

ASF a primit anul trecut 41.544 petitii si informari de neconformitate pentru piata asigurarilor - reasigurarilor

Autoritatea de Supraveghere Financiara (ASF) a primit anul trecut 41.544 petitii si informari de neconformitate pentru piata asigurarilor - reasigurarilor, în crestere cu 61,78% fata de numarul petitiilor înregistrat în anul 2019, iar ponderea cea mai mare o are clasa de asigurari obligatorii de raspundere civila auto.

În anul 2020, cea mai mare pondere o detin petitiile si informarile de neconformitate analizate în mod unic înregistrate pe clasa asigurarilor generale, respectiv 35.090 petitii, reprezentând 99,55% din numarul total al acestora înregistrat la ASF pentru piata asigurarilor - reasigurarilor. Ponderea importanta o detin petitiile si informarile de neconformitate înregistrate pentru clasa A10 - asigurari obligatorii de raspundere civila auto (RCA si Carte verde), respectiv 33.446 petitii si informari de neconformitate (94,88%), în crestere cu 74,59% fata de numarul petitiilor înregistrat pe aceasta clasa în anul 2019. Pentru clasa A3 - asigurari facultative auto (CASCO) în anul 2020 s-au înregistrat 937 petitii, în crestere cu 95,62% fata de anul 2019, iar pentru asigurarile de incendii si alte daune la proprietati (clasele A8 si A9) s-au înregistrat 412 petitii, în crestere cu 7,29% fata de numarul petitiilor înregistrat pentru aceeasi clasa de asigurare în anul 2019. 295 petitii au fost înregistrate pentru alte clase de asigurari generale, se arata într-un raport al ASF.

Pentru clasa asigurarilor de viata au fost înregistrate 160 petitii (0,45%), în crestere cu 4,58% fata de numarul petitiilor înregistrat pe aceasta clasa în anul 2019.

Conform raportului, în anul 2020 au fost solutionate favorabil 21.074 petitii si informari de neconformitate analizate în mod unic (59,78%). Dintre acestea, 78,27% au fost finalizate prin plata, solicitarile având legitimitate si cadru legal de solutionare.

Analiza modalitatii de solutionare a petitiilor si informarilor de neconformitate raportata la clasa de asigurare arata ca, pentru clasa A10 - asigurari obligatorii de raspundere civila auto (RCA si Carte verde), 20.184 (60,35% din totalul de 33.446) au fost solutionate favorabil, iar 13.262 petitii (39,65%) au fost solutionate nefavorabil sau constatate ca fiind neîntemeiate.

De asemenea, au fost solutionate în favoarea petentilor 539 petitii aferente clasei A3 - asigurari facultative auto - CASCO (57,52% din totalul clasei), 167 petitii aferente claselor A8 si A9 - asigurari de incendii si alte daune la proprietati (40,53% din totalul clasei), respectiv 73 (45,63% din totalul clasei) pentru asigurarile de viata.

Potrivit ASF, se constata ca ponderea petitiilor si a informarilor de neconformitate unice solutionate favorabil depaseste 60% pe segmentul asigurarilor auto (RCA si CASCO) si 40% pe segmentul asigurarilor facultative non-auto si de viata. Aceasta stare de fapt arata ca pe segmentul asigurarilor auto s-au înregistrat cele mai multe aspecte neconforme, în principal în instrumentarea dosarelor de dauna din punct de vedere al respectarii prevederilor legale si/sau contractuale. Pentru remedierea aspectelor neconforme identificate, DRPP-Serviciul Petitii a întreprins masurile necesare potrivit prerogativelor conferite de ROF al ASF.

Repartitia numarului de petitii si informari de neconformitate analizate în mod unic la ASF în anul 2020, pe tipuri de entitati reclamate, evidentiaza urmatoarele: 97,93% au fost îndreptate împotriva societatilor de asigurare din România - autorizate de catre Autoritatea de Supraveghere Financiara; 0,19% au fost înregistrate împotriva intermediarilor; 1,27% au fost îndreptate împotriva asiguratorilor/intermediarilor din Spatiul Economic European care desfasoara activitate de asigurare în România în baza principiului liberei circulatii a serviciilor, respectiv în baza dreptului de stabilire; 0,61% sunt solicitari diverse.

Analiza petitiilor si informarilor de neconformitate analizate în mod unic pentru societatile de asigurare cu cele mai multe petittii înregistrate la A.S.F. evidetiaza urmatoarele: societatea de asigurare cu cel mai mare numar de petittii si informari de neconformitate analizate în mod unic în anul 2020 este Euroins România Asigurare - Reasigurare S.A., cu 19.027 petittii si informari de neconformitate (53,98%), în crestere cu 58,49% fata de anului 2019; SAR City Insurance S.A. a înregistrat 12.766 petittii si informari de neconformitate analizate în mod unic în anul 2020 (36,22%), în crestere cu 177,10% fata de anul 2019. Cele doua societati de asigurare au cumulata 90,20% din numarul petitiilor si informarilor de neconformitate analizate în mod unic: Euroins România Asigurare - Reasigurare S.A. (53,98%) si SAR City Insurance S.A. (36,22%).

Şase societati de asigurare din cele analizate au înregistrat crestere a numarului petitiilor si informarilor de neconformitate analizate în mod unic în anul 2020 fata de anul 2019, cu valori cuprinse între 12,14% (Generali România S.A.) si 177,10% (SAR City Insurance S.A.). Patru societati de asigurare din cele analizate au înregistrat scaderi cuprinse între 56,75% (Asirom VIG S.A.) si 4,48% (Omniasig VIG S.A.).

Din punct de vedere al modalitatii de solutionare a petitiilor si informarilor de neconformitate analizate în mod unic pentru societatile de asigurare care au cele mai multe înregistrari în anul 2020, se constata ca procentul celor solutionate în favoarea petentilor depaseste 50% pentru societatile SAR City Insurance S.A. si Euroins România Asigurare - Reasigurare S.A.

Celelalte societati analizate au înregistrat ponderi cuprinse între 50,12% (Allianz-Ţiriac S.A.) si 67,53% (Generali România S.A.) pentru petitiile si informarile de neconformitate analizate în mod unic si constatate ca neîntemeiat formulate sau solutionate nefavorabil.

Concluziile analizei ASF evidetiaza faptul ca cele doua societati de asigurare care cumuleaza 90,20% din petitiile si informarile de neconformitate analizate în mod unic, înregistreaza si cele mai mari valori ale indicatorilor analizati, si anume: Euroins România Asigurare - Reasigurare S.A. a înregistrat o cota totala de piata de 11,40% si cele mai multe petittii si informari de neconformitate analizate în mod unic în anul 2020, respectiv 19.027 (53,98% din total). SAR City Insurance S.A. a înregistrat cea mai mare cota totala de piata (20,07%), se claseaza pe locul al doilea din punct de vedere al numarului de petittii si informari de neconformitate analizate în mod unic în anul 2020, cu 12.766 (reprezentând 36,22% din total) si tot pe locul al doilea în ceea ce priveste valorile indicatorilor analizati.

Pentru anul 2020 au fost transmise Sectorului Asigurari - Reasigurari informari pentru un numar de 15.133 aspecte neconforme identificate în activitatea de solutionare a petitiilor, din care 98,46% s-au referit la Euroins România Asigurare - Reasigurare S.A. si SAR City Insurance S.A.