

## Analiza indicatorilor specifici activității de protecție a consumatorilor calculați pentru piața asigurărilor – reasigurărilor pentru anul 2020

### Prezentare generală a indicatorilor specifici activității de protecție a consumatorilor

În vederea îndeplinirii obiectivului de protecție a consumatorilor de produse financiare nebancare, A.S.F. asigură 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, pe baza numărului petițiilor și informărilor de neconformitate înregistrat la A.S.F. pentru societățile de asigurare din România (autorizate de A.S.F.) și anume:

- Indicatorul număr petiții și informări de neconformitate unice/număr contracte - Ip/contracte;
- Indicatorul număr petiții și informări de neconformitate unice/număr daune avizate - Ip/daune;
- Indicatorul număr petiții și informări de neconformitate unice soluționate favorabil/număr daune avizate – Ipf/daune.

#### a) Indicatorul număr petiții și informări de neconformitate unice/număr contracte - Ip/contracte s-a calculat conform formulei:

$$Ip/contracte = \frac{\text{Număr petiții și informări de neconformitate unice înregistrat pentru Societate}}{\text{Număr Contracte în vigoare la sfârșitul perioadei de raportare pentru Societate}} \times 100\%$$
$$\frac{\text{Număr total petiții și informări de neconformitate unice înregistrat la A.S.F.}}{\text{Număr total Contracte în vigoare la sfârșitul perioadei de raportare la nivel de piață}}$$

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 și informări de neconformitate unice/număr daune avizate - Ip/daune s-a calculat conform formulei:

$$Ip/daune = \frac{\text{Număr petiții și informări de neconformitate unice / Număr Dosare daună avizate de Societate în perioada de raportare}}{\text{Număr total petiții și informări de neconformitate unice înregistrat la A.S.F. / Număr total dosare daună avizate în perioada de raportare la nivel de piață}} \times 100$$

*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 și informări de neconformitate unice soluționate favorabil/ număr daune avizate – Ipf/daune s-a calculat conform formulei:**

$$\text{Ipf/daune} = \frac{\text{Număr petiții și informări de neconformitate unice finalizate favorabil pentru Societate}}{\text{Număr total petiții și informări de neconformitate unice finalizate favorabil la A.S.F.}} \div \frac{\text{Număr Dosare daună avizate de Societate în perioada de raportare}}{\text{Număr total Dosare daună avizate în perioada de raportare la nivel de piață}} \times 100$$

*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 sub 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 raportat și 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 anul 2020**

Analiza indicatorilor specifici activității de protecție a consumatorilor pentru piața asigurărilor – reasigurărilor a fost efectuată pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții și informări de neconformitate la A.S.F. în anul 2020, luând în calcul datele statistice din evidențele D.R.P.P. în ceea ce privește numărul petițiilor și informărilor de neconformitate unice înregistrate în această perioadă 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 31.12.2020.

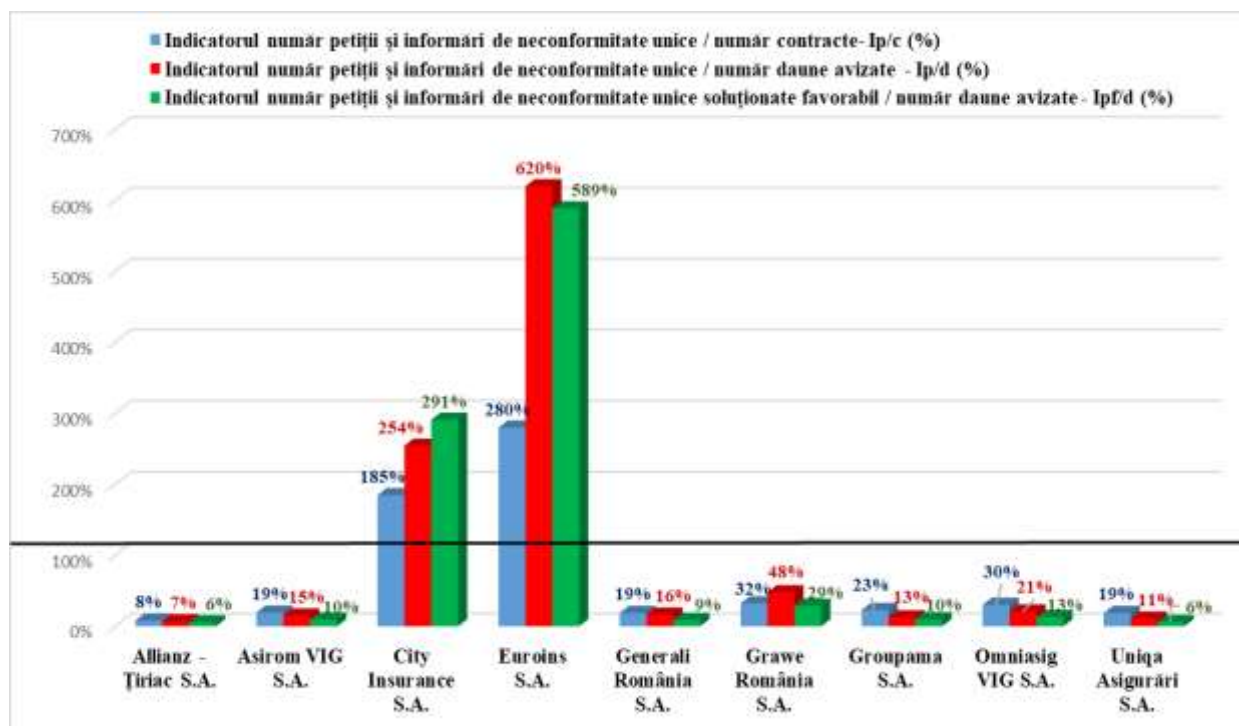
Au fost luate în calcul **34.519** petiții și informări de neconformitate unice soluționate la A.S.F în anul 2020, transmise doar pentru societățile de asigurare din România (autorizate de A.S.F.).

Situația indicatorilor specifici calculați pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții și informări de neconformitate la A.S.F. în anul 2020 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 și informări de neconformitate la A.S.F. în anul 2020

Nr. crt.	Societăți de asigurare autorizate de A.S.F. pentru activitatea de asigurări în România, care au înregistrat cele mai multe petiții și informări de neconformitate la Autoritate în anul 2020	Indicatorul număr petiții și informări de neconformitate unice/număr contracte - Ip/c (%)	Indicatorul număr petiții și informări de neconformitate unice/număr daune avizate - Ip/d (%)	Indicatorul număr petiții și informări de neconformitate unice soluționate favorabil/ număr daune avizate - Ip/d (%)
1	Allianz -Țiriac S.A.	8%	7%	6%
2	Asirom VIG S.A.	19%	15%	10%
3	City Insurance S.A.	185%	254%	291%
4	Euroins S.A.	280%	620%	589%
5	Generali România S.A.	19%	16%	9%
6	Grawe România S.A.	32%	48%	29%
7	Groupama S.A.	23%	13%	10%
8	Omniasig VIG S.A.	30%	21%	13%
9	Uniqa Asigurări S.A.	19%	11%	6%

Grafic nr. 1: Analiza valorilor indicatorilor specifici efectuată pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții și informări de neconformitate la A.S.F. în anul 2020, în raport cu nivelul de referință al pieței (100%)



Modul de calcul al indicatorilor specifici activității de protecție a consumatorilor pentru piața asigurărilor – reasigurărilor, pe date agregate (asigurări generale și asigurări de viață), este prezentat în Anexă.

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 sub 100%, 101% ÷ 200% și peste 200%:

**a) Analiza valorilor Indicatorului număr petiții și informări de neconformitate unice/ 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. (8%), Asiom VIG S.A. (19%), Generali România S.A. (19%), Uniqa Asigurări S.A. (19%), Groupama S.A. (23%), Omniasig VIG S.A. (30%) și Grawe România S.A. (32%);
  - între 50% și 100%: nu se încadrează nicio societate;
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformare mediu** – valori între 101% și 200%:
  - SAR City Insurance S.A. (185%);
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformare redus** – valori peste 200%:
  - Euroins România Asigurare-Reasigurare S.A. (280%).

**b) Analiza valorilor Indicatorului număr petiții și informări de neconformitate unice/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. (7%), Uniqa Asigurări S.A. (11%), Groupama S.A. (13%), Asiom VIG S.A. (15%), Generali România S.A. (16%), Omniasig VIG S.A. (21%) și Grawe România S.A. (48%);
  - 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%:
  - SAR City Insurance S.A. (254%) și Euroins România Asigurare-Reasigurare S.A. (620%).

**c) Analiza valorilor Indicatorului număr petiții și informări de neconformitate unice 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. (6%), Uniqa Asigurări S.A. (6%), Generali România S.A. (9%), Asiom VIG S.A. (10%), Groupama S.A. (10%), Omniasig VIG S.A. (13%), Grawe România S.A. (29%),
- 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%:
  - SAR City Insurance S.A. (291%) și Euroins România Asigurare-Reasigurare S.A. (589%).

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 și informări de neconformitate la A.S.F. în anul 2020

Nr. crt.	Societăți de asigurare autorizate de A.S.F. pentru activitatea de asigurări în România, care au înregistrat cele mai multe petiții și informări de neconformitate la Autoritate în anul 2020	Indicatorul număr petiții și informări de neconformitate unice / număr contracte - Ip/c (%)			Indicatorul număr petiții și informări de neconformitate unice / număr daune avizate - Ip/d (%)			Indicatorul număr petiții și informări de neconformitate unice soluționate favorabil / 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 S.A.	8%			7%			6%		
2	Asiom VIG S.A.	19%			15%			10%		
3	City Insurance S.A.		185%				254%			291%
4	Euroins S.A.			280%			620%			589%
5	Generali România S.A.	19%			16%			9%		
6	Grawe România S.A.	32%			48%			29%		
7	Groupama S.A.	23%			13%			10%		
8	Omniasig VIG S.A.	30%			21%			13%		
9	Uniqa Asigurări S.A.	19%			11%			6%		

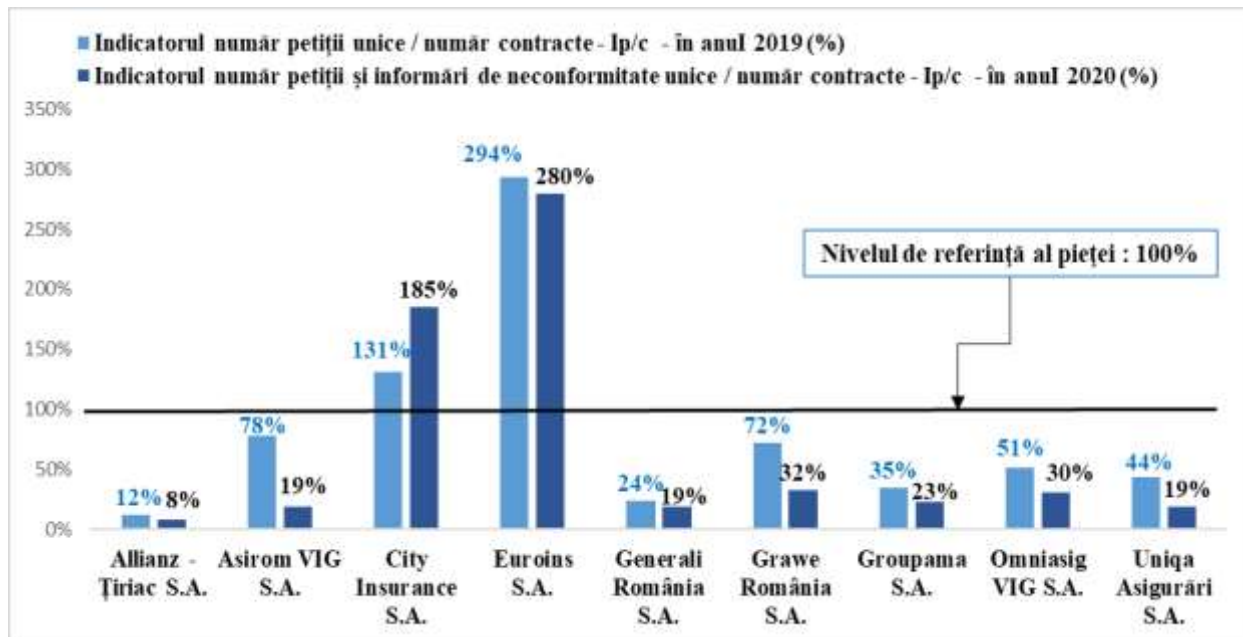
\*100 % se consideră nivelul de referință al pieței

## 2. Analiza comparativă a valorilor indicatorilor specifici

Analiza comparativă a valorilor celor trei indicatori specifici calculați pe date agregate (asigurări generale și asigurări de viață), pentru anul 2020 și a celor aferente anului 2019, pentru primele societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții și informări de neconformitate la A.S.F., relevă următoarele:

### a) **Analiza comparativă a valorilor indicatorului număr petiții și informări de neconformitate unice/număr contracte (Ip/c)**

Grafic nr. 2: Analiza valorilor indicatorului număr petiții și informări de neconformitate unice/număr contracte (Ip/c) efectuată pe datele aferente anului 2020 comparativ cu cele ale anului 2019, pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții și informări de neconformitate unice la A.S.F.



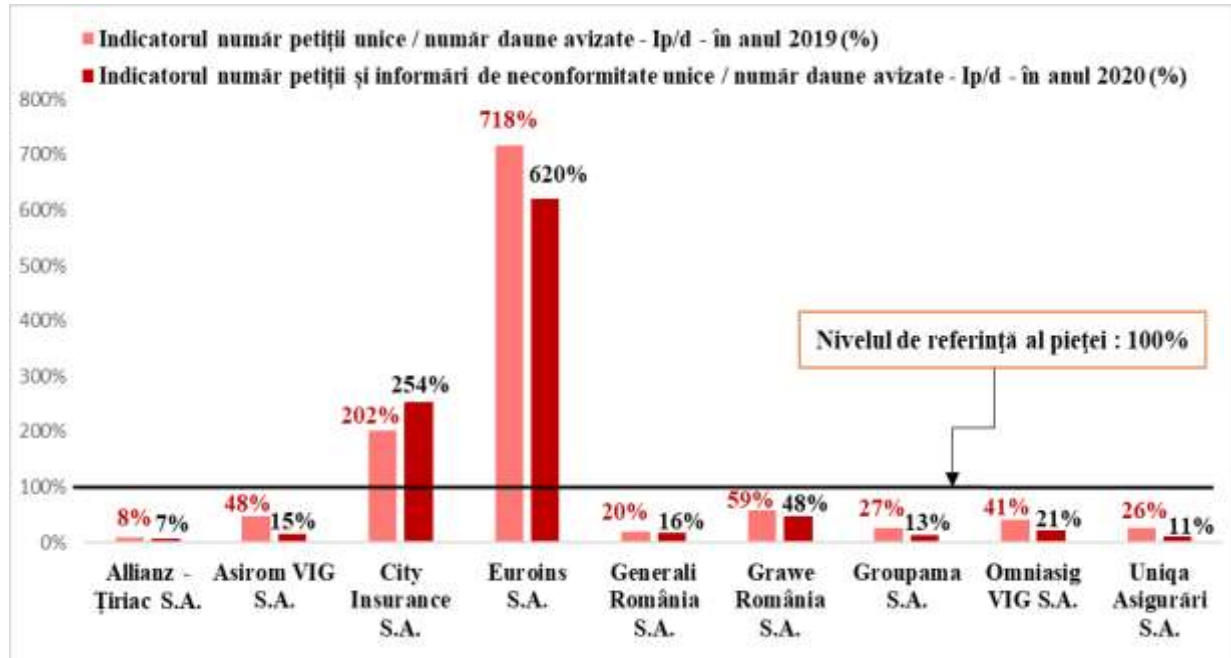
Analiza comparativă a valorilor indicatorului număr petiții și informări de neconformitate unice/număr contracte (Ip/c) calculate pentru anul 2020 raportat la cele înregistrate în anul 2019 evidențiază menținerea sau modificarea încadrării societăților de asigurare în gradele de conformare bune, medii sau reduse, în funcție de creșterile sau scăderile valorilor indicatorului Ip/c, după cum urmează:

- **creșteri** (deprecieri) ale valorilor Ip/c calculate în anul 2020 față de anul 2019:
  - **SAR City Insurance S.A.** a înregistrat în anul 2020 o creștere cu **54** puncte procentuale față de anul 2019, menținând societatea în cadrul aceluiași grad de conformare mediu (185%);
- **scăderi** (aprecieri) ale valorilor Ip/c calculate în anul 2020 față de anul 2019:
  - **Allianz-Tiriac S.A., Asiom VIG 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 anul 2020 scăderi ale valorilor Ip/c cuprinse între **4 și 59** puncte procentuale față de anul 2019, **menținând societățile de asigurare în același grad de conformare bun**, ceea ce arată o apreciere a gradului de conformare a produselor oferite cu drepturile și nevoile financiare ale consumatorilor de asigurări;
  - **Euroins România Asigurare-Reasigurare S.A.** a înregistrat în anul 2020 o scădere cu **14** puncte procentuale față de anul 2019, menținând societatea în cadrul aceluiași grad de conformare redus (280%).

Valorile înregistrate pentru indicatorul Ip/c de către Euroins S.A. și City Insurance S.A. 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 și informări de neconformitate unice/Nr. daune avizate (Ip/d)**

Grafic nr. 3: Analiza valorilor indicatorului număr petiții și informări de neconformitate unice/număr daune avizate (Ip/d) efectuată pe datele aferente anului 2020 comparativ cu cele ale anului 2019 pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții și informări de neconformitate la A.S.F.



Analiza comparativă a valorilor indicatorului număr petiții și informări de neconformitate unice/număr daune avizate (Ip/d), calculate pentru anul 2020 raportat la cele înregistrate în anul 2019 evidențiază menținerea sau modificarea încadrării societăților de asigurare în gradele de conformare bune sau reduse, în funcție de creșterile sau scăderile valorilor indicatorului Ip/d, după cum urmează:

- **creșteri (deprecieri) ale valorilor Ip/d** calculate în anul 2020 față de anul 2019:

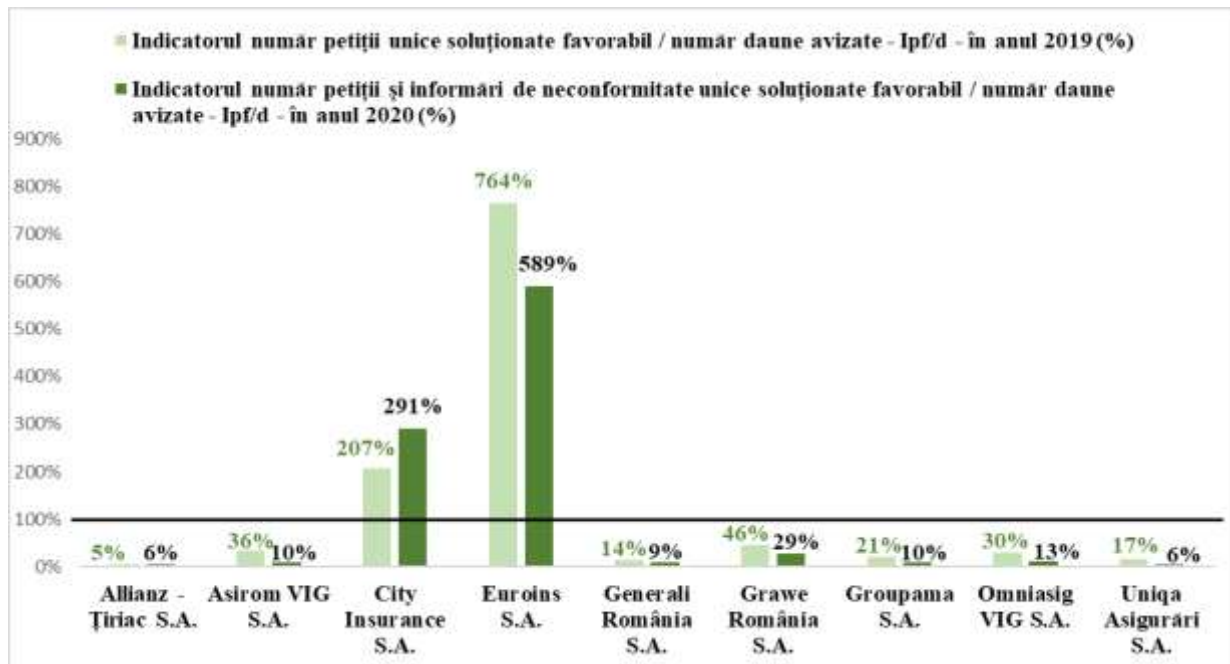
- **SAR City Insurance S.A.** a înregistrat în anul 2020 creștere cu **52** puncte procentuale a valorii Ip/d față de anul 2019, **menținând societatea de asigurare în cadrul aceluiași grad de conformare redus (254%)**, ceea ce arată că, în continuare, societatea de asigurare are disfuncționalități în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună;

- **scăderi (aprecieri) ale valorilor Ip/d** calculate în anul 2020 față de anul 2019:

- **Allianz-Tiriac S.A., Asirom VIG S.A., Generali România S.A., Grawe România S.A., Groupama S.A., Omniasig VIG S.A. și Uniqa Asigurări S.A.** au înregistrat scăderi cuprinse între **1 și 33** puncte procentuale, menținând societățile la același grad de conformare bun (sub 100%);
- **Euroins România Asigurare-Reasigurare S.A.** a înregistrat scădere a valorii indicatorului Ip/d cu **98** puncte procentuale, menținând, societatea la un grad de conformare redus (620%).

c) **Analiza comparativă a valorilor Indicatorului număr petiții și informări de neconformitate unice soluționate favorabil/număr daune avizate (Ipf/d)**

Grafic nr. 4: Analiza valorilor indicatorului număr petiții și informări de neconformitate unice soluționate favorabil/număr daune avizate (Ip/d) efectuată pe datele aferente anului 2020 comparativ cu cele ale anului 2019 pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții și informări de neconformitate la A.S.F.



Analiza comparativă a valorilor indicatorului număr petiții și informări de neconformitate unice soluționate favorabil/număr daune avizate (Ip/d) calculate pentru anul 2020 raportat la cele înregistrate în anul 2019 evidențiază menținerea sau modificarea încadrării societăților de asigurare în gradele de conformare bune sau reduse, în funcție de creșterile sau de scăderile valorilor indicatorului Ip/d, după cum urmează:

- **Creșteri** (deprecieri) ale valorilor Ip/d calculate în anul 2020 față de anul 2019:
  - **SAR City Insurance S.A.** a înregistrat în anul 2020 creștere cu **84** puncte procentuale față de anul 2019, menținând societatea de asigurare în cadrul aceleiași grad de conformare redus (291%).  
Creșterea valorii Ip/d sugerează accentuarea disfuncționalităților existente în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună a societății;
  - **Allianz-Tiriac S.A.** a înregistrat o creștere foarte mică în anul 2020 față de anul 2019, de un punct procentual, menținând societatea de asigurare în același grad de conformare bun (6%);
- **Scăderi** (aprecieri) ale valorilor Ip/d calculate în anul 2020 față de anul 2019:
  - **Asirom VIG 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 anul 2020 scăderi cuprinse între 5 și 26 puncte procentuale ale valorilor Ip/d față de anul 2019, aceste valori menținând societățile de asigurare în același grad de conformare bun (sub 100%);
  - **Euroins România Asigurare-Reasigurare S.A.** a înregistrat în anul 2020 scădere cu 175 puncte procentuale față de anul 2019, menținând societatea la un grad de conformare redus (589%).



Scăderea valorii Ipf/d în cadrul aceluiași grad de conformare redus sugerează menținerea disfuncționalităților în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună a societății.

Anexa

**Calculul indicatorilor specifici activității de protecție a consumatorilor de produse de asigurare la nivelul anului 2020 pentru societățile de asigurare autorizate de A.S.F. și care au înregistrat cele mai multe petiții și informări de neconformitate unice în anul 2020, calculați pe date agregate (asigurări de viață și asigurări generale)**

Tabel nr.1: Valorile indicatorilor specifici calculați pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții și informări de neconformitate la A.S.F. în anul 2020

Nr. crt.	Societăți de asigurare autorizate de A.S.F. pentru activitatea de asigurări în România, care au înregistrat cele mai multe petiții și informări de neconformitate la Autoritate în anul 2020	*Număr contracte în vigoare la societate, la sfârșitul perioadei de raportare (31.12.2020)	**Număr daune avizate la societate în anul 2020	Numărul petițiilor și al informărilor de neconformitate analizate în mod unic în anul 2020	Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic, soluționate favorabil	Număr petiții și informări de neconformitate analizate în mod unic, soluționate nefavorabil sau constatate ca neîntemeiat formulate	Indicatorul număr petiții și informări de neconformitate unice/ număr contracte - Ip/c (%)	Indicatorul număr petiții și informări de neconformitate unice/număr daune avizate - Ip/d (%)	Indicatorul număr petiții și informări de neconformitate unice soluționate favorabil/ număr daune avizate - Ip/d (%)
							Număr petiții și informări de neconformitate unice înregistrat la A.S.F. pentru societate /Număr contracte societate // Număr total petiții și informări de neconformitate unice înregistrat la A.S.F./ Număr total contracte în vigoare la sfârșitul perioadei de raportare	Număr petiții și informări de neconformitate unice înregistrat la A.S.F. pentru societate/ Număr daune avizate la societate // Număr total petiții și informări de neconformitate unice înregistrat la A.S.F.	Număr petiții și informări de neconformitate unice soluționate favorabil la A.S.F. pentru societate/ Număr daune avizate la societate // Număr total petiții și informări de neconformitate unice soluționate favorabil la A.S.F./Număr total daune avizate la nivel de piață
1	Allianz -Țiriac S.A.	2.571.146	255.963	433	216	217	8%	7%	6%
2	Asirom VIG S.A.	915.404	99.471	375	142	233	19%	15%	10%
3	City Insurance S.A.	3.246.562	201.067	12.766	8.777	3.989	185%	254%	291%
4	Euroins S.A.	3.193.957	122.903	19.027	10.856	8.171	280%	620%	589%
6	Generali România S.A.	582.703	56.217	231	75	156	19%	16%	9%
5	Grawe România S.A.	359.091	20.526	246	89	157	32%	48%	29%
7	Groupama S.A.	705.849	109.606	344	161	183	23%	13%	10%
8	Omniasig VIG S.A.	1.289.926	160.162	831	311	520	30%	21%	13%
9	Uniqa Asigurări S.A.	280.629	40.790	111	37	74	19%	11%	6%
10	Alte societăți de asigurare	3.075.536	315.599	155	72	83			
	<b>TOTAL PIATA</b>	<b>16.220.803</b>	<b>1.382.304</b>	<b>34.519</b>	<b>20.736</b>	<b>13.783</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\*Conform datelor furnizate de către societățile de asigurare și confirmate de către Sectorul Asigurări-Reasigurări – A.S.F.

\*\*Conform date furnizate de către societățile de asigurare în temeiul dispozițiilor Normei A.S.F. nr. 18/2017