
4	Sem. II 2019	16.242	72,13%
5	Sem. I 2020	21.244	30,80%

Grafic nr. 7: Evoluția numărului total de petiții și informări de neconformitate înregistrat pentru piața asigurărilor-reasigurărilor în perioada 01.01.2018 ÷ 30.06.2020



**Analiza în dinamică a numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în perioada 01.01.2018 ÷ 30.06.2020** pentru piața asigurărilor – reasigurărilor arată faptul că acestea au crescut în fiecare semestru față de perioada anterioară. Petițiile și informările de neconformitate înregistrate în semestrul I al anului 2020 au consemnat creștere cu 352,96% față de semestrul I al anului 2018 și cu 125,14% față de semestrul I al anului 2019.

### **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 **18.111** petiții și informări de neconformitate analizate și soluționate în mod unic în semestrul I al anului 2020 reprezintă **2,80% din numărul total al dosarelor de daună avizate** de către asigurători în semestrul I al anului 2020 și **0,11% din numărul contractelor de asigurare în vigoare la data de 30.06.2020**.

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

Aspectul cel mai des reclamat în semestrul I al anului 2020 a fost nerespectarea prevederilor legislației în domeniu și a normelor A.S.F. / condițiilor contractuale, aspect regăsit în 17.554 cazuri (96,92%).

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

Nr. Crt.	Speța reclamată (Obiectul petiției / informării de neconformitate)	Numărul petițiilor unice înregistrat în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pe o anumită speță în numărul total al petițiilor unice înregistrat în Sem. I 2019 (%)	*Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic pe o anumită speță în numărul total înregistrat în Sem. I 2020 (%)
1	Clauze abuzive	0	0,00%	1	0,01%
2	Diverse (reclamă negativă, propuneri)	82	1,06%	11	0,06%
3	Informații referitoare la Sistemul bonus-malus	196	2,53%	70	0,39%
4	Neplată / plată parțială a valorii de despăgubire / răscumpărare	1.152	14,87%	343	1,89%
5	Restituire diferență primă de asigurare	14	0,18%	9	0,05%
6	Nerespectarea prevederilor legislației în domeniu și a normelor A.S.F. / Condițiilor contractuale	6.067	78,30%	17.554	96,92%
7	Polițe de asigurare dublate, nule, false, reziliate	53	0,68%	33	0,18%
8	Recalculare valoare despăgubire / răscumpărare	64	0,83%	44	0,24%
9	Valori necompletate pentru speță, la nivel de lucrare	120	1,55%	46	0,26%
	<b>TOTAL</b>	<b>7.748</b>	<b>100,00%</b>	<b>18.111</b>	<b>100,00%</b>

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

În semestrul I al anului 2020, cea mai mare pondere o dețin petițiile și informările de neconformitate analizate în mod unic înregistrate pe **clasa asigurărilor generale**, respectiv **18.034 petiții**, reprezentând 99,57% din numărul total al acestora înregistrat la A.S.F. pentru piața asigurărilor – reasigurărilor.

În cadrul categoriei asigurărilor generale, ponderea importantă o dețin petițiile și informările de neconformitate înregistrate pentru clasa A10 - asigurări obligatorii de răspundere civilă auto (RCA și Carte verde), cu 17.346 petiții și informări de neconformitate (95,78%), în creștere cu 141,79% față de numărul petițiilor înregistrat pe această clasă în semestrul I al anului 2019.

Pentru clasa A3 - asigurări facultative auto (CASCO) în semestrul I al anului 2020 s-au înregistrat 367 petiții, în creștere cu 91,15% față de semestrul I al anului 2019, în timp ce pentru asigurările de incendii și alte daune la proprietăți (clasele A8 și A9) s-au înregistrat 172 petiții, în creștere cu 0,58% față de numărul petițiilor înregistrat pentru aceeași clasă de asigurare în semestrul I al anului 2019.

Repartiția pe clase de asigurare a petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic înregistrate în semestrul I al anului 2020, comparativ cu semestrul I al anului 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 semestrul I al anului 2020, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrat în semestrul I al anului 2019, cu evidențierea acestora pe clase de asigurări*

Nr. Crt.	Clasa de asigurare la care se face referire în petiție / informare de neconformitate	Numărul petițiilor unice înregistrat în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pentru o anumită clasă de asigurare în numărul total al petițiilor unice înregistrat la A.S.F. în Sem. I 2019 (%)	*Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în Sem. I 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 Sem. I 2020 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în Sem. I 2020 față de numărul petițiilor înregistrat în Sem. I 2019 (%)
<b>I.</b>	<b>Asigurări generale (1+2+3+4)</b>	<b>7.658</b>	<b>98,84%</b>	<b>18.034</b>	<b>99,57%</b>	<b>135,49%</b>
1	Asigurări facultative auto tip CASCO	192	2,48%	367	2,03%	91,15%
2	Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	171	2,21%	172	0,95%	0,58%
3	Asigurări obligatorii auto - RCA și Carte verde	7.174	92,59%	17.346	95,78%	141,79%
4	Alte forme de asigurări generale	121	1,56%	149	0,81%	23,14%
<b>II.</b>	<b>Asigurări de viață</b>	<b>90</b>	<b>1,16%</b>	<b>77</b>	<b>0,43%</b>	<b>-14,44%</b>
	<b>Total asigurări generale și de viață (I. + II.)</b>	<b>7.748</b>	<b>100,00%</b>	<b>18.111</b>	<b>100,00%</b>	<b>133,75%</b>

Pentru clasa **asigurărilor de viață** au fost înregistrate 77 petiții (0,43%), în scădere cu 14,44% față de numărul petițiilor înregistrat pe această clasă în semestrul I al anului 2019.

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

În semestrul I al anului 2020 au fost soluționate **favorabil 9.780 petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic** (54,00%). Dintre acestea, 77,47% au fost finalizate prin plată, solicitările având legitimitate și cadru legal de soluționare.

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

Nr. crt.	Tipuri de petiții și informări de neconformitate în funcție de modalitatea de soluționare	Număr petiții unice înregistrat în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor soluționate într-un anumit mod în numărul total înregistrat în Sem. I 2019 (%)	*Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și soluționate într-un anumit mod în numărul total înregistrat în Sem. I 2020 (%)
1	Petiții și informări de neconformitate soluționate favorabil	4.528	58,44%	9.780	54,00%
2	Petiții și informări de neconformitate soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	3.220	41,56%	8.331	46,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>7.748</b>	<b>100,00%</b>	<b>18.111</b>	<b>100,00%</b>

Au fost constatate ca **neîntemeiat formulate** sau soluționate **nefavorabil 8.331 petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic (46,00%)**, 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.

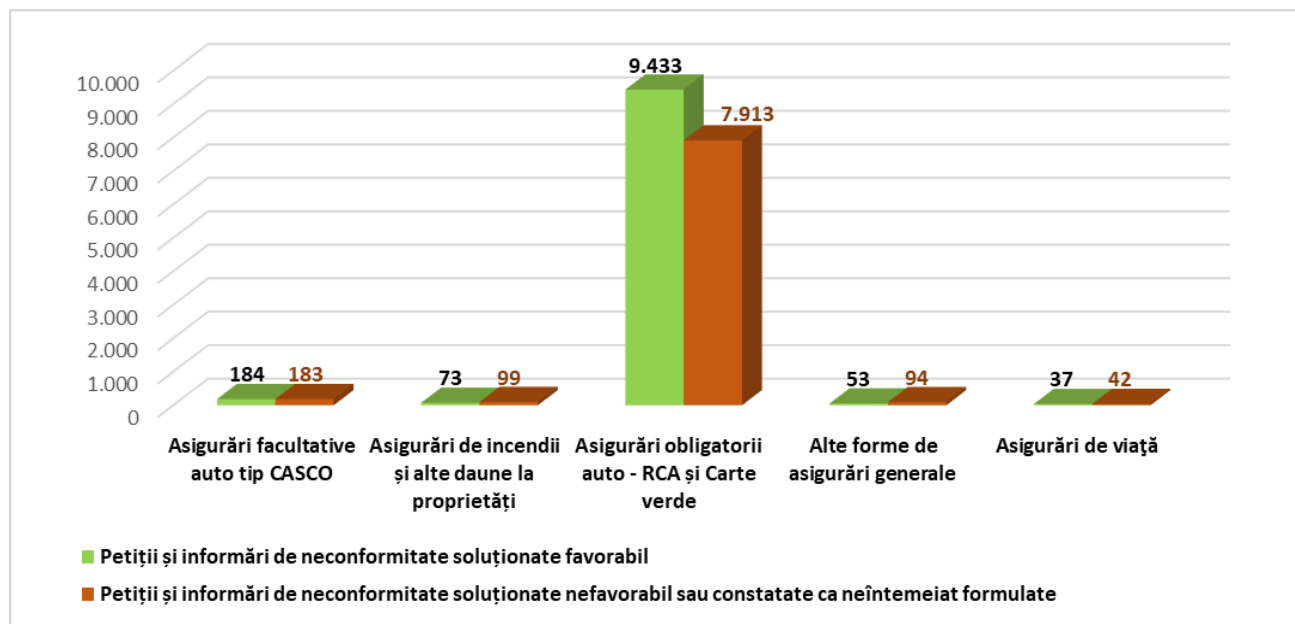
Principalele cauze care au condus la încadrarea în această modalitate de finalizare sunt:

- 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 repere 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 Nebancar (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 asigurărilor obligatorii auto, 9.433 petiții (54,38% din totalul de 17.346) au fost soluționate favorabil, iar 7.913 petiții (45,62%) au fost soluționate nefavorabil sau constatate ca fiind neîntemeiate.

De asemenea, au fost soluționate în favoarea petenților 184 petiții aferente clasei asigurărilor facultative casco (50,14% din totalul clasei), 73 petiții aferente clasei asigurărilor de incendii și alte daune la proprietăți (42,44% din totalul clasei). Pentru clasa asigurărilor de viață, 37 petiții au fost soluționate în favoarea petenților (46,84% din totalul clasei), iar 42 petiții (53,16% din totalul clasei) au fost constatate ca fiind neîntemeiate.

Graficul nr. 8: Modalitatea de soluționare a petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în semestrul I al anului 2020, în funcție de clasa de asigurare



### Concluzie:

Se constată că ponderea petițiilor și a informărilor de neconformitate unice soluționate favorabil depășește 54% pe segmentul asigurărilor auto (RCA și CASCO) și 41% 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.E.F.–Serviciul Petiții a întreprins toate măsurile necesare potrivit prerogativelor conferite de ROF al A.S.F..

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

Situația numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și înregistrat la A.S.F. în semestrul I al anului 2020, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrat în semestrul I al anului 2019 pentru societățile de asigurare cu cele mai multe înregistrări, este prezentată în tabelul nr. 14 și graficul nr. 9 de mai jos:



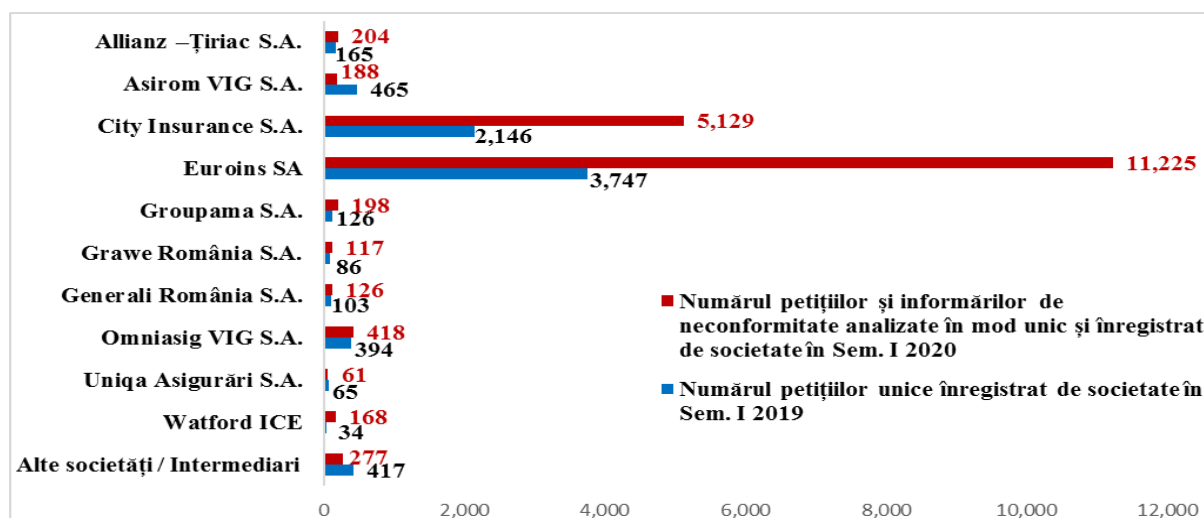
Tabel nr. 14: Societățile de asigurare pentru care s-au înregistrat cele mai multe petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în semestrul I al anului 2020, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrat de aceste societăți de asigurare în semestrul I al anului 2019

Nr. crt.	Entitate reclamată	Numărul petițiilor unice înregistrat de societate în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrat de societate în numărul total înregistrat la A.S.F. în Sem. I 2019 (%)	*Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și înregistrat de societate în Sem. I 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 Sem. I 2020 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și înregistrat de societate în Sem. I 2020 față de numărul petițiilor unice înregistrat de societate în Sem. I 2019 (%)
1	Euroins S.A.	3.747	48,36%	11.225	61,98%	199,57%
2	City Insurance S.A.	2.146	27,70%	5.129	28,32%	139,00%
3	Omniasig VIG S.A.	394	5,09%	418	2,31%	6,09%
4	Allianz –Țiriac S.A.	165	2,13%	204	1,13%	23,64%
5	Groupama S.A.	126	1,63%	198	1,09%	57,14%
6	Asirom VIG S.A.	465	6,00%	188	1,04%	-59,57%
7	Watford ICE	34	0,44%	168	0,93%	394,12%
8	Generali România S.A.	103	1,33%	126	0,70%	22,33%
9	Grawe România S.A.	86	1,11%	117	0,65%	36,05%
10	Uniqa Asigurări S.A.	65	0,84%	61	0,34%	-6,15%
11	Alte societăți / intermediari	417	5,37%	277	1,51%	-33,57%
	<b>TOTAL</b>	<b>7.748</b>	<b>100,00%</b>	<b>18.111</b>	<b>100,00%</b>	<b>133,75%</b>

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

- 97,98% au fost îndreptate împotriva societăților de asigurare din România - autorizate de către Autoritatea de Supraveghere Financiară;
- 0,17% au fost înregistrate împotriva intermediarilor;
- 1,23% 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;
- 0,62% sunt solicitări diverse.

Grafic nr. 9: Societățile de asigurare pentru care s-au înregistrat cele mai multe petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în semestrul I al anului 2020, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrat de aceste societăți de asigurare în semestrul I al anului 2019





Analiza petițiilor înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2020 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 semestrul I al anului 2020 este **Euroins România S.A., cu 11.225 petiții și informări de neconformitate** (61,98% din numărul total), în creștere cu 199,57% față de semestrul I al anului 2019;
- ✓ societatea City Insurance S.A. a înregistrat **5.129 petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic** în semestrul I al anului 2020 (28,32% din numărul total), în creștere cu 139,00% față de semestrul I al anului 2019;
- ✓ cele două societăți de asigurare au cumulativ **90,30%** din numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic: Euroins România S.A. (61,98%) și City Insurance SA (28,32%);
- ✓ societățile de asigurare Asiom VIG S.A și Uniqa Asigurări S.A. au înregistrat scădere a numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în semestrul I al anului 2020 față de semestrul I al anului 2019, cu 59,57%, respectiv 6,15%;
- ✓ celelalte societăți de asigurare analizate au înregistrat creșteri cuprinse între 6,09% (Omniasig VIG S.A.) și 394,12% (Watford ICE).

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 semestrul I al anului 2020, se constată că doar pentru societățile Euroins S.A. și City Insurance S.A. procentul petițiilor soluționate în favoarea petenților depășește 50%.

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 semestrul I al anului 2020

Nr. crt.	Societate/ broker de Asigurare	*Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizat în mod unic și înregistrat de societate în Sem. I 2020	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizat în mod unic și soluționat favorabil	Pondereea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizat în mod unic și soluționat 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	Pondereea 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.	11.225	5.707	50,84%	5.518	49,16%
2	City Insurance S.A.	5.129	3.387	66,04%	1.742	33,96%
3	Omniasig VIG S.A.	418	141	33,73%	277	66,27%
4	Allianz – Țiriac S.A.	204	85	41,67%	119	58,33%
5	Groupama S.A.	198	94	47,47%	104	52,53%
6	Asiom VIG S.A.	188	69	36,70%	119	63,30%
7	Watford ICE	168	63	37,50%	105	62,50%
8	Generali România S.A.	126	27	21,43%	99	78,57%
9	Grawe România S.A.	117	38	32,48%	79	67,52%
10	Uniqa Asigurări S.A.	61	14	22,95%	47	77,05%
11	Alte societăți / intermediari	277	155	55,96%	122	44,04%
	<b>TOTAL</b>	<b>18.111</b>	<b>9.780</b>	<b>54,00%</b>	<b>8.331</b>	<b>46,00%</b>

Celelalte societăți analizate au înregistrat procente mai mari de 60% pentru petițiile și informările de neconformitate analizate în mod unic și constatate ca neîntemeiat formulate sau soluționate nefavorabil.

***Analiza numărului petițiilor și informărilor de neconformitate unice înregistrat la A.S.F. raportat la numărul contractelor în vigoare la data de 30.06.2020 și la numărul dosarelor de daună avizate la societățile de asigurare în semestrul I al anului 2020***

Analiza numărului petițiilor și informărilor de neconformitate unice înregistrat la A.S.F. în semestrul I al anului 2020, raportat la numărul contractelor în vigoare la data de 30.06.2019 și la numărul dosarelor de daună avizate la societățile de asigurare în semestrul I al anului 2020, efectuată pentru societățile de asigurare care au cele mai multe înregistrări, este prezentată în tabelul nr. 16 de mai jos.

*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 semestrul I al anului 2020 raportat la numărul dosarelor de daună avizate în această perioadă și la numărul contractelor de asigurare în vigoare la 30.06.2020*

Nr. crt.	Societăți de asigurare autorizate de A.S.F.	**Cota totală de piață în Sem. I 2020	**Număr contracte în vigoare la 30.06.2020	***Număr dosare de daună avizate în Sem. I 2020	Numărul petițiilor și al informărilor de neconformitate analizate în mod unic în Sem. I 2020	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în Sem. I 2020 / Numărul total al contractelor societății-în vigoare la data de 30.06.2020 (%)	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în Sem. I 2020 / Numărul dosarelor de daună avizate în Sem. I 2020 (%)	Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic, soluționate favorabil	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate e 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.	11,94%	3.197.292	57.872	11.225	0,35%	19,40%	5.707	9,86%	5.518	9,53%
2	City Insurance S.A.	19,33%	3.011.618	87.345	5.129	0,17%	5,87%	3.387	3,88%	1.742	1,99%
3	Omniasig VIG S.A.	11,53%	1.280.625	74.783	418	0,03%	0,56%	141	0,19%	277	0,37%
4	Allianz –Țiriac S.A.	12,14%	2.344.931	130.091	204	0,01%	0,16%	85	0,07%	119	0,09%
5	Groupama S.A.	9,33%	740.977	53.261	198	0,03%	0,37%	94	0,18%	104	0,20%
6	Asirom VIG S.A.	5,67%	852.028	40.660	188	0,02%	0,46%	69	0,17%	119	0,29%
7	Grawe România S.A.	1,49%	288.220	8.883	117	0,04%	1,32%	38	0,43%	79	0,89%
8	Generali România S.A.	5,27%	609.000	26.195	126	0,02%	0,48%	27	0,10%	99	0,38%
9	Uniqa Asigurări S.A.	3,27%	296.737	19.177	61	0,02%	0,32%	14	0,07%	47	0,25%
10	Alte societăți /intermediari	20,02%	3.175.327	147.517	445	0,01%	0,30%	218	0,15%	227	0,15%
	TOTAL	100,00%	15.796.755	645.784	18.111	0,11%	2,80%	9.780	1,51%	8.331	1,29%
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 28.08.2020 de către direcția de specialitate DSC-SAR

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

Concluziile acestei analize evidențiază faptul că cele două societăți de asigurare care cumulează 90,30% din petițiile și informările de neconformitate analizate în mod unic, înregistrează și cele mai mari valori ale indicatorilor analizați, și anume:

- **Euroins S.A.** a înregistrat o cotă de piață de 11,94% și cele mai multe petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în semestrul I al anului 2020, respectiv 11.225 (61,98% 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 (0,35%).*
  - *Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic /Total număr daune avizate (19,40%),*
  - *Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic soluționate favorabil /Total număr daune avizate (9,86%),*
  - *Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic constatate ca neîntemeiate /Total număr daune avizate (9,53%)*
- **City Insurance S.A.** a înregistrat **cea mai mare cotă de piață** (19,33%), se clasează pe locul al doilea din punct de vedere al numărului de petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în semestrul I al anului 2020, cu 5,129 (reprezentând 28,32% 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 (0,17%),*
  - *Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic /Total număr daune avizate (5,87%),*
  - *Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic soluționate favorabil /Total număr daune avizate (3,88%);*
  - *Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic constatate ca neîntemeiate /Total număr daune avizate (1,99%).*

Celelalte societăți de asigurare analizate au valori sub 0,05% pentru indicatorul *Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic /Total număr contracte în vigoare* și sub 1,33% pentru ceilalți trei indicatori calculați.

### ***Aspecte identificate din activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor în semestrul I al anului 2020 aferente pieței asigurărilor – reasigurărilor***

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

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. netransmiterea în termen a notificării de respingere a despăgubirii;
6. netransmiterea în termen a ofertei de despăgubire;

7. nerespectarea termenului de întocmire a procesului-verbal de constatare și/sau suplimentar de constatare;
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. neplata penalităților de întârziere odată cu plata despăgubirii;
11. oferta de despăgubire transmisă persoanelor prejudiciate nu este întocmită conform dispozițiilor legale.

Alte aspecte identificate din activitatea de soluționare a petițiilor:

- neacordarea de către asigurător 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 asigurător 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, Petiții și Educație Financiară, prin intermediul Serviciului Petiții, a informat săptămânal sectorul de activitate – 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 asigurătorii autorizați să practice acest tip de asigurare.

Pentru semestrul I al anului 2020 au fost transmise Sectorului Asigurări - Reasigurări informări pentru un număr de 4.903 aspecte neconforme identificate în activitatea de soluționare a petițiilor, din care 98,65% s-au referit la Euroins S.A. și City Insurance S.A., repartizarea pe societăți de asigurare fiind prezentată în tabelul nr. 17 de mai jos:

Tabel nr. 17: Aspecte neconforme identificate în semestrul I al anului 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	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.	11		1			5	1			18
2	EUROINS S.A.	2514	196	27	94	164	227	177	2		3401
3	CITY INSURANCE S.A.	1373	21	1	23	2	15	1			1436
4	OMNIASIG VIG S.A.	5	1				5	1			12
5	GROUPAMA ASIGURĂRI S.A.	8		1	4	2					15
6	GRAWE ROMÂNIA S.A.	2			4		1				7
7	B.A.A.R.	1									1
8	ALLIANZ - TIRIAC ASIGURĂRI S.A.	2					3				5
9	GENERALI ROMÂNIA S.A.	2									2
10	WATFORD INSURANCE COMPANY EUROPE	2	2				1			1	6
	<b>Total</b>	<b>3920</b>	<b>220</b>	<b>30</b>	<b>125</b>	<b>168</b>	<b>257</b>	<b>180</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4903</b>

### 3. Piața pensiilor private

În semestrul I al anului 2020 pentru piața pensiilor private s-au înregistrat **473 petiții**, în scădere cu **18,17%** față de numărul petițiilor înregistrate în semestrul I al anului 2019:

- au fost instrumentate/soluționate în mod **unic pe petent 438 petiții**, în scădere cu 19,63% față de semestrul I al anului 2019;
- 35 petiții au fost clasate sau conexe, 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 semestrul I al anului 2020, comparativ cu numărul total înregistrat în semestrul I al anului 2019, cu evidențierea acestora pe categorii de petiții

Nr. crt.	Categorii de petiții	Numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2019 (%)	Numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2020 (%)	Creșterea / Scăderea numărului total al petițiilor în Sem. I 2020 față de numărul total al petițiilor din Sem. I 2019 (%)
1	Petiții înregistrate în mod unic pe petent	545	94,29%	438	92,60%	-19,63%
2	Petiții conexe/clasate, conform OG 27/2002 și procedurilor interne	33	5,71%	35	7,40%	6,06%
	<b>Total Petiții</b>	<b>578</b>	<b>100,00%</b>	<b>473</b>	<b>100,00%</b>	<b>-18,17%</b>

Din punct de vedere al provenienței petițiilor înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2020 pentru piața pensiilor private, se constată că 97,46% dintre acestea au fost transmise de către petenți – în nume propriu, 2,54% fiind transmise de alte entități, situația fiind prezentată în tabelul nr. 19 de mai jos:

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

Nr. crt.	Proveniența petițiilor	Numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor transmise de o anumită entitate în numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2020 (%)
1	Petiții transmise de petenți în nume propriu	461	97,46%
2	Petiții transmise prin alte entități	12	2,54%
	<b>Total</b>	<b>473</b>	<b>100,00%</b>

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

Din numărul total de 438 petiții unice analizat în semestrul I al anului 2020, petițiile simple au reprezentat 86,07% (377), prin acestea fiind solicitate informații, atât de ordin general, cât și individuale pe caz și persoană, iar 13,93% petiții (61) 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 semestrul I al anului 2020 pentru piața pensiilor private, comparativ cu semestrul I al anului 2019, în funcție de complexitatea petițiilor.



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

Nr. crt.	Tipuri de petiții în funcție de complexitate	Număr petiții unice înregistrat în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor unice, funcție de complexitate în numărul total de petiții analizat în Sem. I 2019 (%)	Număr petiții unice înregistrat în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor unice, funcție de complexitate în numărul total de petiții analizat în Sem. I 2020 (%)
1	Petițiile complexe, care au necesitat instrumentare	79	14,50%	61	13,93%
2	Petiții simple (solicitări de informații, redirectionări)	466	85,50%	377	86,07%
	<b>TOTAL</b>	<b>545</b>	<b>100,00%</b>	<b>438</b>	<b>100,00%</b>

În ceea ce privește **tipul fondului de pensii** la care se face referire în petiții, se constată că în semestrul I al anului 2020 au fost înregistrate **365 petiții (83,33%) privind Pilonul II**, în scădere cu 22,17% față de semestrul I al anului 2019, în timp ce petițiile transmise de către participanții care au aderat la un fond de pensii facultative (**Pilonul III**) reprezintă 0,68% din total, în scădere cu 50,00% față de semestrul I al anului 2019. Diferența de 15,98% 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 semestrul I al anului 2020 pentru piața pensiilor private față de semestrul I al anului 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 semestrul I al anului 2020 pentru piața pensiilor private comparativ cu semestrul I al anului 2019.

Nr. crt.	Tipul fondului de pensii	Număr petiții unice înregistrat în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pe un anumit tip de fond de pensii în numărul total de petiții analizat în Sem. I 2019 (%)	Număr petiții unice înregistrate în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pe un anumit tip de fond de pensii în numărul total de petiții analizat în Sem. I 2020 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor înregistrat pe un anumit tip de pensii în Sem. I 2020 față de Sem. I 2019 (%)
1	Fond pensii administrate privat - Pilon II	469	86,06%	365	83,33%	-22,17%
2	Fond pensii facultative - Pilon III	6	1,10%	3	0,68%	-50,00%
3	Petiții care nu vizează niciun fond de pensii	70	12,84%	70	15,99%	0,00%
	<b>Total</b>	<b>545</b>	<b>100,00%</b>	<b>438</b>	<b>100,00%</b>	<b>-19,63%</b>

### Modalitatea de soluționare a petițiilor

Din totalul petițiilor analizate în mod unic, un număr de **410 petiții (93,61%)** 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, Petiții și Educație Financiară – 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 nefavorabile 28 petiții.



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

Nr. crt.	Tipuri de petiții în funcție de modalitatea de soluționare	Număr petiții unice înregistrat în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor soluționate într-un anumit mod în numărul total de petiții unice înregistrat în Sem. I 2019 (%)	Număr petiții unice înregistrat în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor soluționate într-un anumit mod în numărul total de petiții unice înregistrat în Sem. I 2020 (%)
1	Petiții soluționate favorabil	533	97,80%	410	93,61%
2	Petiții soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	12	2,20%	28	6,39%
	<b>TOTAL</b>	<b>545</b>	<b>100,00%</b>	<b>438</b>	<b>100,00%</b>

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

#### 4. Piața instrumentelor și investițiilor financiare

În semestrul I al anului 2020, pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare s-au înregistrat în total **78 petiții**, în scădere cu **33,90%** față de numărul petițiilor înregistrat în semestrul I al anului 2019:

- au fost soluționate în mod unic pe petent 53 petiții, în scădere cu 30,26% față de semestrul I al anului 2019;
- 25 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 semestrul I al anului 2020, comparativ cu numărul total al petițiilor înregistrat în semestrul I al anului 2019, cu evidențierea acestora pe categorii de petiții

Nr. crt.	Categorii de petiții	Numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2019 (%)	Numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2020 (%)	Creșterea / Scăderea procentuală a numărului petițiilor înregistrat în Sem. I 2020 față de numărul petițiilor înregistrat în Sem. I 2019 (%)
1	Petiții analizate în mod unic pe petent	76	64,41%	53	67,95%	-30,26%
2	Petiții conexe /clasate, conform OG 27/2002 și procedurilor interne	42	35,59%	25	32,05%	-40,48%
	<b>Total Petiții</b>	<b>118</b>	<b>100,00%</b>	<b>78</b>	<b>100,00%</b>	<b>-33,90%</b>

Din punct de vedere al provenienței petițiilor înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2020 pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare, se constată că 84,62% 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 semestrul I al anului 2020, în funcție de proveniența petițiilor

Nr. crt.	Proveniența petițiilor	Numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor transmise de o anumită entitate din numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2020 (%)
1	Petiții transmise de petenți în nume propriu	66	84,62%
2	Petiții transmise prin împuterniciți, cabinete de avocatură	8	10,26%
3	Petiții transmise prin alte entități	4	5,12%
	<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100,00%</b>

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

Repartiția petițiilor unice pe **tipuri de entități reclamate** arată că 18,87% au fost înregistrate pentru emitenți, 9,44% au fost înregistrate pentru societăți de administrare a investițiilor, 9,44% au fost înregistrate pentru entități neautorizate, iar 62,25% sunt înregistrate pentru alte 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 semestrul I al anului 2020, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrat în semestrul I al anului 2019, cu evidențierea acestora pe tipurile de entități reclamate

Nr. crt.	Tipuri de Entități	Număr petiții unice înregistrat în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor unice în funcție de Entitatea reclamată în numărul total al petițiilor unice în Sem. I 2019 (%)	Număr petiții unice înregistrat în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor unice în funcție de Entitatea reclamată în numărul total al petițiilor unice în Sem. I 2020 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor unice pentru o anumită entitate în Sem. I 2020 față de Sem. I 2019 (%)
1	Emitenți	19	25,00%	10	18,87%	-47,37%
2	Societate de administrare a investițiilor	0	0,00%	5	9,44%	+500,00%
3	Societate de servicii de investiții financiare	8	10,53%	2	3,77%	-75,00%
4	Entități neautorizate	14	18,42%	5	9,43%	-64,29%
5	Altele	35	46,05%	31	58,49%	-11,43%
	<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100,00%</b>	<b>53</b>	<b>100,00%</b>	<b>-30,26%</b>

În ceea ce privește **tipurile de operațiuni reclamate** de către petenți în semestrul I al anului 2020, s-a constatat că cele mai multe petiții au vizat efectuarea tranzacțiilor pe piața Forex de către entități neautorizate (13,21%), precum și verificarea deținerilor de acțiuni / plată dividend (13,21%), conform informațiilor prezentate în tabelul nr. 26 de mai jos.

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

Nr. crt.	Tipuri de Operațiuni	Număr petiții unice înregistrat în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor unice funcție de Tipul Operațiunii în numărul total al petițiilor unice în Sem. I 2019 (%)	Număr petiții unice înregistrat în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor unice funcție de Tipul Operațiunii în numărul total al petițiilor unice în Sem. I 2020 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor unice înregistrat în Sem. I 2020 față de Sem. I 2019 (%)
1	Conduită SSIF / firme de investiții	5	6,58%	3	5,66%	-40,00%
2	Convocare și desfășurare AGA	1	1,32%	1	1,89%	0,00%
3	Respectare drepturi acționari	6	7,89%	3	5,66%	-50,00%
4	Verificare dețineri acțiuni/plată dividend	12	15,79%	7	13,21%	-41,67%
5	Activități societăți administrare investiții / Fonduri de investiții	6	7,89%	3	5,66%	-50,00%
6	Forex servicii prestate de entități neautorizate	14	18,42%	7	13,21%	-50,00%
7	Obligații de transparență	3	3,95%	0	0,00%	-100,00%
8	Diverse (inclusiv propuneri)	29	38,16%	29	54,71%	0,00%
	<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100,00%</b>	<b>53</b>	<b>100,00%</b>	<b>-30,26%</b>

### Modalitatea de soluționare a petițiilor

Din totalul petițiilor analizate în mod unic, **38 petiții (71,70%) 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, Direcția Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară – 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 15 petiții.

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

Nr. crt.	Tipuri de petiții în funcție de modalitatea de soluționare	Numărul total al petițiilor unice înregistrat în Sem. I 2019	Ponderea numărului petițiilor unice soluționate într-un anumit mod în numărul total al petițiilor unice înregistrat în Sem. I 2019 (%)	Numărul total al petițiilor unice înregistrat în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor unice soluționate într-un anumit mod în numărul total al petițiilor unice înregistrat în Sem. I 2020 (%)
1	Petiții finalizate favorabil	65	85,53%	38	71,70%
2	Petiții soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	11	14,47%	15	28,30%
	<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100,00%</b>	<b>53</b>	<b>100,00%</b>

### Aspecte identificate în activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor aferente pieței instrumentelor și investițiilor financiare în semestrul I al anului 2020

În activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor aferente pieței instrumentelor și investițiilor financiare au fost identificate **aspecte neconforme** referitoare la:

- Intermediari autorizați : neclarități în ceea ce privește plata taxelor și comisioanelor percepute pentru realizarea tranzacțiilor;

- 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 referitoare la:

- Intermediari autorizați: Acordarea informațiilor necesare petenților referitoare la prevederile Ordinului M.E.F. - C.N.V.M. nr. 3483/144/2008 pentru aprobarea Normelor privind determinarea, reținerea și virarea impozitului pe câștigul de capital rezultat din transferul titlurilor de valoare, obținut de persoanele fizice;
- Intermediari neautorizați: 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 au fost informați că directiva MiFID specifică faptul că CFD-urile (contracte pe diferență - instrumente financiare derivate similare contractelor futures) sunt instrumente financiare, cât timp ele sunt tranzacționate pe o piață reglementată, iar în condițiile în care piața Forex nu este, 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 semestrul I al anului 2020**

Conform datelor înregistrate la A.S.F., numărul total al dosarelor de daună avizate în semestrul I al anului 2020 este de 645.784

Nr. crt.	SOCIETATEA DE ASIGURARE	Clasa de asigurare	Număr dosare de daună avizate de societate în Sem. I 2020	Număr petiții și informări de neconformitate unice soluționate favorabil în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate unice soluționate favorabil în Sem. I 2020 în numărul dosarelor de daună avizate în Sem. I 2020 (%)	Număr petiții și informări de neconformitate unice soluționate nefavorabil sau constatate neîntemeiate în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate unice soluționate nefavorabil sau constatate neîntemeiate în Sem. I 2020 în numărul dosarelor de daună avizate în Sem. I 2020 (%)
1	ALLIANZ - TIRIAC S.A.	Clasa de asigurare	130.091	85	0,065%	119	0,091%
	I. Asigurari generale	Asigurări facultative auto tip CASCO	31.019	5	0,016%	6	0,019%
		Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	7.359	4	0,054%	9	0,122%
		Asigurări obligatorii auto - RCA și Carte verde	9.304	65	0,699%	98	1,053%
		Alte forme de asigurări generale	80.511	6	0,007%	5	0,006%
	II. Asigurari de viata	Asigurări de viață	1.898	5	0,263%	1	0,053%
2	ASIROM VIG S.A.	Clasa de asigurare	40.660	69	0,170%	119	0,293%
	I. Asigurari generale	Asigurări facultative auto tip CASCO	11.500	4	0,035%	12	0,104%
		Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	1.406	9	0,640%	7	0,498%
		Asigurări obligatorii auto - RCA și Carte verde	5.819	54	0,928%	89	1,529%
		Alte forme de asigurări generale	6.432	2	0,031%	8	0,124%
	II. Asigurari de viata	Asigurări de viață	15.503	0	0,000%	3	0,019%
3	CITY INSURANCE S.A.	Clasa de asigurare	87.345	3.387	3,878%	1.742	1,994%
	I. Asigurari generale	Asigurări facultative auto tip CASCO	7.070	144	2,037%	90	1,273%
		Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	1.101	15	1,362%	20	1,817%
		Asigurări obligatorii auto - RCA și Carte verde	78.665	3.219	4,092%	1.618	2,057%
		Alte forme de asigurări generale	509	9	1,768%	14	2,750%
	II. Asigurari de viata	Asigurări de viață	0	0	0,000%	0	0,000%
4	EUROINS ROMANIA	Clasa de asigurare	57.872	5.707	9,861%	5.518	9,535%
	I. Asigurari generale	Asigurări facultative auto tip CASCO	74	6	8,108%	7	9,459%
		Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	355	6	1,690%	5	1,408%
		Asigurări obligatorii auto - RCA și Carte verde	57.169	5.692	9,956%	5.492	9,607%
		Alte forme de asigurări generale	274	3	1,095%	14	5,109%
	II. Asigurari de viata	Asigurări de viață	0	0	0,000%	0	0,000%
5	GENERALI ROMANIA	Clasa de asigurare	26.195	27	0,103%	99	0,378%
	I. Asigurari generale	Asigurări facultative auto tip CASCO	11.615	0	0,000%	3	0,026%
		Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	2.364	3	0,127%	5	0,212%
		Asigurări obligatorii auto - RCA și Carte verde	3.790	20	0,528%	80	2,111%
		Alte forme de asigurări generale	5.431	1	0,018%	8	0,147%
	II. Asigurari de viata	Asigurări de viață	2.995	3	0,100%	3	0,100%
6	GRAWE ROMÂNIA S.A.	Clasa de asigurare	8.883	38	0,428%	79	0,889%
	I. Asigurari generale	Asigurări facultative auto tip CASCO	197	0	0,000%	0	0,000%
		Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	107	1	0,935%	1	0,935%
		Asigurări obligatorii auto - RCA și Carte verde	3.878	37	0,954%	76	1,960%
		Alte forme de asigurări generale	38	0	0,000%	1	2,632%
	II. Asigurari de viata	Asigurări de viață	4.663	0	0,000%	1	0,021%
7	GROUPAMA S.A.	Clasa de asigurare	53.261	94	0,176%	104	0,195%
	I. Asigurari generale	Asigurări facultative auto tip CASCO	32.695	8	0,024%	11	0,034%
		Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	3.752	8	0,213%	19	0,506%
		Asigurări obligatorii auto - RCA și Carte verde	6.408	69	1,077%	63	0,983%
		Alte forme de asigurări generale	6.149	7	0,114%	6	0,098%
	II. Asigurari de viata	Asigurări de viață	4.257	2	0,047%	5	0,117%
8	OMNIASIG VIG S.A.	Clasa de asigurare	74.783	141	0,189%	277	0,370%
	I. Asigurari generale	Asigurări facultative auto tip CASCO	33.431	9	0,027%	24	0,072%
		Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	3.435	7	0,204%	14	0,408%
		Asigurări obligatorii auto - RCA și Carte verde	9.955	124	1,246%	230	2,310%
		Alte forme de asigurări generale	27.962	1	0,004%	9	0,032%
	II. Asigurari de viata	Asigurări de viață	0	0	0,000%	0	0,000%
9	UNIQA ASIGURARI S.A.	Clasa de asigurare	19.177	14	0,073%	47	0,245%
	I. Asigurari generale	Asigurări facultative auto tip CASCO	12.115	4	0,033%	19	0,157%
		Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	4.914	2	0,041%	3	0,061%
		Asigurări obligatorii auto - RCA și Carte verde	1.429	7	0,490%	21	1,470%
		Alte forme de asigurări generale	719	1	0,139%	4	0,556%
	II. Asigurari de viata	Asigurări de viață	0	0	0,000%	0	0,000%

Anexa nr. 2

**Analiza numărului petițiilor și informărilor de neconformitate soluționate favorabil, raportat la cota totală de piață și la numărul contractelor în vigoare la data de 30.06.2020, care au înregistrat la A.S.F. cele mai multe petiții și informări de neconformitate în semestrul I al anului 2020**

Conform datelor înregistrate la A.S.F., numărul total de contracte în vigoare la data de 30.06.2020 este de: 15.796.755

Nr. crt.	Societatea de asigurare	Clasa de asigurare	Cota totală de piață în Sem. I 2020	Număr petiții și informări de neconformitate unice soluționate favorabil în Sem. I 2020	Număr contacte în vigoare la data de 30.06.2020	Pondere numărului petițiilor și informărilor de neconformitate unice soluționate favorabil în Sem. I 2020 în numărul contractelor în vigoare la data de 30.06.2020 (%)
1	ALLIANZ-TIRIAC SA		12,14%	85	2.344.931	0,004%
	I. Asigurări generale	Asigurări facultative auto tip CASCO		5	296.189	0,002%
		Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		4	879.541	0,001%
		Asigurări obligatorii auto - RCA și Carte verde		65	321.687	0,007%
		Alte forme de asigurări generale		6	705.822	0,001%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		5	141.692	0,004%
2	ASIROM VIG SA		5,67%	69	852.028	0,008%
	I. Asigurări generale	Asigurări facultative auto tip CASCO		4	91.632	0,002%
		Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		9	294.969	0,010%
		Asigurări obligatorii auto - RCA și Carte verde		54	250.701	0,018%
		Alte forme de asigurări generale		2	174.907	0,001%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		0	39.819	0,000%
3	CITY INSURANCE SA		19,33%	3.387	3.011.618	0,112%
	I. Asigurări generale	Asigurări facultative auto tip CASCO		144	138.025	0,006%
		Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		15	186.544	0,011%
		Asigurări obligatorii auto - RCA și Carte verde		3.219	2.283.909	1,726%
		Alte forme de asigurări generale		9	403.140	0,002%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		0	0	0,000%
4	EUROINS ROMANIA SA		11,94%	5.707	3.197.292	0,178%
	I. Asigurări generale	Asigurări facultative auto tip CASCO		6	2.060	0,000%
		Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		6	70.507	0,291%
		Asigurări obligatorii auto - RCA și Carte verde		5.692	2.626.552	8,073%
		Alte forme de asigurări generale		3	498.173	0,001%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		0	0	0,000%
5	GENERALI ROMANIA SA		5,27%	27	609.000	0,004%
	I. Asigurări generale	Asigurări facultative auto tip CASCO		0	68.515	0,000%
		Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		3	185.556	0,004%
		Asigurări obligatorii auto - RCA și Carte verde		20	106.613	0,011%
		Alte forme de asigurări generale		1	56.864	0,002%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		3	191.452	0,002%
6	GRAWE ROMANIA SA		1,49%	3	288.220	0,001%
	I. Asigurări generale	Asigurări facultative auto tip CASCO		0	444	0,000%
		Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		27	9.622	6,081%
		Asigurări obligatorii auto - RCA și Carte verde		0	171.297	0,000%
		Alte forme de asigurări generale		3	17.895	0,017%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		20	88.962	0,022%
7	GROU PAMA ASIGURARI SA		9,33%	94	740.977	0,013%
	I. Asigurări generale	Asigurări facultative auto tip CASCO		8	138.241	0,004%
		Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		8	377.052	0,006%
		Asigurări obligatorii auto - RCA și Carte verde		69	178.783	0,018%
		Alte forme de asigurări generale		7	32.381	0,022%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		2	14.520	0,014%
8	OMNIASIG VIG SA		11,53%	141	1.280.625	0,011%
	I. Asigurări generale	Asigurări facultative auto tip CASCO		9	190.089	0,003%
		Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		7	254.934	0,003%
		Asigurări obligatorii auto - RCA și Carte verde		124	304.658	0,065%
		Alte forme de asigurări generale		1	530.944	0,000%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		0	0	0,000%
9	UNIQA ASIGURARI SA		3,27%	14	296.737	0,005%
	I. Asigurări generale	Asigurări facultative auto tip CASCO		4	50.055	0,009%
		Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți		2	109.569	0,002%
		Asigurări obligatorii auto - RCA și Carte verde		7	43.010	0,014%
		Alte forme de asigurări generale		1	94.103	0,001%
	II. Asigurări de viață	Asigurări de viață		0	0	0,000%



Anexa nr. 3

**Situația detaliată a numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în semestrul I al anului 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 Sem. I 2020	Număr petiții și informări de neconformitate <u>soluționate favorabil</u>	Număr petiții și informări de neconformitate <u>soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate</u>	Număr petiții și informări de neconformitate <u>clasate / conexe</u>
1	ABC ASIGURARI-REASIGURARI S.A.	1	0	1	0
2	ALLIANZ - TIRIAC ASIGURARI S.A.	229	85	119	25
3	ASIROM VIG SA	223	69	119	35
4	ASITO KAPITAL S.A.	0	0	0	0
5	ATE INSURANCE ROMANIA S.A.	0	0	0	0
6	AXA LIFE INSURANCE S.A.	0	0	0	0
7	BCR ASIGURARI DE VIATA VIENNA INSURANCE GROUP S.A.	6	2	3	1
8	BRD ASIGURARI DE VIATA S.A.	4	0	3	1
9	CERTASIG - SOCIETATE DE ASIGURARE SI REASIGURARE S.A.	3	3	0	0
10	CITY INSURANCE SA	5.833	3.387	1.742	704
11	EXIM ROMANIA S.A.	0	0	0	0
12	ERGO ASIGURARI DE VIATA S.A.	6	1	3	2
13	ERGO ASIGURARI S.A.	12	5	7	0
14	EUROINS SA	13.118	5.707	5.518	1.893
15	EUROLIFE ERB ASIGURARI DE VIATA S.A.	1	1	0	0
16	EUROLIFE ERB ASIGURARI GENERALE S.A.	3	1	0	2
17	GARANTA ASIGURARI S.A.	9	4	3	2
18	GENERALI ROMANIA ASIGURARE REASIGURARE S.A.	150	27	99	24
19	GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A.	0	0	0	0
20	GOTHAER ASIGURARI - REASIGURARI S.A.	22	7	11	4
21	GRAWE ROMANIA ASIGURARE S.A.	138	38	79	21
22	GROUPAMA ASIGURARI S.A.	228	94	104	30
23	NN ASIGURARI DE VIATA SA	17	6	7	4
24	OMNIASIG VIG SA	500	141	277	82
25	ONIX ASIGURARI S.A.	3	1	0	2
26	POOL-UL DE ASIGURARE IMPOTRIVA DEZASTRELOR NATURALE S.A. (PAID)	3	2	1	0
27	SIGNAL IDUNA ASIGURARE REASIGURARE S.A.	5	3	2	0
28	UNIQA ASIGURARI DE VIATA S.A.	3	1	1	1
29	UNIQA ASIGURARI SA	69	14	47	8
	<b>TOTAL I</b>	<b>20.586</b>	<b>9.599</b>	<b>8.146</b>	<b>2.841</b>

## 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 înregistrate la A.S.F. în Sem. I 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 / conexe
1	AEGON Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Varsov	3	0	3	0
2	AMTRUST International Underwriters DAC	3	1	1	1
3	CARDIF ASSURANCES RISQUES DIVERS SA - Sucursala București	4	1	2	1
4	COLONNADE INSURANCE S.A.	1	0	1	0
5	Darra Holdings Ltd	1	1	0	0
6	Medicover Asigurare AB Stockholm Sucursala București	2	0	2	0
7	METROPOLITAN LIFE ASIGURARI METLIFE EUROPE D.A.C. DUBLIN - Sucursala București	23	15	6	2
8	MONDIAL ASSISTANCE	17	9	7	1
9	Porsche Versicherungs	2	0	2	0
10	Chubb European Group SE (CEG) / SC Pavalascu Risk Consultants SRL	1	0	1	0
11	WAGAS S.A.	2	0	1	1
12	WATFORD INSURANCE COMPANY EUROPE	215	63	105	47
13	Wirtschafts-Assekuranz Makler GmbH - Sucursala Sibiu	1	1	0	0
	<b>TOTAL II</b>	<b>275</b>	<b>91</b>	<b>131</b>	<b>53</b>

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

Nr. crt.	Entitatea reclamată	Număr total petiții și informări de neconformitate înregistrate la A.S.F. în Sem. I 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 / conexe
1	April-Broker de Asigurare Reasigurare S.R.L.	4	1	1	2
2	Arca Broker de Asigurare - Reasigurare S.R.L.	1	0	0	1
3	Asifort Broker de Asigurare S.R.L.	1	0	1	0
4	Asig Management - Broker de Asigurare S.R.L.	1	0	0	1
5	Asko Assekuranz Broker de Asigurare S.R.L.	1	0	0	1
6	Atlantic Broker Group Broker de Asigurare S.R.L.	1	1	0	0
7	Aust Insurance Broker de Asigurare S.R.L.	2	2	0	0
8	Bavaria Broker de Asigurare S.R.L.	1	0	0	1
9	Campion Broker de Asigurare S.R.L.	1	0	1	0
10	Carom-Broker de Asigurare S.A.	13	0	1	12

Nr. crt.	Entitatea reclamată	Număr total petiții și informări de neconformitate înregistrat la A.S.F. în Sem. I 2020	Număr petiții și informări de neconformitate <u>soluționate favorabil</u>	Număr petiții și informări de neconformitate <u>soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate</u>	Număr petiții și informări de neconformitate <u>clasate / conexe</u>
11	Casa de Lichidari Daune - Broker de Asigurare S.R.L.	1	0	0	1
12	Destine Broker de Asigurare-Reasigurare S.R.L.	3	2	1	0
13	Exa Broker de Asigurare S.R.L.	1	1	0	0
14	Fabrica de Asigurari - Broker de Asigurare S.R.L.	1	0	1	0
15	Idea Broker de Asigurare S.R.L.	1	0	0	1
16	Impuls Broker de Asigurare S.R.L.	1	1	0	0
17	Interfides International - Broker de Asigurare S.R.L.	10	2	1	7
18	Kall Broker de Asigurare S.R.L.	1	0	0	1
19	Lacoli Broker de Asigurare S.R.L.	1	0	1	0
20	Marsh Broker de Asigurare-Reasigurare S.R.L.	11	6	4	1
21	Millenium Insurance Broker (M.I.B.) S.A.	1	1	0	0
22	Pintilie Broker de Asigurare S.R.L.	1	0	0	1
23	Porsche Broker de Asigurare S.R.L.	1	0	1	0
24	Safety Broker de Asigurare S.R.L.	2	1	0	1
	<b>TOTAL III</b>	<b>62</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>31</b>

#### IV. Alte entități

Nr. crt.	Entitatea reclamată	Număr total petiții și informări de neconformitate înregistrat la A.S.F. în Sem. I 2020	Număr petiții și informări de neconformitate <u>soluționate favorabil</u>	Număr petiții și informări de neconformitate <u>soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate</u>	Număr petiții și informări de neconformitate <u>clasate / conexe</u>
	<b>TOTAL petiții și informări de neconformitate transmise pentru BAAR, FGA, precum și cele care nu vizează nicio entitate</b>	<b>321</b>	<b>72</b>	<b>41</b>	<b>208</b>

**Tabel general - Situația generală a numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în semestrul I al anului 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 Sem. I 2020	Număr petiții și informări de neconformitate <u>soluționate favorabil</u>	Număr petiții și informări de neconformitate <u>soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate</u>	Număr petiții și informări de neconformitate <u>clasate / conexe</u>
I	SOCIETĂȚI DE ASIGURARE AUTORIZATE DE A.S.F	20.586	9.599	8.146	2.841
II	SOCIETĂȚI DE ASIGURARE / INTERMEDIARI DIN SEE	275	91	131	53
III	INTERMEDIARI PRINCIPALI AUTORIZAȚI DE A.S.F.	62	18	13	31
IV	ALTE ENTITĂȚI	321	72	41	208
	<b>TOTAL GENERAL (I+II+III+IV)</b>	<b>21.244</b>	<b>9.780</b>	<b>8.331</b>	<b>3.133</b>