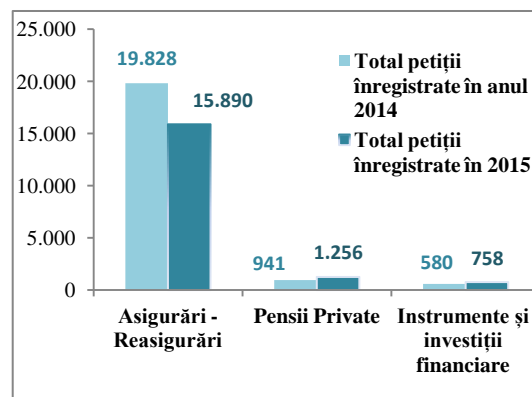


Situația petițiilor înregistrate la ASF în anul 2015

În anul 2015, în cadrul Direcției Protecția Consumatorilor (DPC) s-a înregistrat un număr total de 17.904 petiții, în scădere cu 16,14% față de aceeași perioadă a anului 2014.

Situația 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 anul 2014	% din Total petiții 2014	Total petiții înregistrate în 2015	% din Total petiții 2015	Creștere / Scădere în 2015 față de 2014
1	Asigurări - Reasigurări	19.828	92,88%	15.890	88,75%	-19,86%
2	Pensii Private	941	4,41%	1.256	7,02%	33,48%
3	Instrumente și investiții financiare	580	2,72%	758	4,23%	30,69%
	Total	21.349	100,00%	17.904	100,00%	-16,14%



1. Sectorul asigurări – reasigurări

În anul 2015, pentru piața asigurărilor–reasigurărilor s-au primit în total 15.890 de petiții, în scădere cu 19,86% față de anul 2014.

Din cele 15.890 petiții, au fost înregistrate în mod unic pe petent, analizate și soluționate 9.284 de petiții transmise de către asigurați/păgubiți, în scădere cu 26,87% față de anul 2014.

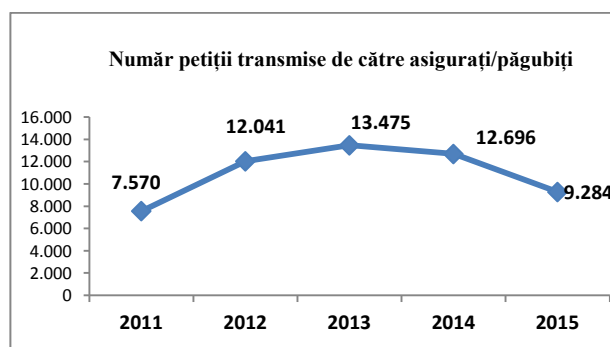
Restul petițiilor au avut ca obiect:

- reveniri/completări la petiții deja analizate (364);
- solicitări referitoare la obiectul de activitate al altor direcții de specialitate din cadrul ASF și care au fost predate la direcțiile de specialitate (37);
- solicitări care nu intră în sfera de competență a ASF (1.491) – urmare a retragerii autorizației de funcționare a societății ASTRA SA, conform Deciziei ASF nr. 2034/27.08.2015, un număr de 1.113 petenți au fost îndrumați să se adreseze Fondului de Garantare a Asiguraților (FGA);

- solicitări de informații (874) - analizate și soluționate separat și care au vizat în principal: aspecte legate de legislația aplicabilă anumitor produse de asigurare, demersuri care trebuie întreprinse în vederea avizării și deschiderii unor dosare de daună, modalități de stabilire a valorilor de răscumpărare în cazul asigurărilor de viață, etc
- au fost înregistrate 3.840 petiții care au fost clasate în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 27/2002 și procedurile interne, 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 - 2.097 (54,61%);
 - petiții anonime sau cele în care nu sunt trecut datele de identificare a petiționarului - 190 (4,95%);
 - petiții în care petiționarul nu are nicio calitate în dosarul de daună în speță - 728 (18,96%)
 - reclamații retrase - 516 (13,44%);
 - petițiile care nu sunt adresate direct ASF (spre știință) - 309 (8,05%).

Analiza în dinamică a petițiilor soluționate în perioada 2011 - 2015 arată faptul că acestea au crescut în mod constant în perioada 2011 - 2013, înregistrând o scădere în anul 2014 cu 11,91%, iar în 2015 o scădere cu 26,87% față de anul 2014.

Perioada	Număr petiții transmise de către asigurați/păgubiți	Creștere nominală (%) fata de anul precedent
2011	7.570	-
2012	12.041	59,06%
2013	13.475	11,91%
2014	12.696	-5,78%
2015	9.284	-26,87%



Din analiza datelor raportate de către societățile de asigurare la ASF se constată că cele 9.284 petiții, analizate și soluționate în mod unic pe petent în anul 2015, **reprezintă 1,02% din numărul total de daune avizate** de către asigurați (907.126) și **0,06% din numărul total al contractelor de asigurare** aflate în vigoare la sfârșitul anului 2015 (14.672.594).

Nemulțumirile exprimate de către petenți

Aspectul cel mai des reclamat de către petenți în anul 2015 a fost **neplata/plata parțială a despăgubirilor/valorilor** de răscumpărare solicitate de către asigurați/păgubiți, în 7.766 de cazuri, acestea reprezentând un procent de **83,65% 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 anul 2015, cea mai mare pondere o dețin petițiile înregistrate pe clasa asigurărilor generale, cu un număr de 9.119, reprezentând 98,22% din total, în **scădere cu 27,12%** față de 2014.

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 6.741, reprezentând 72,61% din totalul perioadei analizate, în scădere cu 25,02% față de anul 2014.

		Petiții înregistrate în anul 2014	% din Total Asigurări (I+II) în anul 2014	Petiții înregistrate în anul 2015	% din Total Asigurări (I+II) anul 2015	Creștere/Scădere % în anul 2015 față de anul 2014
I.	Asigurări generale (1+2+3+4)	12.512	98,55%	9.119	98,22%	-27,12%
1	Asigurări tip CASCO	2.681	21,12%	1.696	18,27%	-36,74%
2	Asigurări obligatorii RCA și Carte verde	8.990	70,81%	6.741	72,61%	-25,02%
3	Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	595	4,69%	473	5,09%	-20,50%
4	Alte forme de asigurări generale	246	1,94%	209	2,25%	-15,04%
II.	Asigurări de viață	184	1,45%	165	1,78%	-10,33%
	Total asigurări generale și de viață (I. + II.)	12.696	100,00%	9.284	100,00%	-26,87%

Pe segmentul **asigurărilor obligatorii RCA și carte verde**, cele 6.741 petiții înregistrate și soluționate în anul 2015 reprezintă aproximativ 0,09% din numărul contractelor RCA încheiate (7.192.287) și, respectiv 2,46% din numărul dosarelor de daună RCA deschise în acest an, avizate și plătite (273.975), conform datelor raportate de către asigurători la ASF și prezentate de către direcția de specialitate (datele prezentate de către direcția de specialitate pentru societatea ASTRA sunt cele valabile la data de 30.06.2015, urmare retragerii autorizației de funcționare pentru societatea ASTRA, conform Deciziei ASF nr. 2034/27.08.2015).

Pe clasa **asigurărilor facultative casco** s-au înregistrat 1.696 petiții în anul 2015, în scădere cu 36,74% față de anul 2014, în timp ce pe **clasa asigurărilor de incendii și alte daune la proprietăți** s-a înregistrat o scădere cu 20,50% în anul 2015. Pe **clasa asigurărilor de viață** au fost înregistrate 165 petiții (reprezentând 1,78% din total) - în scădere cu 10,33% față anul 2014.

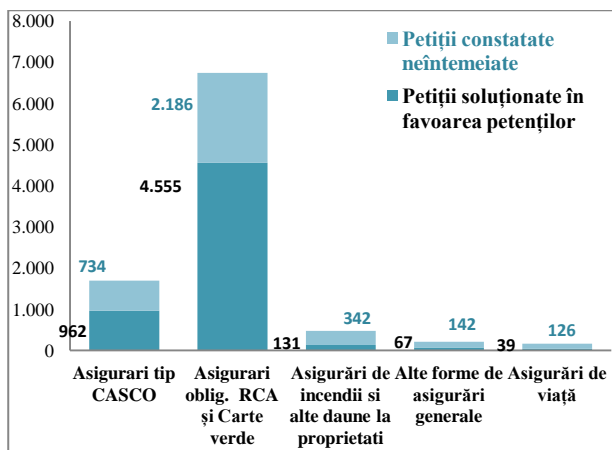
Modalitatea de finalizare a petițiilor

Din cele 9.284 petiții, un număr de **5.754**, reprezentând **61,98%** din totalul anului 2015, 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, 67,52% au fost finalizate prin plata despăgubirilor solicitate de către petenți, în dosarele de daună deschise, restul petițiilor având ca obiect alte tipuri de solicitări (deschidere dosar de daună, reconstatare etc.).

Petițiile constatate ca **neîntemeiat formulate (în număr de 3.530) sau asupra cărora ASF nu are capacitatea de intervenție în aplicarea legislației actuale, au avut ca principale cauze, următoarele**: concluziile investigațiilor proprii ale asigurătorilor 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); pretenții care exced 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, 5.715 petiții (62,67% din total de 9.119) au fost soluționate în favoarea petenților.



Pe clasa asigurărilor obligatorii auto, au fost soluționate în favoarea petenților un număr de 4.555 petiții (67,57% din totalul de 6.741 înregistrat pe această clasă).

Pe clasa asigurărilor facultative casco au fost soluționate în favoarea petenților un număr de 962 petiții (56,72% din totalul pe această clasă).

Pentru clasa asigurărilor de incendii și alte daune la proprietăți, un număr de 131 petiții (27,70% din totalul pe această clasă) au fost soluționate în favoarea petenților.

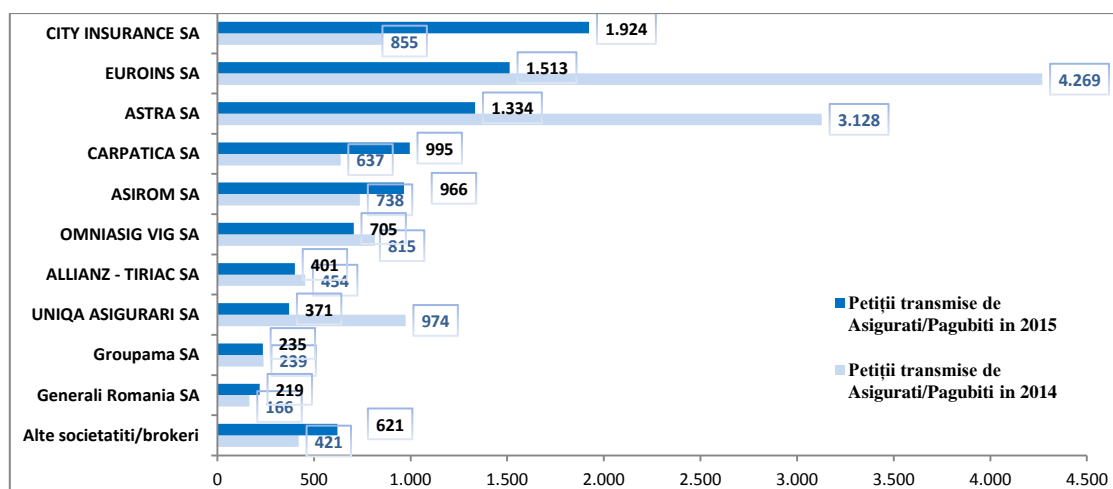
Structura petițiilor în funcție de entitatea reclamată

Din datele înregistrate reiese că 99,07% din petiții au fost îndreptate împotriva societăților de asigurare și un procent de 0,93% au fost înregistrate împotriva brokerilor de asigurare.

Din analiza petițiilor primite pentru primele zece societăți 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 CITY INSURANCE SA, care a înregistrat cu 125,03% mai multe petiții unice în 2015 față de anul 2014. Creșteri ale petițiilor au fost constatate și pentru CARPATICA ASIG SA (+56,20%), GENERALI ROMÂNIA SA (+31,93%) și ASIROM VIG SA (+30,89%).

Celelalte societăți de asigurare, exceptând societatea ASTRA SA căreia i s-a retras autorizația de funcționare începând cu data de 27.08.2015, au înregistrat scăderi ale numărului de petiții în anul 2015 față de anul 2014, și anume: EUROINS SA (-64,56%), UNIQA ASIGURĂRI SA (-61,91%), OMNIASIG VIG SA (-13,50%), ALLIANZ-ȚIRIAC SA (-11,67%) și GROUPAMA SA (-1,67%).

Primele trei societăți de asigurare cu cele mai multe petiții înregistrate în anul 2015 au înregistrat cumulativ un procent de 51,39% din numărul total de petiții adresate ASF, și anume: CITY INSURANCE SA (20,72%), EUROINS SA (16,30%) și ASTRA SA (14,37%),



Urmare activității de analiză și soluționare a petițiilor primite la ASF, peste 50% la sută din petiții au fost finalizate în favoarea petenților pentru următoarele societăți de asigurare:

CITY INSURANCE SA (82,12%), ASTRA SA (77,66%), ASIROM VIG SA (68,84%), CARPATICA ASIG SA (60,40%), EUROINS SA (54,86%) și UNIQA ASIGURĂRI SA (53,37%).

În ceea ce privește societatea ASTRA SA, facem precizarea că datele sus menționate se referă la petițiile unice înregistrate și analizate în cadrul Direcției Protecția Consumatorilor până la data de **26.08.2015**, având în vedere faptul că, prin **Decizia ASF nr. 2034/27.08.2015** a fost retrasă autorizația de funcționare a acestei societăți. La data de **31.08.2015**, societatea **ASTRA** deținea **19,98%** din totalul petițiilor cu petent unic, înregistrate, analizate și soluționate la DPC.

Începând cu data de 27.08.2015, au fost înregistrate 1.124 petiții pentru ASTRA SA, soluționate astfel: 903 petiții - aspectele semnalate exced competența ASF (pentru 896 petiții, petenții au fost îndrumați să se adreseze Fondului de Garantare a Asiguraților); 174 petiții au fost clasate; 43 petiții au solicitat informații; 4 petiții au fost redirecționate către alte direcții de specialitate din cadrul ASF.

Situația primelor zece societăți de asigurare pentru care s-au înregistrat cele mai multe petiții în anul 2015 este prezentată, comparativ cu anul 2014, în tabelul de mai jos :

Nr. crt.	Societate / Broker de Asigurare	Petiții înregistrate în anul 2014	% din Total Asigurări (I+II) în anul 2014	Petiții înregistrate în anul 2015	% din Total Asigurări (I+II) anul 2015	Creștere/ Scădere % în anul 2015 față de anul 2014
1	CITY INSURANCE SA	855	6,73%	1.924	20,72%	125,03%
2	EUROINS SA	4.269	33,62%	1.513	16,30%	-64,56%
3	ASTRA SA	3.128	24,64%	1.334	14,37%	-57,35%
4	CARPATICA ASIG S.A.	637	5,02%	995	10,72%	56,20%
5	ASIROM SA	738	5,81%	966	10,40%	30,89%
6	OMNIASIG VIG SA	815	6,42%	705	7,59%	-13,50%
7	ALLIANZ -TIRIAC	454	3,58%	401	4,32%	-11,67%
8	UNIQA Asigurari SA	974	7,67%	371	4,00%	-61,91%
9	GROUPAMA	239	1,88%	235	2,53%	-1,67%
10	GENERALI ROMANIA SA	166	1,31%	219	2,36%	31,93%
	Alte societati / brokeri de asigurare	421	3,32%	621	6,69%	47,51%
	TOTAL	12.696	100,00%	9.284	100,00%	-26,87%

Dacă în anul 2014 un procent de 58,26% din petiții era determinat de doi asigurători care aveau anumite practici incorecte, determinând nemulțumirea semnificativă a consumatorilor, în anul 2015 se constată o scădere semnificativă a acestora, raportat la anul 2014, la 30,67%, ca urmare a măsurilor dispuse de către ASF (retragerea autorizației de funcționare pentru ASTRA SA și control inopinat pe petiții la EUROINS, convocarea repetată în cadrul Direcției Protecția Consumatorilor a asigurătorilor cu probleme și instituirea, în cadrul direcției, a unui sistem de monitorizare). Din acest motiv se constată reducerea numărului de petiții în general și în mod special pentru cele două companii.

Se observă, în schimb, creșteri semnificative la alte două companii, și anume CITY INSURANCE SA (+125,03%) și CARPATICA ASIG SA (+56,20%), cele două societăți de asigurare însumând un procent de 31,44% din totalul petițiilor unice înregistrate în anul 2015. În scopul protejării asiguraților, DPC a solicitat acestor societăți identificarea cauzelor creșterii numărului de petiții și stabilirea unui plan de măsuri pentru remedierea deficiențelor constatate, care să conducă la reducerea numărului de petiții.

Din analiza raportărilor transmise la ASF, în baza Normei nr. 24/2014 privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea asigurătorilor și brokerilor de asigurare, reiese că, **în anul 2015 au fost raportate de către societățile de asigurare un număr total de 13.153 petiții,** în scădere cu 44,55% față de anul 2014, când au fost raportate 23.721 petiții. Din totalul anului 2015, un procent de 27,43% au fost primite direct la societățile de asigurare, iar 72,57% au fost transmise prin intermediul ASF.

La data raportării, societățile au înregistrat 12.964 petiții finalizate, dintre acestea 42,35% fiind finalizate favorabil, iar 57,65% fiind constatate ca neîntemeiat formulate.

Cele mai multe petiții au fost raportate în anul 2015 de către societatea CITY INSURANCE SA, respectiv 1.961, reprezentând 14,91% din total, urmată de societatea ALLIANZ – TIRIAC SA, cu 1.821 petiții (13,84% din total), ASIROM VIG SA cu 1.666 petiții (12,67% din total) și EUROINS SA, cu 1.645 petiții (12,51%). Celelalte societăți de asigurare au raportat fiecare sub 10,00% din numărul total înregistrat în anul 2015.

Din raportările transmise ASF de către brokerii de asigurare în anul 2015 reiese că, dintr-un număr de 248 petiții primite, 49,60% au fost primite direct la brokeri, iar 50,40% au fost transmise prin intermediul ASF. Cele mai multe petiții au fost raportate de către AVUS International - Broker de Asigurare-Reasigurare S.R.L (33,87%), urmat de RCI Broker de Asigurare S.R.L (14,52%). Ceilalți brokeri de asigurare au raportat fiecare sub 8,50% din numărul total înregistrat în anul 2015.

2. Sectorul pensiilor private

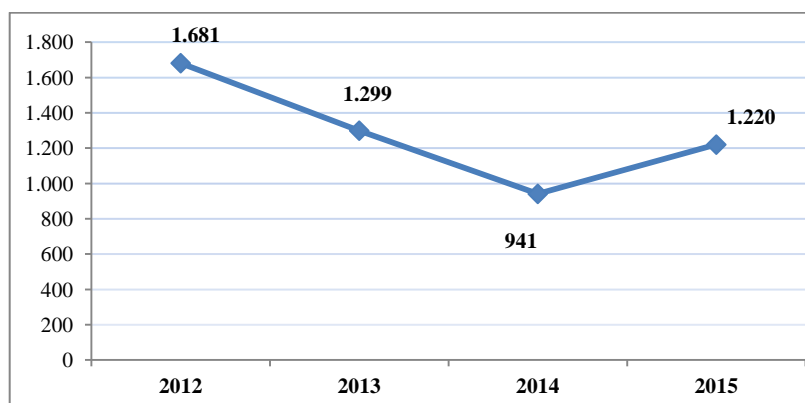
În anul 2015, pentru piața pensiilor private, s-a înregistrat în total un număr de 1.256 petiții, din care 31 petiții au fost clasate în conformitate cu prevederile O.G. nr. 27/2002 și procedurile interne, iar 5 solicitări nu au intrat în sfera de competență a ASF, rezultând astfel în final, un total de 1.220 de petiții procesate.

Din totalul de 1.220 de petiții, un număr de 1.153 (cu o pondere de 94,51 % din total) au reprezentat solicitări de informații, atât generale, cât și individuale pe caz și persoană, iar un număr de 67 (5,49%) petiții au necesitat instrumentare în vederea rezolvării aspectelor semnalate.

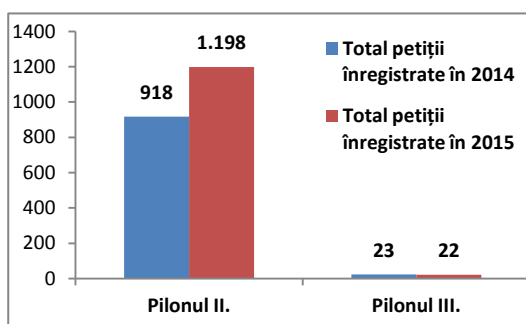
Pe parcursul anului 2015, DPC și-a manifestat disponibilitatea asupra problemelor petiționarilor și a acționat în vederea eficientizării procesului de elaborare a răspunsurilor la petiții din domeniul pensiilor private, potrivit legii. În spiritul transparenței și al comunicării deschise, s-a acordat o importanță deosebită analizei și soluționării petițiilor, acordându-se celor interesați toate informațiile cu privire la activitatea și legislația din domeniu.

Totodată, s-a acordat asistență de specialitate în domeniul sistemului pensiilor private și s-au transmis informațiile necesare participanților/persoanelor interesate, pentru clarificarea/soluționarea problemelor cu care se confruntă, fiind facilitat accesul acestora la asistență de specialitate prin intermediul liniei telefonice, apelurile telefonice fiind contorizate sau sub forma audiențelor la sediul instituției.

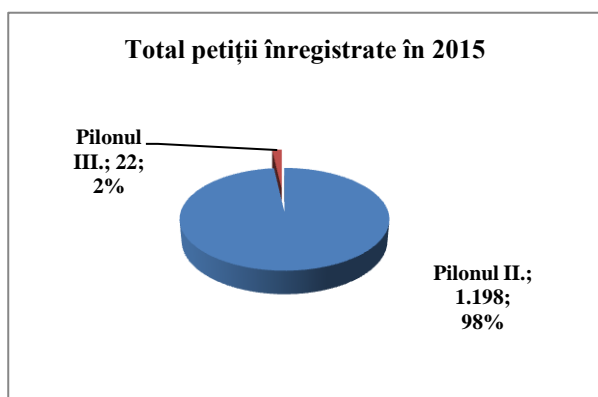
Analiza în dinamică a numărului de petiții înregistrate în formă scrisă, soluționate în perioada 2012 - 2015 arată faptul că, acestea au scăzut în mod constant, cu peste 20% pe an în perioada 2012 - 2014, urmând o **creștere cu 29,65% în anul 2015**, așa cum rezultă din graficul de mai jos:



Din analiza datelor înregistrate la nivelul ASF, reiese că în anul 2015, ponderea majoritară din totalul petițiilor înregistrate având ca obiect elemente cu privire la sistemul pensiilor private, o reprezintă **Pilonul II**, în valoare procentuală de **98,20%**, în timp ce **Pilonul III**, reprezintă un procent de **1,80 %** din total.



	Tipuri de Operațiuni	Total petiții unice în 2014	% din Total petiții 2014	Total petiții unice în 2015	% din Total petiții 2015	Creștere / Scădere în 2015 față de 2014
1	Pilonul II.	918	97,56%	1.198	98,20%	30,50%
2	Pilonul III.	23	2,44%	22	1,80%	-4,35%
	Total	941	100,0 %	1.220	100,0%	29,65%



La petițiile având ca obiect solicitări privind apartenența la fondul de pensii private, informații cu privire la modul de aderare la fondurile de pensii și alte elemente relevante despre sistemul de pensii, se constată o creștere a numărului acestora, petenții fiind persoane repartizate aleatoriu, în procentaj mai mare, decât a celor care au semnat un act individual de aderare la un fond de pensii privat.

Problematica abordată în petiții

Problematica abordată în petiții acoperă o gamă vastă de subiecte și este prezentată în tabelele de mai jos:

I. Pilonul II

Referitor la petițiile adresate de către participanții la Pilonul II, petițiile prin care se solicită informații privind apartenența la fondurile de pensii administrate privat, ca urmare a aplicării procedurii de repartizare aleatorie, au înregistrat o pondere însemnată de **54,80%**.

Nr crt	PILONUL II	Total petiții unice în 2014	% din Total petiții 2014	Total petiții unice în 2015	% din Total petiții 2015	Creștere / Scădere în 2015 față de 2014
1	Solicitări privind denumirea fondului de pensii private - acte semnate	465	50,65%	473	39,52%	1,72%
2	Solicitări privind repartizarea aleatorie	352	38,34%	656	54,80%	86,36%
3	Solicitări informații generale despre sistemul de pensii private (organizare, funcționare, legislație, modalitatea de plată din străinătate în România a contribuțiilor la fondul de pensii privat, alte elemente)	33	3,59%	5	0,42%	-84,85%
4	Solicitări privind informații necesare transferului activului personal al participantului	27	2,94%	12	1,00%	-55,56%
5	Solicitări privind modalitățile de plată a pensiei administrată privat - deces	14	1,53%	11	0,92%	-21,43%
6	Fraude - Petiții prin care persoanele solicită respectarea alegerii exprimate în cadrul procesului de aderare la sistemul pensiilor administrate privat și a căror opțiune inițială nu a fost respectată din cauza unor erori de procedură sau a unor fraude (încheierea actelor individuale de aderare în fals); suspiciune fraude alte fapte	12	1,31%	7	0,58%	-41,67%
7	Modul de calcul plata pensiei (cuantumul și modul de calcul al pensiei private; deductibilitate fiscală; modalitatea de impozitare a activului personal net primit ca plată unică; dubla impozitare a activului personal net al participantului pe durata acumulării contribuțiilor la fond dar și la data primirii activului personal net (impozitare salarii; impozitare la primirea activului personal net; suma primită ca activ personal net în cuantum mai mic decât valoarea contribuțiilor virate în cont la fond); deschiderea dreptului la pensie privată – drepturi, condiții, dată)	4	0,44%	5	0,42%	25,00%
8	Conturi duble - ex militari - actuali civili - MAI / MAPN	3	0,33%	3	0,25%	0,00%
9	Petiții prin care participanții solicită situația contului sau reclamă lipsa contribuțiilor la fondurile de pensii administrate privat	2	0,22%	6	0,50%	200,00%
10	Petiții formulate în scopul remedierii situației create, urmare modificării CNP	2	0,22%	2	0,17%	0,00%

11	Solicitări de retragere din sistemul pensiilor administrate privat, deși aderarea s-a realizat în cunoștință de cauză - Pilonul II	2	0,22%	11	0,92%	450,00%
12	Petiții clasate sau redirectionate către alte instituții publice și organizații	1	0,11%	0	0,00%	-100,00%
13	Petiții formulate de agenți de marketing	1	0,11%	1	0,08%	0,00%
14	Solicitări de informații privind modalitățile de plată a pensiei administrate privat - invaliditate	0	0,00%	2	0,17%	200,00%
15	Altele	0	0,00%	3	0,25%	300,00%
	TOTAL	918	100,00%	1197	100,00%	30,39%

În general, principalele probleme sesizate de petenți în anul 2015, s-au referit la:

- solicitări de informații cu privire la apartenența la fondul de pensii private; sistemul de pensii private; mecanismul de aderare la fondurile de pensii private; modul de calcul al contribuțiilor; restituirea activului personal net în caz de invaliditate; cadrul legal aplicabil transferului de drepturi / activului personal net ale participanților, în străinătate și viciersa; modalitatea de plată din străinătate în România a contribuțiilor la fondul de pensii privat;
- propuneri de modificare legislativă cu privire la:
 - posibilitatea ce ar trebui oferită tuturor moștenitorilor participantului (indiferent dacă aceștia au calitatea de participant sau nu la fond) de a beneficia direct de activul personal net în situația decesului participantului (modificarea prevederilor potrivit cărora beneficiarul care are calitatea de participant la fond, este obligat să primească activul net moștenit în contul său individual la fondul de pensii);
 - dubla impozitare a activului personal net al participantului pe durata acumulării contribuțiilor la fond dar și la data primirii activului personal net (impozitare salarii; impozitare la primirea activului personal net; suma primită ca activ personal net în cuantum mai mic decât valoarea contribuțiilor virate în cont la fond);
 - posibilitatea de a putea beneficia de dreptul la pensia facultativă anterior vârstei de 60 ani, dacă participantul are calitatea de pensionar în Pilonul I;
 - promovarea legii privind plata pensiilor private;
 - elaborarea normei privind suma minimă pentru obținerea pensiei private, în vederea reglării principiilor de impozitare;
- sesizarea unor fapte de natură penală (suspiciune fraudă - încheierea unor acte individuale de aderare în fals);
- alte solicitări care au vizat:
 - existența unei condiționări a activării contului online al participantului de accesare la datele privind contul său individual la fondul la pensii, de exprimarea acordului prelucrării datelor personale ale acestuia, fără a fi prevăzută însă și posibilitatea exprimării dezacordului, existând riscul prelucrării datelor personale de către administrator fără acordul participantului;
 - cereri de retragere din sistem; invocarea existenței unui randament negativ al fondului și a clauzelor abuzive la contractul de societate, prospect;

- modificarea condițiilor inițiale ale prospectului pe parcursul executării contractului, neprecizarea în conținut a condițiilor aplicabile la momentul deschiderii dreptului la pensie (lipsa cadrului legal necesar în acest sens);
- solicitări de emitere a unor documente cu privire la calificarea fondului de pensii private, întrucât angajatorul nu recunoștea calitatea de participant a petentului și nu aplică deductibilitatea fiscală; necesitatea emiterii de către ASF a unei calificări suplimentare fondului de pensii;
- lipsa cadrului legal necesar plății pensiilor private, dispunerea unor măsuri în acest sens;
- invocarea unui refuz de comunicare date din partea administratorului fără dovedirea acestuia; solicitarea efectuării unui audit financiar al societății/administratorului; solicitarea unor documente cu privire la acționariatul administratorului;
- neclarități privind perioade cu contribuții zero, deși participantul a contribuit la fond, fiind același loc de muncă;
- rectificarea cuantumului contribuțiilor virate în contul personal al participantului la fondul de pensii private;
- aplicabilitatea art. 94 din Legea nr. 204/2006 privind aplicarea excepțiilor în situația deschiderii dreptului la pensie;
- solicitare de soluționare cerere transfer la alt fond;
- solicitare de invalidare a unui act individual de aderare și repartizarea la un fond de pensii nedorit;
- posibilitatea săvârșirii unei erori cu privire la apartenența la fondul pentru care s-a optat inițial;
- existența unor prevederi abuzive în conținutul contractului de societate;
- restituirea pensiei private în caz de invaliditate cu mențiunea "revizibil".

II. Pilonul III

În ceea ce privește petițiile adresate de către participanții la **Pilonul III**, acestea au avut ca obiect, în principal, retragerea din sistemul fondurilor de pensii facultative și transferul de la un fond la altul, în străinătate și din străinătate, modalitățile de plată a contribuției/pensiei facultative, date și elemente privind contribuțiile la pensiile facultative, condițiile și modalitățile de plată, de impozitare a pensiei facultative și de deductibilitate aplicată, asupra activului personal sau pensiei facultative.

Nr. crt	PILONUL III	Total petiții unice în 2014	% din Total petiții 2014	Total petiții unice în 2015	% din Total petiții 2015	Creștere / Scădere în 2015 față de 2014
1	Petiții referitoare la contribuțiile la pensiile facultative/modalitățile de plată/impozitare a pensiei facultative/deductibilitatea aplicată	0	0,00%	3	13,04%	300,00%
2	Solicitări de informații referitoare la deductibilitatea contribuțiilor la pensiile facultative	10	43,48%	2	8,70%	-80,00%
3	Solicitări de informații privind modalitățile de plată a contribuției/pensiei facultative	7	30,43%	7	30,43%	0,00%
4	Informații generale referitoare la legislația și modul de funcționare a sistemului fondurilor de pensii facultative	3	13,04%	1	4,35%	-66,67%

5	Solicitări privind transferul/retragerea din sistemul fondurilor de pensii facultative	3	13,04%	7	30,43%	133,33%
6	Solicitări de informații privind modalitățile de plată a pensiei administrată privat - deces	0	0,00%	1	4,35%	100,00%
7	Altele	0	0,00%	2	8,70%	200,00%
TOTAL		23	100,00%	23	100,00%	0,00

Din analiza petițiilor primite pentru ambele piloane, se constată că potențialii participanți nu conștientizează importanța sistemului, nu cunosc toate condițiile de organizare și funcționare a acestuia, astfel încât să adere în cunoștință de cauză la un fond sau altul.

Aceste curențe se datorează posibilei lipse de interes a participanților cu privire la sistemul de pensii administrate privat, precum și informării defectuoase și incomplete a participanților cu ocazia aderării la sistem și au condus la un flux mai mare de petiții.

Totodată, din instrumentarea petițiilor se observă că, nemulțumirile petiționarilor vizează elemente pecuniare determinate de lipsa cadrului legal privind furnizarea pensiilor private, aplicarea deductibilității în perioada de acumulare a contribuțiilor și modul de impozitare a activului personal net la momentul restituirii acestuia, suma primită fiind mai mică decât suma contribuită, ca urmare a impozitării sumei totale, inclusiv a randamentului obținut.

Modalitatea de finalizare a petițiilor

Din totalitatea petițiilor care au necesitat instrumentare, reprezentând **5,49%** din totalul anului 2015, un număr de **37** de petiții au fost finalizate **în favoarea petenților - la aceste petiții s-au putut determina soluții favorabile, întemeiate legal, la care DPC a avut cadrul normativ corespunzător rezolvării disputei dintre părți.**

Petițiile constatate ca **neîntemeiat formulate (în număr de 31) 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. Sectorul instrumentelor și investițiilor financiare

În anul 2015, **Direcția Protecția Consumatorilor a primit spre soluționare un număr de 758 petiții pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare, în creștere cu 30,69%** față de anul 2014. **Dintre acestea, au fost analizate și soluționate 720 petiții.**

Restul petițiilor au avut ca obiect: solicitări care nu intră în sfera de competență a ASF (12), solicitări referitoare la obiectul de activitate al altor direcții de specialitate din cadrul ASF și care au fost predate la direcțiile de specialitate (4), petiții clasate în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 27/2002 și procedurile interne (19), iar pentru 2 petiții au fost transmise informațiile solicitate.

Comparativ cu anul 2014, din analiza în dinamică a petițiilor primite și analizate în anul 2015, respectiv **720** petiții, se constată o creștere semnificativă cu **24,14 %** a numărului acestora.

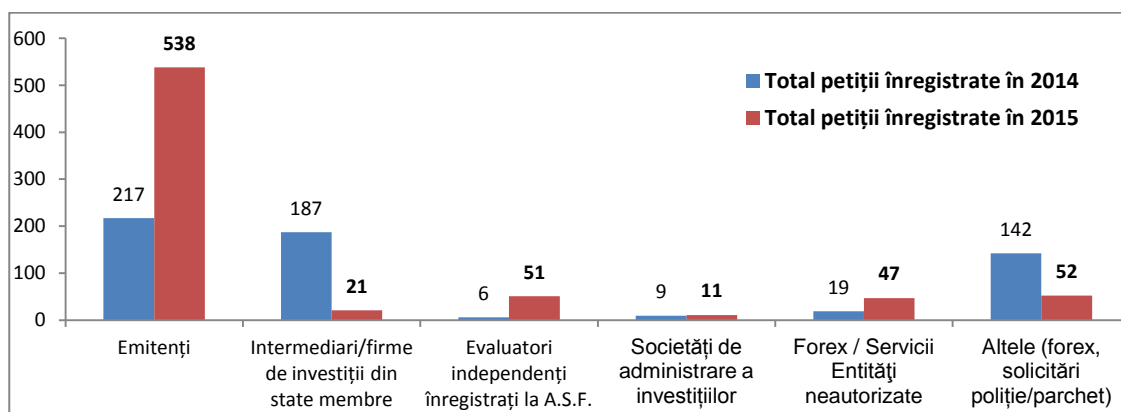
Petițiile primite au fost structurate pe tipuri de entități și pe tipuri de operațiuni, după cum urmează:

Structura petițiilor funcție de entitatea reclamată

Din analiza petițiilor efectuată **funcție de entitățile reclamate**, reiese că, cele mai multe au fost înregistrate pentru emitenți, 538, reprezentând 74,72%, în creștere cu 147,93% față de anul 2014 :

Nr. crt.	Tipuri de Entități	Total petiții unice în 2014	% din Total petiții 2014	Total petiții unice în 2015	% din Total petiții 2015	Creștere / Scădere în 2015 față de 2014
1	Emitenți	217	37,41%	538	74,72%	147,93%
2	Intermediari/firme de investiții din state membre	187	32,24%	21	2,92%	-88,77%
3	Evaluatori independenți înregistrați la ASF	6	1,03%	51	7,08%	750,00%
4	Societăți de administrare a investițiilor	9	1,55%	11	1,53%	22,22%
5	Forex / Servicii Entități neautorizate	19	3,28%	47	6,53%	147,37%
6	Altele (forex, solicitări poliție/parchet)	142	24,48%	52	7,22%	-63,38%
	Total	580	100,00%	720	100,00%	24,14%

Din analiza petițiilor formulate, reiese faptul că, cele mai multe au fost înregistrate pe zona emitenților, ca urmare a intrării în vigoare 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.

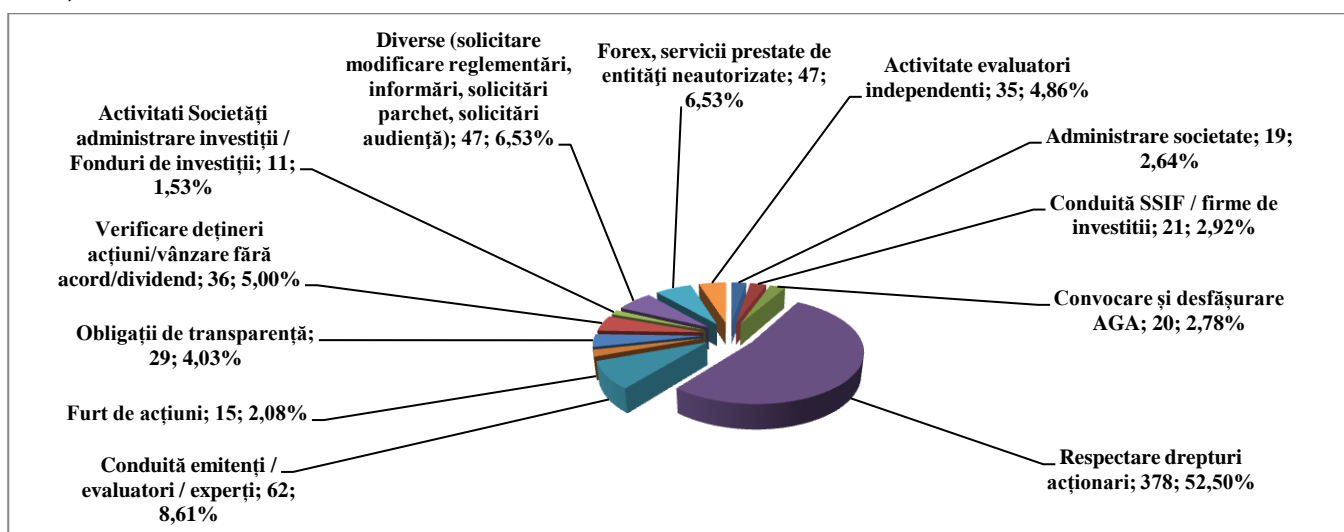


Structura petițiilor în funcție de tipurile de operațiuni reclamate

În ceea ce privește tipurile de operațiuni, cele mai multe petiții (52,50%) s-au referit la nerespectarea drepturilor acționarilor, în creștere cu 490,63% față de înregistrările din anul 2014, așa cum rezultă din tabelul și graficul de mai jos:

Nr. crt.	Tipuri de Operațiuni	Total petiții unice în 2014	% din Total petiții 2014	Total petiții unice în 2015	% din Total petiții 2015	Creștere / Scădere în 2015 față de 2014
1	Administrare societate	22	3,79%	19	2,64%	-13,64%
2	Conduită SSIF / firme de investiții	0	0,00%	21	2,92%	0,00%
3	Convocare și desfășurare AGA	64	11,03%	20	2,78%	-68,75%
4	Respectare drepturi acționari	64	11,03%	378	52,50%	490,63%
5	Conduită emitenți / evaluatori / experți	61	10,52%	62	8,61%	1,64%
6	Furt de acțiuni	87	15,00%	15	2,08%	-82,76%
7	Obligații de transparență	3	0,52%	29	4,03%	866,67%
8	Verificare dețineri acțiuni/vânzare fără acord/dividend	79	13,62%	36	5,00%	-54,43%
9	Activități Societăți administrare investiții / Fonduri de investiții	3	0,52%	11	1,53%	266,67%
10	Diverse (solicitare modificare reglementări, informări, solicitări parchet, solicitări audiență)	172	29,66%	47	6,53%	-72,67%
11	Forex, servicii prestate de entități neautorizate	19	3,28%	47	6,53%	147,37%
12	Activitate evaluatori independenți	6	1,03%	35	4,86%	483,33%
	Total	580	100,00%	720	100,00%	24,14%

De asemenea, s-a continuat analizarea situației foștilor clienți și persoanelor vătămate de SSIF HARINVEST SA, în vederea identificării unor soluții prin care să se asigure compensarea acestora, fapt ce s-a concretizat ulterior prin emiterea Regulamentului nr. 6/2015 pentru modificarea și completarea Regulamentului nr. 3/2006 privind organizarea și funcționarea Fondului de Compensare a Investitorilor.



În vederea soluționării petițiilor formulate, DPC prin Serviciul Petiții a purtat corespondență și a solicitat informații și puncte de vedere atât entităților și societăților emittente, obiect al sesizărilor cât și direcțiilor de specialitate ale autorității, acestea fiind soluționate în limita termenului prevăzut de lege.