

Anexa 3

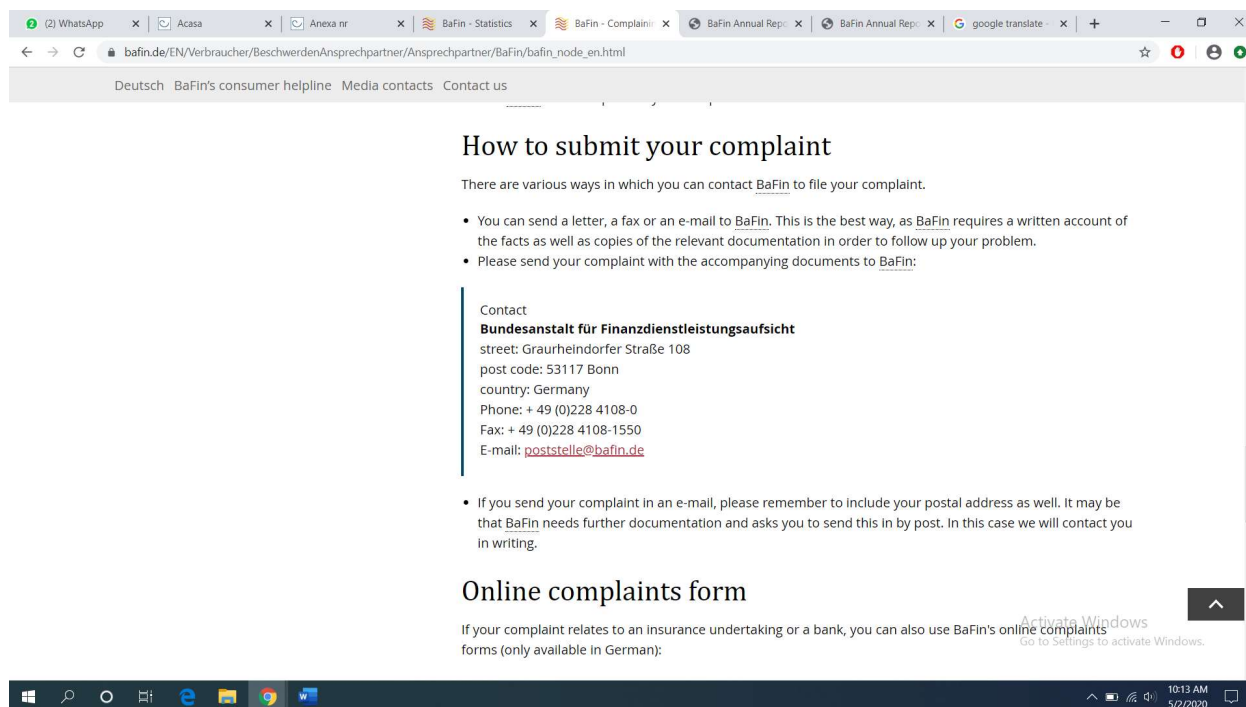
Cum se poate transmite o reclamație la BAFIN?

Prin scrisoare, la adresa: street: Graurheindorfer Straße 108, post code: 53117 Bonn, country: Germany

Prin fax – Fax: + 49 (0)228 4108-1550

Prin E-mail: E-mail: poststelle@bafin.de

Prin intermediul unei aplicații on -line



The screenshot shows a web browser window with the URL [bafin.de/EN/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/Ansprechpartner/BaFin/bafin_node_en.html](https://www.bafin.de/EN/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/Ansprechpartner/BaFin/bafin_node_en.html). The page title is "How to submit your complaint". The content includes:

- A heading: "How to submit your complaint"
- Text: "There are various ways in which you can contact BaFin to file your complaint."
- Two bullet points:
 - "You can send a letter, a fax or an e-mail to BaFin. This is the best way, as BaFin requires a written account of the facts as well as copies of the relevant documentation in order to follow up your problem."
 - "Please send your complaint with the accompanying documents to BaFin:"
- A "Contact" section with the following details:
 - Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht**
 - street: Graurheindorfer Straße 108
 - post code: 53117 Bonn
 - country: Germany
 - Phone: + 49 (0)228 4108-0
 - Fax: + 49 (0)228 4108-1550
 - E-mail: poststelle@bafin.de
- Another bullet point: "If you send your complaint in an e-mail, please remember to include your postal address as well. It may be that BaFin needs further documentation and asks you to send this in by post. In this case we will contact you in writing."
- A section titled "Online complaints form" with the text: "If your complaint relates to an insurance undertaking or a bank, you can also use BaFin's online complaints forms (only available in German):"

Cum se transmite o petiție la Autoritatea de Supraveghere Financiară?

Prin scrisoare, la registratura: NU, cel puțin pentru perioada stării de urgență.

Prin fax – NU

Prin E-mail - NU

Prin intermediul unei aplicații on -line - DA (În timpul stării de urgență, această aplicație a permis doar un număr limitat de reclamații, până în momentul în care Consiliul ASF a fost notificat și a remediat după câteva săptămâni acest abuz față de consumator)

www.asfromania.ro/edu

EDUFIN

ACCES SITE

Ghid RCA



DOWNLOAD

Legături rapide

Interogare polițe RCA

Informare Bonus Malus

Solvency II

ENGLISH VERSION 

REGULAMENT nr. 7/2020 privind autorizarea și funcționarea fondurilor de investiții alternative
29/04/2020
Descarcă AICI textul integral al Regulamentului nr. 7/2020. Descarcă AICI Anexele Regulamentului nr. 7/2020 Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 335 din 24 aprilie 2020...

REGULAMENT nr. 8/2020 pentru adoptarea unor măsuri excepționale aplicabile entităților autorizate, reglementate și supravegheate de ASF - Sectorul instrumentelor și investițiilor financiare pe perioada instituirii pe teritoriul României a stării de urg...
29/04/2020
Descarcă AICI textul integral al Regulamentului nr. 8/2020. Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 342 din 28 aprilie 2020. ...

REGULAMENT nr. 9/2020 pentru modificarea și completarea unor acte normative ale Autorității de Supraveghere Financiară
28/04/2020
Descarcă AICI textul integral al Regulamentului nr.9/2020. Publicat în Monitorul Oficial cu numărul 337 din data de 27 aprilie 2020....

Anunțuri reglementări europene/ internaționale
23/04/2020
ANUNȚ: Ghidul privind cooperarea și schimbul de informații în scopul Directivei (UE) 2015/849 între autoritățile competente care supraveghează instituțiile de credit și financiare este dis...

REGULAMENT nr. 6/2020 pentru modificarea și completarea Regulamentului A.S.F. nr. 11/2016 privind activitatea de control periodic și inopinat desfășurată de către Autoritatea de Supraveghere Financiară
14/04/2020
Descarcă aici textul integral al Regulamentului nr. 6/2020. Regulamentul a fost publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 309 din 13.04.2020. ...

INFO PETIȚII

CALL CENTER
08 00 82 56 27 - Telverde
+4 02 16 68 12 08 - Nr. cu tarif normal apelabil și din străinătate

PORTAL ONLINE - Depunere Petiție/ Reclamație/ Sesizare *
* Începând din Ianuarie 2020 răspunsurile la petiții se vor trimite cu semnătură electronică

IMPORTANT!!! Începând cu data de 13.03.2020, pentru înregistrarea unei petiții în format electronic, se va folosi exclusiv Portalul On-line! **Petițiile transmise prin intermediul adreselor de e-mail nu vor fi luate în considerare.**

ANUNȚ: Conform art. 56 din Decretul privind instituirea stării de urgență pe teritoriul României, " pe perioada stării de urgență, termenele legale stabilite pentru soluționarea solicitărilor formulate în exercitarea liberului acces la informații de interes public, precum și a petițiilor se dublează".

Active Windows

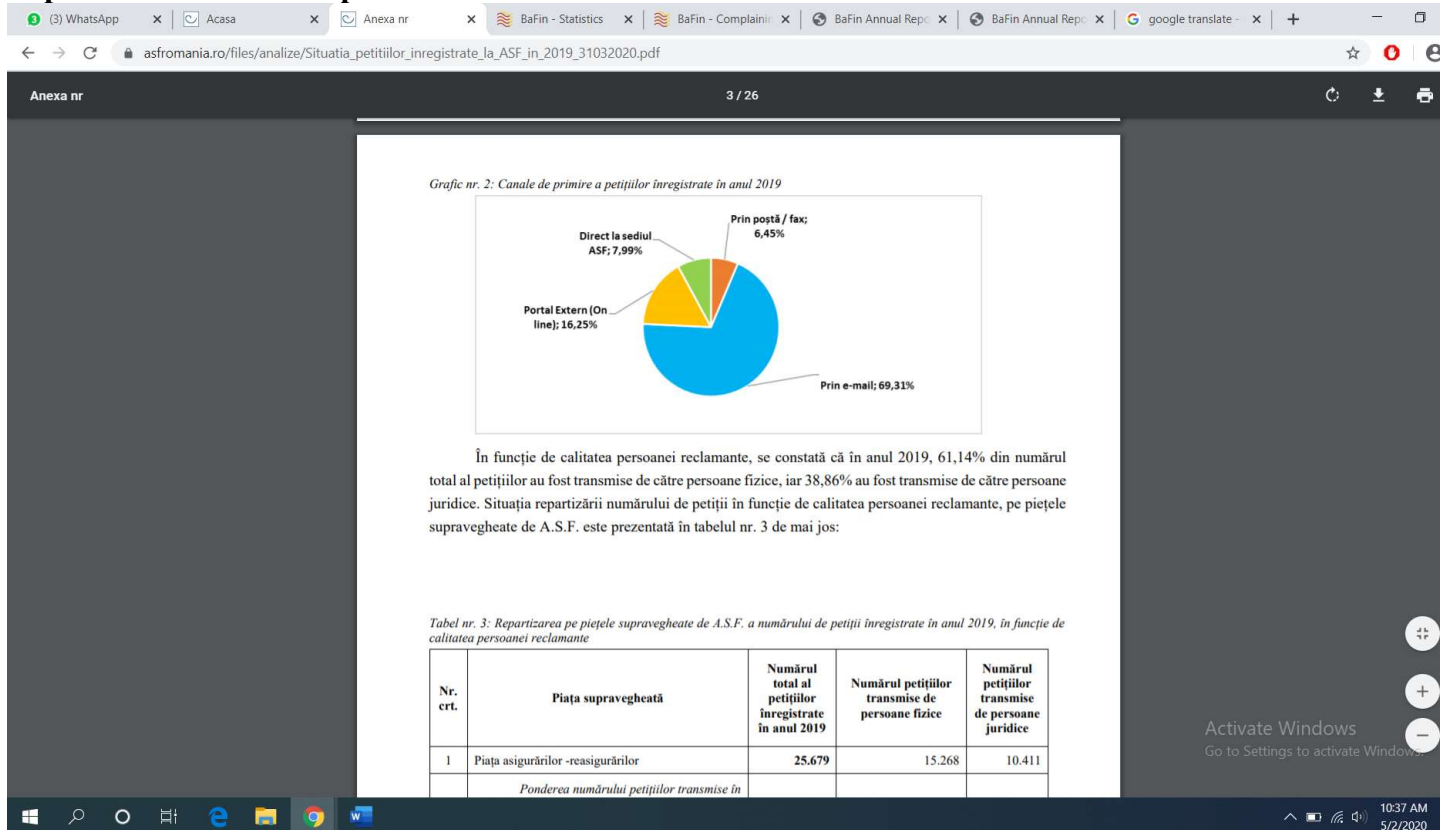
Află **AICI** la ce Fond de Pensii ești!

10:20 AM
5/2/2020

Precizare

Pentru perioada pandemiei cu COVID – 19, BAFIN nu a restricționat niciun canal de comunicare cu consumatorii de produse financiare.

Repartitia reclamatilor primite de catre ASF



Art 50 din Decretul nr. 195/2020 privind instituirea stării de urgență pe teritoriul României
“Pe durata stării de urgență, autoritățile administrației publice centrale și locale vor lua măsuri pentru organizarea activității astfel încât să fie evitat, pe cât posibil, contactul direct între persoane, **inclusiv prin utilizarea mijloacelor electronice de comunicare.**”

Cum asigura ASF o buna comunicare cu publicul in sensul Decretului nr. 195/2020?

- Suspenda canalul de transmitere a reclamatilor prin intermediul registraturii, canal prin care erau transmise **7,99% dintre reclamatii;**
- **Suspenda canalul de comunicare on-line prin e-mail**, canal prin care veneau catre ASF “doar” **69,34% dintre petiti;**
- Suspenda canalul de transmitere prin posta prin care erau transmise **6,45% dintre reclamatii**
- **Limiteaza numarul de reclamatii care pot fi transmise prin intermediul aplicatiei on-line**, asa cum ASF recunoaste in adresa transmisa catre Parlamentul Romaniei.

Prima de risc pentru anul 2019 a fost de 303,64 lei (in scadere cu 29%).

3.2. Analiza statistică

Primul pas către dezvoltarea unui model de risc a implicat o analiză extinsă a datelor de la bază și calculul unor statistici descriptive-cheie care descriu caracteristicile de bază ale datelor analizate, incluzând:

- Frecvența daunelor, calculată ca raport între numărul de daune și expunerea anuală pe vehicul
- Severitatea daunelor, calculată ca raport între costul total al daunelor și numărul daunelor înregistrate
- Prima de risc, calculată ca raport între costul total al daunelor și expunere.

Expunerea reprezintă durata polițelor de asigurare exprimată în ani, din cadrul perioadei de referință. Analiza a fost efectuată atât pe baza perioadelor de accident trimestriale, cât și anuale, pentru a identifica orice tendințe care nu ar fi fost, altfel, semnalate, datorită sezonității asociate RCA. Valorile anuale la nivelul total al pieței și reprezentările grafice corespunzătoare sunt prezentate în Tabelul 3.2.1. și în Figurile 3.2.2-3.2.4 de mai jos.

Anul de accident	Frecvența	Severitatea	Prima de risc
2014	6,00%	6.713	403,09
2015	6,06%	6.574	406,22
2016	6,09%	6.594	400,30
2017	6,22%	6.812	416,58
2018	6,26%	6.812	426,34
2019	5,29%	5.740	303,64
Total	6,05%	6.603	399,30

Tabelul 3.2.1.: Frecvența daunelor, severitatea și prima de risc pe an de accident

Aceste reduceri de costuri cu despagubirile s-au reflectat într-o creștere a tarifului mediu RCA cu 5%!!!

EUROINS ASIGURARI INTELIGENTE

HOME Despre Euroins Produse Daune Cariere Media Contact

Informatii solutionare petiti

În conformitate cu prevederile art.5 alin. 14 din Norma ASF 18/2017, în vederea asigurării transparenței modului de înregistrare și soluționare a petițiilor de către Societatea Comercială EUROINS ROMANIA ASIGURARE-REASIGURARE S.A., vă punem la dispoziție următoarele informații:

	Anul 2018	Perioada de raportare: 01.01.2019 - 31.12.2019	Ultimele 3 luni ale perioadei de raportare		
			OCT 2019	NOV 2019	DEC 2019
Numarul total de petiții înregistrate unic per petent și per caz	1716	8941	1006	931	915
Numarul total de petiții soluționate favorabil, înregistrate unic per petent și per caz	1117	5960	472	375	330
Numarul de petiții soluționate favorabil referitoare la dosare de dauna	997	6794	466	371	325
Numarul total de petiții pentru care dosarele de dauna au fost achitate	167	2845	365	132	48
Numarul total de petiții finalizate nefavorabil, înregistrate unic per petent și per caz	599	2981	534	556	585