

Analiză privind calculul indicatorilor specifici activității de protecție a consumatorilor pentru piața asigurărilor – reasigurărilor în sem. I 2016

În vederea îndeplinirii obiectivului de protecție a consumatorilor de produse financiare nebankare al ASF, DPC desfășoară atât activități preventive de informare, monitorizare a practicilor abuzive, neloiale sau frauduloase, cât și activități reactive de soluționare a reclamațiilor și sesizărilor adresate autorității de către consumatori.

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 prin implementarea a trei indicatori specifici care permit analizarea, din punct de vedere al petițiilor înregistrate la ASF, a poziției fiecărei entități supravegheate și/sau reglementate de către ASF în raport cu nivelul pieței.

În vederea îndeplinirii obiectivului de protecție a consumatorilor de produse de asigurare, au fost creați trei indicatori ai petițiilor înregistrate la ASF, pornind de la modelele de indicatori utilizați în California, respectiv Missouri, au fost creați trei indicatori ai petițiilor, după cum urmează:

- 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:

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

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:

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

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 se poate realiza 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 sub 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.

Pentru asigurarea transparenței și eficacității acestui proiect, urmare simulării realizate în scopul implementării acestor indicatori pe datele statistice ale anului 2015, DPC a informat societățile de asigurare care au făcut obiectul analizei asupra rezultatelor obținute, precum și asupra faptului că analiza acestor indicatori urmează a fi făcută publică începând cu sem. I 2016.

Dintre cele zece societăți de asigurare care au făcut obiectul informării asupra acestui proiect, la DPC s-a primit feed-back din partea unei singure societăți, respectiv Omniasig VIG SA, evidențiindu-se propunerea analizării celor trei indicatori specifici în mod distinct, pentru activitatea de asigurări generale și respectiv pentru activitatea de asigurări de viață.

DPC - Serviciul Petiții, manifestând deschidere față de opiniile pieței, a ținut seamă de propunerea făcută de către Omniasig VIG SA și a analizat cei trei indicatori specifici, atât la nivel general, pe date agregate (asigurări generale și asigurări de viață), cât și distinct la nivelul celor două activități de asigurare.

Având în vedere faptul că pe clasa asigurărilor de viață s-a înregistrat un număr foarte mic de petiții, respectiv 2,44% din numărul total al petițiilor unice analizate și instrumentate la Direcția Protecția Consumatorilor (4.960), precum și specificitatea acestor tipuri de asigurări (un număr mai

mic de contracte în vigoare în perioada analizată, cu durate mari de asigurare) a reieșit faptul că **nu este relevantă analiza distinctă a indicatorilor specifici calculați separat, pentru activitățile de asigurări generale și asigurări de viață**, întrucât, din analiza efectuată pentru segmentul asigurărilor de viață **au rezultat valori nerelevante ale indicatorilor**, ca urmare a faptului că, modul de calcul al acestora constă în raportarea unor valori mici înregistrate la nivelul fiecărei societăți (nr. petiții, nr. contracte, nr. daune avizate), la valori mari înregistrate la nivel de piață pentru aceleași elemente de calcul (nr. petiții, nr. contracte, nr. daune avizate).

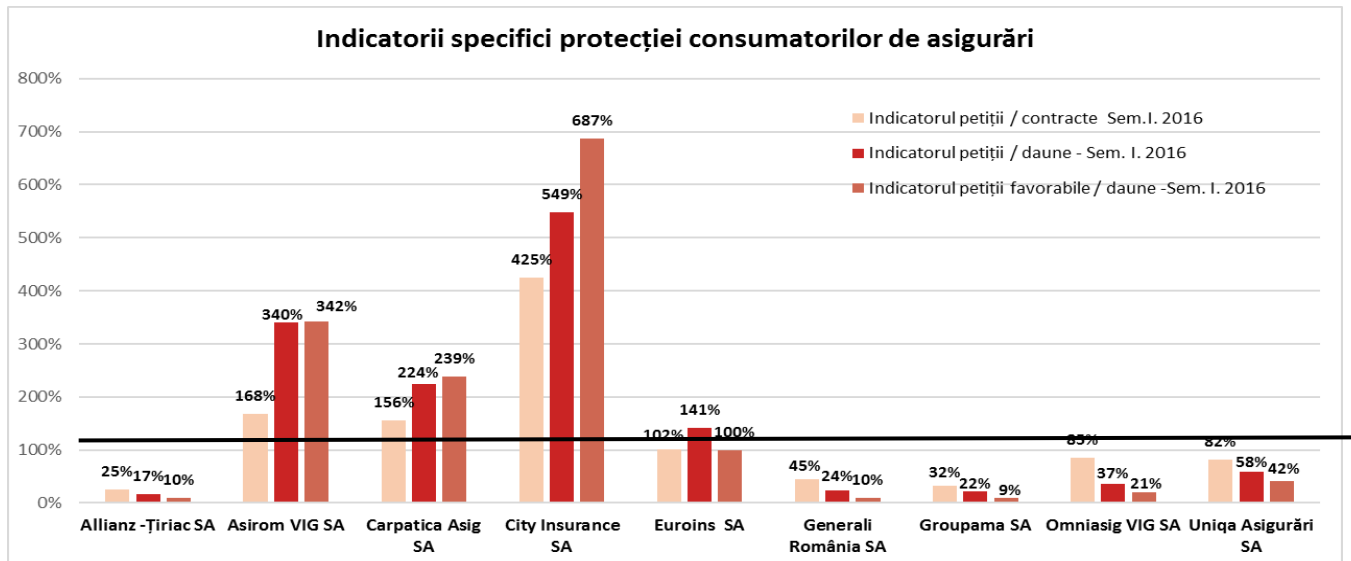
Prin urmare, în cele ce urmează vom prezenta doar **analiza efectuată la nivel general, pe date agregate** (asigurări generale și asigurări de viață), folosindu-se datele sem. I. 2016 pentru primele zece societăți de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la ASF, luând în calcul datele statistice din evidențele Direcției Protecția Consumatorilor 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.

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.

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

Nr. crt.	Societăți de asigurare autorizate pentru activitatea de asigurări generale	Indicatorul petiții / contracte – sem.I. 2016	Indicatorul petiții / daune – sem. I. 2016	Indicatorul petiții favorabile / daune - sem. I. 2016
1	Allianz -Țiriac SA	25%	17%	10%
2	Asirom VIG SA	168%	340%	342%
3	Carpatica Asig SA	156%	224%	239%
4	City Insurance SA	425%	549%	687%
5	Euroins SA	102%	141%	100%
6	Forte Asigurări SA	5324%	2272%	2592%
7	Generali România SA	45%	24%	10%
8	Groupama SA	32%	22%	9%
9	Omniasig VIG SA	85%	37%	21%
10	Uniqa Asigurări SA	82%	58%	42%

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:



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 (25%), Groupama SA (32%) și Generali România SA (45%);
 - între 50% și 100%:
Uniqa Asigurări SA (82%) și Omniasig VIG SA (85%);
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformitate mediu** – valori între 100% și 200%:
 - Euroins SA (102%), Carpatica Asig SA (156%) și Asirom VIG SA (168%);
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformitate redus** – valori peste 200%:
 - City Insurance SA (425%), Forte Asigurări SA (5324%).

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 (17%), Groupama SA (22%), Generali România SA (24%) și Omniasig VIG SA (37%);
 - între 50% și 100%:
Uniqa Asigurări SA (58%);
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformitate mediu** – valori între 100% și 200%:
 - Euroins SA (141%)
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformitate redus** – valori peste 200%:
 - Carpatica Asig SA (224%), Asirom VIG SA (340%), City Insurance SA (549%) și Forte Asigurări SA (2272%).

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%:
Groupama SA (9%), Allianz-Țiriac SA (10%), Generali România SA (10%), Omniasig VIG SA (21%) și Uniqa Asigurări SA (42%);
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformitate mediu** – valori între 100% și 200%:
 - Euroins SA (100%);
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformitate redus** – valori peste 200%:
 - Carpatica Asig SA (239%), Asirom VIG SA (342%), City Insurance (687%) și Forte Asigurări SA (2592%).