

Analiza petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. în trimestrul II 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, legislației incidente domeniilor de specialitate ale A.S.F., cu respectarea 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 deficiențelor, monitorizarea permanentă a acestora la nivel de entitate supravegheată și/sau reglementată de A.S.F., precum și analiza caracterului repetitiv al acestor deficiențe 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 confundat 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 de punere în aplicare a prezentei legi.**

Astfel, în acord cu dispozițiile art. 4 alin (25) din Legea nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări¹, în trimestrul II al anului 2020 au fost gestionate separat la A.S.F. informări privind nerespectarea cadrului legal de către asigurători, transmise de către cesionari sau împuterniciți ai acestora, în baza unor contracte de cesiune de creanță încheiate cu persoanele prejudiciate în dosarele de daună RCA, care 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 comparație cu perioada anterioară (trimestrul I al anului 2020), în trimestrul II al anului 2020 este prezentat cumulativ numărul petițiilor și al informărilor de neconformitate înregistrat în această perioadă.

¹ Art. 4 alin. (25) din Legea nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări: „A.S.F. instituie mecanisme eficiente 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 trimestrul II al anului 2020, în cadrul Direcției Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară s-a înregistrat un număr total de **10.033 petiții și informări de neconformitate**, în scădere cu **15,13%** față de numărul total înregistrat în trimestrul I al anului 2020, repartizate astfel:

- 97,82% petiții și informări de neconformitate pentru piața asigurărilor-reasigurărilor;
- 1,57% petiții pentru piața pensiilor private;
- 0,32% petiții pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare;
- 0,29% solicitări diverse care nu vizează aspecte aferente domeniului de activitate al Autorității de Supraveghere Financiară (excedează competența A.S.F.).

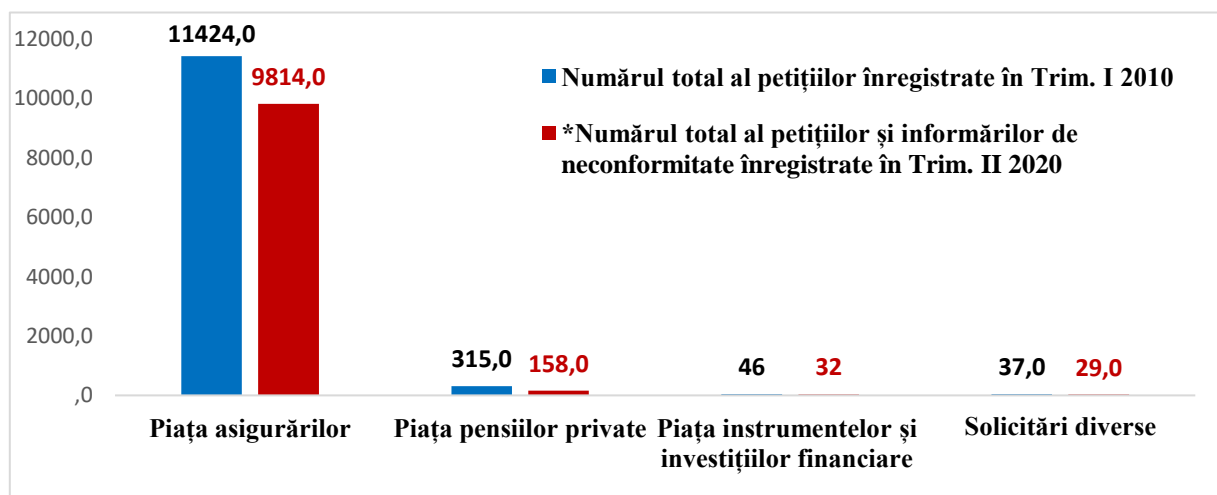
Situația numărului total de petiții și informări de neconformitate înregistrat în trimestrul II al anului 2020, comparativ cu trimestrul I al anului 2020 este prezentată în tabelul nr. 1 și graficul nr. 1.

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

Nr. Crt.	Piața supravegheată	Numărul total al petițiilor înregistrat în Trim. I 2020	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pentru piața supravegheată în numărul total al petițiilor înregistrat în Trim. I 2020 (%)	*Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în Trim. II 2020	Ponderea numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat pentru piața supravegheată în numărul total al petițiilor înregistrat în Trim. II 2020 (%)	Creșterea / Scăderea numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate în Trim. II 2020 față de numărul total al petițiilor din Trim. I 2020 (%)
1	Piața asigurărilor	11.424	96,63%	9.814	97,82%	-14,09%
2	Piața pensiilor private	315	2,66%	158	1,57%	-49,84%
3	Piața instrumentelor și investițiilor financiare	46	0,39%	32	0,32%	-30,43%
4	Solicitări diverse	37	0,32%	29	0,29%	-21,62%
	Total	11.822	100,00%	10.033*	100,00%	-15,13%

* În trimestrul II al anului 2020 au fost înregistrate la ASF petiții - înregistrate 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 înregistrate la A.S.F. în trimestrul II al anului 2020, comparativ cu numărul total al petițiilor înregistrate în trimestrul I al anului 2020, cu evidențierea acestora pe fiecare dintre piețele supravegheate de A.S.F.

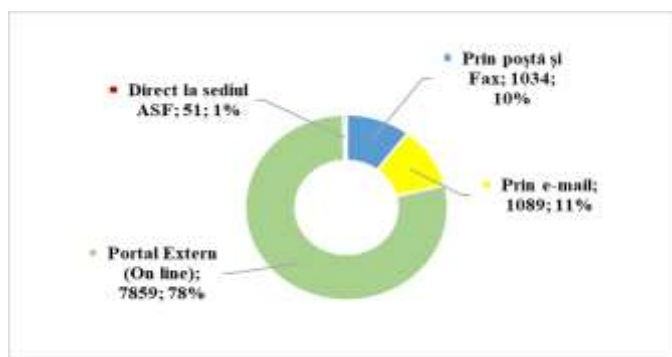


Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în trimestrul II al anului 2020 (10.033) este compus din:

- 8.711 petiții înregistrate în aplicația de petiții Portal Intern- Secțiunea “Petiții”;
- 1.322 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 11% dintre acestea au fost primite prin e-mail, 78% au fost petiții primite pe portalul extern, 1% dintre petiții s-au primit direct la sediul A.S.F., iar 10% s-au primit prin poștă și fax, așa cum este prezentat în graficul nr. 2 de mai jos:

Grafic nr. 2: Canale de primire a petițiilor și informărilor de neconformitate în trimestrul II al anului 2020



Analiza în dinamică a numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. în perioada 01.01.2018 ÷ 30.06.2020 arată faptul că acesta a crescut în fiecare trimestru față de perioada anterioară, până în trimestrul II al anului 2019, când s-a înregistrat o scădere cu 0,18% față de trimestrul I al anului 2019, după care au fost înregistrate creșteri/scăderi, respectiv creștere cu 67,18% în trimestrul III al anului 2019 față de trimestrul II al anului 2019 și scădere cu 15,13% în trimestrul II al anului 2020 față de trimestrul I al anului 2020.

Evoluția numărului de petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate în perioada 01.01.2018 ÷ 30.06.2020, pe trimestre, este prezentată în tabelul nr. 2 și graficul nr. 3.

Tabel nr. 2: Evoluția numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. 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 trimestrul precedent (%)
1	Trim. I 2018	2.607	-
2	Trim. II 2018	2.889	10,82%
3	Trim. III 2018	2.998	3,77%
4	Trim. IV 2018	3.494	16,54%
5	Trim. I 2019	5.092	45,74%
6	Trim. II 2019	5.083	-0,18%
7	Trim. III 2019	8.498	67,18%
8	Trim. IV 2019	8.349	-1,75%
9	Trim. I 2020	11.822	41,60%
10	Trim. II 2020	10.033	-15,13%

Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în trimestrul II al anului 2020 a înregistrat creștere cu 247,28% față de trimestrul II al anului 2018 și cu 97,38% față de trimestrul II al anului 2019.

Grafic nr. 3: Evoluția numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. în perioada 01.01.2018 ÷ 30.06.2020



În trimestrul II al anului 2020, **77,36%** din numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate au fost transmise de către persoane fizice, iar **22,64%** 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 trimestrul II al anului 2020, în funcție de calitatea persoanei reclamante

Nr. crt.	Piața supravegheată	Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în Trim. II 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	9.814	7.552	2.262
	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate transmise în numărul total al petițiilor înregistrate pentru piața asigurărilor - reasigurărilor (%)	100,00%	76,95%	23,05%
2	Piața pensiilor private	158	156	2
	Ponderea numărului petițiilor transmise în numărul total al petițiilor înregistrate pentru piața pensiilor private (%)	100,00%	98,73%	1,27%
3	Piața instrumentelor și investițiilor financiare	32	28	4
	Ponderea numărului petițiilor transmise în numărul total al petițiilor înregistrate pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare (%)	100,00%	87,50%	12,50%
4	Solicitări diverse	29	26	3
	Ponderea numărului solicitărilor diverse transmise în numărul total al solicitărilor înregistrate (%)	100,00%	89,66%	10,34%
	Total Petiții și informări de neconformitate	10.033	7.762	2.271
	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate transmise în numărul total al petițiilor înregistrate la A.S.F. în Trim. II 2020 (%)	100,00%	77,36%	22,64%

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 trimestrul II al anului 2020, se evidențiază următoarele tipuri de petenți:

- petenți (persoane fizice sau juridice), care au transmis petiții în nume propriu: 47,00%;
- 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: 50,58%;
- alte entități: 2,42%.

Situația numărului de petiții și informărilor de neconformitate înregistrate în trimestrul II al anului 2020, evidențiată 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 trimestrul II al anului 2020 în funcție de proveniența acestora

Nr. crt.	Proveniența petițiilor și informărilor de neconformitate	Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate în Trim. II 2020	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate transmise de o anumită entitate în numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate în Trim. II 2020 (%)
1	Petiții transmise de petenți în nume propriu	4.716	47,00%
2	Petiții și informări de neconformitate transmise prin împuterniciți ai persoanelor prejudiciate, mandatar, cesionari, cabinete de avocatură, unități service	5.075	50,58%
3	Petiții transmise prin Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, alte asociații și fundații pentru protecția consumatorilor	152	1,52%
4	Petiții transmise prin brokeri de asigurare, autorități de supraveghere din Uniunea Europeană, Biroul Asigurătorilor de Autovehicule din România (BAAR)	4	0,04%
5	Petiții transmise prin Administrația Prezidențială, Parlamentul României, Guvernul României și Avocatul Poporului	66	0,66%
6	Altele	20	0,20%
	Total	10.033	100,00%

Gestionarea și soluționarea petițiilor și informărilor de neconformitate

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

- 7.861 petiții și informări de neconformitate (78,35%) au fost analizate și soluționate de către Serviciul Petiții, acestea fiind complexe, care au necesitat instrumentare;
- 2.172 petiții și informări de neconformitate (21,65%), au fost soluționate de către Serviciul Relații cu Publicul (solicitări de informații, redirectionări) care nu au necesitat instrumentare.

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 trimestrul II al anului 2020, funcție de complexitatea acestora, este prezentată comparativ cu trimestrul I al anului 2020, 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 trimestrul II al anului 2020, comparativ cu petițiile înregistrate în trimestrul I al anului 2020

Nr. crt.	Denumirea serviciului din cadrul D.R.P.P.E.F.	Numărul total al petițiilor înregistrat la A.S.F. în Trim. I 2020		Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în Trim. II 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	Serviciul Petiții	9.649	81,62%	7.861	78,35%
2	Serviciul Relații cu Publicul	2.173	18,38%	2.172	21,65%
	TOTAL	11.822	100,00%	10.033	100,00%

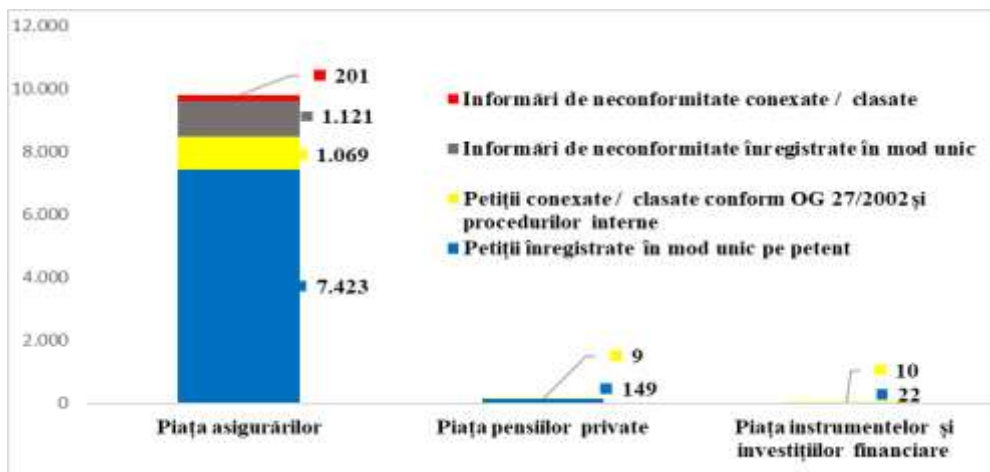
Petiții și informări de neconformitate înregistrate pentru piețele supravegheate

Din totalul de **10.033 petiții și informări de neconformitate** înregistrate în trimestrul II al anului 2020, **pentru piețele supravegheate de către A.S.F. au fost înregistrate 10.004 petiții și informări de neconformitate**, 29 petiții fiind solicitări diverse care nu vizează aspecte aferente domeniului de activitate al Autorității de Supraveghere Financiară (excedează competența A.S.F.).

Cele 10.004 petiții și informări de neconformitate înregistrate pentru piețele supravegheate de A.S.F., au fost gestionate astfel:

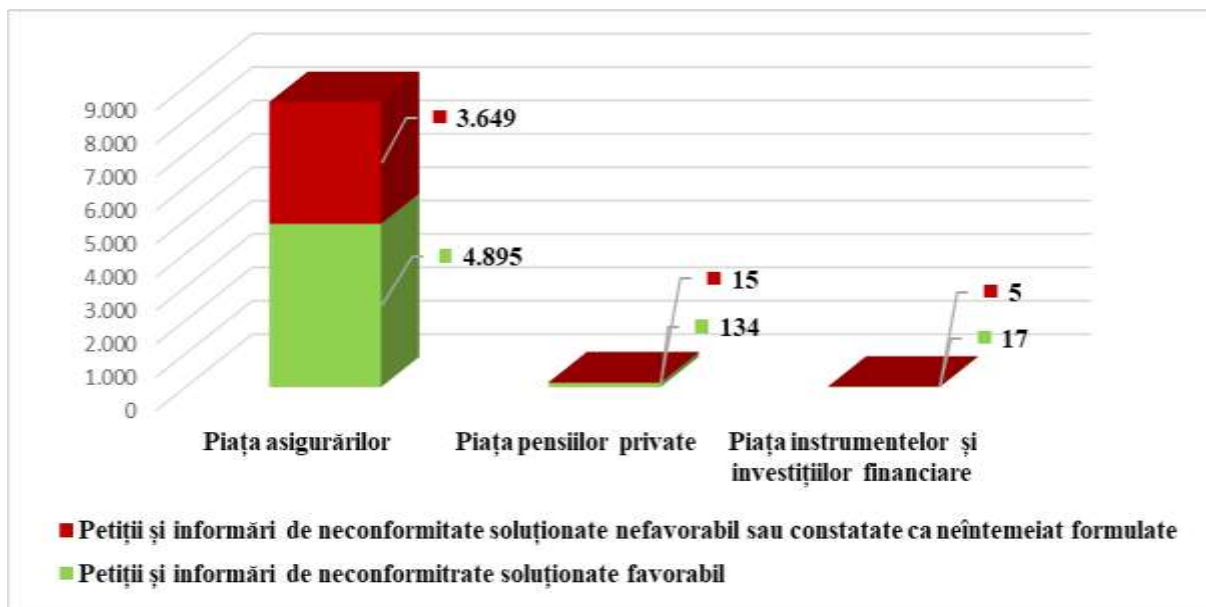
- 7.594 petiții au fost analizate în mod unic pe petent;
- 1.088 petiții au fost conexe sau clasate, în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 27/2002 și procedurile interne A.S.F.;
- 1.121 informări de neconformitate au fost analizate în mod unic;
- 201 informări de neconformitate au fost conexe sau clasate.

Grafic nr. 4: Gestionarea petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate în trimestrul II 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 trimestrul II al anului 2020** (8.715), rezultă că **5.046 petiții (57,90%) au fost soluționate favorabil**, iar **3.669 petiții (42,10%) 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 trimestrul II al anului 2020, repartizate pe piețele supravegheate



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

- 651 informări (49%) au fost soluționate favorabil, dintre acestea, 53,30% (347 informări de neconformitate) fiind finalizate prin plată;
- 470 informări (36%) au fost constatate ca neîntemeiat formulate sau soluționate nefavorabil.

2. Piața asigurărilor – reasigurărilor

În trimestrul II al anului 2020, pentru piața asigurărilor – reasigurărilor s-au primit **9.814 petiții și informări de neconformitate**, în scădere cu **14,09%** față de numărul petițiilor înregistrat în trimestrul I al anului 2020, gestionate astfel:

- **8.544 petiții și informări de neconformitate** au fost înregistrate în mod **unic**, în scădere cu **10,64%** față de numărul petițiilor înregistrate în trimestrul I al anului 2020:
 - 7.423 petiții;
 - 1.121 informări de neconformitate;
- **1.270 petiții și informări de neconformitate** au fost **conexate sau clasate**:
 - 1.069 petiții;
 - 201 informări de neconformitate.

Tabel nr. 6 : Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în trimestrul II al anului 2020 pentru piața asigurărilor - reasigurărilor, comparativ cu numărul total al petițiilor înregistrat în trimestrul I al anului 2020, cu evidențierea acestora pe categorii de petiții și informări de neconformitate

Nr. crt.	Categorii de petiții	Numărul total al petițiilor înregistrat în Trim. I 2020	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrat în Trim. I 2020 (%)	*Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în Trim. II 2020	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrat în Trim. II 2020 (%)	Creșterea / Scăderea numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate în Trim. II 2020 față de numărul total al petițiilor din Trim. I 2020 (%)
1	Petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic	9.561	78.78%	8.544	87,06%	-10,64%
2	Petiții și informări de neconformitate conexe / clasate	1.863	21.22%	1.270	12,94%	-31,83%
	Total	11.424	100.00%	9.814	100,00%	-14,09%

În funcție de calitatea persoanei reclamante, se constată că 76,95% din numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate au fost transmise de către persoane fizice, iar 23,05% 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. 7 de mai jos:

Tabel nr. 7: Repartizarea numărului total al petițiilor și informărilor înregistrat în trimestrul II 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 Trim. II 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	9.814	7.552	2.262
	<i>Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate transmise în numărul total al petițiilor înregistrate pe piața asigurărilor - reasigurărilor (%)</i>	100,00%	76,95%	23,05%

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 trimestrul II al anului 2020 pentru piața asigurărilor - reasigurărilor, se constată că 46,01% dintre acestea au fost transmise de către petenți (persoane fizice sau juridice) în nume propriu, iar 51,61% 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 2,38% au fost transmise de alte entități.

Situația numărului petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în trimestrul II al anului 2020 pentru piața asigurărilor - reasigurărilor, în funcție de proveniență, este prezentată în tabelul nr. 8.

Tabel nr. 8: Proveniența petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. pentru piața asigurărilor – reasigurărilor în trimestrul II al anului 2020

Nr. crt.	Proveniența petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. în trimestrul II al anului 2020	Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în Trim. II 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	4.515	46,01%
2	Petiții și informări de neconformitate transmise prin împuterniciți ai persoanelor prejudiciate, mandatar, cesionari, cabinete de avocatură, unități service	5065	51,61%
3	Petiții transmise prin autorități, asociații și fundații pentru protecția consumatorilor	149	1,52%
4	Petiții transmise prin intermediari, autorități de supraveghere din Uniunea Europeană, Biroul Asigurătorilor de Autovehicule din România (BAAR)	4	0,04%
5	Petiții transmise prin Administrația Prezidențială, Parlamentul României, Guvernul României	64	0,65%
6	Altele	17	0,17%
	Total	9.814	100,00%

Din numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat pentru piața asigurărilor – reasigurărilor în trimestrul II al anului 2020, 20 petenți - persoane fizice sau juridice au transmis la A.S.F. mai mult de 50 petiții și informări de neconformitate / petent în perioada analizată, respectiv 3.350, reprezentând 39,20% din total.

Facem precizarea că petițiile și informări de neconformitate înregistrate de cei 20 petenți au la bază împuterniciri sau contracte de mandat sau cesiuni de creanță încheiate de către persoanele prejudiciate cu firme de consultanță, unități service auto și rent a car.

Analiza în dinamică a numărului 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 trimestru față de perioada anterioară, până în trimestrul IV al anului 2019, când s-a înregistrat o scădere cu 3,32% față de trimestrul III al anului 2019, după care s-a înregistrat din nou creștere în trimestrul I al anului 2020 cu 43,07% față de trimestrul IV al anului 2019 și o scădere cu 14,09% în trimestrul II al anului 2020 față de trimestrul I al anului 2020.

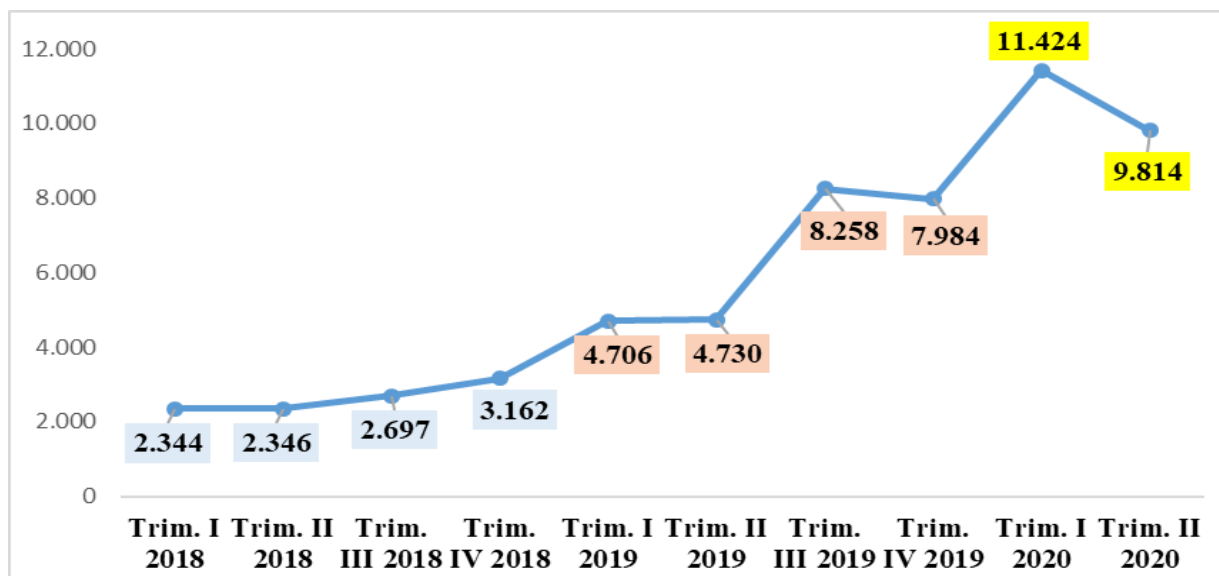
Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în trimestrul II al anului 2020 pentru piața asigurărilor a înregistrat creștere cu 318,33% față de trimestrul II al anului 2018 și cu 107,48% față de trimestrul II al anului 2019.

Evoluția numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în **perioada 01.01.2018 ÷ 30.06.2020**, pe trimestre, este prezentată în tabelul nr. 9 și graficul nr. 6.

Tabel nr. 9: Evoluția numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. 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 trimestrul precedent (%)
1	Trim. I 2018	2.344	-
2	Trim. II 2018	2.346	0,09%
3	Trim. III 2018	2.697	14,96%
4	Trim. IV 2018	3.162	17,24%
5	Trim. I 2019	4.706	48,83%
6	Trim. II 2019	4.730	0,51%
7	Trim. III 2019	8.258	74,59%
8	Trim. IV 2019	7.984	-3,32%
9	Trim. I 2020	11.424	43,09%
10	Trim. II 2020	9.814	-14,09%

Grafic nr. 6: Evoluția numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. pentru piața asigurărilor – reasigurărilor în perioada 01.01.2018 ÷ 30.06.2020



Analiza petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic

Din analiza datelor raportate de către societățile de asigurare la A.S.F. se constată că cele **8.544** petiții și informări de neconformitate analizate și soluționate în mod unic în trimestrul II al anului 2020 reprezintă **3,17% din numărul total al dosarelor de daune avizate** de către asigurători în trimestrul II al anului 2020 și **0,05% din numărul contractelor de asigurare în vigoare** la data de 30.06.2020 (tabel nr. 15, pag. 16/26).

Nemulțumirile exprimate de către petenți / cesionari

Aspectul cel mai des reclamat în trimestrul II al anului 2020 a fost nerespectarea prevederilor legislației în domeniu și a normelor A.S.F. / condițiilor contractuale, aspect regăsit în 8.147 cazuri (95,34%).

Tabel nr. 10: Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în trimestrul II al anului 2020, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrate în trimestrul I al anului 2020, cu evidențierea acestora pe speța reclamată

Nr. Crt.	Speța reclamată (Obiectul petiției)	Numărul petițiilor unice înregistrat în Trim. I 2020	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pe o anumită speță în numărul total al petițiilor unice înregistrat în Trim. I 2020 (%)	*Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în Trim. II 2020	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic pe o anumită speță în numărul total înregistrat în Trim. II 2020 (%)
1	Clauze abuzive	0	0,00%	1	0,01%
2	Diverse (reclamă negativă, propuneri)	2	0,02%	9	0,11%
3	Informații referitoare la Sistemul bonus-malus	43	0,45%	27	0,32%
4	Neplată / plată parțială a valorii de despăgubire / răscumpărare	24	0,25%	319	3,73%
5	Restituire diferență primă de asigurare	6	0,06%	3	0,04%
6	Nerespectarea prevederilor legislației în domeniu și a normelor A.S.F. / Condițiilor contractuale	9.402	98,34%	8.147	95,34%
7	Polite de asigurare dublate, nule, false, reziliate	26	0,27%	7	0,08%
8	Recalculare valoare despăgubire / răscumpărare	23	0,24%	21	0,25%
9	Valori necomplete pentru speță, la nivel de lucrare	35	0,37%	11	0,12%
	TOTAL	9.561	100,00%	8.545	100,00%

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

În trimestrul II al anului 2020, cea mai mare pondere o dețin petițiile și informările de neconformitate analizate în mod unic înregistrate pe **clasa asigurărilor generale**, respectiv **8.502 petiții**, reprezentând 99,51% din numărul total înregistrat la A.S.F. pentru piața asigurărilor – reasigurărilor.

În cadrul categoriei asigurărilor generale, ponderea importantă o dețin petițiile și informări de neconformitate înregistrate pentru clasa asigurărilor obligatorii de răspundere civilă auto RCA și Carte verde, cu 8.123 petiții și informări de neconformitate (95,07%), în scădere cu 11,91% față de numărul petițiilor înregistrate pe această clasă în trimestrul I al anului 2020.

Pentru clasa asigurărilor facultative CASCO în trimestrul II al anului 2020 s-au înregistrat 221 petiții, în creștere cu 51,37% față de trimestrul I al anului 2020, în timp ce pentru clasa asigurărilor de incendii și alte daune la proprietăți s-au înregistrat 84 petiții, în scădere cu 2,33% față de numărul petițiilor înregistrate pentru aceeași clasă de asigurare în trimestrul I al anului 2020.

Repartiția pe clase de asigurare a petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic înregistrate în trimestrul II al anului 2020, comparativ cu trimestrul I al anului 2020, este prezentată în tabelul nr. 11:

Tabel nr. 11: Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic la A.S.F. în trimestrul II al anului 2020, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrat în trimestrul I al anului 2020, 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 Trim. I 2020	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pentru o anumită clasă de asigurare în numărul total al petițiilor unice înregistrat la A.S.F. în Trim. I 2020 (%)	*Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în Trim. II 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 Trim. II 2020 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în Trim. II 2020 față de numărul petițiilor înregistrat în Trim. I 2020 (%)
I.	Asigurări generale (1+2+3+4)	9.527	99,64%	8.502	99,51%	-10,76%
1	Asigurări facultative auto tip CASCO	146	1,53%	221	2,59%	51,37%
2	Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	86	0,90%	84	0,98%	-2,33%
3	Asigurări obligatorii auto - RCA și Carte verde	9.221	96,44%	8.123	95,07%	-11,91%
4	Alte forme de asigurări generale	74	0,77%	74	0,87%	0,00%
II.	Asigurări de viață	34	0,36%	42	0,49%	23,53%
	Total asigurări generale și de viață (I. + II.)	9.561	100,00%	8.544	100,00%	-10,64%

Pentru clasa **asigurărilor de viață** au fost înregistrate 42 petiții (0,49%), în creștere cu 23,53% față de numărul petițiilor înregistrate pe această clasă în trimestrul I al anului 2020.

Modalitatea de soluționare a petițiilor și informări de neconformitate

În trimestrul II al anului 2020 au fost soluționate **favorabil 4.895 petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic** (57,29%). Dintre acestea, 79,63% au fost finalizate prin plată, solicitările având legitimitate și cadru legal de soluționare.

Tabel nr. 12: Modalitatea de soluționare a petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic la A.S.F. în trimestrul II al anului 2020, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrate în trimestrul I al anului 2020,

Nr. crt.	Tipuri de petiții și informări de neconformitate în funcție de modalitatea de soluționare	Număr petiții unice înregistrat în Trim. I 2020	Ponderea numărului petițiilor soluționate într-un anumit mod în numărul total înregistrat în Trim. I 2020 (%)	Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în Trim. I 2020	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și soluționate într-un anumit mod în numărul total înregistrat în Trim. II 2020 (%)
1	Petiții și informări de neconformitate soluționate favorabil	4.880	51,04%	4.895	57,29%
2	Petiții și informări de neconformitate soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	4.681	48,96%	3.649	42,71%
	TOTAL	9.561	100,00%	8.544	100,00%

Au fost constatate ca **neîntemeiat formulate** sau soluționate **nefavorabil 3.649 petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic (42,71%)**, 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 nebanca (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.

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 trimestrul II al anului 2020, pe tipuri de entități reclamate, evidențiază următoarele:

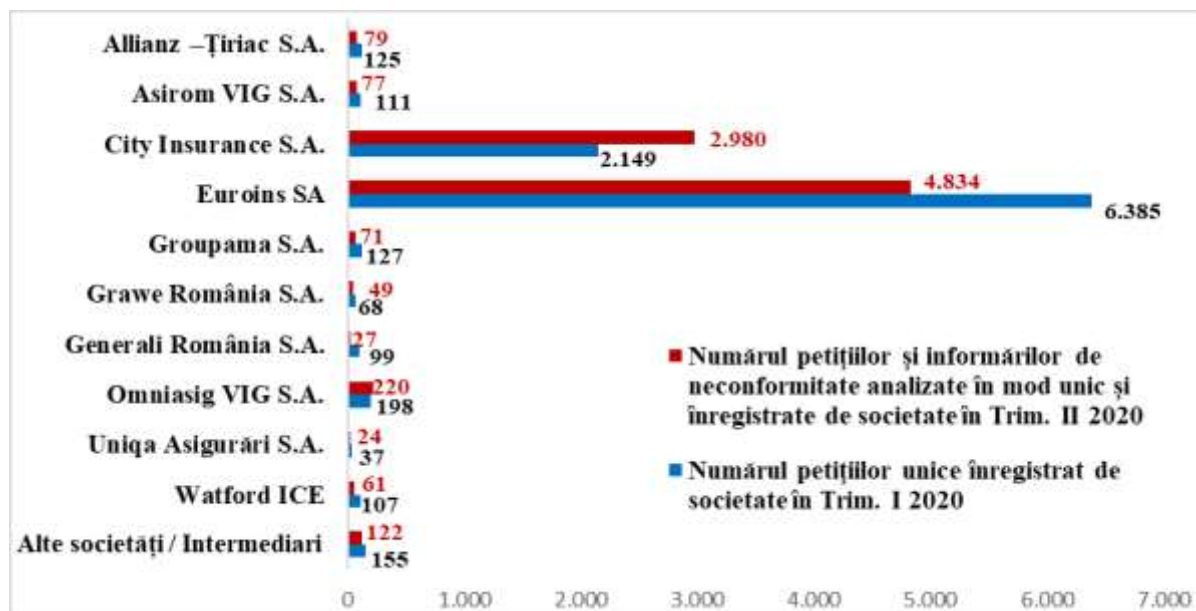
- 98,30% au fost îndreptate împotriva societăților de asigurare din România - autorizate de către Autoritatea de Supraveghere Financiară;
- 0,20% au fost înregistrate împotriva intermediarilor;
- 1,14% au fost îndreptate împotriva asigurătorilor / intermediarilor din Spațiul Economic European care desfășoară activitate de asigurare în România în baza principiului liberei circulații a serviciilor, respectiv în baza dreptului de stabilire;
- 0,36% sunt solicitări diverse.

Situația numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic, înregistrat la A.S.F. în trimestrul II al anului 2020, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrat în trimestrul I al anului 2020 pentru societățile de asigurare cu cele mai multe înregistrări, este prezentată în tabelul nr. 13 și graficul nr. 7 de mai jos:

Tabel nr. 13: Societățile de asigurare pentru care s-au înregistrat cele mai multe petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în trimestrul II al anului 2020, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrat de aceste societăți de asigurare în trimestrul I al anului 2020

Nr. crt.	Entitate reclamată	Numărul petițiilor unice înregistrat de societate în Trim. I 2020	Ponderea numărului petițiilor înregistrat de societate în numărul total înregistrat la A.S.F. în Trim. I 2020 (%)	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și înregistrate de societate în Trim. II 2020	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și înregistrate de societate în numărul total înregistrat la A.S.F. în Trim. II 2020 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și înregistrate de societate în Trim. II 2020 față de numărul petițiilor unice înregistrat de societate în Trim. I 2020 (%)
1	Euroins S.A.	6.385	66,78%	4.834	56,58%	-24,29%
2	City Insurance S.A.	2.149	22,48%	2.980	34,88%	38,67%
3	Omniasig VIG S.A.	198	2,07%	220	2,57%	11,11%
4	Asirom VIG S.A.	111	1,16%	77	0,90%	-30,63%
5	Allianz –Țiriac S.A.	125	1,31%	79	0,92%	-36,80%
6	Groupama S.A.	127	1,33%	71	0,83%	-44,09%
7	Watford ICE	107	1,12%	61	0,71%	-42,99%
8	Grawe România S.A.	68	0,71%	49	0,57%	-27,94%
9	Generali România S.A.	99	1,04%	27	0,32%	-72,73%
10	Uniqa Asigurări S.A.	37	0,39%	24	0,28%	-35,14%
11	Alte societăți /intermediari	155	1,62%	122	1,44%	-21,29%
	TOTAL	9.561	100,00%	8.544	100,00%	-10,64%

Grafic nr. 7: Societățile de asigurare pentru care s-au înregistrat cele mai multe petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în trimestrul II al anului 2020, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrat de aceste societăți de asigurare în trimestrul I al anului 2020



Analiza petițiilor înregistrate la A.S.F. în trimestrul II 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 trimestrul II al anului 2020 este Euroins România S.A., cu 4.834

petiții și informări de neconformitate (56,58% din numărul total), în scădere cu 24,29% față de trimestrul I al anului 2020;

- ✓ societatea City Insurance S.A. a înregistrat **2.980 petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic** în trimestrul II al anului 2020 (34,88% din numărul total), în creștere cu 38,67% față de trimestrul I al anului 2020;
- ✓ cele două societăți de asigurare au cumulată **91,46%** din numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic: Euroins România S.A. (56,58%) și City Insurance SA (34,88%);
- ✓ **cu excepția societăților de asigurare City Insurance S.A. și Omniasig VIG S.A., care au înregistrat creștere a numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic** în trimestrul II al anului 2020 față de trimestrul I al anului 2020, celelalte societăți de asigurare analizate au înregistrat **scăderi**.

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 trimestrul II 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%.

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.

Tabel nr. 14: Modalitatea de soluționare a petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și înregistrate de societățile de asigurare cu cele mai multe înregistrări în trimestrul II al anului 2020

Nr. crt.	Societate/ broker de Asigurare	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și înregistrate de societate în Trim. II 2020	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic soluționate favorabil	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic, soluționate favorabil în numărul total înregistrat la A.S.F. de societate (%)	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic constatate nefavorabile sau ca neîntemeiat formulate	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic constatate nefavorabile sau ca neîntemeiat formulate în numărul total înregistrat la A.S.F. de societate (%)
1	Euroins S.A.	4.834	2.592	53,62%	2.242	46,38%
2	City Insurance S.A.	2.980	2.036	68,32%	944	31,68%
3	Omniasig VIG S.A.	220	70	31,82%	150	68,18%
4	Asirom VIG S.A.	77	31	40,26%	46	59,74%
5	Allianz –Țiriac S.A.	79	32	40,51%	47	59,49%
6	Groupama S.A.	71	27	38,03%	44	61,97%
7	Watford	61	16	26,23%	45	73,77%
8	Grawe România S.A.	49	12	24,49%	37	75,51%
9	Generali România S.A.	27	9	33,33%	18	66,67%
10	Uniqa Asigurări S.A.	24	5	20,83%	19	79,17%
11	Alte societăți / intermediari	122	65	53,28%	57	46,72%
	TOTAL	8.544	4.895	57,29%	3.649	42,71%

Analiza numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și înregistrate 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 trimestrul II al anului 2020

Analiza numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și înregistrate la A.S.F. în trimestrul II 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 trimestrul II al anului 2020, efectuată pentru societățile de asigurare care au cele mai multe înregistrări, este prezentată în tabelul nr. 15 de mai jos.

Tabel nr. 15: Analiza numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic la A.S.F. pentru societățile de asigurare cu cele mai multe petiții și informări de neconformitate în trimestrul II 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 Trim. II 2020	**Număr contracte în vigoare la 30.06.2020	***Număr dosare de daună avizate în Trim. II 2020	Numărul petițiilor și al informărilor de neconformitate analizate în mod unic în Trim. II 2020	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în Trim. II 2020 în numărul total al contractelor societății în vigoare la data de 30.06.2020	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în Trim. II 2020 în numărul dosarelor de daună avizate în Trim. II 2020 (%)	Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic, soluționate favorabil	Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic / Număr daune avizate (%)	Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic, soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic, soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate / Număr daune avizate (%)
1	Euroins S.A.	11,57%	3.197.292	21.870	4.834	0,15%	22,10%	2.592	11,85%	2.242	10,25%
2	City Insurance S.A.	20,47%	3.011.618	35.552	2.980	0,10%	8,38%	2.036	5,73%	944	2,66%
3	Omniasig VIG S.A.	11,54%	1.280.625	30.679	220	0,02%	0,72%	70	0,23%	150	0,49%
4	Asirom VIG S.A.	5,30%	852.028	16.977	77	0,01%	0,45%	31	0,18%	46	0,27%
5	Allianz -Țiriac S.A.	10,92%	2.344.931	63.913	79	0,00%	0,12%	32	0,05%	47	0,07%
6	Groupama S.A.	10,12%	740.977	23.685	71	0,01%	0,30%	27	0,11%	44	0,19%
7	Grawe România S.A.	1,67%	288.220	5.031	49	0,02%	0,97%	12	0,24%	37	0,74%
8	Generali România S.A.	5,09%	609.000	9.876	27	0,00%	0,27%	9	0,09%	18	0,18%
9	Uniqa Asigurări S.A.	3,46%	296.737	8.949	24	0,01%	0,27%	5	0,06%	19	0,21%
10	Alte societăți /intermediari	19,87%	3.175.327	52.878	183	0,01%	0,35%	81	0,15%	102	0,19%
	TOTAL	100,00%	15.796.755	269.410	8.544	0,05%	3,17%	4.895	1,82%	3.649	1,35%

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 91,46% din petițiile și informările de neconformitate analizate în mod unic înregistrează și cele mai mari valori ale indicatorilor analizați, și anume:

- **Euroins SA** a înregistrat o cotă de piață de 11,57% și cele mai multe petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în trimestrul II al anului 2020, respectiv 4.834 (56,58% 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 (0,15%).*
 - *Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic /Total număr daune avizate (22,10%),*
 - *Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic soluționate favorabil /Total număr daune avizate (11,85%),*
 - *Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic constatate ca neîntemeiate /Total număr daune avizate (10,25%)*
- **City Insurance SA** a înregistrat cea mai mare cotă de piață (20,47%), se clasează pe locul al doilea din punct de vedere al numărului de petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în trimestrul II al anului 2020, cu 2.980 (reprezentând 34,88% 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 (0,10%),*
 - *Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic /Total număr daune avizate (8,38%),*
 - *Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic soluționate favorabil /Total număr daune avizate (5,73%);*
 - *Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic constatate ca neîntemeiate /Total număr daune avizate (2,66%).*

Celelalte societăți de asigurare analizate au valori sub 0,02% pentru indicatorul *Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic /Total număr contracte în vigoare* și sub 1% pentru ceilalți trei indicatori calculați.

Aspecte identificate din activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor în trimestrul II 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 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, 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 asiguratorii autorizați să practice acest tip de asigurare.

Pentru trimestrul II al anului 2020 au fost transmise Sectorului Asigurări - Reasigurări informări pentru un număr de 2.981 aspecte neconforme identificate în activitatea de soluționare a petițiilor, din care 98,89% s-au referit la Euroins S.A. și City Insurance S.A., repartizarea pe societăți de asigurare fiind prezentată în tabelul nr. 16 de mai jos:

Tabel nr. 16: Deficiențele identificate în trimestrul II 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	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	Alte aspecte identificate	Total
1	Allianz - Tiriac S.A.	1				1					2
2	Asirom VIG SA	9	1			3	1				14
3	City Insurance SA	979		14		10	1			19	1.023
4	Euroins România SA	1.409	16	55	86	78	92	2		187	1.925
5	Grawe România SA	1		3							4
6	Groupama SA	1									1
7	Omniasig VIG SA	2				2	1			1	6
8	Generali România SA	2									2
9	Watford ICE								1	2	3
10	B.A.A.R.	1									1
	Total	2.405	17	72	86	94	95	2	1	209	2.981

3. Piața pensiilor private

În trimestrul II al anului 2020 pentru piața pensiilor private s-au înregistrat **158 petiții**, în scădere cu **49,84%** față de numărul petițiilor înregistrate în trimestrul I al anului 2020:

- **149 petiții** au fost instrumentate/soluționate în mod **unic pe petent**, în scădere cu 48,44% față de trimestrul I al anului 2020;
- **9 petiții** au fost **conexate sau clasate**, conform prevederilor Ordonanței nr. 27/2002 și procedurilor interne A.S.F..

Tabel nr. 17: Numărul total al petițiilor înregistrat la A.S.F. pentru piața pensiilor private în trimestrul II al anului 2020, comparativ cu numărul total înregistrat în trimestrul I al anului 2020, cu evidențierea acestora pe categorii de petiții

Nr. crt.	Categorii de petiții	Numărul total al petițiilor înregistrat în Trim. I 2020	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrat în Trim. I 2020 (%)	Numărul total al petițiilor înregistrat în Trim. II 2020	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrat în Trim. II 2020 (%)	Creșterea / Scăderea numărului total al petițiilor în Trim. II 2020 față de numărul total al petițiilor din Trim. I 2020 (%)
1	Petiții înregistrate în mod unic pe petent	289	91,75%	149	94,30%	-48,44%
2	Petiții conexate/clasate, conform OG 27/2002 și procedurilor interne	26	8,25%	9	5,70%	-65,38%
	Total Petiții	315	100,00%	158	100,00%	-49,84%

Din punct de vedere al provenienței petițiilor înregistrate la A.S.F. în trimestrul II al anului 2020 pentru piața pensiilor private, se constată că 94,30% dintre acestea au fost transmise de către petenți – în nume propriu, 5,70% fiind transmise de alte entități.

Situația numărului de petiții înregistrate în trimestrul II al anului 2020 pentru piața pensiilor private, în funcție de proveniența petițiilor, este prezentată în tabelul nr. 18 de mai jos:

Tabel nr. 18.: Repartizarea numărului total al petițiilor pentru piața pensiilor private înregistrat în trimestrul II al anului 2020, în funcție de proveniența petițiilor

Nr. crt.	Proveniența petițiilor	Numărul total al petițiilor înregistrat în Trim. II 2020	Ponderea numărului petițiilor transmise de o anumită entitate în numărul total al petițiilor înregistrat în Trim. II 2020 (%)
1	Petiții transmise de petenți în nume propriu	149	94,30%
2	Petiții transmise prin alte entități	9	5,70%
	Total	158	100,00%

Analiza petițiilor unice înregistrate la A.S.F.

Din numărul total de 149 petiții unice înregistrate și analizate în trimestrul II al anului 2020, petițiile simple au reprezentat 81,88%, prin acestea fiind solicitate informații, atât de ordin general, cât și individuale pe caz și persoană, iar 18,12% au reprezentat petiții complexe, care au necesitat instrumentare în vederea rezolvării aspectelor semnalate.

În tabelul nr. 19 este prezentată situația numărului petițiilor unice înregistrate la A.S.F. în trimestrul II al anului 2020 pentru piața pensiilor private, comparativ cu trimestrul I al anului 2020, în funcție de complexitatea petițiilor.

Tabel nr. 19: Clasificarea petițiilor unice înregistrate în trimestrul II al anului 2020 pentru piața pensiilor private, prezentată comparativ cu trimestrul I al anului 2020, funcție de complexitatea acestora.

Nr. crt.	Tipuri de petiții în funcție de complexitate	Număr petiții unice înregistrat în Trim. I 2020	Ponderea numărului petițiilor unice, funcție de complexitate în numărul total de petiții analizate în Trim. I 2020 (%)	Număr petiții unice înregistrat în Trim. II 2020	Ponderea numărului petițiilor unice, funcție de complexitate în numărul total de petiții analizate în Trim. II 2020 (%)
1	Petițiile complexe, care au necesitat instrumentare	34	11,76%	27	18,12%
2	Petiții simple (solicitări de informații, redirectionări)	255	88,24%	122	81,88%
	TOTAL	289	100,00%	149	100,00%

În ceea ce privește **tipul fondului de pensii** la care se face referire în petiții, se constată că în trimestrul II al anului 2020 au fost înregistrate **125 petiții** (83,89%) pentru fonduri de pensii administrate privat (**Pilonul II**), în scădere cu 47,92% față de trimestrul I al anului 2020, în timp ce petițiile transmise de către participanții care au aderat la un la un fond de pensii facultativ (**Pilonul III**) au reprezentat 1,34% din total, în creștere cu 100% față de trimestrul I al anului 2020. Diferența, de 14,77%, reprezintă petiții care vizează alte aspecte, fără a face referire, în mod expres, la un anumit fond de pensii.

În tabelul nr. 20 este prezentată situația comparativă a numărului de petiții unice înregistrate în trimestrul II al anului 2020 pentru piața pensiilor private față de trimestrul I al anului 2020, în funcție de tipul fondului de pensii la care se face referire.

Tabel nr. 20: Tipul fondului de pensii la care fac referire petițiile unice înregistrate la A.S.F. în trimestrul II al anului 2020 pentru piața pensiilor private comparativ cu trimestrul I al anului 2020.

Nr. crt.	Tipul fondului de pensii	Număr petiții unice înregistrat în Trim. I 2020	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe un anumit tip de fond de pensii în numărul total de petiții analizate în Trim. I 2020 (%)	Număr petiții unice înregistrate în Trim. II 2020	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe un anumit tip de fond de pensii în numărul total de petiții analizate în Trim. II 2020 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor înregistrate pe un anumit tip de pensii în Trim. II 2020 față de Trim. I 2020 (%)
1	Fond pensii administrate privat - Pilon II	240	83,04%	125	83,89%	-47,92%
2	Fond pensii facultative - Pilon III	1	0,35%	2	1,34%	100,00%
3	Petiții care nu vizează niciun fond de pensii	48	16,61%	22	14,77%	-54,17%
	Total	289	100,00%	149	100,00%	-48,44%

Modalitatea de soluționare a petițiilor

Din totalul petițiilor analizate în mod unic, **134 petiții** (89,93%) au fost soluționate **favorabil** - la acestea s-au putut determina soluții favorabile, întemeiate legal. Pentru acestea, Direcția Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară – Serviciul Petiții a avut temei cadrul normativ corespunzător rezolvării solicitărilor petenților, realizând demersurile legale în acest sens.

Au fost constatate ca neîntemeiat formulate sau soluționate nefavorabile 15 petiții.

Tabel nr. 21: Modalitatea de soluționare a petițiilor unice înregistrate la A.S.F. în trimestrul II al anului 2020 pentru piața pensiilor private comparativ cu trimestrul I al anului 2020.

Nr. crt.	Tipuri de petiții în funcție de modalitatea de soluționare	Număr petiții unice înregistrat în Trim. I 2020	Ponderea numărului petițiilor soluționate într-un anumit mod în numărul total de petiții înregistrat în Trim. I 2020 (%)	Număr petiții unice înregistrat în Trim. II 2020	Ponderea numărului petițiilor soluționate într-un anumit mod în numărul total de petiții înregistrat în Trim. II 2020 (%)
1	Petiții soluționate favorabil	276	95,50%	134	89,93%
2	Petiții soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	13	4,50%	15	10,07%
	TOTAL	289	100,00%	149	100,00%

În trimestrul II 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 trimestrul II al anului 2020, pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare s-au primit în total **32 petiții**, în **scădere cu 30,43%** față de numărul petițiilor înregistrate în trimestrul I al anului 2020:

- **22 petiții** au fost soluționate **în mod unic pe petent**, în scădere cu 29,03% față de trimestrul I al anului 2020;
- **10 petiții** au fost **conexate sau clasate**, în conformitate cu prevederile OG nr. 27/2002 și procedurile interne A.S.F.

Tabel nr. 22: Numărul total al petițiilor înregistrat la A.S.F. pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare în trimestrul II al anului 2020, comparativ cu numărul total al petițiilor înregistrat în trimestrul I al anului 2020, cu evidențierea acestora pe categorii de petiții

Nr. crt.	Categorii de petiții	Numărul total al petițiilor înregistrat în Trim. I 2020	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrat în Trim. I 2020 (%)	Numărul total al petițiilor înregistrat în Trim. II 2020	Ponderea numărului petițiilor înregistrate pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrat în Trim. II 2020 (%)	Creșterea / Scăderea procentuală a numărului petițiilor înregistrat în Trim. II 2020 față de numărul petițiilor înregistrat în Trim. I 2020 (%)
1	Petiții analizate în mod unic pe petent	31	67.39%	22	68.75%	-29.03%
2	Petiții conexate /clasate, conform OG 27/2002 și procedurilor interne	15	32.61%	10	31.25%	-33.33%
	Total Petiții	46	100.00%	32	100.00%	-30.43%

Din punct de vedere al provenienței petițiilor înregistrate la A.S.F. în trimestrul II al anului 2020 pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare, se constată că 84,38% dintre acestea au fost transmise de către petenți- în nume propriu, restul de 15,62% fiind transmise prin împuterniciți, cabinete de avocatură, așa cum este prezentat în tabelul 23.

Tabel nr. 23: Repartizarea numărului total al petițiilor înregistrat pe piața instrumentelor și investițiilor financiare, în trimestrul II al anului 2020, în funcție de proveniența petițiilor

Nr. crt.	Proveniența petițiilor	Numărul total al petițiilor înregistrat în Trim. II 2020	Ponderea numărului petițiilor transmise de o anumită entitate din numărul total al petițiilor înregistrat în Trim. II 2020 (%)
1	Petiții transmise de petenți în nume propriu	27	84,38%
2	Petiții transmise prin împuterniciți, cabinete de avocatură	5	15,62%
	Total	32	100,00%

Analiza petițiilor unice înregistrate la A.S.F.

Repartiția petițiilor unice pe **tipuri de entități reclamate** arată că 36,36% dintre petițiile din trimestrul II al anului 2020 au fost înregistrate pentru emitenți, 4,55% au fost înregistrate pentru entități neautorizate, 4,55% au fost înregistrate pentru societăți de administrare a investițiilor, 54,54% fiind înregistrate pentru alte entități, situație evidențiată în tabelul nr. 24 de mai jos:

Tabel nr. 24: Numărul petițiilor unice înregistrat la A.S.F. pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare în trimestrul II al anului 2020, comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrat în trimestrul I al anului 2020, cu evidențierea acestora pe tipurile de entități reclamate

Nr. crt.	Tipuri de Entități	Număr petiții unice înregistrat în Trim. I 2020	Ponderea numărului petițiilor unice în funcție de Entitatea reclamată în numărul total al petițiilor unice în Trim. I 2020 (%)	Număr petiții unice înregistrat în Trim. II 2020	Ponderea numărului petițiilor unice în funcție de Entitatea reclamată în numărul total al petițiilor unice în Trim. II 2020 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor unice pentru o anumită entitate în Trim. II 2020 față de Trim. I 2020 (%)
1	Emitenți	3	9,68%	8	36,36%	166,67%
2	Societate de administrare a investițiilor	4	12,90%	1	4,55%	-75,00%
3	Societate de servicii de investiții financiare	2	6,45%	0	0,00%	-100,00%
4	Servicii entități neautorizate	4	12,90%	1	4,55%	-75,00%
5	Altele	18	58,07%	12	54,54%	-33,33%
	Total	31	100,00%	22	100,00%	-29,03%

În ceea ce privește **tipurile de operațiuni reclamate** de către petenți în trimestrul II al anului 2020, s-a constatat că cele mai multe petiții au vizat solicitările de informații diverse (63,63%), urmate de solicitările de informații referitoare la piața Forex, respectiv referitor la servicii prestate de entități neautorizate (18,18%).

Încadrarea petițiilor primite pe "Tipuri de operațiuni" este prezentată în tabelul nr. 25 de mai jos.

Tabel nr. 25: Numărul petițiilor unice înregistrat la A.S.F. în trimestrul II al anului 2020 pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare comparativ cu numărul petițiilor unice înregistrat în trimestrul I al anului 2020, cu evidențierea acestora pe tipurile de operațiuni reclamate

Nr. crt.	Tipuri de Operațiuni	Număr petiții unice înregistrat în Trim. I 2020	Ponderea numărului petițiilor unice funcție de Tipul Operațiunii în numărul total al petițiilor unice în Trim. I 2020 (%)	Număr petiții unice înregistrat în Trim. II 2020	Ponderea numărului petițiilor unice funcție de Tipul Operațiunii în numărul total al petițiilor unice în Trim. II 2020 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor unice înregistrat în Trim. II 2020 față de Trim. I 2020 (%)
1	Conduită SSIF / firme de investiții	3	9,68%	0	0,00%	-100,00%
2	Convocare și desfășurare AGA	1	3,23%	0	0,00%	-100,00%
3	Respectare drepturi acționari	2	6,45%	1	4,55%	-50,00%
4	Verificare dețineri acțiuni/plată dividend	5	16,13%	2	9,09%	-60,00%
5	Activități Societăți administrare investiții / Fonduri de investiții	2	6,45%	1	4,55%	-50,00%
6	Forex, servicii prestate de entități neautorizate	3	9,68%	4	18,18%	33,33%
7	Diverse (inclusiv propuneri)	15	48,38%	14	63,63%	-6,67%
	Total	31	100,00%	22	100,00%	-29,03%

Modalitatea de soluționare a petițiilor

Din totalul petițiilor analizate în mod unic, **17 petiții (77,27%) au fost soluționate favorabil** - la acestea s-au putut determina soluții favorabile, întemeiate legal. Pentru acestea, Direcția Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară – Serviciul Petiții a avut temei cadrul normativ corespunzător rezolvării aspectelor reclamate de petenți, realizând demersurile legale în acest sens.

Au fost constatate ca neîntemeiat formulate sau soluționate nefavorabil 5 petiții.

Tabel nr. 26: Modalitatea de soluționare a petițiilor unice înregistrate la A.S.F. în trimestrul II al anului 2020 pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare comparativ cu trimestrul I al anului 2020.

Nr. crt.	Tipuri de petiții în funcție de modalitatea de soluționare	Numărul total al petițiilor unice înregistrat în Trim. I 2020	Ponderea numărului petițiilor unice soluționate într-un anumit mod în numărul total al petițiilor analizate (%)	Numărul total al petițiilor unice înregistrat în Trim. II 2020	Ponderea numărului petițiilor unice soluționate într-un anumit mod în numărul total al petițiilor unice analizate (%)
1	Petiții finalizate favorabil	21	67,74%	17	77,27%
2	Petiții soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	10	32,26%	5	22,73%
	TOTAL	31	100,00%	22	100,00%

Aspecte identificate în activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor aferente pieței instrumentelor și investițiilor financiare în trimestrul II 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 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 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.