

Situația petițiilor înregistrate la ASF în semestrul I 2014

În perioada ianuarie – iunie 2014, Direcția Protecția Asiguraților a înregistrat un număr total **6.278 de petiții în mod unic pe petent**, în scădere cu 8,99% față de aceeași perioadă a anului 2013 și anume: 5.889 de petiții au fost transmise de către asigurați/păgubiți și 389 solicitări au fost trimise de către service-urile auto.

În total, Direcția Protecția Asiguraților din ASF a înregistrat un număr de 9.426 de petiții. Cifra agregată include și solicitări de informații, reveniri/completări la petiții deja analizate, solicitări care nu intră în sfera de competență a ASF sau solicitări referitoare la alte direcții de specialitate (și care au fost transmise acestora).

Din analiza datelor raportate de către societățile de asigurare la ASF se constată că **cele 6.278 de petiții** înregistrate în perioada ianuarie – iunie 2014 reprezintă **1,5118% din numărul total de daune avizate** de către asigurători și **0,0404% din numărul total al contractelor** de asigurare aflate în vigoare în perioada analizată.

Situația primelor zece societăți de asigurare pentru care s-au înregistrat cele mai multe petiții **transmise de asigurați/păgubiți și unități service**, în perioada ianuarie – iunie 2014, este prezentată, comparativ cu aceeași perioadă a anului 2013, în tabelul de mai jos :

Nr. crt	Societate de asigurare	*Petiții înregistrate în SI 2013	% din total SI 2013 (%)	*Petiții înregistrate în SI 2014	% din total SI 2014	Creștere/scădere 2014/2013 (%)
1	EUROINS SA	2.135	30,95	1.934	30,81	-9,41
2	ASTRA SA	1.737	25,18	1.640	26,12	-5,58
3	CITY INSURANCE SA	293	4,25	525	8,36	79,18
4	UNIQA Asigurari SA	412	5,97	506	8,06	22,82
5	OMNIASIG VIG SA	893	12,95	459	7,31	-48,60
6	ASIROM SA	435	6,31	332	5,29	-23,68
7	CARPATICA ASIG SA	345	5,00	286	4,56	-17,10
8	ALLIANZ –TIRIAC SA	162	2,35	198	3,15	22,22
9	GROUPAMA SA	168	2,44	127	2,02	-24,40
10	GENERALI ROMANIA SA	116	1,68	83	1,32	-28,45
	Alte societăți de asigurare	202	2,93	188	2,99	-6,93
	TOTAL	6.898	100,00%	6.278	100,00	-8,99

* Petiții transmise de asigurați/păgubiți și unități service

A. Petiții transmise de asigurați/păgubiți

Evoluția lunară a celor **5.889 de petiții** transmise de către **asigurați/păgubiți**, analizate și soluționate în mod unic pe petent în perioada ianuarie – iunie 2014, arată faptul că numărul petițiilor a scăzut cu 6,20% față de aceeași perioadă a anului 2013.

Aspectul cel mai des reclamat de către petenți, în semestrul I 2014, a fost plata parțială sau neplata despăgubirilor/valorilor de răscumpărare, acesta făcând obiectul a 5.620 de petiții (95,43% din total). Printre alte aspecte sesizate s-au numărat și nerespectarea condițiilor contractuale/Normelor RCA, precum și solicitări de recalculare a valorii despăgubirilor.

Modalitatea de finalizare a petițiilor

Din totalul petițiilor înregistrate în perioada ianuarie – iunie 2014, un număr de 4.272 de petiții au fost soluționate în favoarea petenților, urmare a intervenției Autorității de Supraveghere Financiară, reprezentând un procent de 72,54% din totalul înregistrat în această perioadă. Totodată, au fost constatate ca neîntemeiat formulate un număr de 1.617 de petiții (27,46% din totalul perioadei analizate) din următoarele considerente:

- concluziile investigațiilor proprii și/sau ale expertizelor tehnice efectuate care nu au confirmat dinamica accidentelor declarată de părți;

- în cazul asigurărilor facultative, au fost formulate pretenții care exced cadrul contractual;
- în cazul asigurărilor RCA au fost formulate pretenții de despăgubire care exced cadrul legal: repere neconstatate în procesele verbale de constatare a avariilor, reparații efectuate în unități neautorizate RAR pentru marca și modelul vehiculului respectiv, avarii preexistente;
- aspectele reclamate în petiții constituiau obiectul unor dosare aflate pe rolul instanțelor judecătorești.

Structura petițiilor în funcție de clasa de asigurare

Cea mai mare pondere în totalul petițiilor înregistrate la ASF, în perioada ianuarie – iunie 2014, o dețin cele înregistrate pe clasa asigurărilor generale, cu un număr de 5.812 (98,69% din total), în scădere cu 6,21% față de aceeași perioadă a anului 2013. Pe clasa asigurărilor obligatorii de răspundere civilă auto RCA și Carte Verde s-au înregistrat 4.112 de petiții, reprezentând 69,83% din total, în scădere cu 5,32% față de aceeași perioadă a anului 2013.

Cele 4.112 de petiții înregistrate și soluționate în semestrul I 2014 reprezintă aproximativ 0,1097% din numărul contractelor RCA încheiate (3.749.853) și, respectiv, 3,0244% din numărul dosarelor de daună RCA avizate (135.962), conform datelor raportate de către asigurători la ASF.

Pe clasa **asigurărilor facultative CASCO** s-au înregistrat 1.290 de petiții în semestrul I 2014, în scădere cu 1,53% față de aceeași perioadă a anului 2013, în timp ce pe **clasa asigurărilor de incendii și alte daune la proprietăți** s-a înregistrat o scădere cu 33,96% față de anul 2013.

Pe **clasa asigurărilor de viață** s-a constatat o scădere cu 4,94% a numărului de petiții înregistrate în semestrul I 2014 față de semestrul I 2013.

		Petiții transmise de asigurați / păgubiți în SI 2013	% din total SI 2013 (%)	Petiții transmise de asigurați / păgubiți în SI 2014	% din total SI 2014	Creștere/ scădere 2014/2013 (%)
I.	Asigurări generale (1+2+3+4)	6.197	98,71	5.812	98,69	-6,21
1	Asigurări tip CASCO	1.310	20,87	1.290	21,91	-1,53
2	Asigurări obligatorii RCA și Carte Verde	4.343	69,18	4.112	69,83	-5,32
3	Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	385	6,13	305	5,18	-20,78
4	Alte forme de asigurări generale	159	2,53	105	1,78	-33,96
II.	Asigurări de viață	81	1,29	77	1,31	-4,94
	Total asigurări generale și de viață (I. + II.)	6.278	100,00	5.889	100,00	-6,20

Pe clasa asigurărilor obligatorii RCA și Carte Verde au fost soluționate în favoarea petenților un număr de 3.227 de petiții (78,48% din totalul petițiilor înregistrate pe această clasă), din care un număr de 2.219 (68,76% din totalul pe această clasă) au fost finalizate prin plată. Totodată, 885 de petiții (21,52%) au fost constatate ca fiind neîntemeiat formulate.

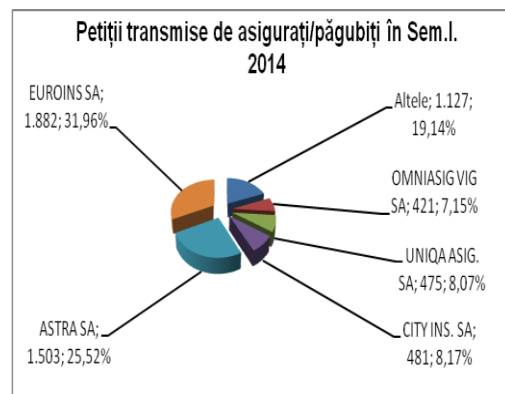
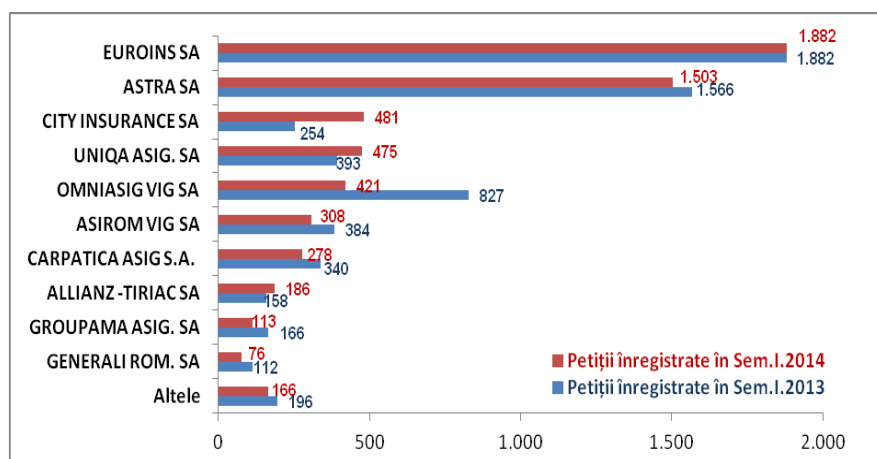
Structura petițiilor în funcție de societatea de asigurare reclamată

În perioada ianuarie – iunie 2014, un procent de 99,34% din numărul petițiilor analizate au fost îndreptate împotriva societăților de asigurare, în timp ce petițiile înregistrate împotriva brokerilor de asigurare au reprezentat 0,66% din total.

Situația primelor zece societăți de asigurare pentru care s-au înregistrat cele mai multe petiții transmise de către asigurați/păgubiți în semestrul I 2014 este prezentată, comparativ aceeași perioadă a anului 2013, în tabelul de mai jos :

Nr. crt.	Societate de asigurare	Petiții transmise de asigurați / păgubiți în SI 2013	% din total SI 2013	Petiții transmise de asigurați / păgubiți în SI 2014	% din total SI 2014	Creștere/ scădere în 2014/2013 (%)
1	EUROINS SA	1.882	29,98	1.882	31,96	0,00
2	ASTRA SA	1.566	24,94	1.503	25,52	-4,02
3	CITY INSURANCE SA	254	4,05	481	8,17	89,37
4	UNIQA Asigurari SA	393	6,26	475	8,07	20,87
5	OMNIASIG VIG SA	827	13,17	421	7,15	-49,09
6	ASIROM SA	384	6,12	308	5,23	-19,79
7	CARPATICA ASIG SA	340	5,42	278	4,72	-18,24
8	ALLIANZ -ȚIRIAC SA	158	2,52	186	3,16	17,72
9	GROUPAMA SA	166	2,64	113	1,92	-31,93
10	GENERALI ROMANIA SA	112	1,78	76	1,29	-32,14
	Alte societăți de asigurare	196	3,12	166	2,82	-15,31
	TOTAL	6.278	100,00	5.889	100,00	-6,20

În perioada analizată, societățile EUROINS SA (31,96%) și ASTRA SA (25,52%) au înregistrat cumulativ un procent de 57,48% din numărul total de petiții adresate ASF.



Urmare intervenției Autorității de Supraveghere Financiară, s-a realizat un procent de peste 50% al petițiilor finalizate în favoarea petenților pentru următoarele societăți de asigurare: EUROINS SA (87,09%), CITY INSURANCE SA (80,87%), ASTRA SA (76,38%), UNIQA ASIGURĂRI SA (69,68%), ASIROM VIG SA (62,34%), CARPATICA (65,11%) și ALLIANZ – ȚIRIAC (54,30%).

Analiza numărului de petiții înregistrate la ASF, pentru primele zece societăți de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții în perioada ianuarie – iunie 2014, efectuată în raport cu numărul contractelor în derulare și numărul daunelor avizate, evidențiază faptul că **EUROINS SA** înregistrează cea mai mare pondere a numărului de petiții în raport cu indicatorii analizați, deși are o cotă totală de piață de 5,60%, care reprezintă 45,27% din cota totală de piață înregistrată de ALLIANZ - ȚIRIAC SA (12,37%).

B. Petiții transmise de către unitățile service reparatoare

Au fost analizate și evidențiate separat un număr de 389 de solicitări primite din partea unităților reparatoare care au prezentat mandate/împuterniciri din partea păgubiților. Dintre acestea, un număr de 171, reprezentând 43,96%, au fost soluționate favorabil, restul fiind constatate ca neîntemeiat formulate.

Petițiile primite din partea unităților reparatoare care nu au prezentat mandate/împuterniciri în formă originală sau certificată/legalizată din partea păgubiților sau care se referă la nerespectarea/respectarea defectuoasă de către asigurați a condițiilor prevăzute în contractele/convențiile de colaborare încheiate între părți (contracte de natură comercială și care nu se supun normelor ASF) au fost clasate, întrucât unitățile reparatoare reclamante nu au făcut dovada calității în dosarele de daună respective.

Situația primelor zece societăți de asigurare pentru care s-au înregistrat cele mai multe petiții transmise de unități reparatoare, în perioada ianuarie – iunie 2014, este prezentată, comparativ cu aceeași perioadă a anului 2013, în tabelul de mai jos :

Nr. crt.	Societate de asigurare	Petiții transmise de unități service în SI 2013	% din total SI 2013	Petiții transmise de unități service în SI 2014	% din total SI 2014	Creștere/ scădere 2014/2013 (%)
1	EUROINS SA	253	40,81	52	13,37	-79,45
2	ASTRA SA	171	27,58	137	35,22	-19,88
3	CITY INSURANCE SA	39	6,29	44	11,31	12,82
4	UNIQA Asigurari SA	19	3,06	31	7,97	63,16
5	OMNIASIG VIG SA	66	10,65	38	9,77	-42,42
6	ASIROM SA	51	8,23	24	6,17	-52,94
7	CARPATICA ASIG SA	5	0,81	8	2,06	60,00
8	ALLIANZ –TIRIAC SA	4	0,65	12	3,08	200,00
9	GROUPAMA SA	2	0,32	14	3,60	600,00
10	GENERALI ROMANIA SA	4	0,65	7	1,80	75,00
	Alte societăți de asigurare	6	0,97	22	5,66	266,67
	TOTAL	620	100,00	389	100,00	-37,26