

## Analiza indicatorilor specifici activității de protecție a consumatorilor calculați pentru piața asigurărilor – reasigurărilor pentru semestrul I al anului 2019

În vederea îndeplinirii obiectivului A.S.F de protecție a consumatorilor de produse financiare nebankare, Direcția Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară (DRPPEF), prin Serviciul Petiții, asigură soluționarea petițiilor înregistrate la autoritate pentru entitățile piețelor supravegheate, în conformitate cu prevederile O.G. nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare, aprobată prin Legea nr. 233/2002 și ale legislației incidente din domeniile de specialitate ale A.S.F.

Astfel, pentru promovarea transparenței, a accesibilității și echității pentru consumatorii de produse financiare nebankare și pentru dezvoltarea principiilor și practicilor europene – conceptul Business Conduct – în relația cu consumatorii (în care se urmărește dreptul la informare, imparțială și corectă; dreptul de opțiune, bazată pe recomandări obiective și de calitate; dreptul de negociere), este necesară o evaluare corectă a informațiilor rezultate din activitatea de soluționare a petițiilor, deoarece valorile absolute nu sunt relevante decât comparate, pentru indicare relativă a unei situații sau tendințe.

Acest obiectiv se realizează și pe baza numărului petițiilor înregistrate la A.S.F., prin calcularea a trei indicatori specifici care permit analizarea poziției fiecărei entități supravegheate și/sau reglementate de către A.S.F. în raport cu nivelul pieței, și anume:

- a) Indicatorul număr petiții / număr contracte - Ip/contracte
- b) Indicatorul număr petiții / număr daune avizate - Ip/daune
- c) Indicatorul număr petiții soluționate favorabil / număr daune avizate – Ipf/daune

a) **Indicatorul număr petiții / număr contracte - Ip/contracte** s-a calculat conform formulei:

$$Ip/contracte = \frac{Nr. \text{ petiții Societate} / Nr. \text{ Contracte în vigoare la sfârșitul perioadei de raportare Societate}}{Nr. \text{ total petiții A.S.F.} / Nr. \text{ total Contracte în vigoare la sfârșitul perioadei de raportare Piață}} \times 100\%$$

Acest indicator măsoară ponderea numărului petițiilor unice în numărul contractelor în vigoare la sfârșitul perioadei de raportare pentru fiecare societate analizată, față de nivelul aceluiași indicator determinat la nivelul pieței.

*Indicatorul exprimă gradul de conformare a produselor unei societăți cu drepturile și nevoile financiare ale consumatorilor de asigurări. Cu cât valorile acestui indicator sunt mai mici, cu atât gradul de conformare este mai mare.*

b) **Indicatorul număr petiții/ număr daune avizate - Ip/daune** s-a calculat conform formulei:

$$Ip/daune = \frac{\text{Nr. petiții Societate} / \text{Nr. Dosare daună avizate în perioada de raportare ptr. Societate}}{\text{Nr. total petiții A.S.F.} / \text{Nr. total dosare daună avizate în perioada de raportare Piață}} \times 100$$

Acest indicator măsoară ponderea numărului de petiții unice în numărul dosarele de daună avizate într-o anumită perioadă, pentru fiecare societate analizată, față de nivelul aceluiași indicator determinat la nivelul pieței.

***Indicatorul exprimă gradul de îndeplinire a obligațiilor societății în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună. Cu cât valorile acestui indicator sunt mai mici, cu atât gradul de conformare este mai mare.***

c) **Indicatorul număr petiții soluționate favorabile/ număr daune avizate – Ipf/daune** s-a calculat conform formulei:

$$Ipf/daune = \frac{\text{Nr. petiții Societate finalizate favorabil} / \text{Nr. Dosare daună avizate în perioada de raportare de Societate}}{\text{Nr. total petiții finalizate favorabil A.S.F.} / \text{Nr. total Dosare daună avizate în per. de raportare Piață}} \times 100$$

Acest indicator măsoară ponderea numărului petițiilor unice finalizate favorabil petenților în numărul daunelor avizate într-o anumită perioadă, pentru fiecare societate analizată, față de nivelul aceluiași indicator determinat la nivelul pieței.

***Indicatorul exprimă gradul de conformare a soluțiilor adoptate în dosarele de daună cu prevederile legale/contractuale. Cu cât valorile acestui indicator sunt mai mici, cu atât gradul de conformare este mai mare.***

Pe baza analizei acestor indicatori **s-a realizat o încadrare a entităților supravegheate** și/sau reglementate de către A.S.F., în grade de conformare bune, medii și reduse, în funcție de plafoanele de 100%, 101% ÷ 200% și peste 200%, după cum urmează:

- Valorile indicatorilor mai mici sau egale cu nivelul de referință al pieței de 100% încadrează entitățile în **grad bun de conformare**;
- Valorile indicatorilor cuprinse între 101% și 200% determină încadrarea entităților în **grad mediu de conformare**;
- Valorile indicatorilor peste 200% încadrează entitățile în **grad scăzut de conformare**.

Având în vedere faptul că între valorile indicatorilor, înregistrate pentru societățile care se încadrează în marja de până la 100%, există diferențe importante, pentru relevanța analizei s-a considerat necesară creșterea gradului de granularitate a datelor, fapt pentru care prezentarea acestora este realizată și raportat la nivelul de 50%. Această raportare față de nivelul de 50% are drept scop evidențierea corectă a nivelului indicatorilor în intervalul de valori 0 - 100% pentru fiecare dintre societățile analizate, fără a schimba însă încadrarea în gradul de conformare bun.

### **1. Analiza valorilor indicatorilor specifici calculați pentru semestrul I al anului 2019**

Analiza indicatorilor specifici activității de protecție a consumatorilor pentru piața asigurărilor – reasigurărilor a fost efectuată pentru primele nouă societăți de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la A.S.F., luând în calcul datele statistice din evidențele Direcției Relații cu Publicul,

Petiții și Educație Financiară în ceea ce privește numărul petițiilor unice înregistrate pentru societățile de asigurare din România (autorizate de A.S.F.), precum și informațiile transmise A.S.F. de către asigurători, prin raportările trimestriale, în ceea ce privește numărul daunelor avizate și al contractelor în vigoare la data de 30.06.2019.

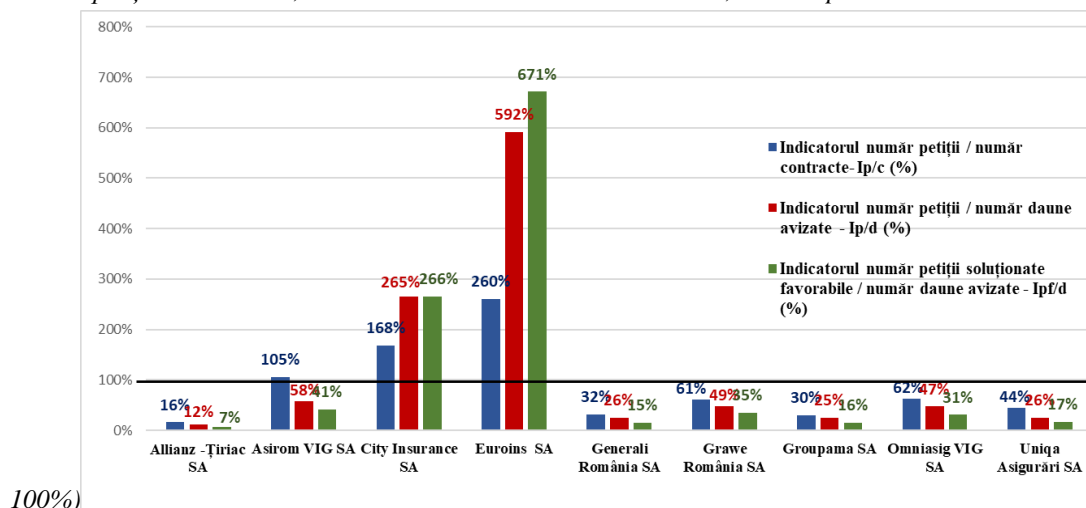
Astfel, au fost luate în calcul 7.391 petiții unice analizate și soluționate la DRPPEF la nivelul pieței. Situația indicatorilor specifici calculați pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la A.S.F., în semestrul I al anului 2019, este prezentată în tabelul nr.1 și graficul nr. 1.

Tabel nr. 1: Valorile indicatorilor specifici calculați pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la A.S.F. în semestrul I al anului 2019

Nr. crt.	Societatea de asigurare*	Indicatorul număr petiții / număr contracte - Ip/c (%)	Indicatorul număr petiții / număr daune avizate - Ip/d (%)	Indicatorul număr petiții soluționate favorabile / număr daune avizate - Ip/d (%)
1	Allianz -Țiriac S.A.	16%	12%	7%
2	Asirom VIG S.A.	105%	58%	41%
3	City Insurance S.A.	168%	265%	266%
4	Euroins S.A.	260%	592%	671%
6	Generali România S.A.	32%	26%	15%
5	Grawe România S.A.	61%	49%	35%
7	Groupama S.A.	30%	25%	16%
8	Omniasig VIG S.A.	62%	47%	31%
9	Uniqa Asigurări S.A.	44%	26%	17%

\*Societăți de asigurare autorizate de A.S.F. pentru activitatea de asigurare în România care au înregistrat cele mai multe petiții la A.S.F. în Sem. I 2019

Grafic nr. 1: Analiza valorilor indicatorilor specifici efectuată pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la A.S.F., în semestrul I al anului 2019, în raport cu nivelul de referință al pieței



Din analiza valorilor indicatorilor specifici activității de protecție a consumatorilor pentru piața asigurărilor – reasigurărilor, efectuată pe date agregate (asigurări generale și asigurări de viață), a rezultat următoarea **încadrare a entităților supravegheate** și/sau reglementate de către A.S.F., în grade de conformare bune, medii și reduse, în funcție de plafoanele de 100%, 101% ÷ 200% și peste 200%:

**a) Analiza valorilor Indicatorului număr petiții / număr contracte (Ip/c) arată următoarele:**

- Societăți de asigurare **cu un grad de conformare bun** - valori ale indicatorului mai mici sau egale cu nivelul de referință al pieței, de 100%:
  - sub 50%: Allianz-Țiriac S.A. (16%), Generali România S.A. (32%), Groupama S.A. (30%) și Uniqa Asigurări S.A. (44%);
  - între 50% și 100%: Grawe România S.A. (61%) și Omniasig VIG SA (62%).
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformare mediu** – valori între 101% și 200%:
  - Asiom VIG S.A. (105%) și City Insurance S.A. (168%).
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformare redus** – valori peste 200%:
  - Euroins S.A. (260%)

**b) Analiza valorilor Indicatorului număr petiții/ număr daune avizate (Ip/d) arată următoarele:**

- Societăți de asigurare **cu un grad de conformare bun** - valori ale indicatorului mai mici sau egale cu nivelul de referință al pieței, de 100%:
  - sub 50%: Allianz-Țiriac S.A. (12%), Groupama S.A. (25%), Generali România S.A. (26%), Uniqa Asigurări S.A. (26%), Omniasig VIG S.A. (47%) și Grawe România (49%);
  - între 50% și 100%: Asiom VIG S.A. (58%).
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformare mediu** – valori între 101% și 200%:
  - nu se încadrează nicio societate.
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformare redus** – valori peste 200%:
  - City Insurance S.A. (265%) și Euroins S.A. (592%).

**c) Analiza valorilor Indicatorului număr petiții soluționate favorabil / număr daune (Ipf/d) arată următoarele:**

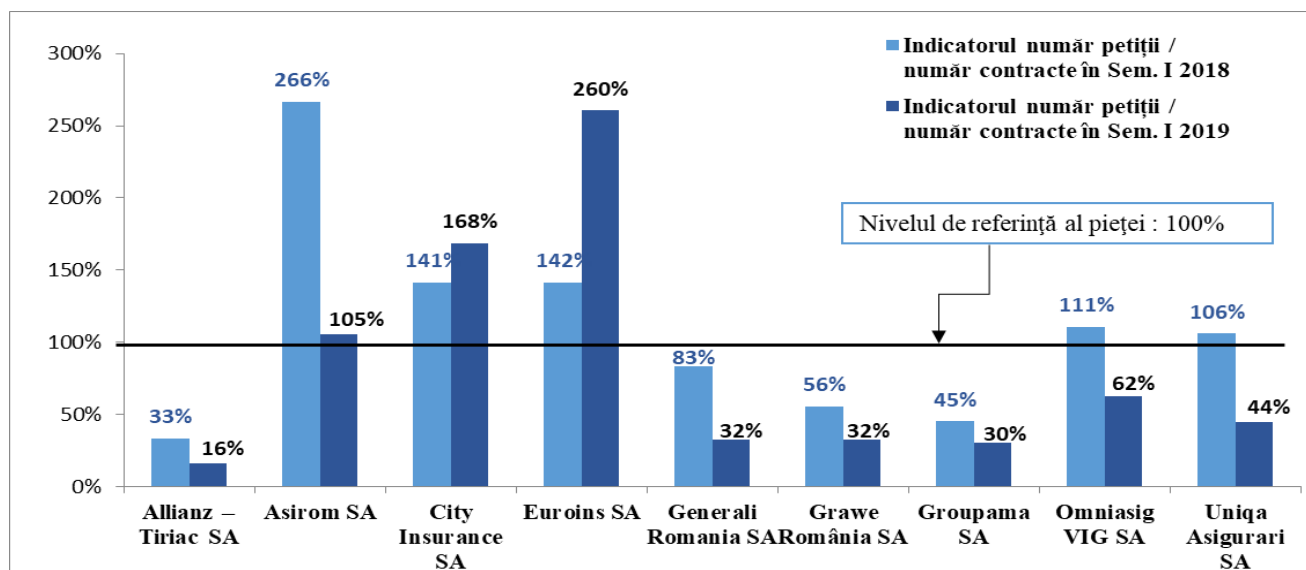
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformare bun** - valori ale indicatorului mai mici sau egale cu nivelul de referință al pieței, de 100%:
  - sub 50%: Allianz-Țiriac S.A. (7%), Generali România S.A. (15%), Groupama S.A. (16%), Uniqa Asigurări S.A. (17%), Omniasig VIG S.A. (31%), Grawe România S.A. (35%) și Asiom VIG S.A. (41 %);
  - între 50% și 100%: nu se încadrează nicio societate.
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformare mediu** – valori între 101% și 200%:
  - nu se încadrează nicio societate.
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformare redus** – valori peste 200%:
  - City Insurance S.A. (266%) și Euroins S.A. (671%).

## **2. Analiza comparativă a valorilor indicatorilor specifici**

**Analiza comparativă a valorilor celor trei indicatori specifici calculați pe baza datelor aferente** semestrului I al anului 2019 și a celor aferente semestrului I al anului 2018, pentru primele nouă societăți de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la A.S.F., relevă următoarele:

### a) Analiza comparativă a valorilor indicatorului număr petiții / număr contracte (Ip/c)

Grafic nr. 2: Analiza valorilor indicatorului număr petiții / număr contracte (Ip/c) efectuată pe datele rezultate din analiza semestrului I al anului 2019 comparativ cu semestrul I al anului 2018, pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la A.S.F.



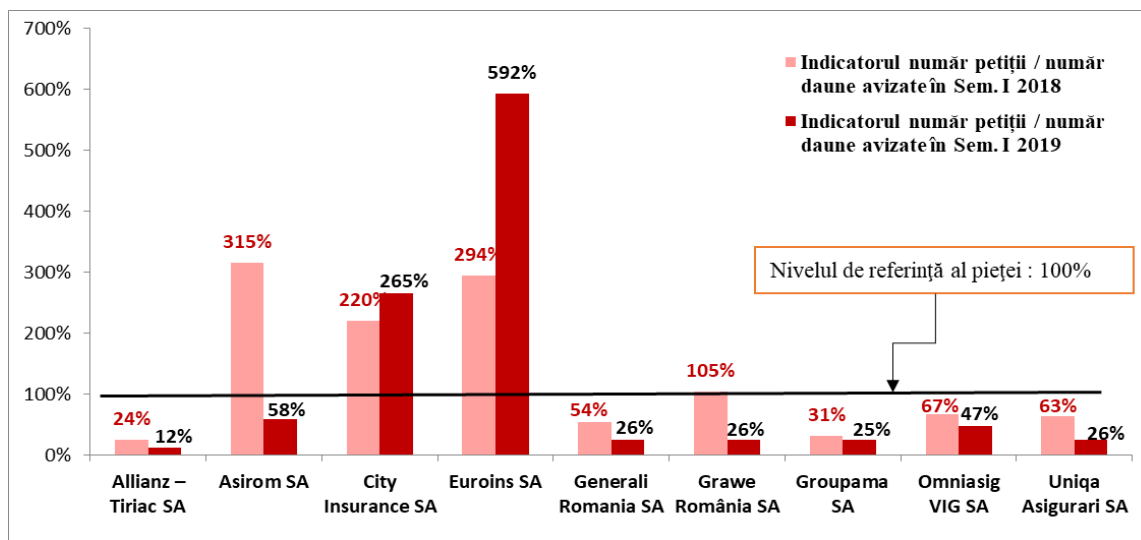
- **Creșteri (deprecieri) ale valorilor Ip/c calculate în semestrul I al anului 2019 față de semestrul I al anului 2018:**
  - **Euroins S.A.** a înregistrat, în semestrul I al anului 2019, o creștere cu 118 puncte procentuale față de semestrul I al anului 2018, **încadrând societatea la un grad de conformare redus (260%) de la un grad de conformare mediu (142%)**;
  - **City Insurance S.A.** a, în semestrul I al anului 2019 o creștere cu 27 puncte procentuale față de semestrul I al anului 2018, **menținând societatea în cadrul aceluiași grad de conformare mediu (168%)**.
- **Scăderi (aprecieri) ale valorilor Ip/c calculate în semestrul I al anului 2019 față de semestrul I al anului 2018:**
  - **Allianz-Țiriac S.A., Generali România S.A., Grawe România S.A. și Groupama S.A.** au înregistrat, în semestrul I al anului 2019, scăderi ale valorilor Ip/c cuprinse între **15 și 51** puncte procentuale față de semestrul I al anului 2018, **menținând societățile de asigurare în același grad de conformare bun (sub 100%)**, ceea ce arată o apreciere a gradului de conformare a produselor oferite cu drepturile și nevoile financiare ale consumatorilor de asigurări;
  - **Omniasig VIG S.A. și Uniqa Asigurări S.A.** au înregistrat, în semestrul I al anului 2019, scăderi ale valorilor Ip/c cu **48, respectiv 62** puncte procentuale față de semestrul I al anului 2018, **menținând societățile de asigurare în același grad de conformare bun (sub 100%)**;
  - **Asirom VIG S.A.** a înregistrat, în semestrul I al anului 2019, scăderea valorii Ip/c cu **161** puncte procentuale față de semestrul I al anului 2018, **încadrând societatea de la un grad de conformare redus la un grad de conformare mediu**; s-a înregistrat o valoare a indicatorului Ip/c de 105%, foarte aproape de nivelul de referință al pieței (100%).

Euroins SA este singura societate care a înregistrat o creștere a valorii indicatorului analizat, care a determinat încadrarea la un grad de conformare inferior celui aferent semestrului I al anului 2018.

Valorile înregistrate pentru indicatorul Ip/c de către Euroins SA și City Insurance SA arată necesitatea acordării unei atenții sporite în ceea ce privește gradul de conformare a produselor oferite cu nevoile financiare ale consumatorilor de asigurări.

#### b) Analiza comparativă a valorilor Indicatorului petiții / Nr. daune avizate (Ip/d):

Grafic nr. 3: Analiza valorilor indicatorului număr petiții / număr daune avizate (Ip/d) efectuată pe datele rezultate din analiza semestrului I al anului 2019, comparativ cu semestrul I al anului 2018, pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la A.S.F.



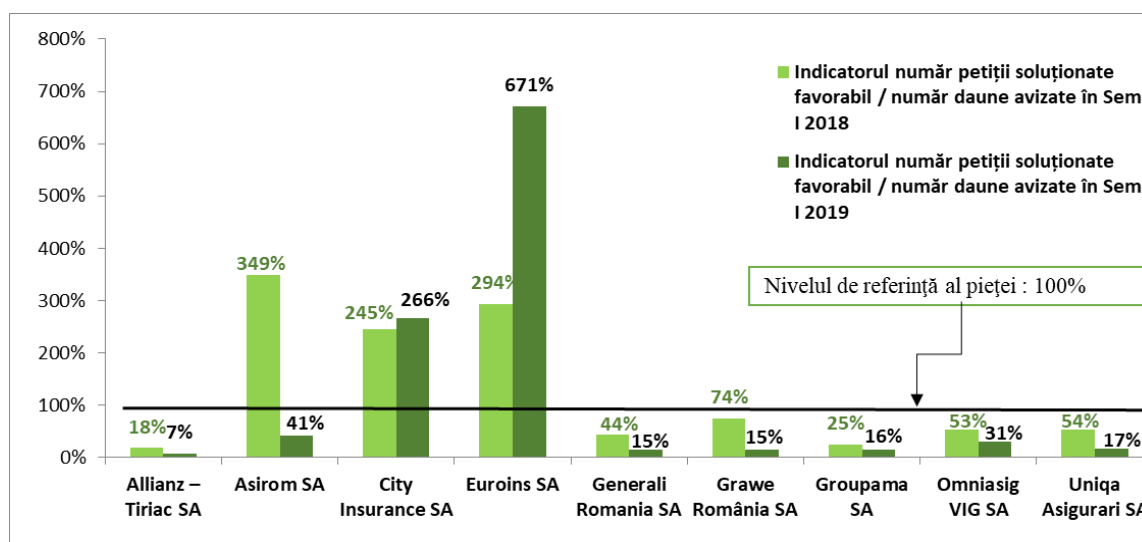
Analiza comparativă a valorilor indicatorului număr petiții / număr daune avizate arată menținerea sau modificarea încadrării societăților de asigurare în gradele de conformare rezultate din analiza efectuată pentru semestrul I al anului 2018, fiind înregistrate creșteri sau scăderi ale valorilor indicatorului Ip/d calculate în semestrul I al anului 2019 față de semestrul I al anului 2018, astfel:

- **Creșteri** (deprecieri) ale valorilor Ip/d calculate în semestrul I al anului 2019 față de semestrul I al anului 2018:
  - **City Insurance S.A.** și **Euroins S.A.** au înregistrat în semestrul I al anului 2019 creșteri cu 45, respectiv 298 puncte procentuale ale valorilor Ip/d față de semestrul I al anului 2018, **menținând societățile de asigurare în cadrul aceluiași grad de conformare redus** (peste 200%), ceea ce arată că, în continuare, societățile de asigurare au unele disfuncționalități în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună.
- **Scăderi** (aprecieri) ale valorilor Ip/d calculate în semestrul I al anului 2019 față de semestrul I al anului 2018:
  - **Allianz-Țiriac S.A., Generali România S.A., Groupama S.A., Omniasig VIG S.A. și Uniqa Asigurări S.A.** au înregistrat scăderi cuprinse între 6 și 37 puncte procentuale, **menținând societățile la același grad de conformare bun** (sub 100%);
  - **Grawe România S.A.** a înregistrat scădere a valorii indicatorului Ip/d cu **79 puncte procentuale**, încadrând societatea la un grad de conformare bun (de până la 100%);
  - **Asirom VIG S.A.** a înregistrat scădere a valorii indicatorului Ip/d cu 308 puncte procentuale, **încadrând societatea la un grad de conformare bun (58%), ceea ce**

*arată aprecierea gradului de îndeplinire a obligațiilor societăților în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună.*

**c) Analiza comparativă a valorilor Indicatorului număr petiții soluționate favorabil / număr daune avizate (Ip/d):**

Grafic nr. 4: Analiza valorilor indicatorului număr petiții soluționate favorabil / număr daune avizate (Ip/d) efectuată pe datele rezultate din analiza semestrului I al anului 2019, comparativ cu semestrul I al anului 2018, pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la A.S.F.



Analiza comparativă a valorilor indicatorului număr petiții soluționate favorabil / număr daune avizate arată menținerea sau modificarea încadrării societăților de asigurare în gradele de conformare rezultate din analiza efectuată pe datele semestrului I al anului 2018, fiind înregistrate creșteri sau scăderi ale valorilor indicatorului Ip/d calculate în semestrul I al anului 2019 față de semestrul I al anului 2018, astfel:

- **Creșteri** (deprecieri) ale valorilor Ip/d calculate în semestrul I al anului 2019 față de semestrul I al anului 2018:
  - **City Insurance S.A. și Euroins S.A.** au înregistrat în semestrul I al anului 2019 creșteri cu 21, respectiv 377 puncte procentuale față de semestrul I al anului 2018, menținând societățile de asigurare în cadrul aceluiași grad de conformare redus (valori peste 200). *Creșterea valorii Ip/d sugerează accentuarea disfuncționalităților existente în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună a celor două societăți.*
- **Scăderi** (aprecieri) ale valorilor Ip/d calculate în semestrul I al anului 2019 față de semestrul I al anului 2018:
  - **Allianz-Țiriac S.A., Generali România S.A., Grawe România S.A., Groupama S.A., Omniasig VIG S.A. și Uniqa Asigurări S.A.** au înregistrat în semestrul I al anului 2019 scăderi cuprinse între 9 și 59 puncte procentuale ale valorilor Ip/d față de semestrul I al anului 2018, aceste valori **menținând societățile de asigurare în același grad de conformare bun** (sub 100%);
  - **Asirom VIG S.A.** a înregistrat în semestrul I al anului 2019 o scădere cu 308 puncte procentuale a valorii Ip/d față de semestrul I al anului 2018, **încadrând societatea la un grad de conformare bun (41%).**

*Scăderea importantă a valorii indicatorului Ip/d înregistrată de Asirom VIG S.A. arată că demersurile întreprinse de societate pentru eliminarea disfuncționalităților existente în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună au fost eficiente.*

## Concluzii

### 1. Analiza valorilor indicatorilor specifici la nivelul semestrului I al anului 2019

Tabel nr. 2: Analiza valorilor indicatorilor specifici și încadrarea în grade de conformare bune, medii și reduse a societăților de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la A.S.F. în semestrul I al anului 2019

Nr. crt.	Societățile de asigurare autorizate de ASF pentru activitatea de asigurări în România care au înregistrat cele mai multe petiții la ASF în Sem. I 2019	Indicatorul număr petiții / număr contracte- Ip/c (%)			Indicatorul număr petiții / număr daune avizate - Ip/d (%)			Indicatorul număr petiții soluționate favorabile / număr daune avizate - Ipf/d (%)		
		≤100* Grad bun de conformare	101 ÷ 200 Grad mediu de conformare	≥200 Grad redus de conformare	≤100* Grad bun de conformare	101 ÷ 200 Grad mediu de conformare	≥200 Grad redus de conformare	≤100* Grad bun de conformare	101 ÷ 200 Grad mediu de conformare	≥200 Grad redus de conformare
1	Allianz – Țiriac SA	16%			12%			7%		
2	Asirom VIG SA		105%		58%			41%		
3	City Insurance SA		168%				265%			266%
4	Enroins SA			260%			592%			671%
5	Generali România SA	32%			26%			15%		
6	Grave România SA	61%			49%			35%		
7	Groupama SA	30%			25%			16%		
8	Omniasig VIG SA	62%			47%			31%		
9	Uniqa Asigurari SA	44%			26%			17%		

\*100 % se consideră nivelul de referință al pieței

Din analiza valorilor celor trei indicatori specifici activității de protecție a consumatorilor pentru piața asigurărilor – reasigurărilor a rezultat următoarea încadrare în grade de conformare bune, medii și reduse, în funcție de plafoanele de 100%, 101% ÷ 200% și peste 200%, a societăților de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la A.S.F. în semestrul I al anului 2019:

- **Allianz – Țiriac S.A.** se încadrează în grad de conformare bun pentru toți indicatorii calculați, valorile acestora fiind sub pragul de 50%:

Ip/c = 16%; Ip/d = 12% ; Ipf/d = 7%

- **Asirom VIG S.A.** se încadrează în grad de conformare mediu Ip/c și în grad de conformare bun pentru indicatorii Ip/d și Ipf/d, :

Ip/c = 105%; Ip/d = 58% ; Ipf/d = 41%

- **City Insurance S.A.** se încadrează în grad de conformare mediu pentru Ip/c și în grad de conformare redus pentru indicatorii Ip/d și Ipf/d, **societatea înregistrând creșteri** față de semestrul I al anului 2018 ale valorilor celor trei indicatori, cu 27, 45, respectiv 21 puncte procentuale:

Ip/c = 168%; Ip/d = 265% ; Ipf/d = 266%

Încadrarea societății de asigurare în grade de conformare mediu / redus și creșterea valorilor celor trei indicatori arată menținerea disfuncționalităților în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună și necesitatea creșterii gradului de conformare a produselor cu nevoile consumatorilor.



- **Euroins S.A.** se încadrează în grad de conformare redus pentru cei trei indicatori:  
 $I_{p/c} = 260\%$ ;  $I_{p/d} = 592\%$  ;  $I_{pf/d} = 671\%$   
 Încadrarea societății în grad de conformare redus și creșterea valorilor celor trei indicatori denotă menținerea și chiar amplificarea unor disfuncționalități în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună.
- **Generali România S.A.** se încadrează în grad de conformare bun pentru toți indicatorii calculați, valorile acestora fiind sub pragul de 50%:  
 $I_{p/c} = 32\%$ ;  $I_{p/d} = 26\%$  ;  $I_{pf/d} = 15\%$
- **Grawe România S.A.** se încadrează în grad de conformare bun pentru cei trei indicatorii calculați, valorile acestora fiind sub pragul de 100%:  
 $I_{p/c} = 61\%$ ;  $I_{p/d} = 49\%$  ;  $I_{pf/d} = 35\%$
- **Groupama S.A.** se încadrează în grad de conformare bun pentru toți indicatorii calculați, valorile acestora fiind sub pragul de 50%:  
 $I_{p/c} = 30\%$ ;  $I_{p/d} = 25\%$  ;  $I_{pf/d} = 16\%$
- **Omniasig VIG S.A.** se încadrează într-un grad de conformare bun pentru toți indicatorii calculați, valorile acestora fiind sub pragul de 100:  
 $I_{p/c} = 62\%$ ;  $I_{p/d} = 47\%$  ;  $I_{pf/d} = 31\%$
- **Uniqa Asigurări S.A.** se încadrează în grad de conformare bun pentru toți indicatorii calculați, valorile acestora fiind sub pragul de 50%:  
 $I_{p/c} = 44\%$ ;  $I_{p/d} = 26\%$  ;  $I_{pf/d} = 17\%$

**2. Din analiza comparativă a valorilor celor trei indicatori specifici calculați** pentru datele semestrului I al anul 2019, în raport cu datele semestrului I al anului 2018, pentru primele nouă societăți de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la A.S.F., se constată următoarele:

- **Societăți care în semestrul I al anului 2019 s-au menținut în grad de conformare similar semestrului I al anului 2018:**
  - **Allianz-Tiriac S.A., Generali România S.A. și Groupama S.A.** și-au menținut încadrarea în gradul de conformare bun, de sub 100% pentru toți indicatorii calculați;
  - **City Insurance SA** și-a menținut încadrarea în grad de conformare mediu pentru  $I_{p/c}$  și în grad de conformare redus pentru  $I_{p/d}$  și  $I_{pf/d}$ .
- **Societăți care în semestrul I al anului 2019 și-au modificat încadrarea față de gradul de conformare calculat pentru semestrul I al anului 2018:**
  - **Omniasig VIG S.A. și Uniqa Asigurări S.A.** au trecut de la un grad de conformare mediu la un grad de conformare bun pentru indicatorul  $I_{p/c}$ , menținându-și încadrarea în grade de conformare bune pentru ceilalți doi indicatori,  $I_{p/d}$  și  $I_{pf/d}$ ;
  - **Grawe România S.A.** a trecut de la un grad de conformare mediu la un grad de conformare bun pentru indicatorul  $I_{p/d}$ , menținându-și încadrarea în grade de conformare bune pentru ceilalți doi indicatori,  $I_{p/c}$  și  $I_{pf/d}$ ;

- **Asirom VIG S.A.** a trecut de la grade de conformare reduse pentru cei trei indicatori la un grad de conformare mediu pentru indicatorul Ip/c și la grade de conformare bune pentru ceilalți doi indicatori, Ip/d și Ipf/d;
- **Euroins S.A.** a trecut de la un grad mediu la un grad de conformare redus pentru indicatorul Ip/c, menținându-și încadrarea în grade de conformare reduse pentru ceilalți doi indicatori, Ip/d și Ipf/d.

Valorile rezultate din analiza indicatorilor specifici activității de protecție a consumatorilor, pe datele statistice aferente semestrului I al anului 2019, evidențiază următoarele aspecte:

- ❖ încadrarea societăților City Insurance S.A. și Euroins S.A. în grade de conformare medii/reduse, pe baza valorilor celor trei indicatori calculați, evidențiază existența unor deficiențe în activitatea acestora, în special în ceea ce privește instrumentarea și lichidarea daunelor. Acest fapt este confirmat și de numărul mare de petiții înregistrate la A.S.F. pentru aceste societăți în perioada analizată, acestea cumulând 76,06% din numărul total al petițiilor unice înregistrate la nivelul pieței asigurărilor;
- ❖ modificarea încadrării societății Asirom VIG S.A. de la grad redus de conformare pentru cei trei indicatori în semestrul I al anului 2018, la grad mediu pentru Ip/c și grad bun pentru Ip/d și Ipf/d în semestrul I al anului 2019, evidențiază o îmbunătățire a activității societății, în special în ceea ce privește instrumentarea și lichidarea daunelor, aspect reflectat prin scăderea cu 51,26% a numărului de petiții înregistrate la A.S.F. în semestrul I al anului 2019 pentru această societate, comparativ cu semestrul I al anului 2018.

**Calculul indicatorilor specifici activității de protecție a consumatorilor de produse de asigurare la nivelul semestrului I al anului 2019 pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la A.S.F.**

Nr. crt.	Societăți de asigurare autorizate de A.S.F. pentru activitatea de asigurare în România, care au înregistrat cele mai multe petiții la A.S.F. în Sem. I 2019	*Număr contracte în vigoare la societate, la sfârșitul perioadei de raportare (30.06.2019)	**Număr daune avizate la societate în Sem. I 2019	Număr total petiții unice înregistrate la A.S.F. în Sem. I 2019	Număr petiții unice soluționate favorabil la A.S.F. pentru societate în Sem. I 2019	Număr petiții unice soluționate nefavorabil sau constatate ca fiind neîntemeiate în Sem. I 2019	Indicatorul număr petiții / număr contracte- Ip/c (%)	Indicatorul număr petiții / număr daune avizate - Ip/d (%)	Indicatorul număr petiții soluționate favorabil / număr daune avizate - Ip/d (%)
							Număr petiții unice înregistrate la A.S.F. / Număr contracte societate // Număr total petiții unice înregistrate la A.S.F. / Număr total contracte în vigoare la sfârșitul perioadei de raportare, la nivel de piață	Număr petiții unice înregistrate la A.S.F. pentru societate / Număr daune avizate la societate // Număr total petiții unice înregistrate la A.S.F. / Număr total daune avizate la nivel de piață	Număr petiții unice soluționate favorabil la A.S.F. pentru societate / Număr daune avizate la societate // Număr total petiții unice soluționate favorabil la A.S.F. / Număr total daune avizate la nivel de piață
1	Allianz -Țiriac SA	2.178.844	147.132	165	59	106	16%	12%	7%
2	Asirom VIG SA	930.148	83.994	466	189	277	105%	58%	41%
3	City Insurance SA	2.682.260	84.929	2.146	1.231	915	168%	265%	266%
4	Euroins SA	3.027.244	66.444	3.747	2.434	1.313	260%	592%	671%
5	Generali România SA	673.400	42.370	103	34	69	32%	26%	15%
6	Grawe România SA	295.169	18.579	86	35	51	61%	49%	35%
7	Groupama SA	879.593	52.434	126	45	81	30%	25%	16%
8	Omniasig VIG SA	1.328.565	87.466	394	147	247	62%	47%	31%
9	Uniqa Asigurări SA	308.001	26.749	65	25	40	44%	26%	17%
10	Alte societăți de asigurare	3.248.610	165.877	93	35	58			
	<b>TOTAL PIATA</b>	<b>15.551.834</b>	<b>775.974</b>	<b>7.391</b>	<b>4.234</b>	<b>3.157</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

