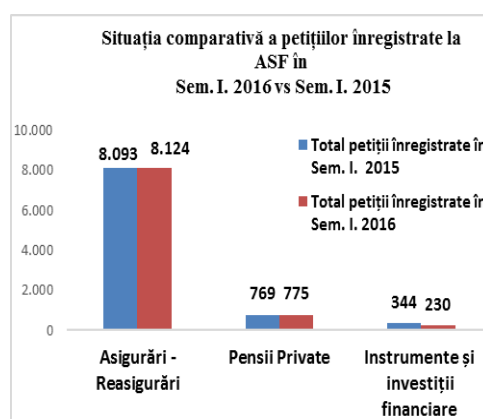


## Situția petițiilor înregistrate la ASF în semestrul I 2016

În primul semestru din 2016, în cadrul Direcției Protecția Consumatorilor s-a înregistrat un număr total de 9.129 petiții, în scădere cu 0,84% față de sem. I. 2015.

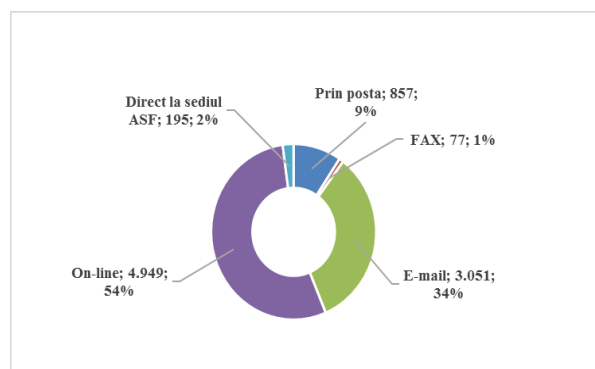
Situția comparativă a numărului de petiții din cadrul celor trei piețe supravegheate este prezentată în tabelul și graficul de mai jos:

Nr. crt.	Piața de activitate	Total petiții înregistrate în sem. I. 2015	% din Total petiții în sem. I. 2015	Total petiții înregistrate în sem. I. 2016	% din Total petiții în sem. I. 2016	Creștere / Scădere în sem. I. 2016 față de sem. I. 2015
	Asigurări - Reasigurări	8.093	87,91%	8.124	88,99%	0,38%
2	Pensii Private	769	8,35%	775	8,49%	0,78%
3	Instrumente și investiții financiare	344	3,74%	230	2,52%	-33,14%
	<b>Total</b>	<b>9.206</b>	<b>100,00%</b>	<b>9.129</b>	<b>100,00%</b>	<b>-0,84%</b>



În ceea ce privește canalul de primire al pețiilor la ASF, peste 54% dintre petiții au fost primite on-line, 33% s-au primit prin e-mail și doar un procent de 9% s-au primit prin poștă, așa cum este prezentat în tabelul și graficul de mai jos:

Canal de primire	Piața asigurărilor - reasigurărilor	Piața pensiilor private	Piața instrumentelor și investițiilor financiare	TOTAL	% din TOTAL Sem. I. 2016
Prin posta	704	101	52	857	9%
FAX	50	11	16	77	1%
E-mail	2.248	663	140	3.051	33%
On-line	4.949	0	0	4.949	54%
Direct la sediul ASF	173	0	22	195	2%
<b>TOTAL Sem. I. 2016</b>	<b>8.124</b>	<b>775</b>	<b>230</b>	<b>9.129</b>	<b>100%</b>



### **1. Piața asigurărilor – reasigurărilor**

În semestrul I. 2016, pentru piața asigurărilor – reasigurărilor s-a primit în total un număr de 8.124, în creștere cu 0,38% față de sem. I. 2015.

Din cele 8.124 petiții, au fost înregistrate în mod unic pe petent, analizate și soluționate 4.960 petiții cu petent unic, în scădere cu 2,75% față de sem. I. 2015.

Au fost analizate separat un număr de 728 solicitări de informații, care au vizat, în principal: aspecte legate de legislația aplicabilă anumitor produse de asigurare, demersurile care trebuie

întreprinse în vederea avizării și deschiderii unor dosare de daună, modalitățile de stabilire a valorilor de răscumpărare în cazul asigurărilor de viață etc..

Restul petițiilor au avut ca obiect:

- reveniri/completări la petiții deja analizate (38);
- solicitări referitoare la obiectul de activitate al altor direcții de specialitate din cadrul ASF și care au fost predate acestora (18);
- solicitări care nu intră în sfera de competență a ASF (706) – urmare retragerii autorizațiilor de funcționare ale societăților Astra SA, Forte Asigurări SA și Carpatica Asig SA, un număr de 536 petenți au fost îndrumați să se adreseze Fondului de Garantare a Asiguraților (FGA);
- petiții clasate în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 27/2002 și procedurile interne (1.674), reprezentând:
  - reclamații dublate – cazul în care petiționarul adresează mai multe petiții, sesizând aceeași problemă sau cazul în care, după trimiterea răspunsului, se primește o nouă petiție cu același conținut – 1.078 (64,40% din totalul celor clasate);
  - petiții anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului – 81 (4,84%);
  - petiții în care petiționarul nu are nicio calitate în dosarul de daună în speță – 202 (12,07%)
  - reclamații retrase - 143 (8,54%);
  - petițiile care nu sunt adresate direct A.S.F (spre știință) - 170 (10,16%).

Din analiza datelor raportate de către societățile de asigurare la ASF se constată că **cele 4.960 petiții**, analizate și soluționate în mod unic pe petent, reprezintă **1,07% din numărul total de daune avizate** de către asigurați și **0,035% din numărul total al contractelor de asigurare** aflate în vigoare la sfârșitul sem. I. 2016.

#### *Nemulțumirile exprimate de către petenți*

Aspectul cel mai des reclamat de către petenți în sem. I. 2016 a fost **neplata/plata parțială a despăgubirilor/valorilor** de răscumpărare solicitate de către asigurați/păgubiți, în 4.023 de cazuri, acestea reprezentând un procent de **81,11% din total**. Printre alte aspecte sesizate s-au numărat și solicitări de recalculare a valorii despăgubirilor, respectiv nerespectarea condițiilor contractuale / Normelor RCA.

#### *Structura petițiilor în funcție de clasa de asigurare*

În semestrul I. 2016, cea mai mare pondere o dețin petițiile înregistrate pe **clasa asigurărilor generale, cu un număr de 4.839**, reprezentând **97,56%** din total, în **scădere** cu **3,43%** față de aceeași perioadă a anului 2015.

În cadrul categoriei **asigurărilor generale**, ponderea importantă o dețin petițiile înregistrate pe **clasa asigurărilor obligatorii de răspundere civilă auto RCA și Carte verde, cu un număr de 3.835**, reprezentând **77,32% din totalul perioadei analizate**, în creștere cu 4,04% față de aceeași perioadă a anului 2015.

		Petiții înregistrate în Sem. I 2015	% din Total Asigurări (I+II) în sem. I 2015	Petiții înregistrate în sem. I 2016	% din Total Asigurări (I+II) în Sem. I 2016	Creștere / Scădere % în Sem. I 2016 față de sem. I 2015
<b>I.</b>	<b>Asigurări generale (1+2+3+4)</b>	<b>5.011</b>	98,25%	<b>4.839</b>	<b>97,56%</b>	<b>-3,43%</b>
1	Asigurări tip CASCO	964	18,90%	769	15,50%	-20,23%
2	Asigurări obligatorii RCA și Carte verde	3.686	72,27%	3.835	77,32%	4,04%
3	Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	260	5,10%	153	3,08%	-41,15%
4	Alte forme de asigurări generale	101	1,98%	82	1,65%	-18,81%
<b>II.</b>	<b>Asigurări de viață</b>	<b>89</b>	<b>1,75%</b>	<b>121</b>	<b>2,44%</b>	<b>35,96%</b>
	<b>Total asigurări generale și de viață (I. + II.)</b>	<b>5.100</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.960</b>	<b>100,00%</b>	<b>-2,75%</b>

Cele 3.835 petiții înregistrate și soluționate în sem. I. 2016 reprezintă aproximativ 0,076% din numărul contractelor RCA încheiate (5.040.030) și, respectiv 2,67% din numărul dosarelor de daună RCA deschise în acest semestru (143.430), conform datelor raportate de către asigurători la ASF.

Pe clasa **asigurărilor facultative casco** s-au înregistrat 769 petiții în sem. I. 2016, în scădere cu 20,23% față în sem. I. 2015, în timp ce pe **clasa asigurărilor de incendii și alte daune la proprietăți** s-a înregistrat o scădere cu 41,15% în sem. I. 2016. Pe **clasa asigurărilor de viață** au fost înregistrate 121 petiții (reprezentând 2,44% din total), în creștere cu 35,96% față de sem. I. 2015 .

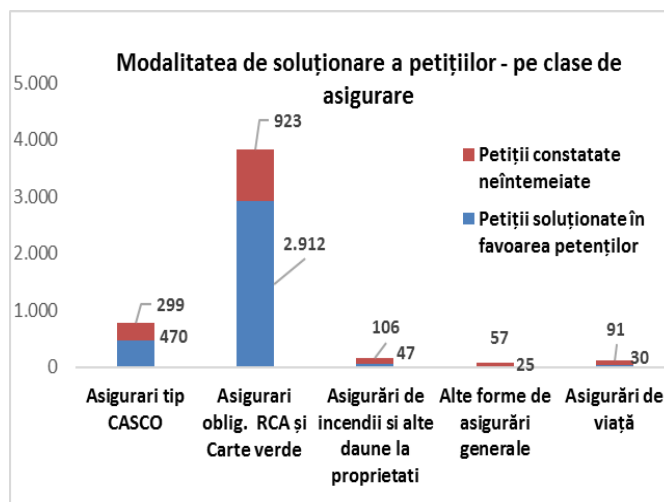
#### ***Modalitatea de finalizare a petițiilor***

Din cele 4.960 petiții, un număr de **3.484**, reprezentând **70,24%** din totalul sem.I. 2016, au fost finalizate **în favoarea petenților - la aceste petiții s-au putut determina soluții favorabile, întemeiate legal și la care DPC a avut cadrul normativ corespunzător rezolvării disputei dintre părți**. Dintre petițiile finalizate în favoarea petenților, 69,12% au fost finalizate prin plata despăgubirilor solicitate de către petenți, în dosarele de daună deschise, restul petițiilor având ca obiect solicitări de natură procedurală, necuantificabile material (deschidere dosar de daună, reconstatare, transmitere accept de plată către unitatea reparatoare, recalculare valoare despăgubire, etc.).

Petițiile constatate ca **neîntemeiat formulate** (în număr de **1.476**) sau **asupra cărora ASF nu are capacitatea de intervenție în aplicarea legislației actuale, au avut ca principale cauze, următoarele:** concluziile investigațiilor proprii ale asiguratorilor și/sau ale expertizelor tehnice efectuate care nu au confirmat dinamica accidentelor declarată de părți (domeniu în care ASF nu poate interveni în interpretare, fiind apanajul clarificării doar la nivelul instanțelor de judecată sau al Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nebanca (SAL-Fin), care, din data de 19.07.2016, funcționează cu scopul de a soluționa disputele/litigiile care pot apărea între consumatorii persoane fizice și entitățile supravegheate de către ASF); pretenții care excedează cadrul legal/contractual: repere neconstatate în procesele verbale de constatare a avariilor, reparații efectuate în unități neautorizate RAR pentru marca și modelul vehiculului respectiv, avarii preexistente.

### Modalitatea de finalizare a petițiilor raportată la clasa de asigurare

Pentru clasa asigurărilor generale, 3.454 petiții (71,38% din total de 4.839) au fost soluționate în favoarea petenților.



Pe clasa asigurărilor obligatorii auto, au fost soluționate în favoarea petenților un număr de 2.912 petiții (75,93% din totalul de 3.835 înregistrat pe această clasă).

Pe clasa asigurărilor facultative casco au fost soluționate în favoarea petenților un număr de 470 petiții (61,12% din totalul clasei).

Pentru clasa asigurărilor de incendii și alte daune la proprietăți, un număr de 47 petiții (30,72% din totalul pe această clasă) au fost soluționate în favoarea petenților.

### Structura petițiilor în funcție de entitatea reclamată

Din datele înregistrate reiese că 99,15% din petiții au fost îndreptate împotriva societăților de asigurare și un procent de 0,85% au fost înregistrate împotriva brokerilor de asigurare.

Analizând tabelul de mai jos, rezultă că cele mai multe nemulțumiri ale petenților au fost constatate pentru societatea City Insurance SA, pentru care s-au primit 1.877 petiții, ~38% din totalul analizat și instrumentat la Direcția Protecția Consumatorilor – Serviciul Petiții. Următoarele clasate sunt două societăți de asigurare cu un număr aproximativ egal de petiții, respectiv Asirom VIG SA (704) și Carpatica Asig SA (703).

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

Nr. crt.	Societate / Broker de Asigurare	Petiții înregistrate în sem. I 2015	% din Total sem. I. 2015	Petiții înregistrate în sem. I 2016	% din Total sem. I 2016	Creștere / Scădere % în sem. I 2016 față de sem. I 2015
1	City Insurance SA	707	13,86%	1.877	37,84%	165,49%
2	Asirom SA	558	10,94%	704	14,19%	26,16%
3	Carpatica Asig SA	483	9,47%	703	14,17%	45,55%
4	Euroins SA	905	17,75%	523	10,54%	-42,21%
5	Omniasig VIG SA	378	7,41%	243	4,90%	-35,71%
6	Forte Asigurari SA	3	0,06%	208	4,19%	6833,33%
7	Allianz –Tiriac SA	215	4,22%	154	3,10%	-28,37%
8	Uniqa Asigurari SA	253	4,96%	151	3,04%	-40,32%
9	Groupama SA	135	2,65%	96	1,94%	-28,89%
10	Generali Romania SA	118	2,31%	77	1,55%	-34,75%
	Alte societati / brokeri de asigurare	1.345	26,37%	224	4,52%	-83,35%
	<b>TOTAL</b>	<b>5.100</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.960</b>	<b>100,00%</b>	<b>-2,75%</b>

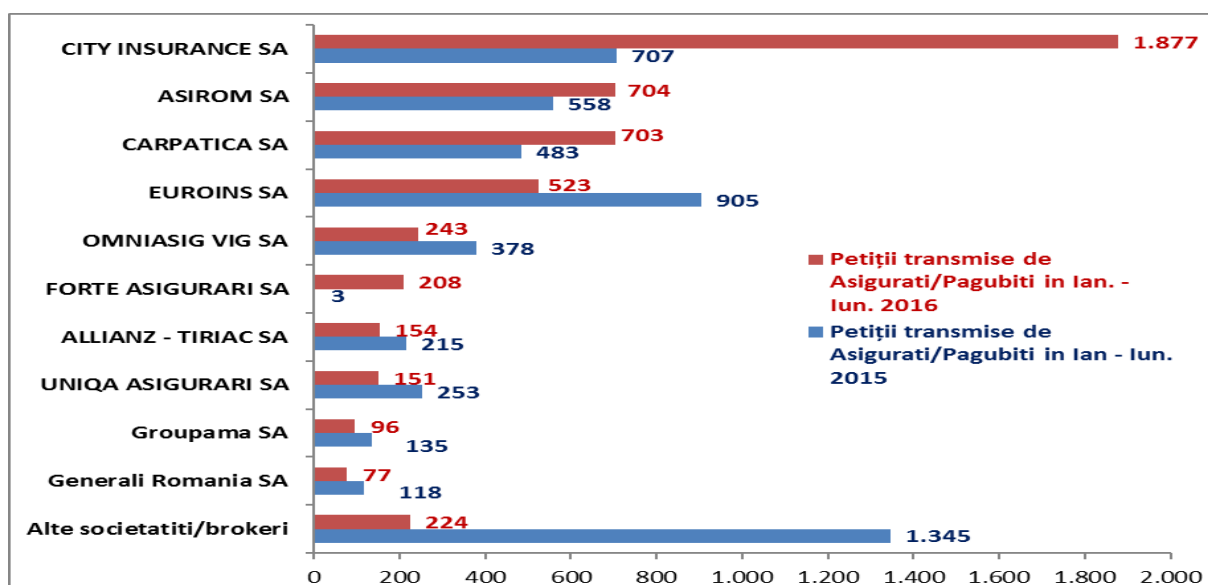
Din analiza petițiilor primite pentru primele zece societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la ASF, reiese faptul că patru societăți de asigurare au înregistrat creșteri ale petițiilor în perioada analizată. Cea mai mare creștere s-a constatat la societatea Forte

**Asigurări SA**, care a înregistrat cu **6833%** mai multe petiții unice în Sem. I. 2016 față de Sem. I. 2015.

**Creșteri** ale petițiilor au fost constatate și pentru City Insurance SA (+165,49%), Carpatica Asig SA (+45,55%) și Asiom VIG SA (+26,16%).

Celelalte societăți de asigurare au înregistrat **scăderi** ale numărului de petiții în sem. I. 2016 față de sem. I. 2015, și anume: Euroins SA (-42,21%), Uniqa Asigurări SA (-40,32%), Omniasig VIG SA (-35,71%), Generali România SA (-34,75%), Groupama SA (-28,89%) și Allianz-Țiriac SA (-28,37%).

**Pragul de 10%** din totalul petițiilor cu petent unic înregistrate la ASF în sem. I. 2016 a fost depășit de patru societăți de asigurare, care au totalizat **76,74%** dintre petiții, și anume: City Insurance SA - 37,84% (1.877), Asiom VIG SA - 14,19% (704), Carpatica Asig SA - 14,17% (703) și Euroins SA - 10,54% (523), așa cum se constată în graficul de mai jos:



Urmare activității de analiză și soluționare a petițiilor primite la ASF, s-a realizat un procent de **peste 50% al petițiilor finalizate în favoarea petenților** pentru următoarele societăți de asigurare: City Insurance SA (88,65%), Forte Asigurări SA (80,77%), Carpatica Asig SA (75,53%), Asiom VIG SA (71,16%), Uniqa Asigurări SA (50,99%) și Euroins SA (50,10%).

### ***Analiza petițiilor înregistrate la ASF pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții în sem. I. 2016***

a) Analiza efectuată în raport cu **numărul contractelor în derulare și numărul daunelor avizate**, este prezentată în tabelul de mai jos:

Analiza numărului de petiții înregistrate la ASF pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții în sem. I. 2016, efectuată în raport cu **numărul contractelor în derulare și numărul daunelor avizate** evidențiază următoarele:

- trei societăți de asigurare dețin primele trei locuri în clasificarea a doi indicatori, și anume:

- raportarea **petițiilor totale** transmise de asigurați/păgubiți la **numărul contractelor în derulare**: Forte Asigurări SA deține primul loc, cu un procent de 1,83%, urmată de City Insurance SA (0,146%), Asirom VIG SA (0,058%), Carpatica Asig SA (0,054%) și Euroins SA (0,035%);
- raportarea **petițiilor totale** transmise de asigurați/păgubiți la **numărul daunelor avizate**: Forte Asigurări SA deține primul loc, cu 23,80%, urmată de City Insurance SA (5,75%), Asirom VIG SA (3,56%), Carpatica Asig SA (2,35%) și Euroins SA (1,48%)
- raportarea **petițiilor finalizate în favoarea petenților** la **numărul daunelor avizate arată** că primul loc este deținut de City Insurance, cu 5,09%, urmată de Forte Asigurări SA (4,58%), Asirom VIG SA (2,54%), Carpatica Asig SA (1,77%) și Euroins SA (0,74%);
- raportarea **petițiilor constatate ca neîntemeiat formulate** la **numărul daunelor avizate** arată că primul loc este deținut de Forte Asigurări SA, cu 19,22%, urmată de Asirom VIG SA (1,03%), Euroins SA, cu 0,74%, City Insurance SA, cu 0,65% și Carpatica Asig SA (0,57%)

#### Aspecte calitative identificate în perioada analizată

În scopul remedierii deficiențelor/practicilor constatate din activitatea de soluționare a petițiilor, **Serviciul Petiții** din cadrul **Direcției Protecția Consumatorilor** a întreprins următoarele **măsuri**:

- a convocat la sediul A.S.F. asiguratorii în cazuri în care au existat divergențe de opinie asupra soluțiilor adoptate în diverse spețe;
- au fost întocmite note și informări către sectorul responsabil de activitatea de asigurare privind deficiențele/practicile constatate în activitatea entităților, cu propuneri de efectuare a unor controale inopinate la societățile respective;
- informările Direcției Protecția Consumatorilor referitoare la deficiențele constatate în activitatea de soluționare a petițiilor cu privire la activitatea societăților **CARPATICA ASIG SA** și **FORTE Asigurări-Reasigurări SA**, respectiv nerespectarea termenelor legale de plată a despăgubirilor și soluționarea cu mare întârziere a dosarelor de daună, **au fost aduse la cunoștința SAR și a conducerii ASF în vederea adoptării deciziilor corespunzătoare aferente pentru** cele două societăți de asigurare;
- informările Direcției Protecția Consumatorilor **transmise SAR și Consiliul ASF**, referitoare la deficiențele constatate în activitatea de soluționare a petițiilor cu privire la activitatea societăților activitatea **SC CITY Insurance SA** și **SC ASIROM VIG SA**, au determinat demararea unor controale inopinate la aceste societăți, acestea fiind în curs de desfășurare;
- au fost formulate recomandări entităților reclamate în ceea ce privește reanalizarea condițiilor de asigurare, în scopul evitării încălcării/limitării drepturilor asiguraților;
- s-a recomandat entităților depunerea de plângeri penale în toate cazurile în care s-a constatat utilizarea de polițe RCA false;
- au fost promovate propuneri de modificare a unor acte normative;

- Direcția Protecția Consumatorilor, prin intermediul Serviciului Petiții, a facilitat întâlniri ale consumatorilor cu entitățile reclamate, în scopul rezolvării pe cale amiabilă a divergențelor existente.

### *Analiza raportărilor "Situția Petițiilor" transmise la ASF în baza Normei nr. 24/2014*

**Din analiza raportărilor "Situția Petițiilor" transmise la ASF în baza Normei nr. 24/2014** privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea asiguratorilor și brokerilor de asigurare, reiese că, în sem. I 2016 a fost raportat de către societățile de asigurare un număr total de 5.849 petiții, în scădere cu 22% față de sem. I. 2015, când au fost raportate 7.519 petiții.

Din totalul petițiilor raportate de către asiguratorii în sem. I. 2016, un procent de 22% au fost primite direct la societățile de asigurare, iar 78% au fost transmise prin intermediul ASF.

Brokerii de asigurare au raportat un număr de 103 petiții, conform Normei nr.24/2014, din acestea, 43% au fost primite direct la brokeri, iar 57% au fost transmise prin intermediul ASF.

## **2. Piața pensiilor private**

**În semestrul I. 2016**, pentru piața pensiilor private s-a înregistrat în **total un număr de 775 petiții**, în creștere cu 0,78% față de sem. I. 2015. Dintre acestea, un număr de 14 petiții au fost clasate, potrivit prevederilor O.G. nr. 27/2002 și procedurilor interne.

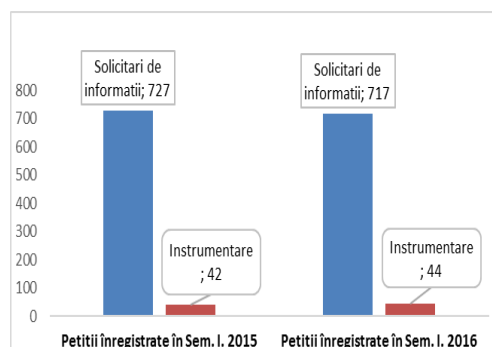
**Prin urmare, pentru analiză și comparații s-a luat în calcul un număr de 761 petiții unice.**

Din analiza datelor înregistrate la ASF, reiese că, petițiile unice primite în sem. I. 2016 pentru piața pensiilor private au scăzut cu 1,04% față de sem. I. 2015, fiind înregistrate :

- 717 solicitări de informații care au fost analizate separat, reprezentând 94,92% din totalul analizat,
- 44 petiții care au necesitat instrumentare în vederea rezolvării aspectelor semnalate, reprezentând 5,78% din totalul analizat.

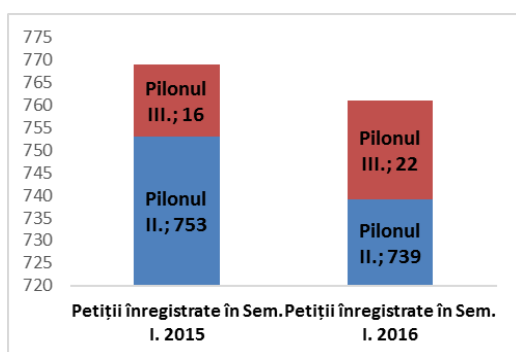
În tabelul și graficul de mai jos este prezentată situația comparativă a petițiilor înregistrate în sem. I. 2016 pentru piața pensiilor private vs sem. I. 2015:

Mod de soluționare	Petiții înregistrate în Sem. I. 2015	% din Total petiții Sem. I. 2015	Petiții înregistrate în Sem. I. 2016	% din Total petiții Sem. I. 2016	Creștere / Scădere în Sem. I. 2016 față de Sem. I. 2015
Solicitari de informații	727	94,54%	717	94,22%	-1,38%
Instrumentare	42	5,46%	44	5,78%	4,76%
<b>TOTAL</b>	<b>769</b>	<b>100,00%</b>	<b>761</b>	<b>100,00%</b>	<b>-1,04%</b>



În ceea ce privește tipul operațiunii reclamate, se constată că, în sem. I. 2016, în sistemul pensiilor private au fost înregistrate 739 (97,11%) **petiții privind Pilonul II**, în scădere cu 1,86% față de sem. I. 2015, în timp ce, petițiile transmise de către participanții care au aderat la un fond de pensii facultative (**Pilonul III**) reprezintă un procent de 2,89% din totalul petițiilor înregistrate, în creștere cu 37,50% față de sem. I. 2015.

În tabelul și graficul de mai jos este prezentată situația comparativă a petițiilor înregistrate în sem. I. 2016 pentru piața pensiilor private vs sem. I. 2015:



Tipuri de Operațiuni	Petiții înregistrate în Sem. I. 2015	% din Total petiții Sem. I. 2015	Petiții înregistrate în Sem. I. 2016	% din Total petiții Sem. I. 2016	Creștere / Scădere în Sem. I. 2016 față de Sem. I. 2015
Pilonul II.	753	97,92%	739	97,11%	-1,86%
Pilonul III.	16	2,08%	22	2,89%	37,50%
<b>Total</b>	<b>769</b>	<b>100,00%</b>	<b>761</b>	<b>100,00%</b>	<b>-1,04%</b>

### Problematica abordată în petițiile înregistrate ca solicitări de informații :

Solicitările de informații, atât generale, cât și individuale, pe caz și persoană, au fost adresate de către participanții la Pilonul II, o pondere însemnată, respectiv de 60% din totalul solicitărilor de informații pentru piața pensiilor private (717), fiind reprezentată de informațiile privind **apartenența la fondurile de pensii administrate privat**, ca urmare a aplicării procedurii de repartizare aleatorie.

De asemenea, solicitările de informații referitoare la **denumirea fondului de pensii administrate privat** au reprezentat 39% din totalul solicitărilor de informații pentru piața pensiilor private (717).

### Problematica abordată în petițiile care au necesitat instrumentare

Petițiile care au necesitat instrumentare în vederea rezolvării aspectelor semnalate (**44 petiții**) sunt repartizate astfel:

- 23 au fost adresate de către participanții la **Pilonul II** - acestea au avut ca obiect, retragerea activelor din conturile individuale deținute la fondurile de pensii administrate privat, categoriile speciale MAI/MAPN, drepturile beneficiarului, condițiile și modalitățile de plată în caz de deces, modul de impozitare a activului restituit la deschiderea dreptului la pensie privată, propuneri de modificare a legislației, inclusiv promovarea legii privind plata pensiilor, transferal activelor de la fonduri de pensii din România în străinătate și viceversa;
- 21 de petiții au fost adresate de către participanții la **Pilonul III** - acestea au avut ca obiect, în principal, retragerea activelor din conturile individuale deținute la fondurile de pensii facultative, transferul de la un fond la altul, modalitățile de plată a contribuției/pensiei facultative, date și elemente privind contribuțiile la pensiile facultative, condițiile de impozitare a pensiei facultative și de deductibilitate aplicată asupra activului personal sau pensiei facultative.



### **Modalitatea de finalizare a petițiilor**

Din totalul petițiilor care au necesitat instrumentare, un număr de **20** de petiții au fost finalizate **în favoarea petenților** - la acestea s-au putut determina soluții favorabile, întemeiate legal, la care DPC a avut temei cadrul normativ corespunzător rezolvării disputei dintre părți, realizând demersurile legale în acest sens.

Petițiile constatate ca **neîntemeiat formulate** (în număr de **24**) sau **asupra cărora ASF nu a avut competența legală de intervenție**, au avut ca principale aspecte vizate, următoarele: modul de plată al pensiilor private (domeniu în care ASF nu poate interveni în mod direct, întrucât autoritatea nu deține capacitatea de inițiativă legislativă); solicitări al căror temei nu se regăsește în cadrul legal/contractual existent: retragerea din sistemul de pensii private; impozitarea doar a randamentului obținut, nu și a totalului contribuțiilor la fondul de pensii.

### **3. Piața instrumentelor și investițiilor financiare**

În semestrul I. 2016, **Serviciul Petiții a primit spre soluționare un număr total de 230 petiții pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare**, în scădere cu 33,14% față de sem. I. 2015.

Din cele 230 petiții, **au fost înregistrate în mod unic pe petent, analizate și instrumentate 200 de petiții**, în scădere cu 41,86% față de sem. I. 2015.

Au fost analizate separat un număr de **10 solicitări de informații**, care au vizat, în principal: aspecte legate de legislația aplicabilă, drepturile acționarilor, modalitatea de acordare a dividendelor, deținerile de acțiuni, etc.

Restul petițiilor au avut ca obiect:

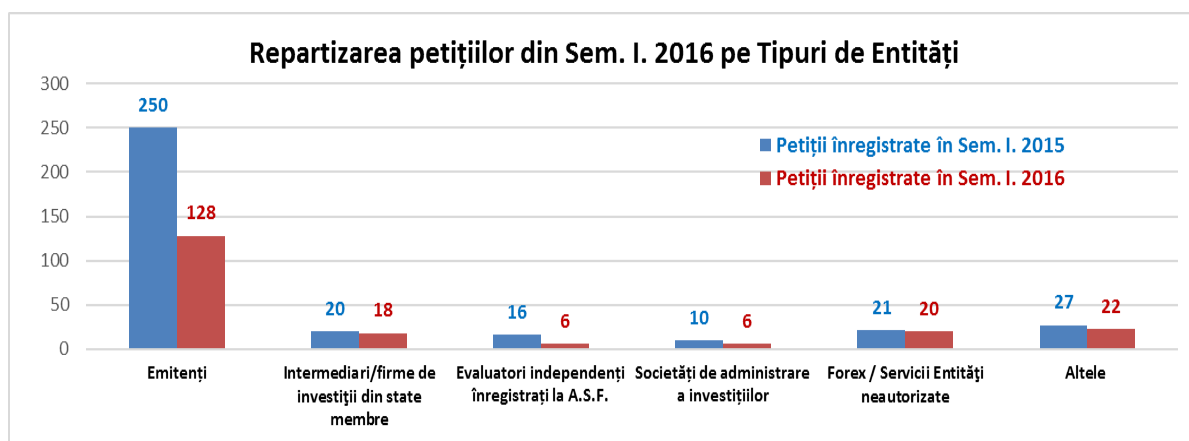
- solicitări referitoare la obiectul de activitate al altor direcții de specialitate din cadrul ASF și care au fost predate acestora (13);
- solicitări care nu intră în sfera de competență a ASF (6);
- petiții clasate în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 27/2002 și procedurile interne (1)

### **Structura petițiilor funcție de entitatea reclamată**

Din analiza petițiilor efectuată **funcție de entitățile reclamate**, reiese că, ponderea cea mai mare o dețin petițiile pentru emitenți, respectiv 64% (128 petiții), în scădere cu 48,80% față de aceeași perioadă a anului trecut.

În tabelul și graficul de mai jos este prezentată situația comparativă a petițiilor înregistrate în sem. I. 2016, pe tipurile de entități, vs sem. I. 2015:

Nr. crt.	Tipuri de Entităţi	Petiţii înregistrate în Sem. I. 2015	% din Total petiţii	Petiţii înregistrate în Sem. I. 2016	% din Total petiţii	Creştere / Scădere în Sem. I. 2016 faţă de Sem. I. 2015
1	Emitenţi	250	72,67%	128	64,00%	-48,80%
2	Intermediari/firme de investiţii din state membre	20	5,81%	18	9,00%	-10,00%
3	Evaluatori independenţi înregistraţi la A.S.F.	16	4,65%	6	3,00%	-62,50%
4	Societăţi de administrare a investiţiilor	10	2,91%	6	3,00%	-40,00%
5	Forex / Servicii Entităţi neautorizate	21	6,10%	20	10,00%	-4,76%
6	Altele	27	7,85%	22	11,00%	-18,52%
	<b>Total</b>	<b>344</b>	<b>100,00%</b>	<b>200</b>	<b>100,00%</b>	<b>-41,86%</b>



### Structura petiţiilor funcţie de tipurile de operaţiuni reclamate

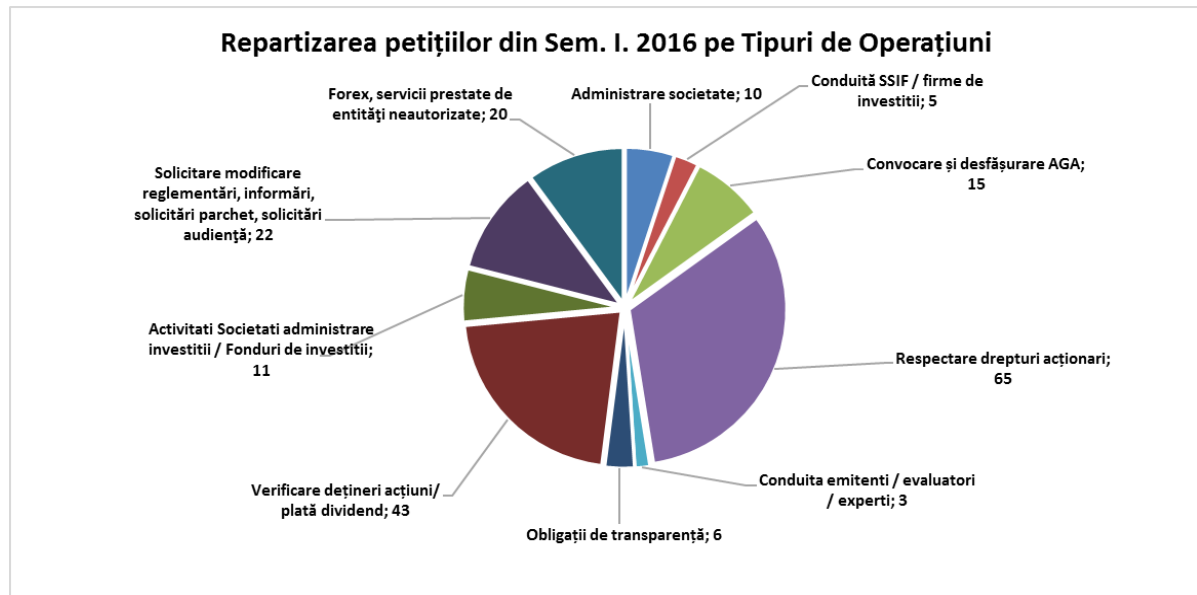
În ceea ce priveşte **tipurile de operaţiuni**, cele mai multe petiţii, respectiv 65 petiţii, reprezentând 32,50%, s-au referit la **nerespectarea drepturilor acţionarilor**, în scădere cu 62,64% faţă de înregistrările semestrului I. 2015

Cea mai mare creştere procentuală, de 126,32%, se constată pentru petiţiile care au solicitat verificarea deţinerilor de acţiuni / plată dividend, în Sem. I. 2016 înregistrându-se 43 de petiţii cu această speţă.

În tabelul şi graficul de mai jos este prezentată situaţia comparativă a petiţiilor înregistrate în Sem. I. 2016, pe tipuri de operaţiuni, vs Sem. I. 2015:

Nr. crt.	Tipuri de Operaţiuni	Petiţii înregistrate în Sem. I. 2015	% din Total petiţii	Petiţii înregistrate în Sem. I. 2016	% din Total petiţii	Creştere / Scădere în Sem. I. 2016 faţă de Sem. I. 2015
1	Administrare societate	11	3,20%	10	5,00%	-9,09%
2	Conduită SSIF / firme de investiţii	14	4,07%	5	2,50%	-64,29%
3	Convocare şi desfăşurare AGA	18	5,23%	15	7,50%	-16,67%
4	Respectare drepturi acţionari	174	50,58%	65	32,50%	-62,64%
5	Conduita emitenţi / evaluatori / experţi	27	7,85%	3	1,50%	-88,89%
6	Sesizare aspecte privind proprietatea asupra valorilor mobiliare (acţiuni)	9	2,62%	0	0,00%	-100,00%
7	Obligaţii de transparenţă	19	5,52%	6	3,00%	-68,42%

8	Verificare dețineri acțiuni/plată dividend	19	5,52%	43	21,50%	126,32%
9	Activitatea Societăți administrare investiții / Fonduri de investiții	10	2,91%	11	5,50%	10,00%
10	Solicitare modificare reglementări, informări, solicitări parchet, solicitări audiență	22	6,40%	22	11,00%	0,00%
11	Forex, servicii prestate de entități neautorizate	21	6,10%	20	10,00%	-4,76%
	<b>Total</b>	<b>344</b>	<b>100,00%</b>	<b>200</b>	<b>100,00%</b>	<b>-41,86%</b>



Din analiza situației centralizate privind petițiile formulate, reiese faptul că, scăderea petițiilor vizând activitatea emitentilor s-a datorat aducerii la termen a dispozițiilor Legii nr.151/2014 privind clarificarea statutului juridic al acțiunilor care se tranzacționează pe piața Rasdaq sau pe piața valorilor mobiliare necotate, precum și ale Regulamentului ASF nr.17/2014 emis în aplicarea legii.

Venind în sprijinul acționarilor care au formulat sesizări în legătură cu unele rapoarte de evaluare întocmite pentru evaluarea acțiunilor, pe baza sesizărilor primite Direcția Protecția Consumatorilor s-a implicat nemijlocit în aceste demersuri, informând sectorul de specialitate și susținând activitatea Autorității de Supraveghere Financiară în a transmis rapoartele în speță către A.N.E.V.A.R. în vederea exprimării unei opinii profesionale cu privire la acestea.

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

Subliniem faptul că măsurile dispuse de ASF au vizat exclusiv refacerea rapoartelor de evaluare, venind în sprijinul asigurării respectării dreptului acționarilor la un preț corect.

În vederea soluționării petițiilor formulate, s-a purtat corespondență și a solicitat informații și puncte de vedere atât entităților și societăților emitente, obiect al sesizărilor, cât și direcțiilor de specialitate ale autorității, toate petițiile fiind soluționate în limita termenului prevăzut de lege.

#### ***Aspecte identificate din activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor***

## **Emitenti**

- Nerespectarea drepturilor acționarilor minoritari, concretizate prin nerespectarea obligațiilor de transparență, neaplicarea metodei votului cumulativ la alegerea membrilor consiliului de administrație, neacordarea dreptului de retragere din societate, neefectuarea ofertelor publice de preluare obligatorie, neclarități privind aplicarea Take Over Directive;
- Nerespectarea prevederilor legale referitoare la drepturile acționarilor, prin neconvocarea AGA la solicitarea unor acționari cu o anumită deținere din capitalul social al societății, încălcarea prevederilor legale referitoare la completarea convocatorului, precum și nerespectarea condițiilor de cvorum;
- Reprezentativitatea în AGA pe baza procurilor/ reprezentativitatea în cadrul AGA societăților de investiții financiare de către societățile de administrare a investițiilor;
- Neefectuarea plății acțiunilor obiect al răscumpărării în termenul legal de 30 de zile.

## **Intermediari**

- Efectuarea de tranzacții și operațiuni pe platforme online (tranzacții de tip Forex) de către entități sau persoane care nu sunt autorizate de către ASF în vederea prestării unor activități specifice pe piața de capital;
- Necunoașterea pe deplin de către clienți a produselor structurate sau derivate cumpărate și a condițiilor și limitelor acestora;
- Neclarități în ceea ce privește plata taxelor și comisioanelor percepute pentru realizarea tranzacțiilor;
- Precizări referitoare la păstrarea evidențelor ordinelor de tranzacționare în arhivele societăților de servicii de investiții financiare.