

Calculul indicatorilor specifici activității de protecție a consumatorilor pentru piața asigurărilor – reasigurărilor pentru anul 2017

În vederea îndeplinirii obiectivului de protecție a consumatorilor de produse financiare nebancare 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, cu modificările și completările ulterioare, 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 nebancare 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 analiza 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 101% 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.

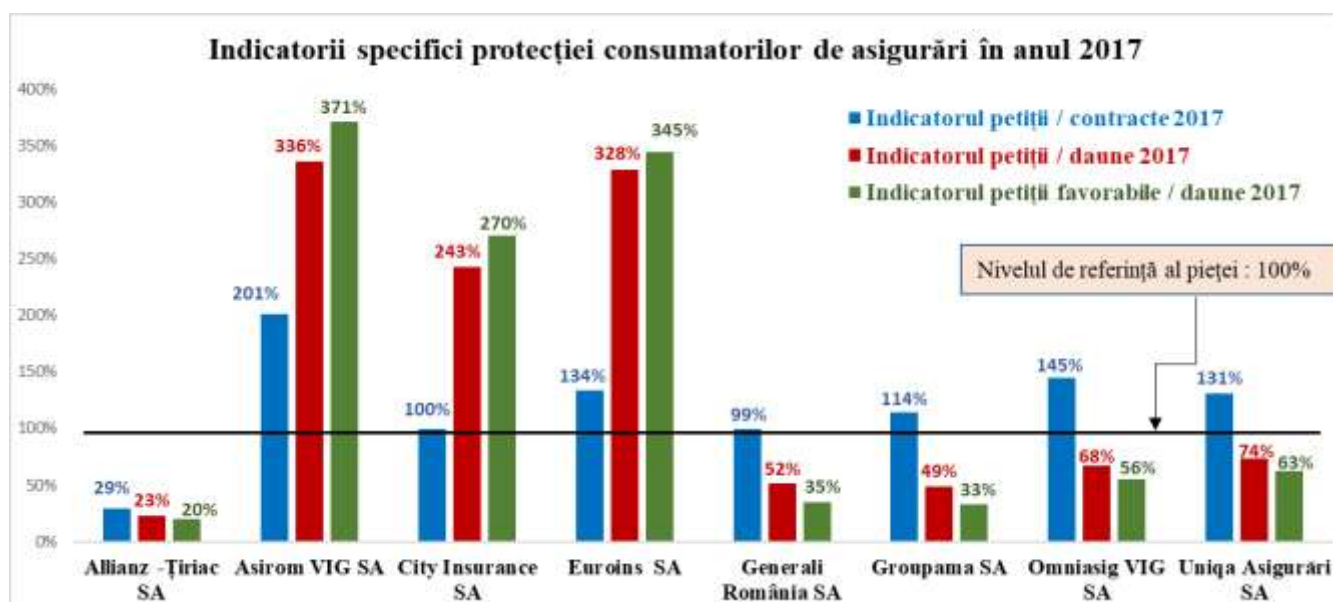
1. Analiza valorilor indicatorilor specifici la nivelul anului 2017

Analiza indicatorilor specifici activității de protecție a consumatorilor pentru piața asigurărilor – reasigurărilor a fost efectuată la nivel general, pe date agregate (asigurări generale și asigurări de viață), folosindu-se datele anului 2017 pentru primele opt 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 raportările trimestriale, în ceea ce privește numărul daunelor avizate și al contractelor în vigoare la data de 31.12.2017.

Au fost luate în calcul 4.983 petiții unice analizate și soluționate la DRPPEF, petiții transmise doar pentru societățile de asigurare din România autorizate de ASF.

Analiza valorilor indicatorilor specifici, efectuată pe datele anului 2017, este prezentată în tabelul și graficul de mai jos:

Nr. crt.	Societăți de asigurare autorizate pentru activitatea de asigurări	Indicatorul petiții / contracte 2017	Indicatorul petiții / daune 2017	Indicatorul petiții favorabile / daune 2017
1	Allianz -Tiriac SA	29%	23%	20%
2	Asirom VIG SA	201%	336%	371%
3	City Insurance SA	100%	243%	270%
4	Euroins SA	134%	328%	345%
5	Generali România SA	99%	52%	35%
6	Groupama SA	114%	49%	33%
7	Omniasig VIG SA	145%	68%	56%
8	Uniqa Asigurări SA	131%	74%	63%



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 **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%:

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

- Societăți de asigurare **cu un grad de conformitate bun** - valori ale indicatorului mai mici sau egale cu nivelul de referință al pieței, de 100%:
 - sub 50%: Allianz-Țiriac SA (29%);
 - între 50% și 100%: Generali România SA (99%), City Insurance SA (100%);
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformitate mediu** – valori între 101% și 200%:
 - Groupama SA (114%), Uniqa Asigurări SA (131%), Euroins (134%), Omniasig VIG SA (145%);
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformitate redus** – valori peste 200%:
 - Asiom VIG SA (201%).

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

- Societăți de asigurare **cu un grad de conformitate bun** - valori ale indicatorului mai mici sau egale cu nivelul de referință al pieței, de 100%:
 - sub 50%: Allianz-Țiriac SA (23%), Groupama SA (49%);
 - între 50% și 100%: Generali România (52%) Omniasig VIG SA(68%), Uniqa Asigurări SA (74%);
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformitate mediu** – valori între 101% și 200%:
 - nu se încadrează nicio societate;
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformitate redus** – valori peste 200%:
 - City Insurance SA (243%), Euroins SA (328%), și Asiom VIG SA (336%).

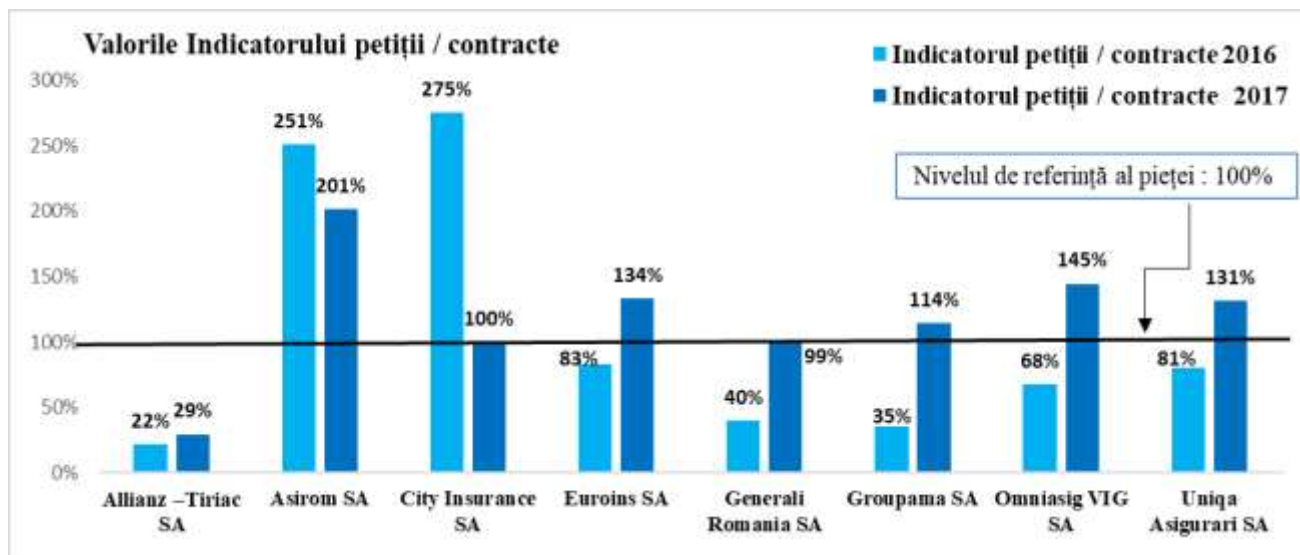
c) Analiza valorilor Indicatorului petiții favorabile/daune (Ipf/d) arată următoarele:

- Societăți de asigurare **cu un grad de conformitate bun** - valori ale indicatorului mai mici sau egale cu nivelul de referință al pieței, de 100%:
 - sub 50%: Allianz-Țiriac SA (20%), Groupama SA (33%), Generali România SA (35%);
 - între 50% și 100%: Omniasig VIG SA (56%), Uniqa Asigurări SA (63%);
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformitate mediu** – valori între 101% și 200%:
 - nu se încadrează nicio societate;
- Societăți de asigurare **cu un grad de conformitate redus** – valori peste 200%:
 - City Insurance (270%), Euroins SA (345%), și Asiom VIG SA (371 %)

2. Analiza comparativă a valorilor indicatorilor specifici

Analiza comparativă a valorilor celor trei indicatori specifici calculați folosind datele anului 2017, respectiv datele anului 2016, pentru primele primele opt societăți de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la ASF, relevă următoarele:

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



Analiza comparativă a valorilor indicatorului petiții/contracte arată modificarea clasificării societăților de asigurare în gradele de conformare rezultate din analiza efectuată pentru datele anului 2016, fiind înregistrate variații (pozitive/negative) ale valorilor indicatorului Ip/c astfel:

- **creșteri** ale valorilor Ip/c calculați în anul 2017 față de anul 2016:
 - **Allianz-Tiriac SA și Generali România SA** au înregistrat creșteri cuprinse între 7 și 59 puncte procentuale ale valorilor Ip/c, valorile calculate pentru anul 2017 menținând societățile de asigurare în cadrul aceluiași grad de conformare bun, de sub 100%;
 - **Euroins SA, Uniqa Asigurări SA, Omniasig SA și Groupama SA** au înregistrat creșteri cuprinse între 51 și 79 puncte procentuale, încadrând cele patru societăți de asigurare la un grad de conformare mediu, fapt care denotă o ușoară scădere a gradului de conformitate a produselor oferite, cu drepturile și nevoile financiare ale consumatorilor de asigurări

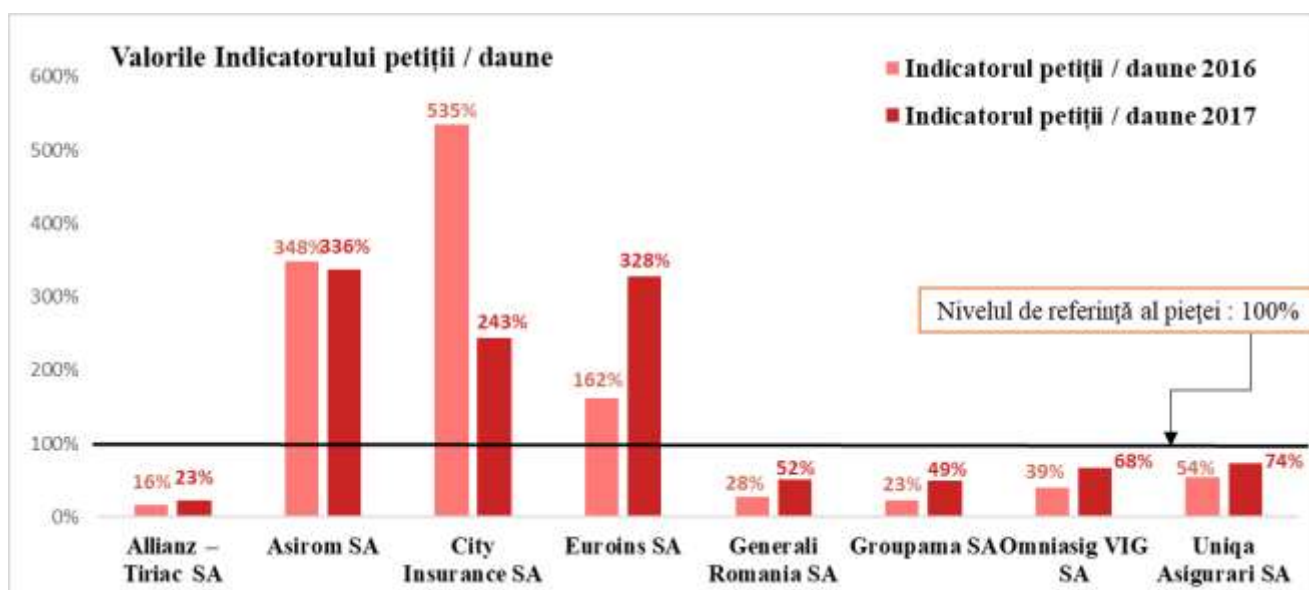
Valorile înregistrate pentru indicatorul Ip/c de cele patru societăți mai sus analizate arată necesitatea acordării unei atenții sporite de către acestea în ceea ce privește gradul de conformitate a produselor oferite cu drepturile și nevoile financiare ale consumatorilor de asigurări.

- **scăderi** ale valorilor Ip/c calculați în anul 2017 față de anul 2016:
 - **Asirom VIG SA** a înregistrat în anul 2017 o valoare a Ip/c de 201%, valoare mai mică cu 50 puncte procentuale față de anul 2016, menținând societatea de asigurare în cadrul aceluiași **grad de conformare redus**. Aceasta arată necesitatea acordării unei atenții

sporite de către societate în ceea ce privește gradul de conformitate a produselor oferite cu drepturile și nevoile financiare ale consumatorilor de asigurări.

- **City Insurance SA** a înregistrat în anul 2017 o valoare a Ip/c de 100%, valoare mai mică cu 175 puncte procentuale față de anul 2016, ceea ce încadrează societatea **la un grad de conformare bun** față de valoarea rezultată din analiza anului 2016 (când a fost încadrată la un grad redus). Acest fapt arată că societatea s-a preocupat foarte mult de îmbunătățirea produselor oferite consumatorilor de asigurări, ținând cont de nevoile financiare ale acestora;

b) Analiza comparativă a valorilor Indicatorului petiții/daune (Ip/d):



Analiza comparativă a valorilor indicatorului petiții/daune arată, cu o singură excepție (Euroins SA), menținerea clasificării societăților de asigurare în gradele de conformare rezultate din analiza efectuată pe datele anului 2016, fiind înregistrate variații (pozitive/negative) ale valorilor indicatorului Ip/d astfel:

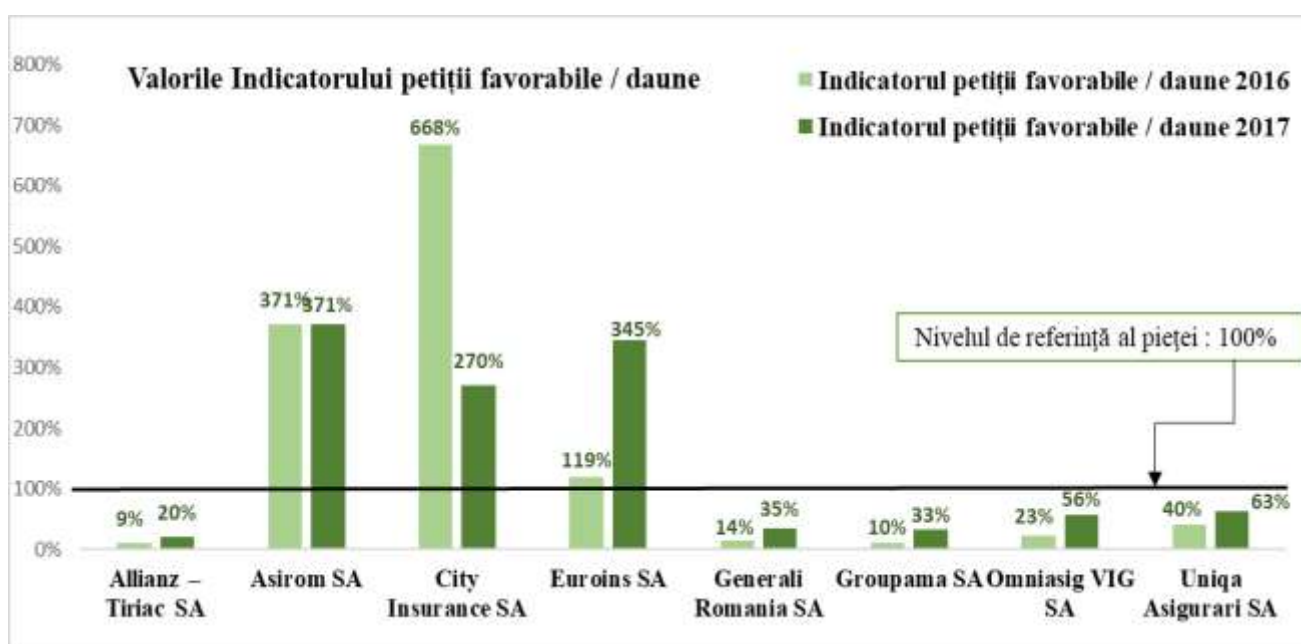
- **creșteri** ale valorilor Ip/d calculați în anul 2017 față de anul 2016:
 - **Allianz-Tiriac SA, Uniqa Asigurări SA, Generali România SA, Groupama SA și Omnisig VIG SA** au înregistrat creșteri cuprinse între 7 și 29 puncte procentuale ale valorilor Ip/d, valorile calculate pentru anul 2017 menținând societățile de asigurare în cadrul aceluiași grad de conformare bun, de sub 100%;
 - **Euroins SA** a înregistrat o valoare a Ip/d în anul 2017 de 328%, în creștere cu 166 puncte procentuale față de anul 2016, valoarea calculată pentru anul 2017 încadrând societatea de asigurare în gradul redus de conformare.
Trecerea de la gradul de conformare mediu la cel redus poate sugera apariția unor disfuncționalități în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună.
- **scăderi** ale valorilor Ip/d calculați în anul 2017 față de anul 2016:
 - **Asrom VIG SA** a înregistrat o valoare a Ip/d în anul 2017 de 336%, în scădere cu 12 puncte procentuale față de anul 2016 (când a înregistrat o valoare de 348%). Valoarea

calculată pentru anul 2017 menține societatea de asigurare în cadrul aceleiași grad de conformare redus, de peste 200%, fapt care poate sugera menținerea unor disfuncționalități în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună;

- **City Insurance SA** a înregistrat o valoare a Ip/d în anul 2017 de 243%, în scădere cu 292 puncte procentuale față de anul 2016 (când s-a înregistrat o valoare de 535%).

Valoarea calculată pentru anul 2017 menține totuși societatea de asigurare în același grad de conformare redus, de peste 200%, fapt care arată că societatea trebuie să facă în continuare demersuri pentru eliminarea disfuncționalităților existente în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună;

c) Analiza comparativă a valorilor Indicatorului petiții favorabile/daune (Ip/d):



Analiza comparativă a valorilor indicatorului petiții favorabile/daune arată, cu o singură excepție (Euroins SA), menținerea clasificării societăților de asigurare în gradele de conformare rezultate din analiza efectuată pe datele anului 2016, fiind înregistrate variații (pozitive/negative) ale valorilor indicatorului Ip/d astfel:

- **societatea Asirom VIG SA** a înregistrat o valoare a Ip/d în anul 2017 de 371%, aceeași valoare ca și în anul 2016, valoarea calculată menținând societatea de asigurare în același grad de conformare redus, de peste 200%;
- **creșteri** ale valorilor Ip/d calculați în anul 2017 față de anul 2016:
 - **Allianz-Țiriac SA, Generali România SA, Groupama SA, Uniqa Asigurări SA și Omniasig VIG SA** au înregistrat creșteri cuprinse între 11 și 33 puncte procentuale ale valorilor Ip/d, valorile calculate pentru anul 2017 menținând societățile de asigurare în cadrul aceleiași grad de conformare bun, de sub 100%;
 - **Euroins SA** a înregistrat o valoare a Ip/d în anul 2017 de 345%, în creștere cu 226 puncte procentuale față de anul 2016, valoarea calculată încadrând societatea la un grad de conformare redus.

Creșterea valorii Ip/d pentru Euroins SA poate sugera accentuarea disfuncționalităților existente în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună, cu influență asupra soluționării dosarelor de daună, în conformitate cu prevederile legale/contractuale.

• **scăderi** ale valorilor Ip/d calculați în anul 2017 față de anul 2016:

- **City Insurance SA** este singura societate de asigurare din cele opt analizate care a înregistrat o scădere a valorii Ip/d în anul 2017, cu 398 puncte procentuale față de anul 2016.

Valoarea calculată pentru anul 2017, de 270%, menține totuși societatea de asigurare în același grad de conformare redus, de peste 200%, fapt care arată că societatea trebuie să facă în continuare demersuri pentru eliminarea disfuncționalităților existente în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună.

Concluzii

1. Analiza valorilor indicatorilor specifici la nivelul anului 2017

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 **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%:

Nr. crt.	Societăți de asigurare autorizate de ASF pentru activitatea de asigurări în România	Indicatorul petiții / contracte - Ip/c - 2017			Indicatorul petiții / daune - Ip/d - 2017			Indicatorul petiții favorabile / daune - Ip/d - 2017		
		≤100* Grad bun de conformitate	101 ÷ 200 Grad mediu de conformitate	≥ 200 Grad redus de conformitate	≤100* Grad bun de conformitate	101 ÷ 200 Grad mediu de conformitate	≥ 200 Grad redus de conformitate	≤100* Grad bun de conformitate	101 ÷ 200 Grad mediu de conformitate	≥ 200 Grad redus de conformitate
1	Allianz – Tiriac SA	29%			23%			20%		
2	Asirom SA			201%			336%			371%
3	City Insurance SA	100%					243%			270%
4	Euroins SA		134%				328%			345%
5	Generali Romania SA	99%			52%			35%		
6	Groupama SA		114%		49%			33%		
7	Omniasig VIG SA		145%		68%			56%		
8	Uniqa Asigurari SA		131%		74%			63%		

Analiza valorilor indicatorilor specifici activității de protecție a consumatorilor pentru fiecare dintre cele opt societăți de asigurare analizate relevă următoarele:

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

$Ip/c = 29\%$; $Ip/d = 23\%$; $Ip/d = 20\%$

- **Asirom VIG SA** se încadrează într-un grad de conformare redus pentru toți indicatorii, valorile acestora fiind mult mai mari comparativ cu valorile indicatorilor calculați pentru celelalte societăți de asigurare:

$Ip/c = 201\%$; $Ip/d = 336\%$; $Ip/d = 371\%$

Gradul foarte scăzut de conformitate înregistrat de societate pe toate cele trei aspecte analizate sugerează menținerea disfuncționalităților existente în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună, cu influență asupra soluționării dosarelor de în conformitate cu prevederile legale/contractuale.

- **City Insurance SA** se încadrează în grad de conformitate bun pentru Ip/c și în grad de conformare redus pentru indicatorii Ip/d și Ip/d , societatea înregistrând scăderi considerabile ale valorilor celor trei indicatori: Ip/c (-175%), Ip/d (-292%) și Ip/d (-398%):

$Ip/c = 100\%$; $Ip/d = 243\%$; $Ip/d = 270\%$

Aceasta arată că societatea trebuie să facă în continuare demersuri pentru eliminarea disfuncționalităților existente în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună.

- **Euroins SA** se încadrează în grad de conformitate mediu pentru Ip/c și în grad de conformare redus pentru indicatorii Ip/d și Ip/d :

$Ip/c = 134\%$; $Ip/d = 328\%$; $Ip/d = 345\%$

Încadrarea societății în gradele de conformitate mediu/redus, ca urmare a creșterii valorii celor trei indicatori calculați, denotă existența unor disfuncționalități în activitatea de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună, cu influență asupra soluționării dosarelor de daună în conformitate cu prevederile legale/contractuale.

- **Generali România SA** se încadrează într-un grad de conformare bun pentru toți indicatorii calculați, valorile Ip/d și Ip/d fiind sub pragul de 100%, iar a indicatorului Ip/d sub cel de 50%:

$Ip/c = 99\%$; $Ip/d = 52\%$; $Ip/d = 35\%$

- **Groupama SA** se încadrează într-un grad de conformare mediu pentru Ip/c și în grad de conformare bun pentru Ip/d , respectiv Ip/d :

$Ip/c = 114\%$; $Ip/d = 49\%$; $Ip/d = 33\%$

- **Omniasig VIG SA** se încadrează într-un grad de conformare mediu pentru Ip/c și în grad de conformare bun pentru Ip/d , respectiv Ip/d :

$Ip/c = 145\%$; $Ip/d = 68\%$; $Ip/d = 56\%$

- **Uniqa Asigurări SA** se încadrează într-un grad de conformare mediu pentru Ip/c și în grad de conformare bun pentru Ip/d , respectiv Ip/d :

$I_{p/c} = 131\%$; $I_{p/d} = 74\%$; $I_{p/f/d} = 63\%$

2. Din analiza comparativă a valorilor celor trei indicatori specifici calculați pe datele anului 2017, în raport cu datele anului. 2016, pentru primele opt societăți de asigurare care au înregistrat cele mai multe petiții la ASF, se constată următoarele:

- **Societăți care în anul 2017 și-au menținut încadrarea în gradul de conformare, în raport cu datele anului 2016:**
 - **Allianz-Tiriac SA, Generali România SA** și-au menținut încadrarea în grad de conformare bun pentru toți indicatorii calculați;
 - **Asirom VIG SA** și-a menținut încadrarea în grad de conformare redus pentru toți indicatorii calculați, deși a înregistrat scăderea cu 50 puncte procentuale a valorii $I_{p/c}$ și cu 12 puncte procentuale a valorii $I_{p/d}$; societatea trebuie să acorde o atenție sporită respectării drepturilor și nevoilor financiare ale consumatorilor săi de asigurări, îmbunătățirii activității de instrumentare a dosarelor de daună astfel încât soluțiile adoptate să fie conforme cu prevederile legale/contractuale;
- **Societăți care în anul 2017 și-au modificat încadrarea în gradul de conformare, în raport cu datele anului 2016:**
 - **Groupama SA, Omniasig VIG SA și Uniqa Asigurări SA** au trecut de la un grad de conformare bun pentru indicatorul $I_{p/c}$ la un grad de conformare mediu, dar și-au menținut încadrarea în gradul de conformitate bun pentru ceilalți doi indicatori calculați, $I_{p/d}$ și $I_{p/f/d}$;
 - **City Insurance SA** și-a îmbunătățit activitatea, constatându-se o scădere a valorii tuturor indicatorilor în anul 2017 față de anul 2016, cu încadrarea societății la un grad bun de conformare pentru indicatorul $I_{p/c}$ (de la gradul de conformare redus) și menținerea în grad de conformare redus pentru ceilalți doi indicatori calculați ($I_{p/d}$ și $I_{p/f/d}$);
 - **Euroins SA** a înregistrat creșteri în anul 2017 față de anul 2016 pentru cei trei indicatori analizați, societatea trecând de la gradul de conformare bun la un grad de conformare mediu pentru indicatorul $I_{p/c}$ și de la un grad de conformare mediu la un grad de conformare redus pentru ceilalți doi indicatori, $I_{p/d}$ și $I_{p/f/d}$, valorile acestora fiind de 328%, respectiv 345%;

Valorile rezultate din analiza indicatorilor specifici activității de protecție a consumatorilor, pe datele statistice existente la sfârșitul anului 2017, cu privire la societățile **Asirom VIG SA, City Insurance SA** și **Euroins SA** confirmă situațiile de fapt constatate din analiza petițiilor înregistrate la ASF în această perioadă, cele trei societăți de asigurare ocupând primele trei locuri în ceea ce privește petițiile înregistrate la ASF, acestea cumulând un procent de 56,94% din totalul petițiilor.

Menținerea societății **Asirom VIG SA** în grad redus pentru toți indicatorii calculați în anul 2017, deși societatea a înregistrat scăderea față de valorile anului 2016 cu 50 puncte procentuale a valorii Ip/c și cu 12 puncte procentuale a valorii Ip/d, arată menținerea disfuncționalităților în activitatea societății. Acestea au fost determinate de creșterea daunelor avizate coroborată cu un număr insuficient de personal specializat în lichidarea daunelor, așa cum rezultă din raportările privind *”Informații privind principalele probleme identificate în activitatea de soluționare și gestionare a petițiilor pentru asigurați”* transmise de către Asirom la ASF. Pentru remedierea acestor cauze, societatea a precizat că a demarat procesul de recrutare de personal specializat.

Scăderea majoră, cuprinsă între 175 și 403 puncte procentuale, a valorilor indicatorilor calculați pentru societatea **City Insurance SA** în anul 2017 față de anul 2016 arată o îmbunătățire a activității societății de asigurare, urmare demersurilor întreprinse și măsurilor luate de DRPPEF-Serviciul Petiții în activitatea de instrumentare și soluționare a petițiilor.

Trecerea societății **Euroins SA** de la gradul de conformare bun la un grad de conformare mediu pentru indicatorul Ip/c și de la un grad de conformare mediu la un grad de conformare redus pentru indicatorii Ip/d și Ip/f/d arată necesitatea acordării unei atenții sporite de către aceasta pentru îmbunătățirea activității de instrumentare și lichidare a dosarelor de daună, astfel încât soluționarea acestora să se realizeze prin adoptarea unor soluții în conformitate cu prevederile legale/contractuale.