

Situția petițiilor înregistrate în semestrul I al anului 2017



București, 22 septembrie 2017 – Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF) a primit, în total, în primul semestru al anului 2017, un număr de 4.698 petiții, în scădere cu 48,54% față de semestrul I 2016. Dintre acestea, 84,95% reprezintă petiții aferente pieței asigurărilor-reasigurărilor, 12,66% sunt petiții aferente pieței pensiilor private, iar 2,38% sunt petiții aferente pieței instrumentelor și investițiilor financiare.

• **Petiții înregistrate pe piața asigurărilor – reasigurărilor**

În primele șase luni ale anului 2017, ASF a înregistrat în total 3.991 petiții referitoare la piața asigurărilor, ceea ce reprezintă o scădere cu 50,87% față de același interval al anului precedent.

Din cele 3.991 petiții, au fost înregistrate în mod unic pe petent, analizate și soluționate 2.889 petiții, în scădere cu 41,75% față de semestrul I al anului 2016. Celelalte petiții reprezintă: solicitări ale petenților care au excedat competenței ASF, unele dintre acestea fiind redirecționate către alte instituții ale statului: BAAR, ANPC; solicitări ale petenților referitoare la societățile de asigurare Astra SA, Carpatica Asig SA, Forte Asigurare-Reasigurare SA și LIG Insurance SA, societăți cărora ASF le-a retras autorizația de funcționare; petiții care au fost clasate în conformitate cu prevederile Ordonanței de Guvern nr. 27/2002 și ale procedurilor interne.

Din analiza datelor raportate de către societățile de asigurare la ASF se constată că cele 2.889 petiții, analizate și soluționate în mod unic pe petent, reprezintă 0,56% din numărul total de daune avizate de către asigurători și 0,02% din numărul total al contractelor de asigurare aflate în vigoare la sfârșitul semestrului I 2017.

Ce au reclamat petenții

În primul semestru al anului 2017, aspectul cel mai des reclamat de către petenți a fost neplata/plata parțială a despăgubirilor/valorilor de răscumpărare solicitate de către asigurați/păgubiți, în 1.890 de cazuri, acestea reprezentând un procent de 65,42% din total. Printre alte aspecte sesizate s-au numărat și nerespectarea termenelor de constatare/constatare suplimentară, solicitări de recalculare a valorii despăgubirilor, respectiv nerespectarea condițiilor contractuale/normelor RCA, în cazul asigurărilor auto. Un alt aspect sesizat de către petenți a fost recalcularea valorilor de despăgubire/răscumpărare în cazul asigurărilor non-auto.

Structura petițiilor în funcție de clasa de asigurare

În primele șase luni ale anului 2017, cea mai mare pondere o dețin petițiile înregistrate pe clasa asigurărilor generale, cu un număr de 2.798, reprezentând 96,85% din total, în scădere cu 42,18% față de aceeași perioadă a anului 2016.

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 2.161, reprezentând 74,80% din totalul perioadei analizate, în scădere cu 43,65% față de aceeași perioadă a anului 2016.

Cele 2.161 petiții înregistrate și soluționate în semestrul I 2017 pe clasa asigurărilor obligatorii RCA și Carte Verde reprezintă aproximativ 0,04% din numărul contractelor RCA încheiate (5.695.440) și, respectiv 1,42% din numărul dosarelor de daună RCA deschise în acest semestru (152.378), conform datelor raportate de către asigurători la ASF.

Modalitatea de finalizare a petițiilor

Din cele 2.889 petiții, un număr de 1.846, reprezentând 64% din total, au fost finalizate în favoarea petenților - la aceste petiții s-au putut determina soluții favorabile, întemeiate legal și la care direcția de specialitate din cadrul ASF a avut cadrul normativ corespunzător rezolvării disputei dintre părți. Dintre petițiile finalizate în favoarea petenților, 36% au fost finalizate prin plata despăgubirilor solicitate de către petenți, în dosarele de daună deschise, restul petițiilor având ca obiect solicitări de natură procedurală, necuantificabile material (deschidere dosar de daună, reconstatare, transmitere accept de plată către unitatea reparatoare, recalculare valoare despăgubire etc.).

Structura petițiilor în funcție de entitatea reclamată

Din datele înregistrate reiese că 99,10% din petiții au fost îndreptate împotriva societăților de asigurare și un procent de 0,90% au fost înregistrate împotriva brokerilor de asigurare.

Analizând petițiile depuse, rezultă că cele mai multe nemulțumiri ale petenților au fost constatate pentru societatea City Insurance SA, pentru care s-au primit 647 petiții, reprezentând un procent de 22,40% din totalul perioadei. Cu toate acestea, numărul petițiilor care vizează City Insurance SA a scăzut substanțial, de aproape trei ori, față de primul semestru al anului 2016, când a fost consemnat un număr de 1.877 petiții.

Următoarele societăți în clasament sunt Euroins SA, cu un număr de 575 petiții (19,90% din total) și Asirom VIG SA, cu un număr de 535 petiții (18,52% din total).

Situția petițiilor pe societăți de asigurare

Nr. crt.	Societate / Broker de Asigurare	Petiții înregistrate în Sem. I 2016	Pondere petițiilor Societății din Total Sem. I 2016 (%)	Petiții înregistrate în Sem. I 2017	Pondere petițiilor Societății din Total Sem. I 2017 (%)	Creștere / Scădere % în Sem. I 2017 față de Sem. I 2016
1	City Insurance S.A.	1.877	37,84%	647	22,40%	-65,53%
2	Euroins S.A.	523	10,54%	575	19,90%	9,94%
3	Asirom VIG S.A.	704	14,19%	535	18,52%	-24,01%
4	Omniasig VIG S.A.	243	4,90%	187	6,47%	-23,03%
5	Allianz -Tiriac S.A.	154	3,10%	112	3,88%	-27,27%
6	Groupama S.A.	96	1,94%	96	3,32%	0,00%
7	Uniqa Asigurari S.A.	151	3,04%	94	3,23%	-37,75%
8	Generali Romania S.A.	77	1,55%	92	3,18%	19,48%
9	NN Asigurări de Viață S.A.	15	0,30%	23	0,80%	53,33%
10	Gothaer Asigurare S.A.	29	0,58%	16	0,55%	-44,83%
	Alte societati / brokeri de asigurare	1.091	22,00%	512	17,72%	-53,07%
	TOTAL	4.960	100,00%	2.889	100,00%	-41,75%

- Petiții înregistrate pe piața pensiilor private**

În semestrul I 2017, pentru piața pensiilor private s-a înregistrat în total un număr de 595 petiții, în scădere cu 23,23% față de semestrul I 2016. Dintre acestea au fost soluționate în mod unic pe petent 524 petiții, în scădere cu 31,86 % față de semestrul I 2016. Restul petițiilor (71) au fost clasate, potrivit prevederilor O.G. nr. 27/2002 și procedurilor interne.

Din totalul de 524 petiții soluționate, un număr de 406 petiții (77,48% din total) s-a referit la Pilonul II, în scădere cu 45,06% față de semestrul I 2016, în timp ce petițiile transmise de către participanții care au aderat la un fond de pensii facultative (Pilonul III) reprezintă un procent de 1,91% din totalul petițiilor înregistrate, de asemenea în scădere cu 54,55% față de semestrul I 2016.

Nemulțumirile exprimate de către petenți

Participanții la Pilonul II de pensii private au transmis cele mai multe petiții în semestrul I 2017, solicitările de informații, atât generale, cât și individuale pe caz și persoană privind denumirea fondului de pensii administrate privat reprezentând 75,37% din totalul solicitărilor de informații pentru piața pensiilor private. Un număr de 57 petiții (10,88% din total) au necesitat analiză și instrumentare în vederea rezolvării aspectelor semnalate.

Modalitatea de finalizare a petițiilor

Din totalul petițiilor înregistrate în semestrul I 2017, un număr de 484 petiții (92,61%) au fost finalizate în favoarea petenților - la acestea s-au putut determina soluții favorabile, întemeiate legal, la care direcția de specialitate din cadrul ASF a avut temeiul cadrului normativ corespunzător rezolvării disputei dintre părți, realizând demersurile legale în acest sens. Un număr de 40 petiții au fost constatate ca neîntemeiate formulate sau asupra cărora ASF nu a avut competența legală de intervenție.

- Petiții înregistrate pe piața instrumentelor și investițiilor financiare**

În semestrul I 2017, Serviciul Petiții a primit spre soluționare un număr total de 112 petiții pentru piața instrumentelor și investițiilor financiare, în scădere cu 51,30% față de semestrul I 2016. Dintre acestea un număr de 99 petiții au fost înregistrate în mod unic pe petent, analizate și instrumentate, în scădere cu 50,50% față de semestrul I 2016. Restul petițiilor (13) au fost clasate în conformitate cu prevederile Ordonanței de Guvern nr. 27/2002 și procedurile interne.

Din analiza petițiilor efectuată în funcție de entitățile reclamate, reiese că ponderea cea mai mare o dețin petițiile pentru emitenți, respectiv 44,44% (44 petiții), în scădere cu 65,63% față de aceeași perioadă a anului trecut. În ceea ce privește tipurile de operațiuni, un număr de 31 petiții, reprezentând 31,31%, s-au referit la verificarea deținerilor de acțiuni/plată dividende, în scădere cu 27,91% față de înregistrările din semestrul I 2016.

Analiza detaliată a situației petițiilor înregistrate de ASF în primul semestru al anului 2017 poate fi consultată [aici](#).