

Analiza petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2021

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*, aprobată cu modificări și completări prin *Legea nr. 233/2002*, cu modificările ulterioare, cu respectarea legislației incidente domeniilor de specialitate ale A.S.F. și ale prevederilor stabilite în *Regulamentul nr. 10/2016 privind organizarea și funcționarea Autorității de Supraveghere Financiară*.

Această activitate are ca obiective, pe lângă soluționarea efectivă a aspectelor reclamate de petenți, identificarea aspectelor neconforme, în scopul stabilirii măsurilor care se impun pentru remedierea lor.

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

Începând cu trimestrul II al anului 2020, D.R.P.P. a gestionat, în mod distinct față de petiții, informările privind nerespectarea cadrului legal de către asigurători, transmise la A.S.F. de către cesionari sau împuterniciți ai acestora, în baza unor contracte de cesiune de creanță încheiate cu persoanele prejudiciate în dosarele de daună auto, acestea fiind încadrate ca informări de neconformitate.

Pentru o evidențiere corectă și pentru comparație cu perioada anterioară (semestrul I al anului 2020), în semestrul I al anului 2021 este prezentat cumulativ numărul petițiilor și al informărilor de neconformitate înregistrat în această perioadă.

1. Aspecte generale

În semestrul I al anului 2021, în cadrul Direcției Relații cu Publicul și Petiții s-a înregistrat un număr total de 33.221 petiții și informări de neconformitate, în creștere cu 51,97% față de numărul total înregistrat în semestrul I al anului 2020, repartizate astfel:

- 96,86% petiții și informări de neconformitate pentru piața asigurărilor-reasigurărilor;
- 2,40% petiții pentru piața pensiilor private;
- 0,29% petiții pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare;
- 0,45% solicitări diverse care nu vizează aspecte aferente domeniului de activitate al Autorității de Supraveghere Financiară (excedează competența A.S.F.).

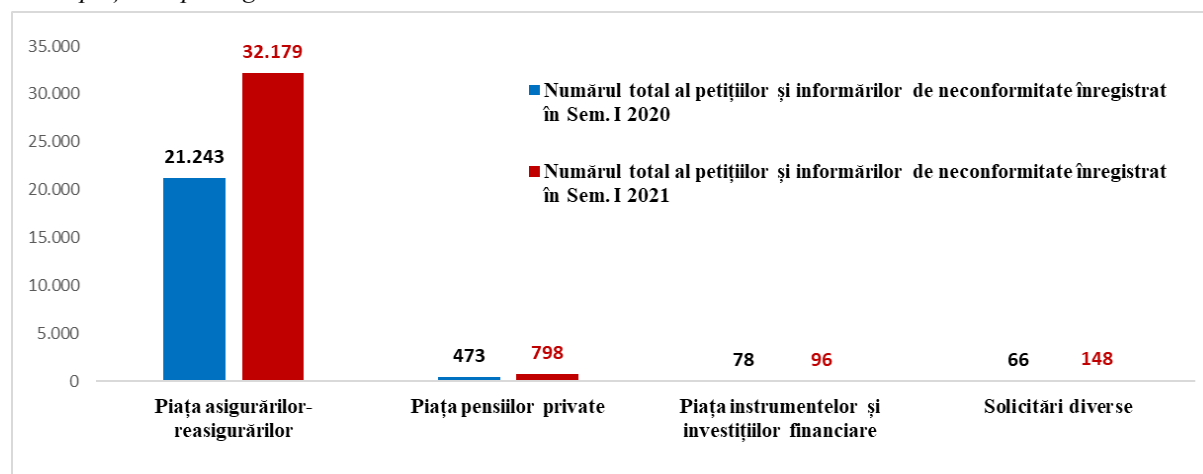
Situația numărului total de petiții și informări de neconformitate înregistrat în semestrul I al anului 2021, comparativ cu semestrul I al anului 2020 este prezentată în tabelul nr. 1 și graficul nr. 1.

Tabel nr. 1: Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în semestrul I al anului 2021, comparativ cu numărul înregistrat în semestrul I al anului 2020, cu evidențierea acestora pe fiecare dintre piețele supravegheate de A.S.F.

Nr. Crt.	Piața supravegheată	Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în Sem. I 2020	Pondereea numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat pentru piața supravegheată în numărul total înregistrat în Sem. I 2020 (%)	Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în Sem. I 2021	Pondereea numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat pentru piața supravegheată în numărul total înregistrat în Sem. I 2021 (%)	Creșterea / Scăderea numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate în Sem. I 2021 față de Sem. I 2020 (%)
1	Piața asigurărilor - reasigurărilor	21.243	97,18%	32.179	96,86%	51,48%
2	Piața pensiilor private	473	2,16%	798	2,40%	68,71%
3	Piața instrumentelor și investițiilor financiare	78	0,36%	96	0,29%	23,08%
4	Solicitări diverse	66	0,30%	148	0,45%	124,24%
	Total	21.860	100,00%	33.221	100,00%	51,97%

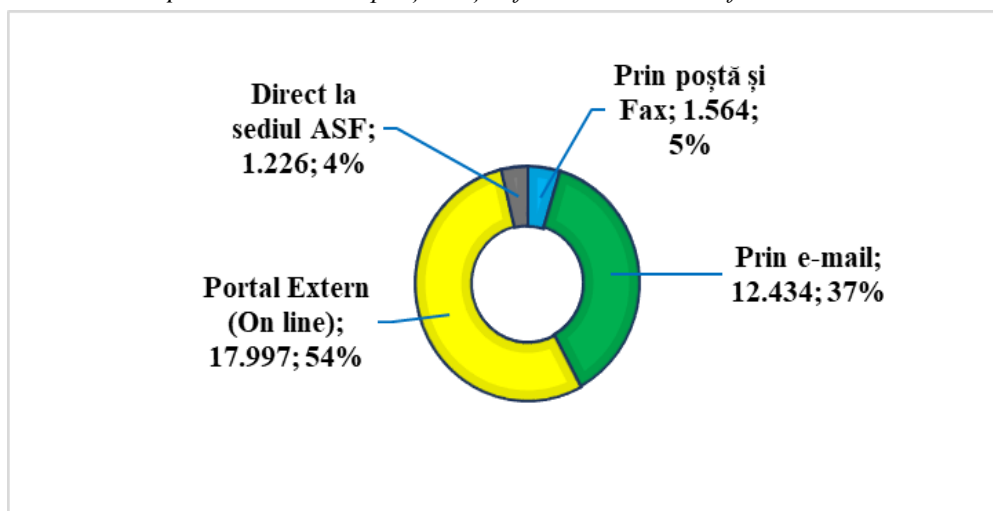
Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în semestrul I al anului 2021 este compus din: 28.022 petiții, 5.199 informări de neconformitate.

Grafic nr. 1: Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în semestrul I anului 2021, comparativ cu numărul total înregistrat în semestrul I al anului 2020, cu evidențierea acestora pe fiecare dintre piețele supravegheate de A.S.F.



Din punct de vedere al canalelor de primire a petițiilor și informărilor de neconformitate la A.S.F. se constată că 37% dintre acestea au fost primite prin e-mail, 54% au fost petiții primite pe portal extern, 4% dintre petiții s-au primit direct la sediul A.S.F., iar 5% s-au primit prin poștă și fax, așa cum este prezentat în graficul nr. 2 de mai jos:

Grafic nr. 2: Canale de primire la A.S.F. a petițiilor și informărilor de neconformitate în semestrul I al anului 2021



În semestrul I al anului 2021, 60,42% din numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate au fost transmise de către persoane fizice, iar 39,58% 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. 2 de mai jos:

Tabel nr. 2: Repartizarea pe piețele de activitate supravegheate de A.S.F. a numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în semestrul I al anului 2021, în funcție de calitatea persoanei reclamante

Nr. crt.	Piața supravegheată	Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în Sem. I 2021	*Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate transmis de persoane fizice	*Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate transmis de persoane juridice
1	Piața asigurărilor - reasigurărilor	32.179	19.057	13.122
	<i>Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate transmise de un anumit tip de persoană în numărul total înregistrat pentru piața asigurărilor - reasigurărilor (%)</i>	100,00%	59,22%	40,78%
2	Piața pensiilor private	798	789	9
	<i>Ponderea numărului petițiilor transmise de un anumit tip de persoană în numărul total înregistrat pentru piața pensiilor private (%)</i>	100,00%	98,87%	1,13%
3	Piața instrumentelor și investițiilor financiare	96	92	4
	<i>Ponderea numărului petițiilor transmise de un anumit tip de persoană în numărul total înregistrat pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare (%)</i>	100,00%	95,83%	4,17%
4	Solicitări diverse	148	133	15
	<i>Ponderea numărului solicitărilor diverse transmise de un anumit tip de persoană în numărul total de solicitări diverse înregistrat (%)</i>	100,00%	89,86%	10,14%
	Total Petiții și informări de neconformitate	33.221	20.071	13.150
	<i>Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate transmise de un anumit tip de persoană în numărul total înregistrat la A.S.F. în Sem. I 2021 (%)</i>	100,00%	60,42%	39,58%

*Facem precizarea că cifrele prezentate sunt prelucrate manual, întrucât există petenți/cesionari care la crearea contului în portalul extern s-au declarat ca fiind persoane fizice deși au calitate de persoane juridice.

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

Repartiția petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate în semestrul I al anului 2021, în funcție de proveniența acestora este prezentată în tabelul nr. 3 de mai jos:

Tabel nr. 3: Repartizarea petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate în semestrul I al anului 2021, în funcție de proveniența acestora

Nr. crt.	Proveniența petițiilor și informărilor de neconformitate	*Număr total înregistrat în Sem. I 2021	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate transmis de o anumită entitate în numărul total înregistrat în Sem. I 2021 (%)
1	Petiții transmise de petenți în nume propriu	18.341	55,21%
2	Petiții și informări de neconformitate transmise prin împuterniciți ai persoanelor prejudiciate, mandatar, cesionari, cabinete de avocatură, unități service	14.255	42,91%
3	Petiții transmise prin Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, alte asociații și fundații pentru protecția consumatorilor	469	1,41%
4	Petiții transmise prin brokeri de asigurare, autorități de supraveghere din Uniunea Europeană	29	0,08%
5	Petiții transmise prin Administrația Prezidențială, Parlamentul României, Guvernul României	55	0,17%
6	Altele	72	0,22%
	Total	33.221	100,00%

**Facem precizarea că cifrele prezentate sunt prelucrate manual, întrucât există petenți/cesionari care la crearea contului în portalul extern s-au declarat ca fiind persoane fizice deși au calitate de persoane juridice.*

Din punct de vedere al provenienței petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2021, se evidențiază următoarele tipuri de petenți:

- petenți (persoane fizice sau juridice), care au transmis petiții în nume propriu: 55,21%;
- 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: 42,91%;
- alte entități: 1,88%.

Gestionarea și soluționarea petițiilor și informărilor de neconformitate

Petițiile și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2021 au fost gestionate și soluționate astfel:

- 27.237 petiții și informări de neconformitate (81,99%) au fost analizate și soluționate de către Serviciul Petiții, acestea fiind complexe, necesitând instrumentare;
- 5.984 petiții simple (solicitări de informații, redirectionări) și informări de neconformitate (18,01%), care nu au necesitat instrumentare, au fost soluționate de către Serviciul Relații cu Publicul.

Repartiția pe servicii în cadrul D.R.P.P. a petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2021, în funcție de complexitatea acestora, este prezentată comparativ cu semestrul I al anului 2020, în tabelul nr. 4 de mai jos:

Tabel nr. 4: Repartizarea pe serviciile din cadrul D.R.P.P. a petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate în semestrul I al anului 2021, comparativ cu semestrul I al anului 2020

Nr. crt.	Denumirea serviciului din cadrul D.R.P.P.	Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în Sem. I 2020		Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în Sem. I 2021	
		Numărul petițiilor repartizate serviciului din cadrul D.R.P.P.	Ponderea numărului petițiilor repartizate serviciului în numărul total înregistrat la A.S.F. (%)	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate repartizate serviciului din cadrul D.R.P.P.	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate repartizate serviciului în numărul total înregistrat la A.S.F. (%)
1	Serviciul Petiții	17.515	80,12%	27.237	81,99%
2	Serviciul Relații cu Publicul	4.345	19,88%	5.984	18,01%
	TOTAL	21.860	100,00%	33.221	100,00%

Petiții și informări de neconformitate înregistrate pentru piețele supravegheate

În semestrul I al anului 2021 s-au înregistrat:

- ✓ 33.073 petiții și informări de neconformitate pentru piețele supravegheate, în creștere cu 51,75% față de semestrul I al anului 2020, creștere cu 226,29% față de semestrul I al anului 2019, respectiv creștere cu 510,20% față de semestrul I al anului 2018;
- ✓ 148 solicitări diverse, care nu au vizat aspecte aferente domeniului de activitate al Autorității de Supraveghere Financiară (excedează competența A.S.F.).

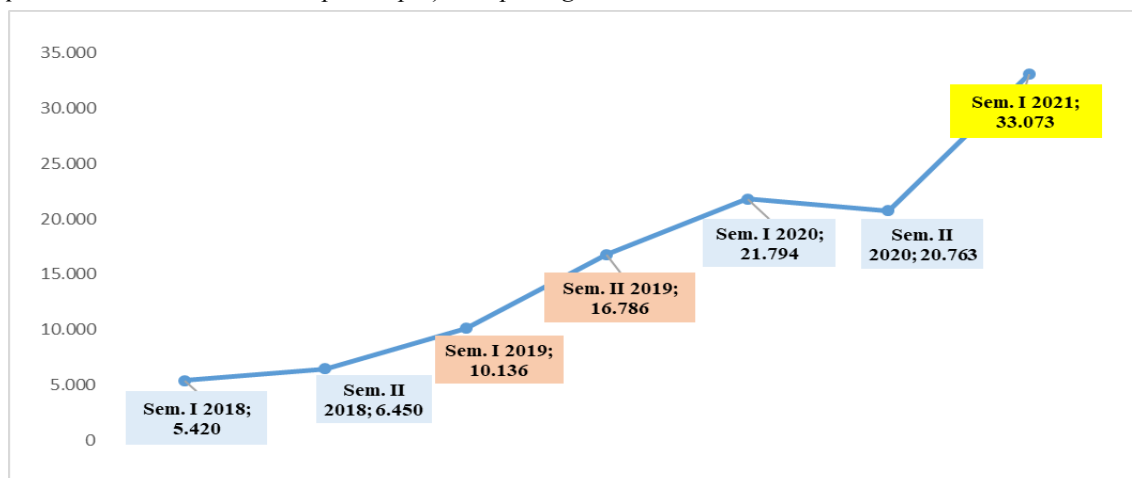
Analiza în dinamică a numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în perioada 01.01.2018 ÷ 30.06.2021 pentru piețele supravegheate evidențiază faptul că, trendul a fost permanent crescător cu excepția semestrului II al anului 2020, când s-a înregistrat o ușoară scădere a acestuia față de semestrul I al anului 2020. În semestrul I al anului 2021, numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate a înregistrat o creștere cu 59,29% față de semestrul II al anului 2020.

Evoluția numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în perioada 01.01.2018 ÷ 30.06.2021 este prezentată în tabelul nr. 5 și graficul nr. 3.

Tabel nr. 5: Evoluția numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în perioada 2018 – Sem. I 2021 pentru piețele supravegheate

Nr. crt.	Perioadă	Număr total petiții și informări de neconformitate înregistrat la A.S.F.	Creștere / Scădere față de anul precedent (%)
1	Sem. I 2018	5.420	-
2	Sem. II 2018	6.450	19,00%
3	Sem. I 2019	10.136	57,15%
4	Sem. II 2019	16.786	65,61%
5	Sem. I 2020	21.794	29,83%
6	Sem. II 2020	20.763	-4,73%
7	Sem. I 2021	33.073	59,29%

Grafic nr. 3: Evoluția numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în perioada 2018 – Sem. I 2021 pentru piețele supravegheate



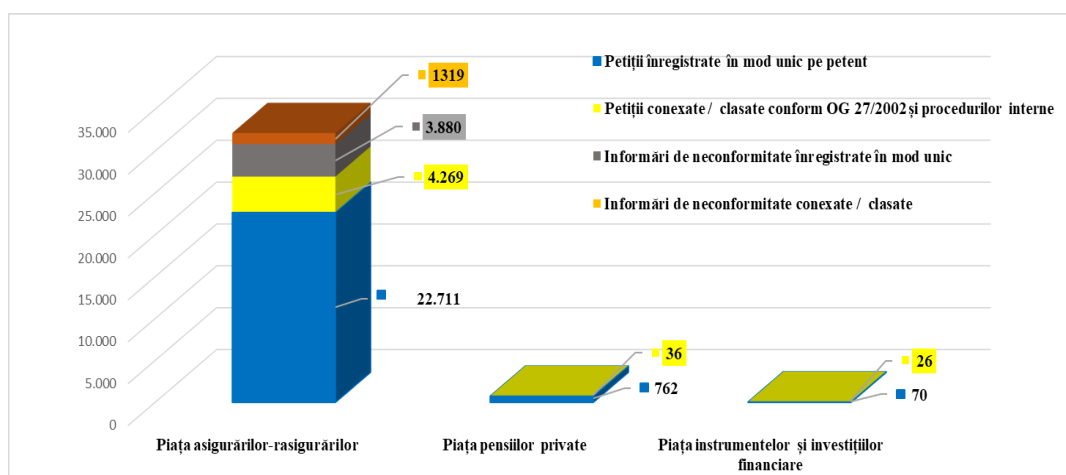
Cele 33.073 de petiții și informări de neconformitate înregistrate pentru piețele supravegheate de A.S.F. au fost gestionate astfel:

- 27.423 petiții și informări de neconformitate au fost analizate în mod unic (23.543 petiții și 3.880 informări de neconformitate);
- 5.650 petiții și informări de neconformitate au fost conexe sau clasate (4.331 petiții și 1.319 informări de neconformitate).

Tabel nr. 6: Gestionarea petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate în semestrul I al anului 2021, în funcție de piețele supravegheate

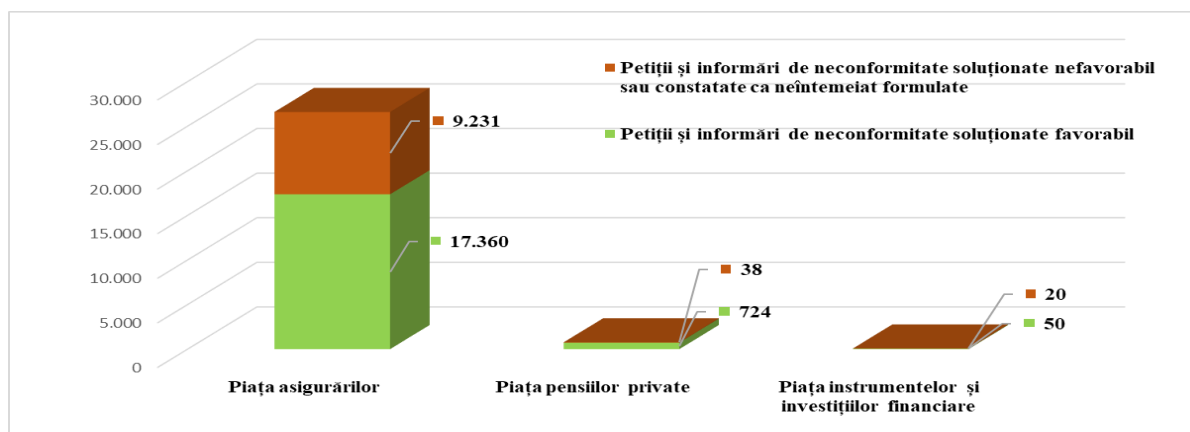
Nr. crt.	Categoriile de petiții/informări de neconformitate	Număr total petiții și informări de neconformitate, repartizat pe piața supravegheată			Total
		Piața asigurărilor-reasigurărilor	Piața pensiilor private	Piața instrumentelor și investițiilor financiare	
1	Petiții înregistrate în mod unic pe petent	22.711	762	70	23.543
2	Petiții conexe/clasate conform O.G. 27/2002 și procedurilor interne ale A.S.F.	4.269	36	26	4.331
3	Informări de neconformitate înregistrate în mod unic	3.880	0	0	3.880
4	Informări de neconformitate conexe/ clasate	1319	0	0	1319
	TOTAL	32.179	798	96	33.073

Grafic nr. 4: Gestionarea petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate în semestrul I al anului 2021, în funcție de piețele supravegheate



În ceea ce privește modalitatea de soluționare a celor 27.423 petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în semestrul I al anului 2021, rezultă că 18.134 (66,13%) au fost soluționate favorabil, iar 9.289 (33,87%) au fost soluționate nefavorabil sau constatate ca fiind neîntemeiat formulate, repartizarea pe piețele supravegheate fiind prezentată în graficul nr. 5.

Grafic nr. 5: Modalitatea de soluționare a petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic, înregistrate în semestrul I al anului 2021, repartizate pe piețele supravegheate



2. Piața asigurărilor – reasigurărilor

În semestrul I al anului 2021, pentru piața asigurărilor – reasigurărilor s-au primit 32.179 petiții și informări de neconformitate, în creștere cu 51,48% față de numărul petițiilor înregistrat în semestrul I al anului 2020, care au fost gestionate astfel:

- 26.591 petiții și informări de neconformitate au fost înregistrate în mod unic (22.711 petiții și 3.880 informări de neconformitate), în creștere cu 46,84% față de numărul petițiilor înregistrat în semestrul I al anului 2020;
- 5.588 petiții și informări de neconformitate au fost conexe sau clasate (4.269 petiții și 1.319 informări de neconformitate).

Tabel nr. 7 : Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în semestrul I al anului 2021 pentru piața asigurărilor - reasigurărilor, comparativ cu semestrul I al anului 2020, cu evidențierea acestora pe categorii de petiții și informări de neconformitate

Nr. crt.	Categorii de petiții/informări de neconformitate	Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în Sem. I 2020	Pondere numărului petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat pe o anumită categorie în numărul total înregistrat în Sem. I 2020 (%)	Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în Sem. I 2021	Pondere numărului petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat pe o anumită categorie în numărul total înregistrat în Sem. I 2021 (%)	Creșterea / Scăderea numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate în Sem. I 2021 față de Sem. I 2020 (%)
1	Petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic	18.109	78,78%	26.591	82,63%	46,84%
2	Petiții și informări de neconformitate conexe/clasate	3.134	21,22%	5.588	17,37%	78,30%
	Total	21.243	100,00%	32.179	100,00%	51,48%

Analiza în dinamică a numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în perioada 01.01.2018 ÷ 30.06.2021 pentru piața asigurărilor-reasigurărilor evidențiază faptul că trendul a fost permanent crescător, cu excepția semestrului II al anului 2020, când s-a înregistrat o ușoară scădere a acestuia față de semestrul I al anului 2020. În semestrul I al anului 2021, numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat pentru piața asigurărilor-reasigurărilor a crescut cu 58,51% față de semestrul II al anului 2020.

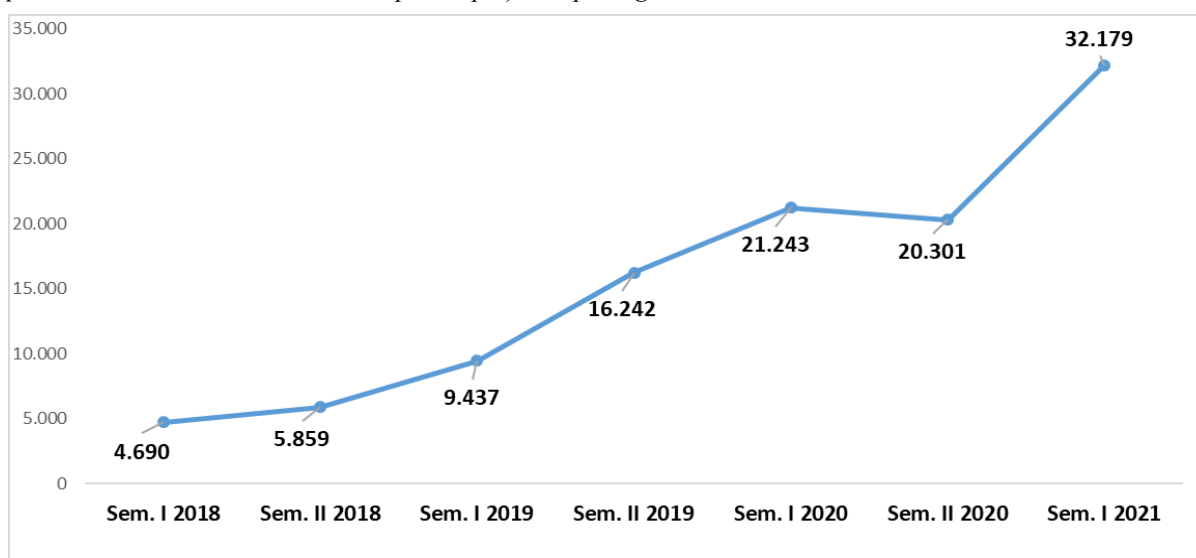
Raportat la numărul petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în aceeași perioadă a anilor trecuți, creșterea acestuia înregistrată în semestrul I al anului 2021 este de 51,48% față de semestrul I al anului 2020, de 240,99% față de semestrul I al anului 2019 și de 586,12% față de semestrul I al anului 2018.

Evoluția numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în perioada 01.01.2018 ÷ 30.06.2021 este prezentată în tabelul nr. 8 și graficul nr. 6.

Tabel nr. 8: Evoluția numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în perioada Sem. I 2018 – Sem. I 2021 pentru piețele supravegheate

Nr. crt.	Perioadă	Număr total petiții și informări de neconformitate înregistrat la A.S.F.	Creștere / Scădere față de anul precedent (%)
1	Sem. I 2018	4.690	-
2	Sem. II 2018	5.859	24,93%
3	Sem. I 2019	9.437	61,07%
4	Sem. II 2019	16.242	72,11%
5	Sem. I 2020	21.243	30,79%
6	Sem. II 2020	20.301	-4,43%
7	Sem. I 2021	32.179	58,51%

Grafic nr. 6: Evoluția numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. în perioada Sem. I 2018 – Sem. I 2021 pentru piețele supravegheate



În funcție de calitatea persoanei reclamante, se constată că 59,22% din numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate au fost transmise de către persoane fizice, iar 40,78% 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. 9.

Tabel nr. 9: Repartizarea numărului total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în semestrul I al anului 2021 pentru piața asigurărilor – reasigurărilor, în funcție de calitatea persoanei reclamante

Nr. crt.	Piața supravegheată	Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în Sem. I 2021	*Număr petiții și informări de neconformitate transmise de persoane fizice	*Număr petiții și informări de neconformitate transmise de persoane juridice
	Piața asigurărilor -reasigurărilor	32.179	19.057	13.122
1	Ponderele numărului petițiilor și informărilor de neconformitate transmise de un anumit tip de persoană în numărul total înregistrat pentru piața asigurărilor - reasigurărilor (%)	100,00%	59,22%	40,78%

*Facem precizarea că cifrele prezentate sunt prelucrate manual, întrucât există petenți/cesionari care la crearea contului în portalul extern s-au declarat ca fiind persoane fizice deși au calitate de persoane juridice.

Din punct de vedere al provenienței petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2021 pentru piața asigurărilor - reasigurărilor, se constată că 53,88% dintre acestea au fost transmise de către petenți (persoane fizice sau juridice) în nume propriu, iar 44,25% 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 1,87%, a fost transmis de alte entități.

Situația numărului petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în semestrul I al anului 2021 pentru piața asigurărilor - reasigurărilor, în funcție de proveniență, este prezentată în tabelul nr. 10.

Tabel nr. 10: Proveniența petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. pentru piața asigurărilor – reasigurărilor în semestrul I al anului 2021

Nr. crt.	Proveniența petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate la A.S.F. pentru piața asigurărilor – reasigurărilor în Sem. I 2021	*Numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat în Sem. I 2021	Ponderele 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	17.338	53,88%
2	Petiții și informări de neconformitate transmise prin împuterniciți ai persoanelor prejudiciate, mandatar, cesionari, cabinete de avocatură, unități service	14.240	44,25%
3	Petiții transmise prin autorități, asociații și fundații pentru protecția consumatorilor	466	1,45%
4	Petiții transmise prin intermediari, autorități de supraveghere din Uniunea Europeană, Biroul Asigurătorilor de Autovehicule din România (BAAR)	27	0,09%
5	Petiții transmise prin Administrația Prezidențială, Parlamentul României, Guvernul României	43	0,13%
6	Altele	65	0,20%
	Total	32.179	100,00%

*Facem precizarea că cifrele prezentate sunt prelucrate manual, întrucât există petenți/cesionari care la crearea contului în portalul extern s-au declarat ca fiind persoane fizice deși au calitate de persoane juridice.

Din numărul total al petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat pentru piața asigurărilor – reasigurărilor în semestrul I al anului 2021, 54 petenți/cesionari - persoane fizice sau juridice au transmis fiecare la A.S.F. mai mult de 50 petiții și informări de neconformitate în perioada analizată, cumulând 32,38% din total (10.419). Facem precizarea că petițiile și informările de neconformitate provenite de la cei 54 petenți/cesionari au la bază împuterniciri sau contracte de mandat și/sau de cesiune de creanță încheiate de către persoanele prejudiciate cu firme de consultanță, unități service auto și rent a car.

Analiza petițiilor și informărilor de neconformitate unice

Raportat la datele furnizate de către societățile de asigurare la A.S.F. cu privire la numărul contractelor în vigoare și numărul dosarelor de daună avizate în perioada analizată, se constată că cele 26.591 petiții și informări de neconformitate analizate și soluționate în mod unic în semestrul I al anului 2021 reprezintă 3,05% din numărul total al dosarelor de daună avizate de către asiguratorii în semestrul I al anului 2021 și 0,16% din numărul contractelor de asigurare în vigoare la data de 30.06.2021.

Nemulțumirile exprimate de către petenți/cesionari

Aspectul cel mai des reclamat în semestrul I al anului 2021 a fost neplata sau plata parțială a valorii de despăgubire/răscumpărare, aspect regăsit în 14.694 cazuri (55,25%), urmat de nerespectarea prevederilor legislației în domeniu și a normelor A.S.F./condițiilor contractuale, aspect regăsit în 11.390 cazuri (42,83%).

Tabel nr. 11: Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizat în mod unic în semestrul I al anului 2021, comparativ cu numărul înregistrat în semestrul I al anului 2020, cu evidențierea acestora pe speța reclamată

Nr. Crt.	Speța reclamată (Obiectul petiției/informării de neconformitate)	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic pe o anumită speță în numărul total înregistrat în Sem. I 2020 (%)	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în Sem. I 2021	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic pe o anumită speță în numărul total înregistrat în Sem. I 2021 (%)
1	Clauze abuzive	1	0,01%	1	0,01%
2	Diverse (reclamă negativă, propuneri)	11	0,06%	254	0,96%
3	Informații referitoare la Sistemul bonus-malus	70	0,39%	78	0,29%
4	Neplată/plată parțială a valorii de despăgubire/răscumpărare	346	1,91%	14.694	55,25%
5	Restituire diferență primă de asigurare	9	0,05%	21	0,08%
6	Nerespectarea prevederilor legislației în domeniu și a normelor A.S.F./Condițiilor contractuale	17.553	96,92%	11.390	42,83%
7	Polițe de asigurare dublate, nule, false, reziliate	33	0,18%	60	0,23%
8	Recalculare valoare despăgubire/răscumpărare	45	0,25%	91	0,34%
9	Valori necompletate pentru speță, la nivel de lucrare	41	0,23%	2	0,01%
	TOTAL	18.109	100,00%	26.591	100,00%

Structura petițiilor și informărilor de neconformitate în funcție de clasa de asigurare

În semestrul I al anului 2021, cea mai mare pondere o dețin petițiile și informările de neconformitate analizate în mod unic înregistrate pe clasa asigurărilor generale, respectiv 26.520 petiții, reprezentând 99,73% din numărul total al acestora înregistrat la A.S.F. pentru piața asigurărilor – reasigurărilor:

- ✓ ponderea importantă o dețin petițiile și informările de neconformitate înregistrate pentru clasa A10 - asigurări de răspundere civilă auto, inclusiv răspunderea transportatorului, respectiv 95,42% (25.373), în creștere cu 46,30% față de numărul înregistrat pe această clasă în semestrul I al anului 2020;
- ✓ pentru clasa A3 - asigurări facultative auto (CASCO), în semestrul I al anului 2021 s-au înregistrat 815 petiții și informări de neconformitate, în creștere cu 120,27% față de semestrul I al anului 2020;
- ✓ pentru asigurările de incendii și alte daune la proprietăți (clasele A8 și A9) s-au înregistrat 206 petiții, în creștere cu 18,39% față de numărul petițiilor înregistrat pentru aceeași clasă de asigurare în semestrul I al anului 2020;
- ✓ 126 petiții au fost înregistrate pentru alte clase de asigurări generale.

Pentru clasa asigurărilor de viață au fost înregistrate 71 petiții (0,27%), în scădere cu 12,35% față de numărul petițiilor înregistrat pe această clasă în semestrul I al anului 2020.

Repartiția pe clase de asigurare a petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în semestrul I al anului 2021, comparativ cu semestrul I al anului 2020, este prezentată în tabelul nr. 12:

Tabel nr. 12: Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic la A.S.F. în semestrul I al anului 2021, comparativ cu numărul înregistrat în semestrul I al anului 2020, cu evidențierea acestora pe clase de asigurări

Nr. Crt.	Clasa de asigurare la care se face referire în petiție/informarea de neconformitate	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic pentru o anumită clasă de asigurare în numărul total înregistrat la A.S.F. în Sem. I 2020 (%)	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în Sem. I 2021	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic pentru o anumită clasă de asigurare în numărul total înregistrat la A.S.F. în Sem. I 2021 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în Sem. I 2021 față de Sem. I 2020 (%)
I.	Asigurări generale (1+2+3+4)	18.028	99,55%	26.520	99,73%	47,10%
1	Asigurări facultative auto tip CASCO	370	2,04%	815	3,06%	120,27%
2	Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți	174	0,96%	206	0,77%	18,39%
3	Asigurări de răspundere civilă auto, inclusiv răspunderea transportatorului – clasa A10	17.343	95,77%	25.373	95,42%	46,30%
4	Alte forme de asigurări generale	141	0,78%	126	0,47%	-10,64%
II.	Asigurări de viață	81	0,45%	71	0,27%	-12,35%
	Total asigurări generale și de viață (I. + II.)	18.109	100,00%	26.591	100,00%	46,84%

Modalitatea de soluționare a petițiilor și informărilor de neconformitate unice

În semestrul I al anului 2021 au fost soluționate favorabil 17.360 petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic (65,29%). Dintre acestea, 81,53% au fost finalizate prin plată, solicitările având legitimitate și cadru legal de soluționare.

Tabel nr. 13: Modalitatea de soluționare a petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic la A.S.F. în semestrul I al anului 2021, comparativ cu numărul înregistrat în semestrul I al anului 2020

Nr. crt.	Petiții și informări de neconformitate în funcție de modalitatea de soluționare	Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și soluționate într-un anumit mod în numărul total înregistrat în Sem. I 2020 (%)	Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în Sem. I 2021	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și soluționate într-un anumit mod în numărul total înregistrat în Sem. I 2021 (%)
1	Petiții și informări de neconformitate soluționate favorabil	9.777	53,99%	17.360	65,29%
2	Petiții și informări de neconformitate soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	8.332	46,01%	9.231	34,71%
	TOTAL	18.109	100,00%	26.591	100,00%

Au fost constatate ca neîntemeiat formulate sau soluționate nefavorabil 9.231 petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic (34,71%), 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.

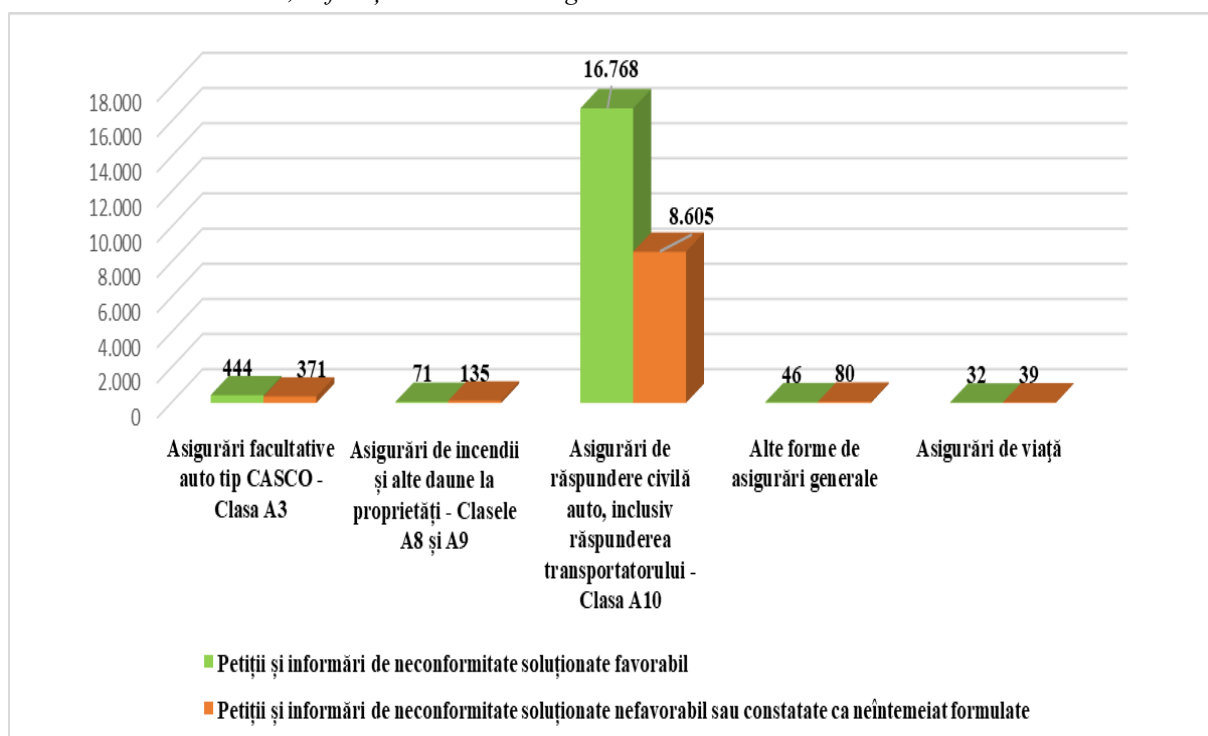
Principalele cauze care au condus la încadrarea în această modalitate de finalizare sunt:

- lipsa calității în dosarele de daună reclamate;
- dosare incomplete sau aflate pe rolul instanțelor de judecată;
- 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 nonbancar (SAL-Fin);
 - 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;
 - 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.

Analiza modalității de soluționare a petițiilor și informărilor de neconformitate raportată la clasa de asigurare arată că, pentru clasa A10 - asigurări de răspundere civilă auto, inclusiv răspunderea transportatorului, 16.768 (66,09% din totalul de 25.373) au fost soluționate favorabil, iar 8.605 petiții (33,91%) au fost soluționate nefavorabil sau constatate ca fiind neîntemeiate.

De asemenea, au fost soluționate în favoarea petenților 444 petiții aferente clasei A3 - asigurări facultative auto - CASCO (54,48% din totalul clasei), 71 petiții aferente claselor A8 și A9 - asigurări de incendii și alte daune la proprietăți (34,47% din totalul clasei), respectiv 32 (45,07% din totalul clasei) pentru asigurările de viață.

Graficul nr. 7: Modalitatea de soluționare a petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în semestrul I al anului 2021, în funcție de clasa de asigurare



Concluzie:

Se constată că ponderea petițiilor și a informărilor de neconformitate unice soluționate favorabil depășește 65% pe segmentul asigurărilor auto (clasa A3 și clasa A10) și 35% pe segmentul asigurărilor facultative non-auto și de viață. Această stare de fapt arată că pe segmentul asigurărilor auto s-au înregistrat cele mai multe aspecte neconforme, în principal în instrumentarea dosarelor de daună din punct de vedere al respectării prevederilor legale și/sau contractuale. Pentru remedierea aspectelor neconforme identificate, D.R.P.P.–Serviciul Petiții a întreprins măsurile necesare potrivit prerogativelor conferite de R.O.F. al A.S.F..

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 semestrul I al anului 2021, pe tipuri de entități reclamate, evidențiază următoarele:

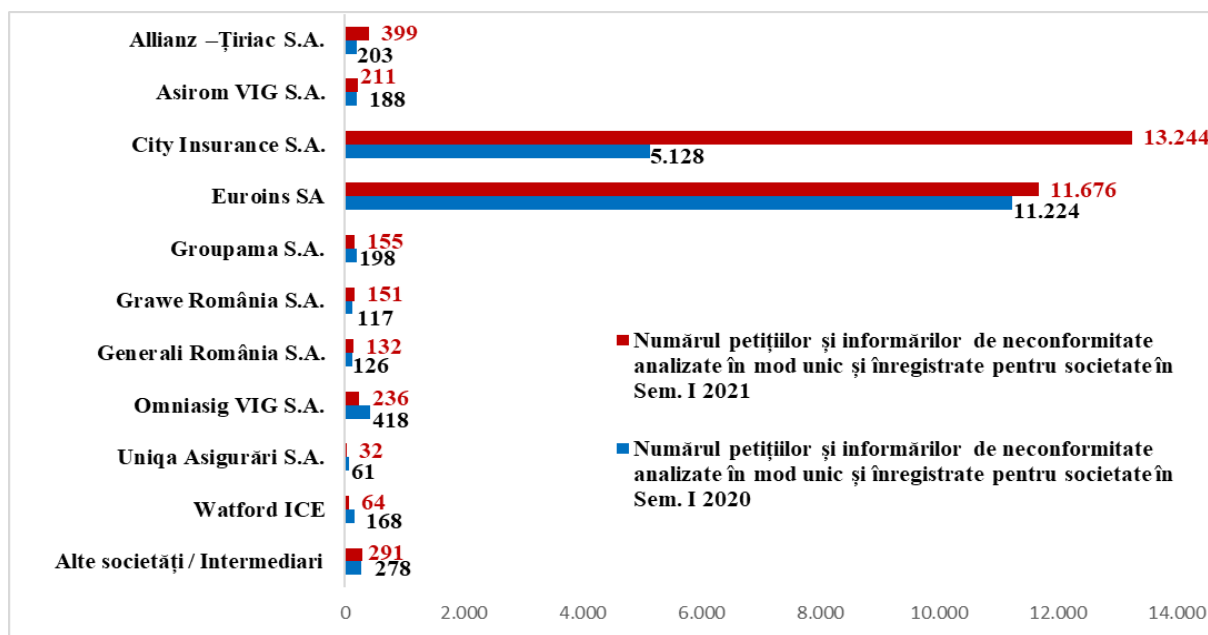
- 98,91% au fost îndreptate împotriva societăților de asigurare din România - autorizate de către Autoritatea de Supraveghere Financiară;
- 0,09% au fost înregistrate împotriva intermediarilor principali autorizați de A.S.F.;
- 0,51% au fost îndreptate împotriva asigurătorilor/intermediarilor din Spațiul Economic European care desfășoară activitate de asigurare în România în baza principiului liberei circulații a serviciilor, respectiv în baza dreptului de stabilire;
- 0,49% sunt solicitări diverse.

Situația numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și înregistrat la A.S.F. în semestrul I al anului 2021, comparativ cu semestrul I al anului 2020 pentru societățile de asigurare cu cele mai multe înregistrări, este prezentată în tabelul nr. 14 și graficul nr. 8 de mai jos:

Tabel nr. 14: Societățile de asigurare pentru care s-au înregistrat cele mai multe petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în semestrul I al anului 2021, comparativ cu semestrul I al anului 2020

Nr. crt.	Entitate reclamată	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și înregistrate pentru societate în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și înregistrate pentru societate în numărul total înregistrat la A.S.F. în Sem. I 2020 (%)	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și înregistrate pentru societate în Sem. I 2021	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și înregistrate pentru societate în numărul total înregistrat la A.S.F. în Sem. I 2021 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și înregistrat pentru societate în Sem. I 2021 față de Sem. I 2020 (%)
1	City Insurance S.A.	5.128	28,32%	13.244	49,81%	158,27%
2	Euroins S.A.	11.224	61,98%	11.676	43,91%	4,03%
3	Allianz –Țiriac S.A.	203	1,12%	399	1,50%	96,55%
4	Omniasig VIG S.A.	418	2,31%	236	0,89%	-43,54%
5	Asirom VIG S.A.	188	1,04%	211	0,79%	12,23%
6	Groupama S.A.	198	1,09%	155	0,58%	-21,72%
7	Grawe România S.A.	117	0,65%	151	0,57%	29,06%
8	Generali România S.A.	126	0,70%	132	0,50%	4,76%
9	Watford ICE	168	0,93%	64	0,24%	-61,90%
10	Uniqa Asigurări S.A.	61	0,34%	32	0,12%	-47,54%
11	Alte societăți /intermediari	278	1,54%	291	1,09%	4,68%
	TOTAL	18.109	100,00%	26.591	50,19%	46,84%

Grafic nr. 8: Societățile de asigurare pentru care s-au înregistrat cele mai multe petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în semestrul I al anului 2021, comparativ cu semestrul I al anului 2020



Analiza petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic pentru societățile de asigurare cu cele mai multe petiții înregistrate la A.S.F. evidențiază următoarele:

- ✓ societatea de asigurare cu cel mai mare număr de petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în semestrul I al anului 2021 este SAR City Insurance S.A., cu 13.244 petiții și informări de neconformitate (49,81%), în creștere cu 158,27% față de semestrul I al anului 2020;
- ✓ Euroins România Asigurare Reasigurare S.A. a înregistrat 11.676 petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în semestrul I al anului 2021 (43,91%), în creștere cu 4,03% față de semestrul I al anului 2020;
- ✓ cele două societăți de asigurare au cumulativ 93,72% din numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic;
- ✓ șase societăți din cele analizate au înregistrat creșteri a numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic în semestrul I al anului 2021 față de semestrul I al anului 2020, cu valori cuprinse între 4,03% (Euroins România Asigurare Reasigurare S.A.) și 158,27% (SAR City Insurance S.A.);
- ✓ patru societăți de asigurare din cele analizate au înregistrat scăderi cuprinse între 21,72% (Groupama S.A.) și 61,90% (Watford ICE.).

Din punct de vedere al modalității de soluționare, se constată că ponderea petițiilor și informărilor de neconformitate unice soluționate în favoarea petenților depășește 50% pentru societățile Euroins România Asigurare Reasigurare S.A. (72,40%), SAR City Insurance S.A. (61,88%) și Allianz-Țiriac S.A. (52,38%).

Pentru celelalte societăți analizate, petițiile și informările de neconformitate constatate ca neîntemeiat formulate sau soluționate nefavorabil au înregistrat ponderi cuprinse între 57,35% (Asirom VIG S.A.) și 70,31% (Watford ICE).

Tabel nr. 15: Modalitatea de soluționare a petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic pentru societățile de asigurare cu cele mai multe înregistrări în semestrul I al anului 2021

Nr. crt.	Societate/broker de Asigurare	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizat în mod unic și înregistrate pentru societate în Sem. I 2021	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și soluționate favorabil	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și soluționate favorabil în numărul total înregistrat la A.S.F. pentru societate (%)	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și constatate nefavorabile sau ca neîntemeiat formulate	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și constatate nefavorabile sau ca neîntemeiat formulate în numărul total înregistrat la A.S.F. pentru societate (%)
1	City Insurance S.A.	13.244	8.196	61,88%	5.048	38,12%
2	Euroins S.A.	11.676	8.454	72,40%	3.222	27,60%
3	Allianz –Țiriac S.A.	399	209	52,38%	190	47,62%
4	Omniasig VIG S.A.	236	74	31,36%	162	68,64%
5	Asirom VIG S.A.	211	90	42,65%	121	57,35%
6	Groupama S.A.	155	57	36,77%	98	63,23%
7	Grawe România S.A.	151	56	37,09%	95	62,91%
8	Generali România S.A.	132	43	32,58%	89	67,42%
9	Watford ICE	64	19	29,69%	45	70,31%
10	Uniqa Asigurări S.A.	32	12	37,50%	20	62,50%
11	Alte societăți /intermediari	291	151	51,89%	140	48,11%
	TOTAL	26.591	17.361	65,29%	9.230	34,71%

Analiza numărului petițiilor și informărilor de neconformitate unice înregistrat la A.S.F. raportat la numărul contractelor în vigoare la data de 30.06.2021 și la numărul dosarelor de daună avizate la societățile de asigurare în semestrul I al anului 2021

Din analiza numărului petițiilor și informărilor de neconformitate unice înregistrat la A.S.F. în semestrul I al anului 2021, raportat la numărul contractelor în vigoare la data de 30.06.2021 și la numărul dosarelor de daună avizate la societățile de asigurare în semestrul I al anului 2021, efectuată pentru societățile de asigurare care au cele mai multe înregistrări, rezultă că, cele două societăți de asigurare, care cumulează 93,72% din petițiile și informările de neconformitate analizate în mod unic, înregistrează și cele mai mari valori ale indicatorilor analizați, și anume:

- ✓ SAR City Insurance S.A. se află pe locul al doilea din punct de vedere al valorii indicatorilor analizați, cu excepția primului indicator, pentru care a rezultat cea mai mare valoare:
 - Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic/Total număr contracte în vigoare (0,361%);

- Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic/Total număr daune avizate (10,73%);
 - Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic soluționate favorabil/Total număr daune avizate (6,64%);
 - Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic constatate ca neîntemeiate/Total număr daune avizate (4,09%).
- ✓ Euroins România Asigurare Reasigurare S.A se află pe primul loc în ceea ce privește valorile indicatorilor analizați, cu excepția primului indicator, pentru care a rezultat o valoare mai mică :
- Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic/Total număr contracte în vigoare (0,358%);
 - Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic/Total număr daune avizate (17,03%);
 - Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic soluționate favorabil/Total număr daune avizate (12,33%);
 - Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic constatate ca neîntemeiate/Total număr daune avizate (4,70%).

Celelalte societăți de asigurare analizate au valori sub 0,06% pentru indicatorul *Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic/Total număr contracte în vigoare* și sub 1,17% pentru ceilalți trei indicatori calculați.

Analiza petițiilor și informărilor de neconformitate unice înregistrate pe clasa A10- asigurări de răspundere civilă auto, inclusiv răspunderea transportatorului

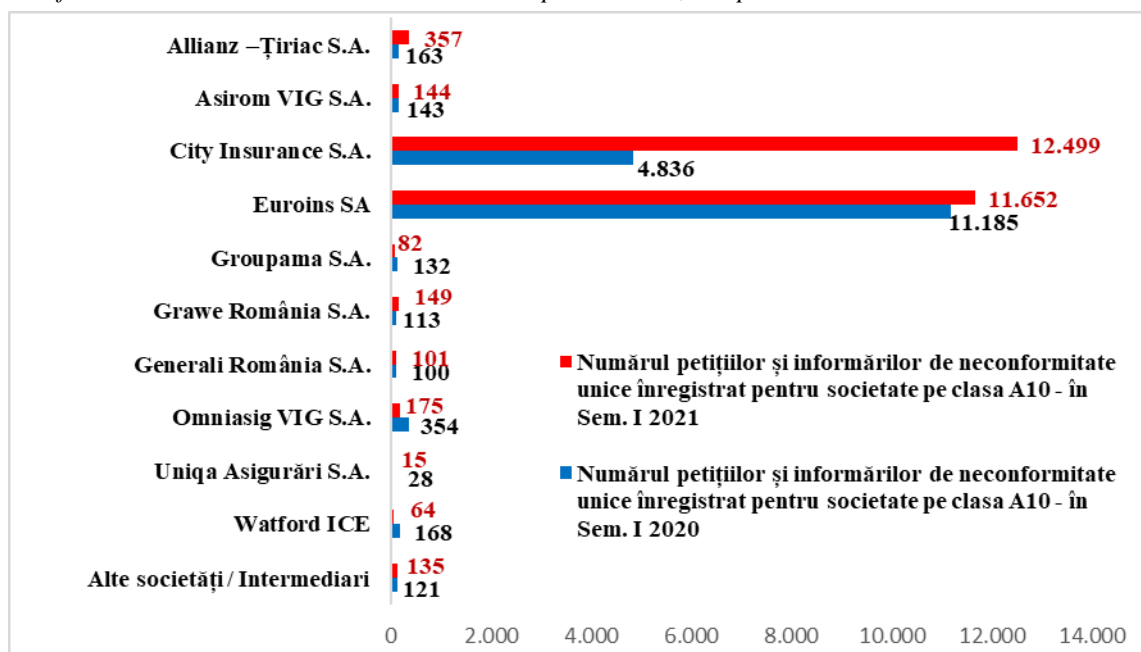
Situația numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2021 pentru clasa A10 - asigurări de răspundere civilă auto, inclusiv răspunderea transportatorului (denumită, în continuare, clasa A10), comparativ cu numărul înregistrat în semestrul I al anului 2020, este prezentată în tabelul nr. 16 și graficul nr. 9 de mai jos.

Pentru clasa A10, au fost înregistrate 25.373 petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic în semestrul I al anului 2021, reprezentând 95,42% din total, în creștere cu 46,30% față de numărul înregistrat pe această clasă în semestrul I al anului 2020.

Tabel nr. 16: Societățile de asigurare pentru care s-au înregistrat cele mai multe petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic semestrul I al anului 2021 pe clasa A10, comparativ cu semestrul I al anului 2020

Nr. crt.	Entitate reclamată	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate unice înregistrat pentru societate pe clasa A10 - în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate pentru societate pe clasa A10 în numărul total înregistrat la A.S.F. în Sem. I 2020 (%)	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate unice înregistrat pentru societate pe clasa A10 - în Sem. I 2021	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat pentru societate pe clasa A10 în numărul total înregistrat la A.S.F. în Sem. I 2021 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrate pentru societate și analizate în mod unic pe clasa A10 în Sem. I 2021 față de Sem. I 2020 (%)
1	City Insurance S.A.	4.836	27,88%	12.499	49,26%	158,46%
2	Euroins S.A.	11.185	64,49%	11.652	45,92%	4,18%
3	Allianz -Țiriac S.A.	163	0,94%	357	1,41%	119,02%
4	Omniasig VIG S.A.	354	2,04%	175	0,69%	-50,56%
5	Grawe România S.A.	113	0,65%	149	0,59%	31,86%
6	Asirom VIG S.A.	143	0,82%	144	0,57%	0,70%
7	Generali România S.A.	100	0,58%	101	0,40%	1,00%
8	Groupama S.A.	132	0,76%	82	0,32%	-37,88%
9	Watford ICE	168	0,97%	64	0,25%	-61,90%
10	Uniqa Asigurări S.A.	28	0,16%	15	0,06%	-46,43%
11	Alte societăți /intermediari	121	0,70%	135	0,53%	11,57%
	TOTAL	17.343	100,00%	25.373	100,00%	46,30%

Grafic nr. 9: Societățile de asigurare pentru care s-au înregistrat cele mai multe petiții și informări de neconformitate unice în semestrul I al anului 2021 pe clasa A10, comparativ cu semestrul I al anului 2020



Se constată că 95,18% din numărul petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic pe clasa A10 au fost înregistrate pentru două societăți de asigurare, respectiv SAR City Insurance S.A., cu 49,26% (12.499) și Euroins România Asigurare Reasigurare S.A., cu

45,92% (11.652). Celelalte societăți de asigurare autorizate pentru clasa A10 au înregistrat fiecare sub 1,42% din numărul total analizat unic și înregistrat pentru această clasă de asigurare.

Au fost soluționate favorabil 16.768 petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic pe clasa A10 (66,09%), iar 8.605 (33,91%) au fost constatate ca neîntemeiat formulate sau soluționate nefavorabil.

Ponderea petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și soluționate în favoarea petenților depășește 50% pentru societățile Euroins România Asigurare Reasigurare S.A. (72,49%), SAR City Insurance S.A. (62,10%), Allianz-Țiriac S.A. (54,06%) și Uniqa Asigurări S.A. (53,33%).

Tabel nr. 17: Modalitatea de soluționare a petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic pentru societățile de asigurare cu cele mai multe înregistrări în semestrul I al anului 2021 – pentru clasa A10

Nr. crt.	Societate/ broker de Asigurare	Numărul petițiilor și informărilor de neconformitate unice înregistrat pentru societate pe clasa A10 - în Sem. I 2021	Numărul petițiilor și informări 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 și constatate ca nefavorabile sau ca neîntemeiat formulate	Ponderea numărului petițiilor și informărilor de neconformitate analizate în mod unic și constatate ca nefavorabile sau ca neîntemeiat formulate în numărul total înregistrat la A.S.F. de societate (%)
1	City Insurance S.A.	12.499	7.762	62,10%	4.737	37,90%
2	Euroins S.A.	11.652	8.446	72,49%	3.206	27,51%
3	Allianz –Țiriac S.A.	357	193	54,06%	164	45,94%
4	Omniasig VIG S.A.	175	63	36,00%	112	64,00%
5	Asirom VIG S.A.	144	65	45,14%	79	54,86%
6	Groupama S.A.	82	39	47,56%	43	52,44%
7	Grawe România S.A.	149	55	36,91%	94	63,09%
8	Generali România S.A.	101	38	37,62%	63	62,38%
9	Watford ICE	64	19	29,69%	45	70,31%
10	Uniqa Asigurări S.A.	15	8	53,33%	7	46,67%
11	Alte societăți /intermediari	135	80	59,26%	55	40,74%
	TOTAL	25.373	16.768	66,09%	8.605	33,91%

Pentru celelalte societăți analizate, petițiile și informările de neconformitate constatate ca neîntemeiat formulate sau soluționate nefavorabil au înregistrat ponderi cuprinse între 52,44% (Groupama S.A.) și 70,31% (Watford ICE).

Analiza numărului petițiilor și informărilor de neconformitate unice înregistrat la A.S.F. în semestrul I al anului 2021 pe clasa A10, raportat la numărul contractelor în vigoare la data de 30.06.2021 pe clasa A10 și la numărul dosarelor de daună avizate la societățile de asigurare în semestrul I al anului 2021 pe clasa A10, efectuată pentru societățile de asigurare care au cele mai multe înregistrări pe această clasă, evidențiază faptul că cele mai mari valori ale indicatorilor calculați au fost înregistrate tot de către SAR City Insurance S.A. și Euroins România Asigurare Reasigurare S.A., care au cumulativ 95,18% din petițiile și informările de neconformitate analizate în mod unic pe clasa A10, aceste două societăți de asigurare

înregistrând valori mai mari ale indicatorilor analizați pentru această clasă, comparativ cu valorile indicatorilor calculați pentru toate clasele de asigurare, astfel:

- SAR City Insurance S.A. a înregistrat valoare mai mare pentru indicatorul *Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic pe clasa A10/Total număr contracte în vigoare la data de 30.06.2021 pe clasa A10*, cu 0,08 puncte procentuale, respectiv valori mai mari cuprinse între 0,19 și 0,56 puncte procentuale pentru ceilalți trei indicatori calculați;
- Euroins România Asigurare Reasigurare S.A. a înregistrat valoare mai mare pentru indicatorul *Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic pe clasa A10/Total număr contracte în vigoare la data de 30.06.2021 pe clasa A10*, cu 0,06 puncte procentuale, respectiv valori mai mari cuprinse între 0,03 și 0,17 puncte procentuale pentru ceilalți trei indicatori calculați.

În ceea ce privește celelalte societăți analizate, se constată că acestea au înregistrat valori pentru indicatorii calculați pe clasa A10, comparativ cu valorile indicatorilor calculați pentru toate clasele de asigurare, după cum urmează:

- valori mai mari, cuprinse între 0,02 puncte procentuale (Uniqa Asigurări S.A.) și 0,10 puncte procentuale (Allianz-Țiriac S.A.) pentru indicatorul *Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic pe clasa A10/Total număr contracte în vigoare la 30.06.2021 pe clasa A10*, respectiv o valoare mai mică (-0,03 puncte procentuale) pentru Omniasig VIG S.A.;
- valori mai mari cuprinse în intervalul 0,74 puncte procentuale (Grawe România S.A.) și 3,32 puncte procentuale (Allianz-Țiriac S.A.) pentru indicatorul *Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic pe clasa A10/Total număr daune avizate pe clasa A10*;
- valori mai mari cuprinse în intervalul 0,27 puncte procentuale (Grawe România S.A.) și 1,80 puncte procentuale (Allianz-Țiriac S.A.) pentru indicatorul *Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic pe clasa A10 soluționate favorabil/Total număr daune avizate pe clasa A10*;
- valori mai mari cuprinse în intervalul 0,41 puncte procentuale (Uniqa Asigurări S.A.) și 1,99 puncte procentuale (Generali România S.A.) pentru indicatorul *Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic pe clasa A10 constatate ca neîntemeiate/Total număr daune avizate pe clasa A10*.

Aspecte identificate din activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor în semestrul I al anului 2021 aferente pieței asigurărilor – reasigurărilor

Din activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor pentru piața asigurărilor – reasigurărilor, au fost identificate următoarele aspecte neconforme aferente segmentului de asigurare RCA:

1. depășirea termenului legal de plată a despăgubirilor aferente dosarelor de daună deschise în baza contractelor RCA;
2. depășirea termenului legal de comunicare a valorii maxime de despăgubire;

3. neînregistrarea de către asigurători a tuturor documentelor aferente dosarelor de daună deschise în baza contractelor RCA;
4. depășirea termenului legal de transmitere a notificării de respingere de la plată a despăgubirii;
5. depășirea termenului legal de comunicare a ofertei de despăgubire;
6. nerespectarea termenului legal de efectuare a constatării și/sau a constatării suplimentare;
7. stabilirea valorii de piață de către asigurători, în cazul daunelor totale, fără a se ține seama de toate dotările vehiculelor în cauză;
8. justificarea insuficientă a soluțiilor adoptate de către asigurători și comunicate A.S.F. pentru soluționarea petițiilor;
9. plata penalităților de întârziere nu s-a efectuat sau nu s-a efectuat odată cu plata despăgubirii;
10. oferta de despăgubire nu îndeplinește cerințele legale, nefiind însoțită de modul detaliat de calcul și de sursele de referință;
11. necomunicarea ofertei de despăgubire/notificării de respingere parțială;
12. depășirea termenului legal de comunicare a notificării privind intenția asiguratorului de a desfășura investigații;
13. necomunicarea notificării privind intenția asiguratorului de a desfășura investigații;
14. depășirea termenului legal de comunicare a rezultatului investigațiilor;
15. oferta de despăgubire este comunicată altei persoane decât cea prejudiciată;
16. oferta de despăgubire este comunicată la o adresă incompletă sau eronată;
17. cererea de despăgubire depusă ca urmare a comunicării valorii de despăgubire în cazul încadrării vehiculului păgubit într-o situație de daună totală economică este urmată de o nouă ofertă de despăgubire;
18. plata penalităților de întârziere este condiționată de solicitarea acestora de către persoana prejudiciată;
19. la stabilirea despăgubirii nu se face întotdeauna dovada utilizării unei calculații în sistem de evaluare specializat, conform prevederilor legale;
20. 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 și Petiții, prin intermediul Serviciului Petiții, a informat săptămânal 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 semestrul I al anului 2021 au fost transmise Sectorului Asigurări – Reasigurări informări pentru un număr de 12.463 aspecte neconforme identificate în activitatea de soluționare a petițiilor, din care 98,74% s-au referit la Euroins România Asigurare Reasigurare S.A. și SAR City Insurance S.A..

3. Piața pensiilor private

În semestrul I al anului 2021 pentru piața pensiilor private s-au înregistrat 798 petiții, în creștere cu 68,71% față de numărul petițiilor înregistrate în semestrul I al anului 2020:

- au fost instrumentate/soluționate în mod unic pe petent 762 petiții, în creștere cu 73,97% față de semestrul I al anului 2020;
- 36 petiții au fost conexe sau clasate, conform prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 și procedurilor interne.

Tabel nr. 18: Numărul total al petițiilor înregistrat la A.S.F. pentru piața pensiilor private în semestrul I al anului 2021, comparativ cu numărul total înregistrat în semestrul I al anului 2020, cu evidențierea acestora pe categorii de petiții

Nr. crt.	Categorii de petiții	Numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2020 (%)	Numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2021	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2021 (%)	Creșterea / Scăderea numărului total al petițiilor în Sem. I 2021 față Sem. I 2020 (%)
1	Petiții înregistrate în mod unic pe petent	438	92,60%	762	95,49%	73,97%
2	Petiții conexe/ clasate	35	7,40%	36	4,51%	2,86%
	Total Petiții	473	100,00%	798	100,00%	68,71%

Analiza petițiilor unice înregistrate la A.S.F.

Din numărul total de 762 petiții unice analizate în semestrul I al anului 2021, petițiile simple au reprezentat 96,06% (732), prin acestea fiind solicitate informații atât de ordin general, cât și individuale pe caz și persoană, iar 3,94% (30) au reprezentat petiții complexe, care au necesitat instrumentare în vederea rezolvării aspectelor semnalate.

În tabelul nr. 19 este prezentată situația numărului petițiilor unice înregistrat la A.S.F. în semestrul I al anului 2021 pentru piața pensiilor private, comparativ cu semestrul I al anului 2020, în funcție de complexitatea petițiilor.

Tabel nr. 19: Clasificarea petițiilor unice înregistrate în semestrul I al anului 2021 pentru piața pensiilor private, prezentată comparativ cu semestrul I al anului 2020, în funcție de complexitatea acestora.

Nr. crt.	Tipuri de petiții în funcție de complexitate	Număr petiții unice înregistrat în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor unice, funcție de complexitate în numărul total de petiții analizat în Sem. I 2020 (%)	Număr petiții unice înregistrat în Sem. I 2021	Ponderea numărului petițiilor unice, funcție de complexitate în numărul total de petiții analizat în Sem. I 2021 (%)
1	Petițiile complexe, care au necesitat instrumentare	61	13,93%	30	3,94%
2	Petiții simple (solicitări de informații, redirecționări)	377	86,07%	732	96,06%
	TOTAL	438	100,00%	762	100,00%

În ceea ce privește tipul fondului de pensii la care se face referire în petiții, se constată că în semestrul I al anului 2021 au fost înregistrate 665 petiții (87,27%) privind Pilonul II, în creștere cu 80,22% față de semestrul I al anului 2020, în timp ce petițiile transmise de către

participanții care au aderat la un fond de pensii facultative (Pilonul III) reprezintă 2,62% din total, în creștere cu 566,67% față de semestrul I al anului 2020. Diferența de 10,11% reprezintă petiții pentru care nu a fost selectat niciun tip de fond de pensii.

În tabelul nr. 20 este prezentată situația comparativă a numărului de petiții unice înregistrat în semestrul I al anului 2021 pentru piața pensiilor private față de semestrul 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 semestrul I al anului 2021 pentru piața pensiilor private comparativ cu semestrul I al anului 2020.

Nr. crt.	Tipul fondului de pensii	Număr petiții unice înregistrat în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pe un anumit tip de fond de pensii în numărul total de petiții analizat în Sem. I 2020 (%)	Număr petiții unice înregistrat în Sem. I 2021	Ponderea numărului petițiilor înregistrat pe un anumit tip de fond de pensii în numărul total de petiții analizat în Sem. I 2021 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor înregistrat pe un anumit tip de pensii în Sem. I 2021 față de Sem. I 2020(%)
1	Fond pensii administrate privat - Pilon II	369	84,25%	665	87,27%	80,22%
2	Fond pensii facultative - Pilon III	3	0,68%	20	2,62%	566,67%
3	Petiții care nu vizează niciun fond de pensii	66	15,07%	77	10,11%	16,67%
	Total	438	100,00%	762	100,00%	73,97%

Modalitatea de soluționare a petițiilor

Din totalul petițiilor analizate în mod unic, un număr de 724 petiții (95,01%) au fost soluționate în favoarea petenților - la acestea s-au putut determina soluții favorabile, întemeiate legal. Cu privire la numărul de petiții soluționate în favoarea petenților, Direcția Relații cu Publicul și Petiții a avut ca temei cadrul normativ corespunzător rezolvării solicitărilor petenților, realizând demersurile legale în acest sens.

Au fost constatate ca neîntemeiat formulate sau soluționate nefavorabil 38 petiții.

Tabel nr. 21: Modalitatea de soluționare a petițiilor unice înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2021 pentru piața pensiilor private comparativ cu semestrul I al anului 2020.

Nr. crt.	Tipuri de petiții în funcție de modalitatea de soluționare	Număr petiții unice înregistrat în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor soluționate într-un anumit mod în numărul total de petiții unice înregistrat în Sem. I 2020 (%)	Număr petiții unice înregistrat în Sem. I 2021	Ponderea numărului petițiilor soluționate într-un anumit mod în numărul total de petiții unice înregistrat în Sem. I 2021 (%)
1	Petiții soluționate favorabil	410	93,61%	724	95,01%
2	Petiții soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	28	6,39%	38	4,99%
	TOTAL	438	100,00%	762	100,00%

În semestrul I al anului 2021, din activitatea de soluționare a petițiilor pentru piața pensiilor private nu au fost identificate aspecte neconforme.

4. Piața instrumentelor și investițiilor financiare

În semestrul I al anului 2021, pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare s-au înregistrat în total 96 petiții, în creștere cu 23,08% față de numărul petițiilor înregistrat în semestrul I al anului 2020:

- au fost soluționate în mod unic pe petent 70 petiții, în creștere cu 32,08% față de semestrul I al anului 2020;
- 26 petiții au fost conexe sau clasate, în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 și procedurile interne

Tabel nr. 22: Numărul total al petițiilor înregistrat la A.S.F. pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare în semestrul I al anului 2021, comparativ cu numărul total al petițiilor înregistrat în semestrul I al anului 2020, cu evidențierea acestora pe categorii de petiții

Nr. crt.	Categorii de petiții	Numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2020	Pondereea numărului petițiilor înregistrat pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2020 (%)	Numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2021	Pondereea numărului petițiilor înregistrat pe o anumită categorie în numărul total al petițiilor înregistrat în Sem. I 2021 (%)	Creșterea / Scăderea procentuală a numărului petițiilor înregistrat în Sem. I 2021 față de Sem. I 2020 (%)
1	Petiții analizate în mod unic pe petent	53	67,95%	70	72,92%	32,08%
2	Petiții conexe/ clasate	25	32,05%	26	27,08%	4,00%
	Total Petiții	78	100,00%	96	100,00%	23,08%

Analiza petițiilor unice înregistrate la A.S.F.

Repartiția petițiilor unice pe tipuri de entități reclamate arată că 22,86% dintre petițiile aferente semestrului I al anului 2021 au fost înregistrate pentru emitenți, 8,57% au fost înregistrate pentru societăți de servicii de investiții financiare, 12,86% au fost înregistrate pentru entități neautorizate, 55,71% fiind înregistrate pentru alte tipuri de entități, situație evidențiată în tabelul nr. 23 de mai jos:

Tabel nr. 23: Numărul petițiilor unice înregistrat la A.S.F. pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare în semestrul I al anului 2021, comparativ cu numărul înregistrat în semestrul I al anului 2020, cu evidențierea acestora pe tipurile de entități reclamate

Nr. crt.	Tipuri de Entități	Număr petiții unice înregistrat în Sem. I 2020	Pondereea numărului petițiilor unice în funcție de Entitatea reclamată în numărul total al petițiilor unice în Sem. I 2020 (%)	Număr petiții unice înregistrat în Sem. I 2021	Pondereea numărului petițiilor unice în funcție de Entitatea reclamată în numărul total al petițiilor unice în Sem. I 2021 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor unice pentru o anumită entitate în Sem. I 2021 față de Sem. I 2020 (%)
1	Emitenți	10	18,87%	16	22,86%	60,00%
2	Societate de administrare a investițiilor	1	1,88%	3	4,28%	100,00%
3	Societate de servicii de investiții financiare	7	13,21%	6	8,57%	-14,29%
4	Entități neautorizate	6	11,32%	9	12,86%	50,00%
5	Altele	29	54,72%	36	51,43%	24,14%
	Total	53	100,00%	70	100,00%	32,08%

În ceea ce privește tipurile de operațiuni reclamate de către petenți în semestrul I al anului 2021, s-a constatat că în cele mai multe petiții s-au solicitat informații diverse despre piața instrumentelor și investițiilor financiare (52,86%), urmate de solicitările de informații referitoare la servicii prestate de entități neautorizate (17,14%), respectiv verificarea deținerilor de acțiuni sau plată dividende (11,43%).

Tabel nr. 24: Numărul petițiilor unice înregistrat la A.S.F. în semestrul I al anului 2021 pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare comparativ cu numărul înregistrat în semestrul I al anului 2020, cu evidențierea acestora pe tipurile de operațiuni reclamate

Nr. crt.	Tipuri de Operațiuni	Număr petiții unice înregistrat în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor unice funcție de Tipul Operațiunii în numărul total al petițiilor unice în Sem. I 2020 (%)	Număr petiții unice înregistrat în Sem. I 2021	Ponderea numărului petițiilor unice funcție de Tipul Operațiunii în numărul total al petițiilor unice în Sem. I 2021 (%)	Creșterea / Scăderea numărului petițiilor unice înregistrat în Sem. I 2021 față de Sem. I 2020 (%)
1	Conduită SSIF/firme de investiții	3	5,66%	3	4,28%	0,00%
2	Convocare și desfășurare AGA	1	1,88%	2	2,86%	100,00%
3	Respectare drepturi acționari	3	5,66%	5	7,14%	66,67%
4	Verificare dețineri acțiuni/plată dividend	7	13,21%	8	11,43%	14,29%
5	Activități societăți administrare investiții/Fonduri de investiții	3	5,66%	2	2,86%	-33,33%
6	Forex servicii prestate de entități neautorizate	7	13,21%	12	17,14%	71,43%
7	Obligații de transparență	0	0,00%	1	1,43%	100,00%
8	Diverse (inclusiv propuneri)	29	54,72%	37	52,86%	27,59%
	Total	53	100,00%	70	100,00%	32,08%

Modalitatea de soluționare a petițiilor

Din totalul petițiilor analizate în mod unic, 50 petiții (71,43%) au fost finalizate în favoarea petenților - la acestea s-au putut determina soluții favorabile, întemeiate legal. Cu privire la numărul de petiții soluționate în favoarea petenților, D.R.P.P. a avut ca temei cadrul normativ corespunzător rezolvării aspectelor reclamate de petenți, realizând demersurile legale în acest sens.

Au fost constatate ca neîntemeiat formulate sau soluționate nefavorabil 20 petiții.

Tabel nr. 25: Modalitatea de soluționare a petițiilor unice înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2021 pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare comparativ cu semestrul I al anului 2020.

Nr. crt.	Tipuri de petiții în funcție de modalitatea de soluționare	Numărul total al petițiilor unice înregistrat în Sem. I 2020	Ponderea numărului petițiilor unice soluționate într-un anumit mod în numărul total al petițiilor unice înregistrat în Sem. I 2020 (%)	Numărul total al petițiilor unice înregistrat în Sem. I 2021	Ponderea numărului petițiilor unice soluționate într-un anumit mod în numărul total al petițiilor unice înregistrat în Sem. I 2021 (%)
1	Petiții finalizate favorabil	38	71,70%	50	71,43%
2	Petiții soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	15	28,30%	20	28,57%
	TOTAL	53	100,00%	70	100,00%

Aspecte identificate în activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor aferente pieței instrumentelor și investițiilor financiare în semestrul I al anului 2021

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 (Contract for Differences) sunt instrumente financiare, atâta timp cât ele sunt tranzacționate pe o piață reglementată, iar, în condițiile în care piața Forex nu este reglementată, nici CFD-urile pe valută nu pot intra sub incidența legii pieței de capital din România.