

Analiza indicatorilor specifici activității de protecție a consumatorilor calculați pentru piața asigurărilor – reasigurărilor pentru anul 2019

I. Prezentare generală a indicatorilor specifici activității de protecție a consumatorilor

În vederea îndeplinirii obiectivului de protecție a consumatorilor de produse financiare nebankare al A.S.F., 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, 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 pentru evidențierea 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:

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

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:

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

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 soluționate favorabil / număr daune avizate – Ipf/daune** s-a calculat conform formulei:

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

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 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.

II.1. Analiza valorilor indicatorilor specifici calculați pentru anul 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 la A.S.F. de către asigurători, prin raportările trimestriale, în ceea ce privește numărul daunelor avizate și al contractelor în vigoare la data de 31.12.2019.

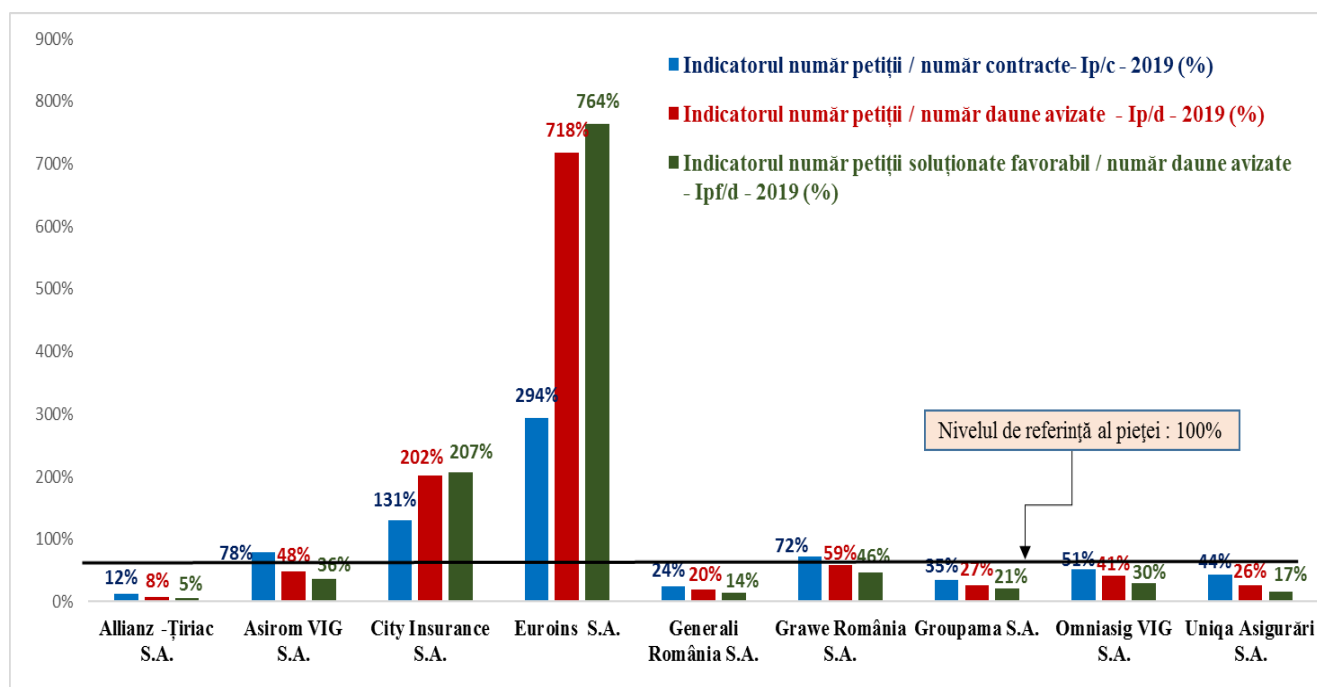
Astfel, au fost luate în calcul 19.832 petiții unice analizate și soluționate la A.S.F., transmise doar pentru societățile de asigurare din România (autorizate de A.S.F.).

Situația indicatorilor specifici calculați pentru societățile de asigurare din România, care au înregistrat cele mai multe petiții la A.S.F. în anul 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 anul 2019

Nr. crt.	Societățile de asigurare autorizate de A.S.F. pentru activitatea de asigurări în România, care au înregistrat cele mai multe petiții la A.S.F. în anul 2019	Indicatorul număr petiții / număr contracte- Ip/c - 2019 (%)	Indicatorul număr petiții / număr daune avizate - Ip/d - 2019 (%)	Indicatorul număr petiții soluționate favorabil / număr daune avizate - Ipf/d - 2019 (%)
1	Allianz -Țiriac S.A.	12%	8%	5%
2	Asirom VIG S.A.	78%	48%	36%
3	City Insurance S.A.	131%	202%	207%
4	Euroins S.A.	294%	718%	764%
6	Generali România S.A.	24%	20%	14%
5	Grawe România S.A.	72%	59%	46%
7	Groupama S.A.	35%	27%	21%
8	Omniasig VIG S.A.	51%	41%	30%
9	Uniqa Asigurări S.A.	44%	26%	17%

Grafic nr. 1: Analiza valorilor indicatorilor specifici efectuată pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la A.S.F. în anul 2019, în raport cu nivelul de referință al pieței (100%)



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. (12%), Generali România S.A. (24%), Groupama S.A. (35%), Uniqa Asigurări S.A. (44%);
 - între 50% și 100%: Asiom VIG S.A. (78%), Grawe România S.A. (72%), Omniasig VIG S.A. (51%);
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformare mediu** – valori între 101% și 200%:
 - City Insurance S.A. (131%),
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformare redus** – valori peste 200%:
 - Euroins S.A.(294%),

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. (8%), Asiom VIG S.A. (48%), Generali România S.A. (20%), Groupama S.A. (27%), Omniasig VIG S.A. (41%), Uniqa Asigurări S.A. (26%),
 - între 50% și 100%: Grawe România S.A.(59%);
- 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. (202%) și Euroins S.A. (718%).

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

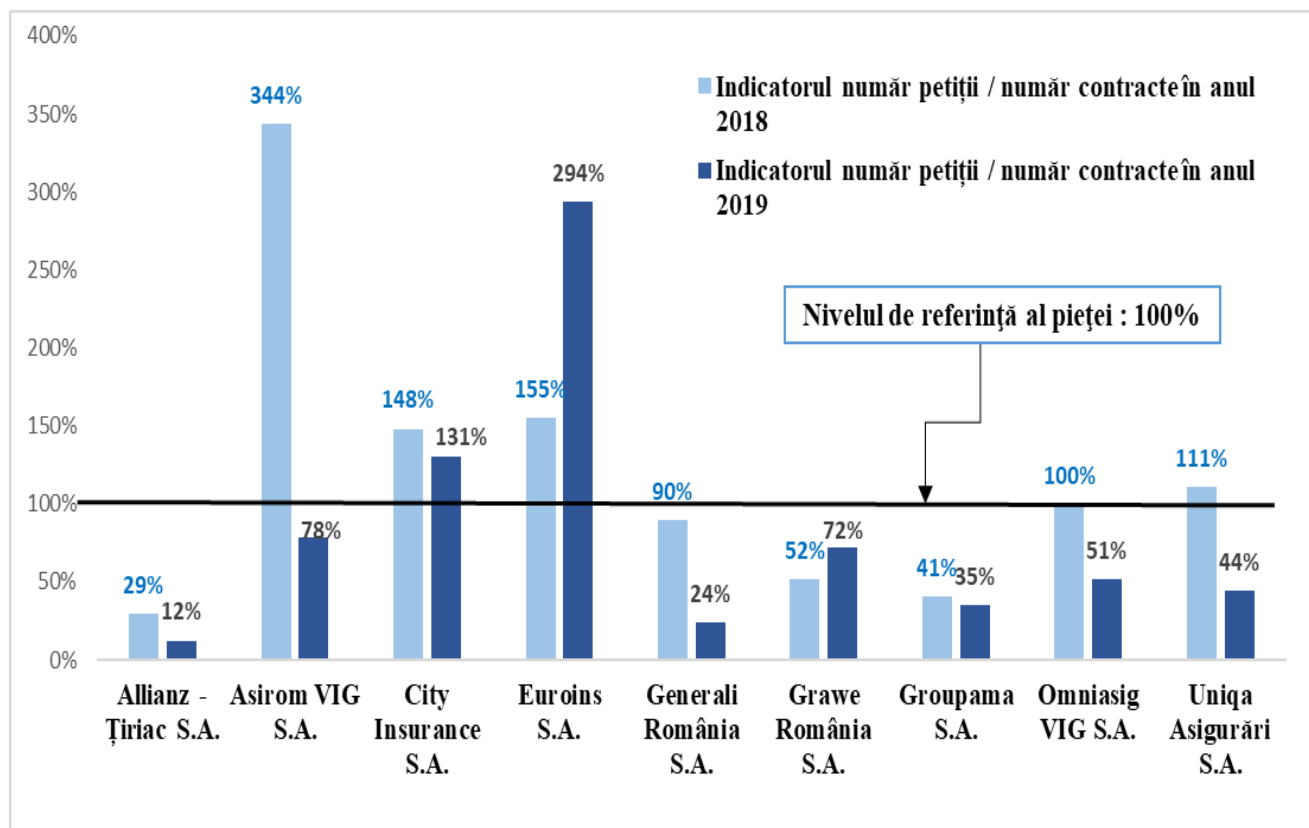
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformare bun** - valori ale indicatorului mai mici sau egale cu nivelul de referință al pieței, de 100%:
 - sub 50%: Allianz-Țiriac S.A. (5%), Asiom VIG S.A. (36%), Generali România S.A. (14%), Grawe România S.A. (46%), Groupama S.A. (21%), Omniasig VIG S.A. (30%) și Uniqa Asigurări SA (17%),
 - 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. (207%) și Euroins S.A. (764%).

II. 2. Analiza valorilor indicatorilor calculați pentru anul 2019 comparativ cu anul 2018

Analiza comparativă a valorilor celor trei indicatori specifici calculați pe baza datelor aferente anului 2019 și a celor aferente 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 aferente anului 2019 comparativ cu cele ale anul 2018, pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la A.S.F.



Analiza comparativă a valorilor indicatorului număr petiții / număr contracte (Ip/c) calculate pentru anul 2019 raportat la cele înregistrate în anul 2018, evidențiază menținerea sau modificarea încadrării societăților de asigurare în gradele de conformare bune, medii sau reduse, funcție de creșterile sau scăderile valorilor indicatorului Ip/c, după cum urmează:

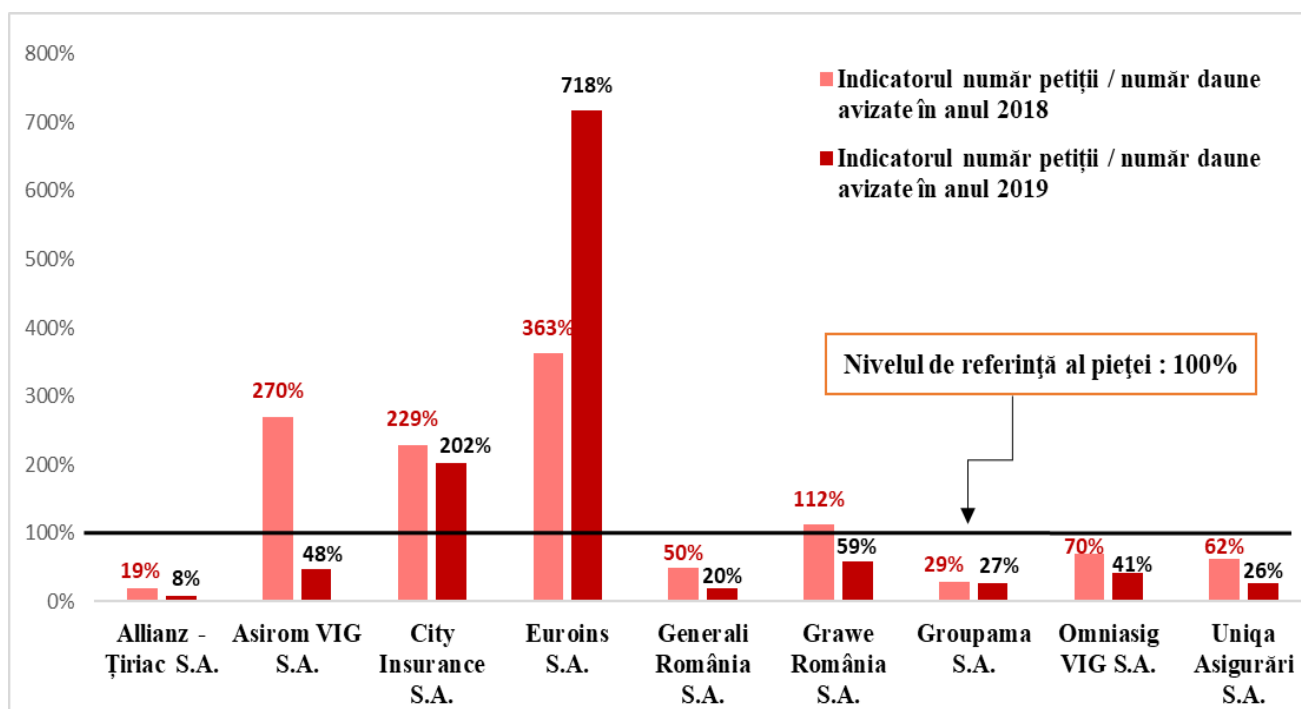
- **Creșteri** (deprecieri) ale valorilor Ip/c calculate în anul 2019 față de anul 2018:
 - Euroins S.A. a înregistrat în anul 2019 o creștere cu 139 puncte procentuale față de anul 2018, menținând societatea în cadrul aceluiași grad de conformare redus (294%);
 - Grawe România S.A. a înregistrat în anul 2019 o creștere cu 20 puncte procentuale față de anul 2018, menținând societatea în cadrul aceluiași grad de conformare bun (72%).
- **Scăderi** (aprecieri) ale valorilor Ip/c calculate în anul 2019 față de anul 2018:
 - Allianz-Țiriac S.A., Generali România S.A., Groupama S.A. și Omniasig VIG S.A. au înregistrat în anul 2019 scăderi ale valorilor Ip/c cuprinse între 6 și 66 puncte procentuale față de anul 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;

- Uniqa Asigurări S.A. a înregistrat în anul 2019 scădere a valorii Ip/c cu 67 puncte procentuale față de anul 2018, încadrând societatea de asigurare în grad de conformare bun (44%);
- Asirom VIG S.A. a înregistrat în anul 2019 scădere a valorii Ip/c cu 266 puncte procentuale față de anul 2018, încadrând societatea de la un grad de conformare redus la un grad de conformare bun (78%);
- City Insurance S.A. a înregistrat în anul 2019 o scădere cu 17 puncte procentuale față de anul 2018, menținând societatea în cadrul aceluiași grad de conformare mediu (131%).

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 aferente anului 2019 comparativ cu cele ale anul 2018 pentru societățile de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la A.S.F.



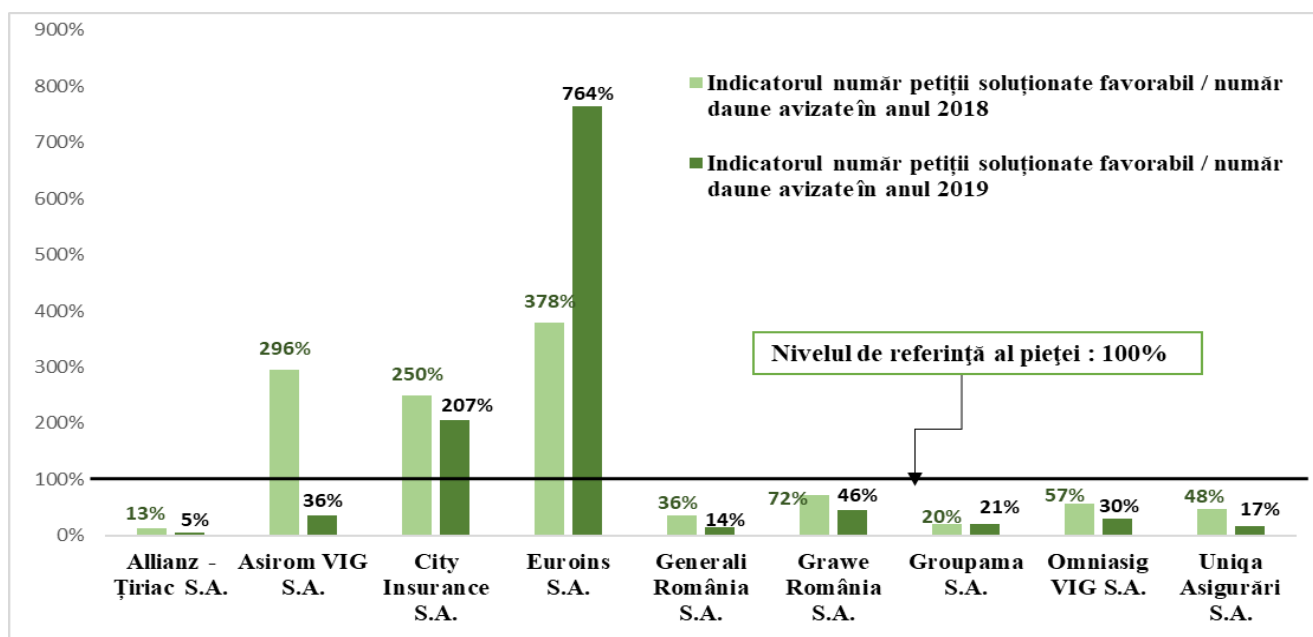
Analiza comparativă a valorilor indicatorului număr petiții / număr daune avizate (Ip/d) calculate pentru anul 2019 raportat la cele înregistrate în anul 2018, evidențiază menținerea sau modificarea încadrării societăților de asigurare în gradele de conformare bune, medii sau reduse, funcție de creșterile sau scăderile valorilor indicatorului Ip/d, după cum urmează:

- **Creșteri (deprecieri) ale valorilor Ip/d** calculate în anul 2019 față de anul 2018:
 - Euroins S.A. a înregistrat în anul 2019 creștere cu 355 puncte procentuale a valorii Ip/d față de anul 2018, menținând societatea de asigurare în cadrul aceluiași grad de conformare redus (718%), 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 2019 față de anul 2018:

- Allianz-Țiriac S.A., Generali România S.A., Groupama S.A., Omnisig VIG S.A. și Uniqa Asigurări S.A. au înregistrat scăderi cuprinse între 2 și 36 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 53 puncte procentuale, încadrând societatea de la un grad de conformare mediu la un grad de conformare bun (59%);
- Asiom VIG S.A. a înregistrat scădere a valorii indicatorului Ip/d cu 222 puncte procentuale, încadrând societatea de la un grad de conformare redus la un grad de conformare bun (48%), *ceea ce arată aprecierea gradului de îndeplinire a obligațiilor societății în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună*;
- City Insurance S.A. a înregistrat scădere a valorii indicatorului Ip/d cu 27 puncte procentuale, menținând, totuși, societatea la un grad de conformare redus (202%), dar foarte aproape de valoarea corespunzătoare gradului de conformare mediu (de 200%), *ceea ce arată aprecierea gradului de îndeplinire a obligațiilor societății 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 aferente anului 2019 comparativ cu cele ale anul 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 (Ip/d) calculate pentru anul 2019 raportat la cele înregistrate în anul 2018, evidențiază menținerea sau modificarea încadrării societăților de asigurare în gradele de conformare bune, medii sau reduse, funcție de creșterile sau scăderile valorilor indicatorului Ip/d, după cum urmează:

- **Creșteri** (deprecieri) ale valorilor Ip/d calculate în anul 2019 față de anul 2018:
 - Euroins S.A. a înregistrat în anul 2019 creștere cu 386 puncte procentuale față de anul 2018, menținând societatea de asigurare în cadrul aceluiași grad de conformare redus

(764%). Creșterea valorii Ipf/d sugerează accentuarea disfuncționalităților existente în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună a societății.

- Groupama S.A. a înregistrat o creștere foarte mică în anul 2019 față de anul 2018, de un punct procentual, menținând societatea de asigurare în același grad de conformare bun (21%);
- **Scăderi** (aprecieri) ale valorilor Ipf/d calculate în anul 2019 față de anul 2018:
 - Allianz-Țiriac S.A., Generali România S.A., Grawe România S.A., Omniasig VIG S.A. și Uniqa Asigurări S.A. au înregistrat în anul 2019 scăderi cuprinse între 8 și 31 puncte procentuale ale valorilor Ipf/d față de anul 2018, aceste valori menținând societățile de asigurare în același grad de conformare bun (sub 100%);
 - Asiom VIG S.A. a înregistrat în anul 2019 o scădere cu 260 puncte procentuale a valorii Ipf/d față de anul 2018, încadrând societatea de la grad de conformare redus la grad de conformare bun (36%).
Scăderea importantă a valorii indicatorului Ipf/d înregistrată de ASIROM SA arată că demersurile întreprinse de societate pentru eliminarea disfuncționalităților existente în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună au fost eficiente.
 - City Insurance S.A. a înregistrat în anul 2019 o scădere cu 43 puncte procentuale a valorii Ipf/d față de anul 2018, menținând societatea la gradul de conformare redus (207%).

III. Concluzii

III. 1. Analiza valorilor indicatorilor specifici la nivelul 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 anul 2019

Nr. crt.	Societăți de asigurare autorizate de A.S.F. pentru activitatea de asigurări în România, care au înregistrat cele mai multe petiții la ASF în anul 2019	Indicatorul număr petiții / număr contracte- Ip/c - 2019 (%)			Indicatorul număr petiții / număr daune avizate - Ip/d - 2019 (%)			Indicatorul număr petiții soluționate favorabil / număr daune avizate - Ipf/d - 2019 (%)		
		≤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.	12%			8%			5%		
2	Asiom VIG S.A.	78%			48%			36%		
3	City Insurance S.A.		131%				202%			207%
4	Euroins S.A.			294%			718%			764%
5	Generali România S.A.	24%			20%			14%		
6	Grawe România S.A.	72%			59%			46%		
7	Groupama S.A.	35%			27%			21%		
8	Omniasig VIG S.A.	51%			41%			30%		
9	Uniqa Asigurări S.A.	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 anul 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 = 12%; Ip/d = 8% ; Ipf/d = 5%
- **Asirom VIG S.A.** se încadrează în grad de conformare bun pentru toți indicatorii calculați, valorile acestora fiind sub pragul de 100%:
Ip/c = 78%; Ip/d = 48% ; Ipf/d = 36%
- **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 scăderi față de anul 2018 ale valorilor celor trei indicatori cu 17, 27, respectiv 43 puncte procentuale:
Ip/c = 131%; Ip/d = 202% ; Ipf/d = 207%
Încadrarea societății de asigurare în grade de conformare mediu / redus și scăderea valorilor celor trei indicatori arată o oarecare îmbunătățire a activității de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună, societatea având, în continuare, deficiențe în această activitate.
- **Euroins S.A.** se încadrează în grad de conformare redus pentru cei trei indicatori:
Ip/c = 294%; Ip/d = 718% ; Ipf/d = 764%
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%:
Ip/c = 24%; Ip/d = 20% ; Ipf/d = 14%
- **Grawe România S.A.** se încadrează în grad de conformare bun pentru cei trei indicatori calculați, valorile acestora fiind sub pragul de 100%:
Ip/c = 72%; Ip/d = 59% ; Ipf/d = 46%
- **Groupama S.A.** se încadrează în grad de conformare bun pentru toți indicatorii calculați, valorile acestora fiind sub pragul de 50%:
Ip/c = 35%; Ip/d = 27% ; Ipf/d = 21%
- **Omniasig VIG S.A.** se încadrează într-un grad de conformare bun pentru toți indicatorii calculați, valorile acestora fiind sub pragul de 100%:
Ip/c = 51%; Ip/d = 41% ; Ipf/d = 30%
- **Uniqa Asigurări S.A.** se încadrează în grad de conformare bun pentru toți indicatorii calculați, valorile acestora fiind sub pragul de 50%:
Ip/c = 44%; Ip/d = 26% ; Ipf/d = 17%

III.2. Analiza valorilor indicatorilor calculați pentru anul 2019 comparativ cu anul 2018

Din analiza comparativă a valorilor celor trei indicatori specifici calculați pentru datele anului 2019, în raport cu datele 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 anul 2019 s-au menținut în grad de conformare similar anului 2018:**

- Allianz-Țiriac S.A., Generali România S.A., Groupama S.A. și Omniasig VIG S.A. și-au menținut încadrarea în gradul de conformare bun (egal sau mai mic de 100%) pentru toți indicatorii calculați;
 - Euroins S.A. și-a menținut încadrarea în grad de conformare redus pentru toți indicatorii calculați;
 - City Insurance S.A. și-a menținut încadrarea în grad de conformare mediu pentru Ip/c și în grad de conformare redus pentru Ip/d și Ipf/d.
- **Societăți care în anul 2019 și-au modificat încadrarea față de gradul de conformare calculat pentru anul 2018:**
- Grawe România S.A. a trecut de la grad de conformare mediu la grad de conformare bun pentru indicatorul Ip/d, menținându-și încadrarea în grade de conformare bune pentru ceilalți doi indicatori, Ip/c și Ipf/d;
 - Uniqa Asigurări S.A. a trecut de la grad de conformare mediu la grad de conformare bun pentru indicatorul Ip/c, menținându-și încadrarea în grade de conformare bune pentru ceilalți doi indicatori, Ip/d și Ipf/d;
 - Asirom VIG S.A. a trecut de la grade de conformare reduse la grade de conformare bune pentru toți indicatorii calculați.

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

- ❖ cu excepția societăților de asigurare Euroins S.A. și City Insurance S.A., care își mențin încadrarea în grade de conformare medii/reduse pentru toți indicatorii calculați pentru anul 2019, celelalte societăți de asigurare analizate se încadrează în grade de conformare bune (valori egale sau mai mici de 100%), ceea ce arată preocuparea permanentă a acestor societăți pentru îmbunătățirea activității de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună și creșterea gradului de conformare a produselor cu nevoile consumatorilor;
- ❖ menținerea încadrării societăților City Insurance S.A. și Euroins S.A. în grade de conformare medii/reduse, pe baza valorilor celor trei indicatori calculați, evidențiază persistența unor deficiențe în activitatea acestora, în special în ceea ce privește instrumentarea și lichidarea daunelor și chiar accentuarea acestora în cazul EUROINS S.A.. Acest fapt este confirmat și de numărul mare de petiții înregistrate la A.S.F. pentru aceste societăți în perioada analizată, acestea cumulând 79,72% din numărul total al petițiilor unice înregistrate la nivelul pieței asigurărilor;
- ❖ modificarea încadrării societății Asirom VIG S.A. de la grad de conformare redus pentru toți indicatorii calculați pentru anul 2018 la grad de conformare bun pentru toți indicatorii calculați pentru anul 2019, societatea înregistrând scăderi față de anul 2018 ale valorilor indicatorilor cu 266, 222, respectiv 260 puncte procentuale, evidențiază o îmbunătățire a activității societății, în special în ceea ce privește instrumentarea și lichidarea daunelor, aspect reflectat prin scăderea cu 54,01% a numărului de petiții înregistrate la A.S.F. în anul 2019 pentru această societate, comparativ cu anul 2018.

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

Nr. crt.	Societăți de asigurare autorizate de A.S.F. pentru activitatea de asigurări în România, care au înregistrat cele mai multe petiții la A.S.F. în anul 2019	*Număr contracte în vigoare la societate, la sfârșitul perioadei de raportare (31.12.2019)	**Număr daune avizate la societate în anul 2019	Număr total petiții unice înregistrate la A.S.F. în anul 2019 pentru societățile de asigurare autorizate de A.S.F.	Număr petiții unice soluționate favorabil la A.S.F. pentru societate în anul 2019	Număr petiții unice soluționate nefavorabil sau constatate ca fiind neîntemeiate în anul 2019	Indicatorul număr petiții / număr contracte- Ip/c - 2019 (%)	Indicatorul număr petiții / număr daune avizate - Ip/d - 2019 (%)	Indicatorul număr petiții soluționate favorabile / număr daune avizate - Ip/d - 2019 (%)
							Număr petiții unice înregistrate la A.S.F. pentru societate / Număr contracte societate // Număr total petiții unice înregistrate la A.S.F. / Număr total contracte în vigoare la sfârșitul perioadei de raportare	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 S.A.	2.187.437	361.438	344	139	205	12%	8%	5%
2	Asirom VIG S.A.	865.813	147.537	867	381	486	78%	48%	36%
3	City Insurance S.A.	2.753.468	186.223	4.607	2.788	1.819	131%	202%	207%
4	Euroins S.A.	3.190.762	136.822	12.005	7.580	4.425	294%	718%	764%
6	Generali România S.A.	664.368	84.415	206	86	120	24%	20%	14%
5	Grawe România S.A.	220.015	28.413	204	95	109	72%	59%	46%
7	Groupama S.A.	829.211	114.048	370	170	200	35%	27%	21%
8	Omniasig VIG S.A.	1.321.304	174.594	870	377	493	51%	41%	30%
9	Uniqa Asigurări S.A.	284.611	50.121	160	61	99	44%	26%	17%
10	Alte societăți de asigurare	3.163.845	338.217	199	81	118			
	TOTAL PIATA	15.480.834	1.621.828	19.832	11.758	8.074	100%	100%	100%

* Conform informațiilor transmise de societățile de asigurare la A.S.F.;

** Conform informațiilor transmise de societățile de asigurare la A.S.F., în temeiul dispozițiilor Normei nr. 18/2017