



Calculul indicatorilor specifici activității de protecție a consumatorilor pentru piața asigurărilor – reasigurărilor pentru anul 2016

În vederea îndeplinirii obiectivului de protecție a consumatorilor de produse financiare nebankare al ASF, Direcția Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară, 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, aprobată prin Legea nr. 233/2002 și ale legislației incidente din domeniile de specialitate ale ASF.

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 ASF, prin calculul a trei indicatori specifici care permit analizarea poziției fiecărei entități supravegheate și/sau reglementate de către ASF în raport cu nivelul pieței, și anume:

- a) Indicatorul petiții/contracte - Ip/contracte
- b) Indicatorul petiții/daune avizate - Ip/daune
- c) Indicatorul petiții favorabile/daune avizate – Ipf/daune

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

$$Ip/contracte = \frac{Nr. \text{ petiții Soc.} / Nr. \text{ Contracte în vigoare la sfârșitul perioadei de raportare ptr. Soc.}}{Total \text{ petiții ASF} / Nr. \text{ total Contracte în vigoare la sfârșitul perioadei de raportare Piață}} \times 100\%$$

Acest indicator măsoară variația ponderii petițiilor în contractele în vigoare la sfârșitul perioadei de raportare pentru fiecare societate analizată, față de nivelul aceluiași indicator determinat la nivelul pieței.

Indicatorul exprimă gradul de conformitate 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 conformitate este mai mare.

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

$$Ip/daune = \frac{Nr. \text{ petiții Soc. / Nr. Dosare daună avizate în perioada de raportare ptr. Soc.}}{Total \text{ petiții ASF / Nr. total dosare daună avizate în perioada de raportare Piață}} \times 100$$

Acest indicator măsoară variația ponderii petițiilor unice în 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 conformitate este mai mare.

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

$$Ipf/daune = \frac{Nr. \text{ petiții Soc. fin. favorabil / Nr. Dosare daună avizate în per. de raportare ptr. Soc.}}{Total \text{ petiții fin.favorabil ASF/ Nr. total Dosare daună avizate în per. de raportare Piață}} \times 100$$

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

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

Pe baza analizei acestor indicatori **s-a realizat o clasificare a entităților supravegheate și/sau reglementate de către ASF, în cadre de conformare bune, medii și reduse, în funcție de plafoanele de 100%, respectiv 200%:**

- Valorile indicatorilor mai mici sau egale cu nivelul de referință al pieței de 100% denotă **un grad bun al conformității produselor entității** în raport cu drepturile și nevoile financiare ale consumatorilor acestora;
- Indicatorii cu valori între 100% și 200% denotă **un grad mediu de conformitate** a produselor entității cu nevoile financiare ale consumatorilor săi;
- Indicatorii cu valori peste 200% denotă **un grad scăzut de conformitate** a produselor.

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 cadrul de conformare bun.

a. Analiza valorilor indicatorilor specifici la nivelul întregului an 2016

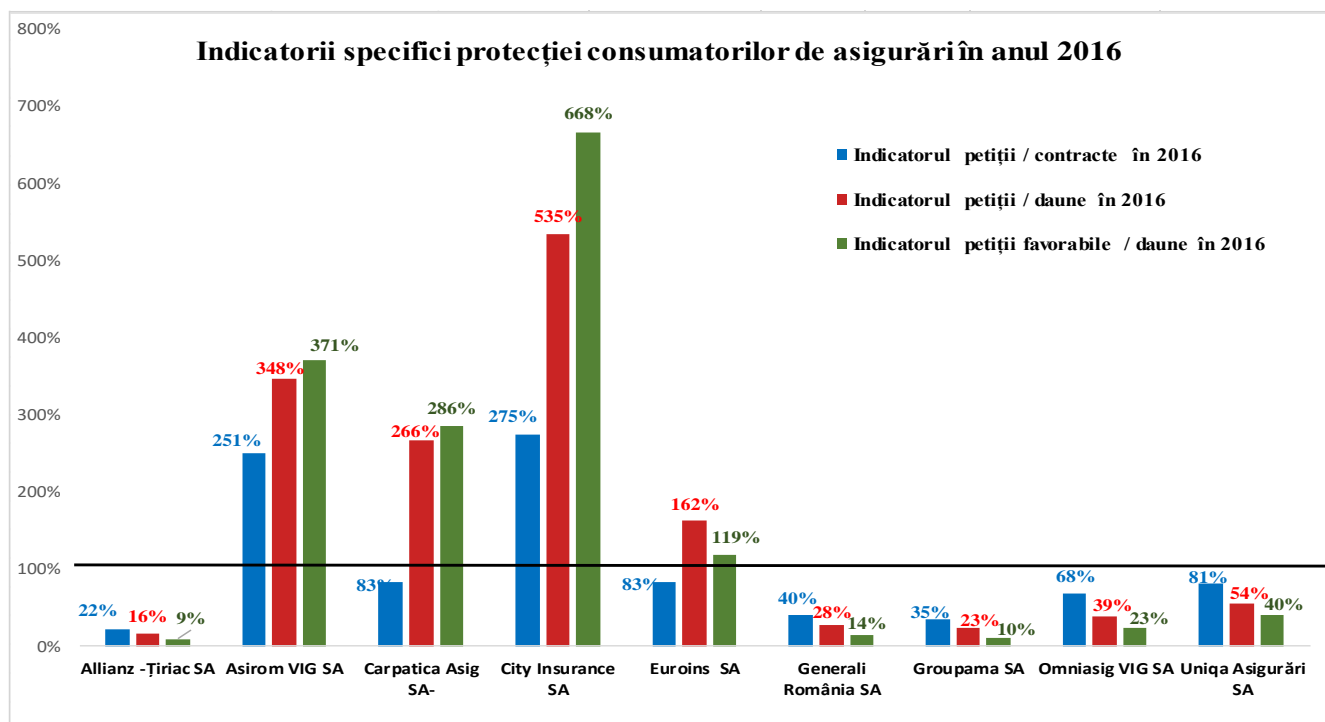
În cele ce urmează vom prezenta **analiza efectuată la nivel general, pe date agregate** (asigurări generale și asigurări de viață), folosindu-se datele anului 2016 pentru primele zece societăți de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la ASF, luând în calcul datele statistice din evidențele Direcției Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară în ceea ce privește petițiile societăților de asigurare (petiții unice transmise doar pentru societățile de asigurare din România - autorizate de ASF), precum și informațiile transmise ASF de către asigurători, prin rapoartele trimestriale.

Analiza valorilor indicatorilor specifici, efectuată pe datele anului 2016, este prezentată în tabelul și graficul de mai jos:

Nr. crt.	Societăți de asigurare autorizate de către ASF	Indicatorul petiții / contracte în 2016	Indicatorul petiții / daune în 2016	Indicatorul petiții favorabile / daune în 2016
1	Allianz -Țiriac SA	22%	16%	9%
2	Asirom VIG SA	251%	348%	371%
3	Carpatica Asig SA*	83%	266%	286%
4	City Insurance SA	275%	535%	668%
5	Euroins SA	83%	162%	119%
6	Forte Asigurări-Reasigurări SA**	2595%	2465%	2813%
7	Generali România SA	40%	28%	14%
8	Groupama SA	35%	23%	10%
9	Omniasig VIG SA	68%	39%	23%
10	Uniqa Asigurări SA	81%	54%	40%

* Situația societății Carpatica Asig SA este calculată până la data retragerii autorizației de funcționare (Decizia nr. 1498/27.07.2016)

** Situația societății Forte Asigurări SA este calculată până la data retragerii autorizației de funcționare (Decizia nr. 1332/05.07.2016)



Prezentarea grafică a valorilor indicatorilor specifici pentru piața asigurărilor nu evidențiază societatea Forte Asigurări SA, deoarece valorile indicatorilor calculați pentru această societate sunt foarte mari comparativ cu valorile indicatorilor calculați pentru celelalte societăți de asigurare.

Din analiza valorilor indicatorilor specifici activității de protecție a consumatorilor pentru piața asigurărilor – reasigurărilor, efectuată la nivel general, pe date agregate (asigurări generale și asigurări de viață), a rezultat următoarea **clasificare a entităților supravegheate** și/sau reglementate de către ASF, în cadre de conformare bune, medii și reduse, în funcție de plafoanele de 100%, respectiv 200%:

1. Analiza **valorilor Indicatorului petiții/contracte** arată următoarele:

- Societăți de asigurare **cu un grad de conformitate bun** - valori ale indicatorului sub nivelul de referință al pieței, de 100%:
 - sub 50%:
Allianz-Țiriac SA (22%), Groupama SA (35%) și Generali România SA (40%);
 - între 50% și 100%:
Omniasig VIG SA (68%), Uniqa Asigurări SA (81%), Euroins (83%), Carpatica Asig SA (83%);
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformitate mediu** – valori între 100% și 200%: -
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformitate redus** – valori peste 200%:
 - Asirom VIG SA (251%), City Insurance SA (275%) și Forte Asigurări SA (2595%).

2. Analiza **valorilor Indicatorului petiții/daune avizate** arată următoarele:

- Societăți de asigurare **cu un grad de conformitate bun** - valori ale indicatorului sub nivelul de referință al pieței, de 100%:
 - sub 50%:
Allianz-Țiriac SA (16%), Groupama SA (23%), Generali România SA (28%)
Omniasig VIG SA (39%);
 - între 50% și 100%:
Uniqa Asigurări SA (54%);
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformitate mediu** – valori între 100% și 200%:
 - Euroins SA (162%)
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformitate redus** – valori peste 200%:
 - Carpatica Asig SA (266%), Asirom VIG SA (348%), City Insurance SA (535%) și Forte Asigurări SA (2465%).

3. Analiza **valorilor Indicatorului petiții favorabile/daune** arată următoarele:

- Societăți de asigurare **cu un grad de conformitate bun** - valori ale indicatorului sub nivelul de referință al pieței, de 100%:
 - sub 50%:

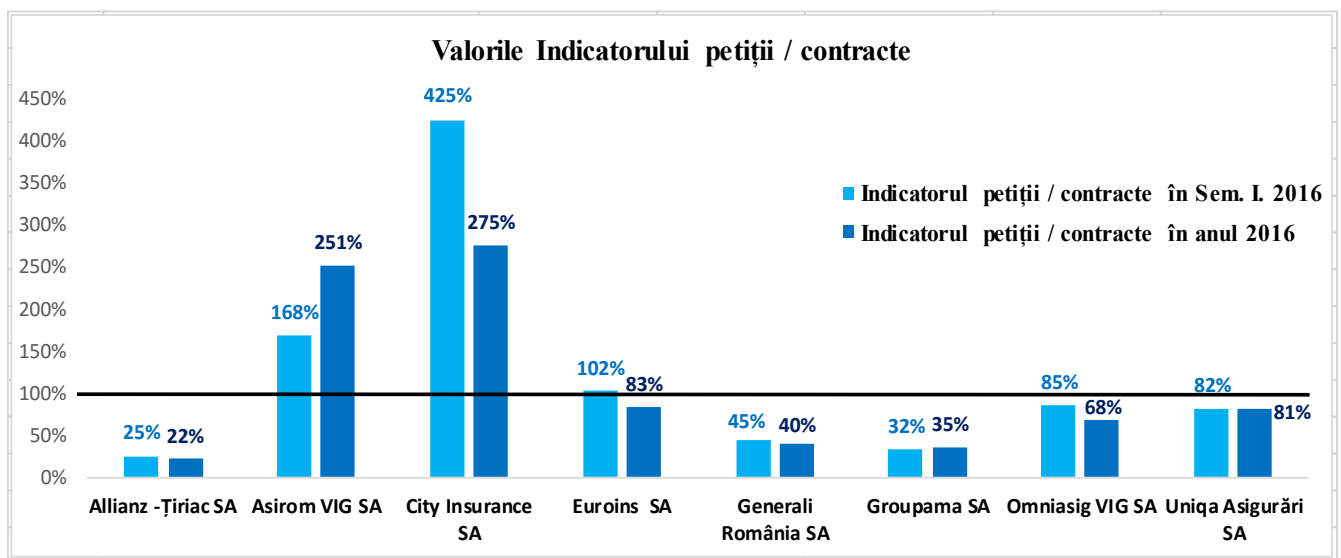
Allianz-Țiriac SA (9%), Groupama SA (10%), Generali România SA (14%), Omniasig VIG SA (23%) și Uniqa Asigurări SA (40%);

- Societăți de asigurare **cu un grad de conformitate mediu** – valori între 100% și 200%:
 - Euroins SA (119%);
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformitate redus** – valori peste 200%:
 - Carpatica Asig SA (286%), Asirom VIG SA (371%), City Insurance (668%) și Forte Asigurări SA (2813%).

b. Analiza comparativă a valorilor indicatorilor specifici

Analiza comparativă a valorilor celor trei indicatori specifici calculați folosind datele întregului an 2016, respectiv datele semestrului I. 2016, pentru primele zece societăți de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la ASF, fără a mai evidenția societățile Forte Asigurări-Reasigurări SA și Carpatica Asig SA, cărora ASF le-a retras autorizația de funcționare în luna iulie 2016, relevă următoarele:

1. Analiza comparativă a valorilor indicatorului petiții/contracte



Analiza comparativă a valorilor indicatorului petiții/contracte arată menținerea clasificării societăților de asigurare în gradele de conformare rezultate din analiza efectuată pentru datele semestrului I. 2016, cu următoarele excepții:

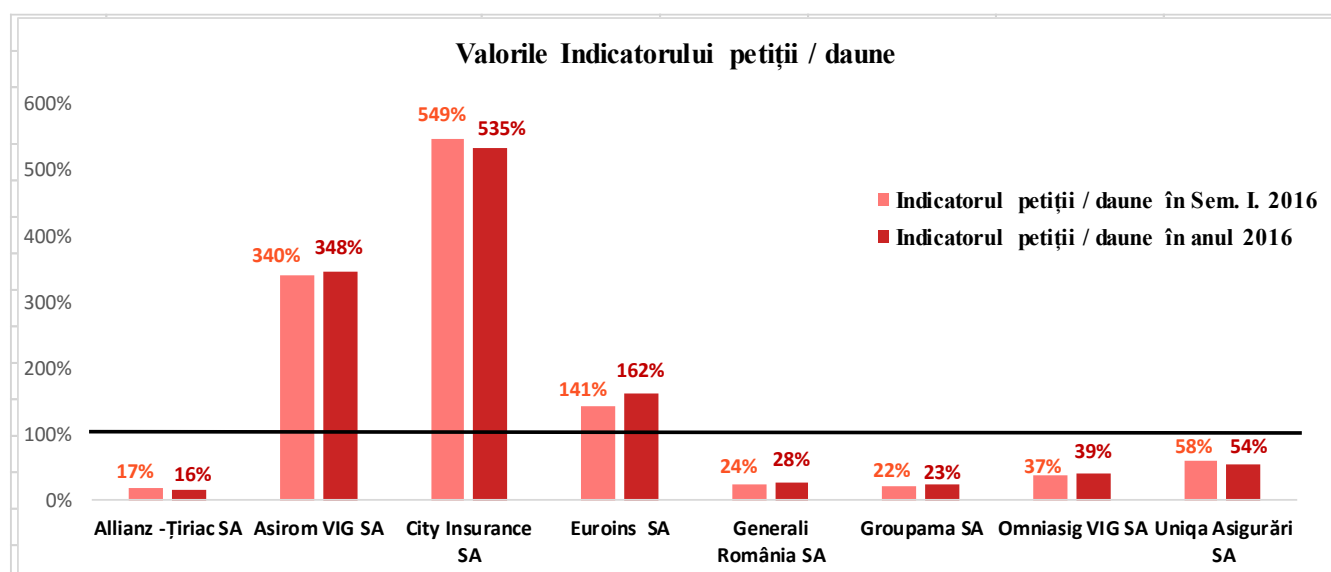
- **Euroins SA** a înregistrat o valoare a Ip/c la sfârșitul anului 2016 de 83%, valoare mai mică cu 19 puncte procentuale față de semestrul I. 2016, ceea ce încadrează societatea **la un grad de conformare bun** față de valoarea rezultată din analiza semestrului I. 2016 (când a fost încadrată la un grad mediu). Această fapt arată că societatea s-a preocupat de îmbunătățirea produselor oferite consumatorilor de asigurări, ținând cont de nevoile financiare ale acestora;
- **Asirom VIG SA** a înregistrat o valoare a Ip/c la sfârșitul anului 2016 de 251%, valoare mai mare cu 83 puncte procentuale față de semestrul I. 2016, încadrând societatea la un

grad de conformare redus, fapt care denotă un nivel scăzut de preocupare al societății pentru asigurarea respectării drepturilor consumatorilor săi și cunoașterii nevoilor financiare ale acestora.

Celelalte societăți de asigurare au înregistrat variații ale valorilor indicatorului Ip/c în cadrul aceluiași grad de conformare:

- **Allianz-Țiriac SA, Generali România SA și Groupama SA** au înregistrat variații (plus/minus) foarte mici, cuprinse între -4 puncte procentuale și +3 puncte procentuale, în cadrul aceluiași grad de conformare bun, de sub 50%;
- **Omniasig SA și Uniqa Asigurări SA** au înregistrat scăderi ale valorii Ip/c la sfârșitul anului 2016 față de semestrul I. 2016, cu 17% pentru Omniasig VIG SA, respectiv 2% pentru Uniqa Asigurări SA, valorile calculate pentru anul 2016 menținând societățile de asigurare în cadrul aceluiași grad de conformare bun, de sub 100%;
- **City Insurance SA** a înregistrat o valoare a Ip/c la sfârșitul anului 2016 de 275%, în scădere cu 150 puncte procentuale față de semestrul I. 2016, valoarea calculată pentru anul 2016 menținând societatea de asigurare în cadrul aceluiași grad de conformare redus, de peste 200%. Aceasta arată că societatea nu s-a preocupat îndeajuns de respectarea drepturilor și a nevoilor financiare ale consumatorilor săi de asigurări;

2. Analiza comparativă a valorilor Indicatorului petiții/daune:



Analiza comparativă a valorilor indicatorului petiții/daune arată menținerea clasificării societăților de asigurare în gradele de conformare rezultate din analiza efectuată pentru datele semestrului I. 2016, fiind înregistrate variații (pozitive/negative) ale valorilor indicatorului Ip/d astfel:

- **scăderi** ale valorilor Ip/d calculați la sfârșitul anului 2016 față de semestrul I. 2016:
 - o **Allianz-Țiriac SA și Uniqa Asigurări SA** au înregistrat scăderi ale valorilor Ip/d, cu 1, respectiv 4 puncte procentuale, valorile calculate pentru anul 2016 menținând

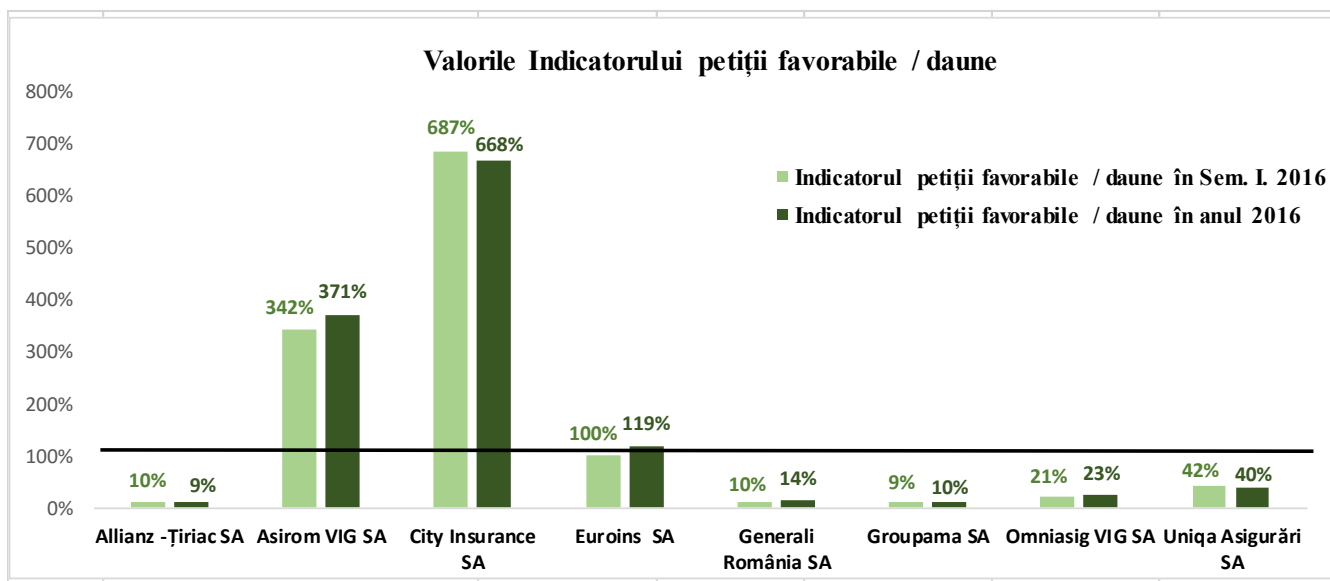
societățile de asigurare în cadrul aceluiași grad de conformare bun, de sub 50% (Alliazz-Țiriac SA) și de sub 100% (Uniqa Asigurări SA);

- **City Insurance SA** a înregistrat o valoare a Ip/d la sfârșitul anului 2016 de 535%, în scădere cu 13 puncte procentuale față de semestrul I. 2016. Valoarea calculată pentru anul 2016 menține societatea de asigurare în cadrul aceluiași grad de conformare redus, de peste 200%, fapt care denotă un nivel scăzut de preocupare al societății pentru îndeplinirea obligațiilor în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună deschise în anul 2016.

- **creșteri** ale valorilor Ip/d calculați la sfârșitul anului 2016 față de semestrul I. 2016:

- **Groupama SA, Generali România SA și Omniasig VIG SA** au înregistrat creștere cu 1, respectiv 3 puncte procentuale ale valorilor Ip/d, valorile calculate pentru anul 2016 menținând societățile de asigurare în cadrul aceluiași grad de conformare bun, de sub 50%;
- **Euroins SA** a înregistrat o valoare a Ip/d la sfârșitul anului 2016 de 162%, în creștere cu 21 puncte procentuale față de semestrul I. 2016, valoarea calculată pentru anul 2016 menținând societatea de asigurare în cadrul aceluiași grad de conformare mediu;
- **Asirom VIG SA** a înregistrat o valoare a Ip/d la sfârșitul anului 2016 de 348%, în creștere cu 7 puncte procentuale față de semestrul I. 2016. Valoarea calculată pentru anul 2016 menține societatea de asigurare în cadrul aceluiași grad de conformare redus, de peste 200%, fapt care denotă un nivel scăzut de preocupare al societății pentru îndeplinirea obligațiilor în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună deschise în anul 2016;

3. Analiza comparativă a valorilor Indicatorului petiții favorabile/daune:



Analiza comparativă a valorilor indicatorului petiții favorabile/daune arată menținerea clasificării societăților de asigurare în gradele de conformare rezultate din analiza efectuată pentru datele semestrului I. 2016, fiind înregistrate variații (pozitive/negative) ale valorilor indicatorului Ip/d astfel:

- **scăderi** ale valorilor Ip/d calculați la sfârșitul anului 2016 față de semestrul I. 2016:

- **Allianz-Țiriac SA și Uniqa Asigurări SA** au înregistrat scăderi ale valorilor Ip/d, cu 1, respectiv 2 puncte procentuale, valorile Ip/d calculate pentru anul 2016 menținând societățile de asigurare în cadrul aceluiași grad de conformare grad de conformare bun, de sub 50%;
- **City Insurance SA** a înregistrat o valoare a Ip/d la sfârșitul anului 2016 de 668%, în scădere cu 19 puncte procentuale față de semestrul I. 2016, valoarea calculată pentru anul 2016 menținând societatea de asigurare în cadrul aceluiași grad de conformare redus, de peste 200%. Aceasta denotă un nivel scăzut de preocupare al societății pentru soluționarea dosarelor de daună prin adoptarea unor soluții în conformitate cu prevederile legale/contractuale în dosarele de daună deschise în anul 2016.

- **creșteri** ale valorilor Ip/d calculați la sfârșitul anului 2016 față de semestrul I. 2016:

- **Groupama SA, Generali România SA și Omniasig SA** și au înregistrat creșteri ale valorilor Ip/d, cu 1, respectiv 3 puncte procentuale, valorile Ip/d calculate pentru anul 2016 menținând societățile de asigurare în cadrul aceluiași grad de conformare bun, de sub 50%;
- **Euroins SA** a înregistrat o valoare a Ip/d la sfârșitul anului 2016 de 119%, în creștere cu 19 puncte procentuale față de semestrul I. 2016, valoarea calculată pentru anul 2016 menținând societatea de asigurare în cadrul aceluiași grad de conformare mediu;
- **Asirom VIG SA** a înregistrat o valoare a Ip/d la sfârșitul anului 2016 de 371%, în creștere cu 30 puncte procentuale față de semestrul I. 2016, valoarea calculată pentru anul 2016 menținând societatea de asigurare în cadrul aceluiași grad de conformare redus, de peste 200%. Aceasta denotă un nivel scăzut de preocupare al societății pentru soluționarea dosarelor de daună prin adoptarea unor soluții în conformitate cu prevederile legale/contractuale în dosarele de daună deschise în anul 2016.

Concluzii

Valorile rezultate din analiza efectuată certifică, practic, existența problemelor constatate la societățile de asigurare Carpatica Asig SA și Forte Asigurări –Reasigurări SA, pentru care Consiliul ASF a decis retragerea autorizațiilor de funcționare în luna iulie 2016.

a. Din analiza valorilor indicatorilor specifici efectuată pe datele anului 2016 pentru primele zece societățile de asigurare autorizate să practice activitatea de asigurare în România și care au înregistrat cele mai multe petiții la ASF, se constată următoarele:

- **Allianz – Țiriac SA** se încadrează într-un grad de conformare bun pentru toți indicatorii calculați, valorile acestora fiind **sub pragul de 50%**:

$I_{p/c} = 22\%$; $I_{p/d} = 16\%$; $I_{pf/d} = 9\%$

- **Asirom VIG SA** se încadrează într-un grad de conformare redus pentru toți indicatorii, ceea ce arată că societatea nu s-a preocupat îndeajuns de respectarea drepturilor și a nevoilor financiare ale consumatorilor săi de asigurări, are deficiențe în ceea ce privește activitatea de instrumentare a dosarelor de daună și în ceea ce privește conformitatea soluțiilor adoptate cu prevederile legale / contractuale

$I_{p/c} = 251\%$; $I_{p/d} = 348\%$; $I_{pf/d} = 371\%$

- **Carpatica Asig SA** s-a încadrat într-un grad de conformare bun pentru $I_{p/c}$ și redus pentru $I_{p/d}$ și $I_{pf/d}$, ceea ce arată faptul că societatea a avut deficiențe în ceea ce privește activitatea de instrumentare a dosarelor de daună și în ceea ce privește conformitatea soluțiilor adoptate cu prevederile legale / contractuale:

$I_{p/c} = 83\%$; $I_{p/d} = 266\%$; $I_{pf/d} = 286\%$

- **City Insurance SA** se încadrează într-un grad de conformare redus pentru toți indicatorii, ceea ce arată faptul că societatea nu s-a preocupat îndeajuns de respectarea drepturilor și a nevoilor financiare ale consumatorilor săi de asigurări, are deficiențe în ceea ce privește activitatea de instrumentare a dosarelor de daună și în ceea ce privește conformitatea soluțiilor adoptate cu prevederile legale / contractuale:

$I_{p/c} = 275\%$; $I_{p/d} = 535\%$; $I_{pf/d} = 668\%$

- **Euroins SA** se încadrează într-un grad de conformare bun pentru $I_{p/c}$ și mediu pentru ceilalți doi indicatori:

$I_{p/c} = 83\%$; $I_{p/d} = 162\%$; $I_{pf/d} = 119\%$

- **Forte Asigurări – Reasigurări SA** s-a încadrat într-un grad de conformare redus pentru toți indicatorii, valorile acestora fiind foarte mari comparativ cu valorile indicatorilor calculați pentru celelalte societăți de asigurare:

$I_{p/c} = 2595\%$; $I_{p/d} = 2465\%$; $I_{pf/d} = 2813\%$

Gradul foarte scăzut de conformitate înregistrat de societate pe toate cele trei aspecte analizate denotă faptul că Forte Asigurări- Reasigurări SA nu s-a preocupat de respectarea drepturilor și a nevoilor financiare ale consumatorilor săi de asigurări, nu și-a îndeplinit obligațiile în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună, nu a adoptat soluții în conformitate cu prevederile legale/contractuale în dosarele de daună deschise.

- **Generali România SA** se încadrează într-un grad de conformare bun pentru toți indicatorii calculați, valorile acestora fiind **sub pragul de 50%**:

$I_{p/c} = 40\%$; $I_{p/d} = 28\%$; $I_{pf/d} = 14\%$

- **Groupama SA** se încadrează într-un grad de conformare bun pentru toți indicatorii calculați, valorile acestora fiind **sub pragul de 50%**:

$I_{p/c} = 35\%$; $I_{p/d} = 23\%$; $I_{pf/d} = 10\%$

- **Omniasig VIG SA** se încadrează într-un grad de conformare bun pentru toți indicatorii calculați, valorile indicatorilor **$I_{p/d}$ și $I_{pf/d}$** fiind **sub pragul de 50%**:

$I_{p/c} = 68\%$; $I_{p/d} = 39\%$; $I_{pf/d} = 23\%$

- **Uniqa Asigurări SA** se încadrează într-un grad de conformare bun pentru toți indicatorii calculați, valoarea indicatorului **$I_{pf/d}$** fiind **sub pragul de 50%**:

$I_{p/c} = 81\%$; $I_{p/d} = 54\%$; $I_{pf/d} = 40\%$

b. Din analiza comparativă a valorilor celor trei indicatori specifici calculați folosind datele întregului an 2016, respectiv datele semestrului I. 2016, pentru primele zece societăți de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la ASF, fără a mai evidenția societățile Forte Asigurări-Reasigurări SA și Carpatica Asig SA, cărora ASF le-a retras autorizația de funcționare în luna iulie 2016, se constată următoarele:

- cinci societăți de asigurare **și-au menținut încadrarea în gradul de conformitate bun**, de sub 100%:

- **Allianz-Tiriac SA, Groupama SA și Generali România SA** și-au menținut încadrarea în gradul de conformitate bun, pentru toți indicatorii calculați, valorile indicatorilor $I_{p/c}$, $I_{p/d}$ și $I_{pf/d}$ fiind sub pragul de 50%;

- **Omniasig VIG SA** și-a menținut încadrarea în gradul de conformitate bun pentru toți indicatorii calculați, valorile indicatorilor $I_{p/d}$ și $I_{pf/d}$ fiind sub pragul de 50%;

- **Uniqa Asigurări SA** și-a menținut încadrarea în gradul de conformitate bun pentru toți indicatorii calculați, valoarea indicatorului $I_{pf/d}$ fiind sub pragul de 50%:

- **Euroins SA și-a îmbunătățit activitatea** în ceea ce privește respectarea drepturilor și a nevoilor financiare ale consumatorilor săi de asigurări (a scăzut valoarea $I_{p/c}$), dar se constată deficiențe în ceea ce privește îndeplinirea obligațiilor în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună (a crescut valoarea $I_{p/d}$), precum și în ceea ce privește adoptat soluțiilor în conformitate cu prevederile legale/contractuale în dosarele de daună deschise în anul 2016 (a crescut valoarea $I_{pf/d}$).

Societatea se încadrează într-un grad de conformare bun pentru $I_{p/c}$, dar se menține la un grad de conformare mediu pentru $I_{p/d}$ și $I_{pf/d}$;

- două societăți de asigurare **și-au menținut încadrarea în gradul de conformitate redus**, de peste 200%:

- **Asirom VIG SA** a înregistrat creșteri la sfârșitul anului 2016 față de semestrul I. 2016 pentru toți cei trei indicatori, aceasta arătând existența deficiențelor în ceea ce privește îndeplinirea respectarea drepturilor și a nevoilor financiare ale consumatorilor săi de

asigurări, a obligațiilor în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună, a adoptării soluțiilor în conformitate cu prevederile legale/contractuale în dosarele de daună deschise în anul 2016.

Societatea se menține la un grad de conformare redus pentru cei trei indicatori, valorile acestora fiind cuprinse între 251% și 286%;

- **City Insurance SA** a înregistrat scăderi ale valorilor celor trei indicatori calculați la sfârșitul anului 2016 față de semestrul I. 2016, valorile acestora rămând în intervalul de peste 200%. Aceasta arată existența, în continuare, a deficiențelor în ceea ce privește respectarea drepturilor și a nevoilor financiare ale consumatorilor săi de asigurări, a obligațiilor în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună, a adoptării soluțiilor în conformitate cu prevederile legale/contractuale în dosarele de daună deschise în anul 2016.

Societatea se menține la un grad de conformare redus pentru cei trei indicatori, valorile acestora fiind cuprinse între 275% și 668%.

Valorile rezultate din analiza indicatorilor specifici activității de protecție a consumatorilor, pe datele statistice existente atât la semestrul I. 2016 cât și la sfârșitul anului 2016, cu privire la societățile **Asirom VIG SA** și **City Insurance SA**, care încadrează societățile de asigurare la un grad de conformare redus (de peste 200%), confirmă situațiile de fapt constatate în cadrul controalelor efectuate de către direcția de specialitate în cursul anului 2016.

Cele două societăți au fost sancționate de către Consiliul ASF, totodată stabilindu-se în sarcina acestora obligația întocmirii unor planuri de măsuri în vederea remedierii celor constatate.