

ASF: Numarul petitiilor si al informarilor de neconformitate a crescut cu 58,29% în 2020

Directia Relatii cu Publicul si Petitii din cadrul Autoritatii de Supraveghere Financiara (ASF) a înregistrat în 2020 un numar total de 42.774 petitii si informari de neconformitate, în crestere cu 58,29% fata de numarul total înregistrat în anul 2019, a anuntat joi institutia.

Petiitiile si informarile de neconformitate au fost repartizate astfel: 97,12% petitii si informari de neconformitate pentru piata asigurarilor-reasigurarilor; 1,97% petitii pentru piata pensiilor private; 0,40% petitii pentru piata instrumentelor si investitiilor financiare; 0,51% solicitari diverse care nu vizeaza aspecte aferente domeniului de activitate al Autoritatii de Supraveghere Financiara.

Potrivit unui raport al ASF, numarul total al petitiilor si informarilor de neconformitate înregistrat în anul 2020 este compus din: 37.583 petitii înregistrate în aplicatia de petitii portal intern - sectiunea "Petitii"; 5.191 informari de neconformitate - înregistrate în aplicatia de petitii portal intern - sectiunea "Raportor", precum si în sectiunea "General" (numai cu provenienta = cesionar/cesionar - unitate reparatoare).

Din punct de vedere al canalelor de primire a petitiilor si informarilor de neconformitate la ASF se constata ca 33% dintre acestea au fost primite prin e-mail, 57% au fost petitii primite pe portal extern, 2% dintre petitii s-au primit direct la sediul ASF, iar 8% s-au primit prin posta si fax.

ASF precizeaza ca, în anul 2020, 55,62% din numarul total al petitiilor si informarilor de neconformitate au fost transmise de catre persoane fizice, iar 44,38% au fost transmise de catre persoane juridice.

De asemenea, raportul arata ca petitiile si informarile de neconformitate înregistrate la ASF în anul 2020 au fost gestionate si solutionate astfel: 34.490 petitii si informari de neconformitate (80,63%) au fost analizate si solutionate de catre Serviciul Petitii, acestea fiind complexe, necesitând instrumentare; 8.284 petitii simple (solicitari de informatii, redirectionari) si informari de neconformitate (19,37%), care nu au necesitat instrumentare, au fost solutionate de catre Serviciul Relatii cu Publicul.

Raportul semnaleaza ca în anul 2020 s-au înregistrat 42.557 petitii si informari de neconformitate pentru pietele supravegheate, în crestere cu 58,14% fata de anul 2019, cu 258,83% fata de anul 2018, respectiv cu 353,60% fata de 2017.

Analiza în dinamica a numarului total al petitiilor si informarilor de neconformitate înregistrat la ASF în perioada 01 ianuarie 2016 ~ 31 decembrie 2020 pentru pietele supravegheate arata faptul ca, începând cu anul 2018, acesta a crescut în fiecare an fata de perioada anterioara, cea mai mare crestere procentuala fiind înregistrata în anul 2019, când numarul petitiilor înregistrat a crescut cu 126,90% fata de anul 2018.

În ceea ce priveste modalitatea de solutionare a celor 36.152 petitii si informari de neconformitate analizate în mod unic în anul 2020, rezulta ca 21.898 (60,57%) au fost solutionate favorabil, iar 14.254 (39,43%) au fost solutionate nefavorabil sau constatate ca fiind neîntemeiat formulate.