

## **Analiza perioadei de dezdăunare și soluționare a dosarelor de daună deschise la asigurători în semestrul I 2016, în baza polițelor de asigurare obligatorie auto RCA**

În anul 2016, referitor la activitatea de asigurări, Serviciul Petiții din cadrul Direcției Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară a demarat un amplu proces de monitorizare a relației asigurat-asigurator, în scopul identificării eventualelor deficiențe, sau practici incorecte ale asigurătorilor în activitatea de instrumentare a dosarelor de daună.

În cadrul Direcției Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară – Serviciul Petiții s-a realizat în luna august 2016, în premieră, o analiză la nivel de piață a modului de soluționare a dosarelor de daună deschise la asigurători în semestrul II 2015 în baza polițelor de asigurare de răspundere civilă obligatorie (RCA), în ceea ce privește respectarea termenului de plată a despăgubirilor și a celui de soluționare a dosarelor avizate, prevăzute de Normele RCA.

Consiliul ASF a apreciat ca relevante concluziile și a hotărât efectuarea periodică a analizei modului de soluționare a dosarelor de daună deschise la asigurători în baza polițelor de asigurare de răspundere civilă obligatorie (RCA). Astfel, Direcția Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară – Serviciul Petiții a solicitat societăților de asigurare autorizate să practice asigurări obligatorii de răspundere civilă auto RCA informațiile necesare întocmirii analizei pentru semestrul I 2016.

Potrivit legislației în vigoare, asigurătorii RCA au obligația de a despăgubi partea prejudiciată pentru prejudiciile suferite în urma accidentului produs prin intermediul vehiculului asigurat printr-o poliță de asigurare obligatorie auto RCA, potrivit pretențiilor formulate în cererea de despăgubire, dovedite prin orice mijloc de probă.

Fără a se depăși limitele de despăgubire prevăzute în contractul de asigurare RCA, în condițiile în care evenimentul asigurat s-a produs în perioada de valabilitate a poliței de asigurare RCA, asigurătorii RCA acordă despăgubiri în formă bănească pentru:

- a) vătămări corporale sau deces, inclusiv pentru prejudicii fără caracter patrimonial;
- b) pagube materiale;
- c) pagube reprezentând consecința lipsei de folosință a vehiculului avariat;
- d) cheltuieli de judecată efectuate de către persoana păgubită

Din analiza datelor primite de la societățile de asigurare rezultă următoarele:

### **1. Aspecte generale la nivel de piață de asigurări RCA**

În perioada semestrului I 2016 au fost avizate la asigurătorii autorizați pentru a practica asigurarea obligatorie auto RCA un număr de **135.709 dosare de daună**, cu 16,40% mai multe dosare de daună deschise decât în semestrul II 2015, așa cum este prezentat în tabelul de mai jos:

Nr. crt.	Societatea de asigurare	Număr total dosare de daună RCA avizate în Sem. II 2015	Pondereea dosarelor RCA avizate în Sem. II. 2015 din TOTAL piață RCA (%)	Număr total dosare de daună RCA avizate în Sem. I 2016	Pondereea dosarelor RCA avizate în Sem. I. 2016 din TOTAL piață RCA (%)	Creștere / Scădere a dosarelor de daună RCA avizate în Sem. I. 2016 față de Sem. II. 2015
1	Allianz Ţiriac SA	8.728	7,49%	8.830	6,51%	1,17%
2	Asirom VG SA	12.620	10,82%	23.165	17,07%	83,56%
3	Carpatica Asig SA	20.857	17,89%	27.163	20,02%	30,23%
4	City Insurance SA	18.012	15,45%	19.305	14,23%	7,18%
5	Euroins SA	31.414	26,95%	32.003	23,58%	1,87%
6	Generali România SA	2.479	2,13%	3.075	2,27%	24,04%
7	Groupama SA	5.798	4,97%	5.615	4,14%	-3,16%
8	Omniasig VIG SA	12.145	10,42%	9.307	6,86%	-23,37%
9	Uniqa Asigurări SA	4.532	3,89%	7.246	5,34%	59,89%
	<b>TOTAL piață RCA</b>	<b>116.585</b>	<b>100,00%</b>	<b>135.709</b>	<b>100,00%</b>	<b>16,40%</b>

- **Cea mai mare creștere a numărului de dosare de daună avizate** în baza polițelor RCA în semestrul I. 2016 față de semestrul II. 2015 s-a înregistrat la societatea Asirom VIG SA (+ 83,56%), urmată de societatea Uniqa Asigurări SA (+59,89);
- **Cea mai mare scădere a numărului de dosare de daună avizate** în baza polițelor RCA în semestrul I. 2016 față de semestrul II. 2015 s-a constatat la Omniasig VIG SA (- 23,37%).
- **Cele mai multe dosare de daună au fost avizate în semestrul I. 2016 la societatea Euroins SA**, respectiv 32.003 dosare, care reprezintă 23,58% din total piață, menținându-și astfel prima poziție din semestrul II. 2015;
- **Patru societăți de asigurare au cumulat 74,89% din numărul total al dosarelor de daună RCA avizate** în semestrul I. 2016, și anume: Euroins SA (23,58%), Carpatica Asig SA (20,02%), Asirom VIG SA (17,07%) și City Insurance SA (14,23%). Celelalte societăți de asigurare analizate au procente sub 6,89% din numărul total al dosarelor RCA avizate în semestrul I. 2016:

Din cele 135.709 dosare de daună, un număr de 117.562 dosare (reprezentând 86,63% din total) sunt avizate pentru pagube materiale, 3.546 dosare (2,61% din total) sunt avizate pentru vătămări corporale / decese și 14.601 dosare (10,76% din total) reprezintă dosare de regres. Distribuția acestor dosare pe societăți este prezentată în tabelul de mai jos:

Nr. crt.	Societatea de asigurare	Număr total dosare de daună RCA avizate în Sem. I 2016	Număr dosare de daună avizate pentru <u>Pagube Materiale</u>	Pondere dosarelor avizate pentru <u>Pagube Materiale</u> din Total societate (%)	Număr dosare avizate pentru <u>Vătămări Corporale / Decese</u>	Pondere dosarelor avizate pentru <u>Vătămări Corporale</u> din Total societate (%)	Număr dosare avizate pentru <u>Regres</u>	Pondere dosarelor avizate pentru <u>Regres</u> din Total societate (%)
1	Allianz Ţiriac SA	8.830	8.007	90,68%	160	1,81%	663	7,51%
2	Asirom VIG SA	23.165	21.479	92,72%	312	1,35%	1.374	5,93%
3	Carpatica Asig SA	27.163	22.413	82,51%	960	3,53%	3.790	13,95%
4	City Insurance SA	19.305	15.945	82,60%	612	3,17%	2.748	14,23%
5	Euroins SA	32.003	27.084	84,63%	749	2,34%	4.170	13,03%
6	Generali România SA	3.075	2.854	92,81%	45	1,46%	176	5,72%
7	Groupama SA	5.615	5.027	89,53%	241	4,29%	347	6,18%
8	Omniasig VIG SA	9.307	8.028	86,26%	371	3,99%	908	9,76%
9	Uniqa Asigurări SA	7.246	6.725	92,81%	96	1,32%	425	5,87%
	<b>TOTAL piață RCA</b>	<b>135.709</b>	<b>117.562</b>	<b>86,63%</b>	<b>3.546</b>	<b>2,61%</b>	<b>14.601</b>	<b>10,76%</b>

**Modul de soluționare a celor 135.709 dosare de daună avizate în perioada analizată, la data transmiterii raportărilor către ASF:**

- 82,35% (din total piață RCA), respectiv 111.751 reprezintă **dosare plătite** de către asigurători până la data raportării (31.10.2016), excepție făcând societatea Carpatica Asig SA, care a raportat situația plăților dosarelor de daună la data retragerii autorizației de funcționare (conform Decizie nr. 1498/27.07.2016). De la această dată, toate dosarele de daună avizate și nefinalizate au fost predate Fondului de Garantare a Asiguraților.
- 16,34%, respectiv 22.171, reprezintă **dosare nefinalizate**: 1,10% fiind dosare aflate în instanță / contestare, iar 15,24% fiind dosare incomplete la data raportării (31.10.2016);
- 1,60% sunt **dosare respinse de la plată** de către asigurători.

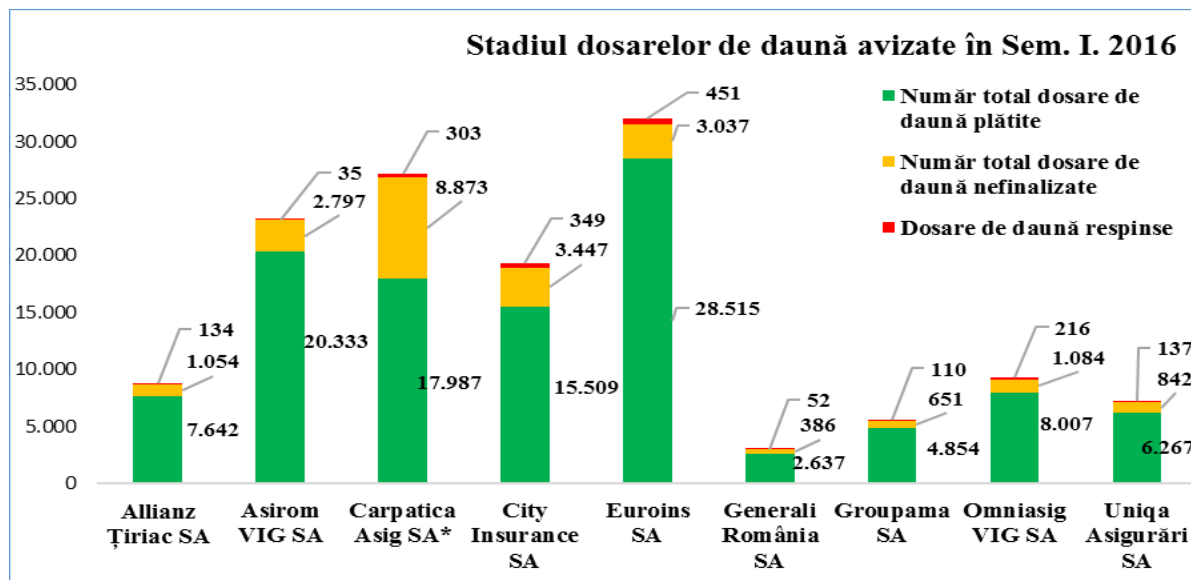
Nr. crt.	Societatea de asigurare	Număr total dosare de daună RCA avizate în Sem. I 2016	% din <u>TOTAL piață</u>	Număr total dosare de daună <u>plătite</u>	Pondere dosarelor plătite din Total societate (%)	Număr total dosare de daună <u>nefinalizate</u>	Pondere dosarelor nefinalizate din Total societate (%)	Număr total dosare de daună <u>respinse</u>	Pondere dosarelor respinse din Total societate (%)
1	Allianz Ţiriac SA	8.830	6,51%	7.642	86,55%	1.054	11,94%	134	1,75%
2	Asirom VG SA	23.165	17,07%	20.333	87,77%	2.797	12,07%	35	0,17%
3	Carpatica Asig SA*	27.163	20,02%	17.987	66,22%	8.873	32,67%	303	1,68%
4	City Insurance SA	19.305	14,23%	15.509	80,34%	3.447	17,86%	349	2,25%
5	Euroins SA	32.003	23,58%	28.515	89,10%	3.037	9,49%	451	1,58%
6	Generali România SA	3.075	2,27%	2.637	85,76%	386	12,55%	52	1,97%
7	Groupama SA	5.615	4,14%	4.854	86,45%	651	11,59%	110	2,27%
8	Omniasig VIG SA	9.307	6,86%	8.007	86,03%	1.084	11,65%	216	2,70%
9	Uniqa Asigurări SA	7.246	5,34%	6.267	86,49%	842	11,62%	137	2,19%
	<b>TOTAL piață RCA</b>	<b>135.709</b>	<b>100,00%</b>	<b>111.751</b>	<b>82,35%</b>	<b>22.171</b>	<b>16,34%</b>	<b>1.787</b>	<b>1,60%</b>

\* Stadiul dosarelor de daună pentru Carpatica Asig SA la data retragerii autorizației de funcționare (Decizia nr. 1498/27.07.2016)

Analiza datelor din tabelul de mai sus relevă următoarele:

- cel mai mare procent de dosare plătite până la data raportării (31.10.2016) l-a înregistrat societatea Euroins SA, respectiv 89,10% (28.515 dosare) din totalul dosarelor deschise la societate.

Exceptând societățile Carpatica Asig SA (căreia ASF i-a retras autorizația de funcționare, conf. Deciziei nr. 1498/27.07.2016) și City Insurance, care au înregistrat un procent de 66,22%, respectiv 80,34% al dosarelor plătite, toate celelalte societăți de asigurare au depășit pragul de 85,76%.



\* Stadiul dosarelor de daună pentru Carpatica Asig SA la data retragerii autorizației de funcționare

Cu excepția societății Carpatica Asig SA, care a înregistrat un procent de 32,66%, respectiv 8.873 dosare de dauna nefinalizate din totalul dosarelor avizate la societate (căreia ASF i-a retras autorizația de funcționare începând cu data de 27.07.2016), **cel mai mare procent de dosare de daună nefinalizate până la data raportării (31.10.2016)** a fost constatat pentru societatea City Insurance SA, respectiv 17,86% (3.447 dosare) din totalul dosarelor deschise de către societate în perioada analizată. Dintre acestea, 3.024 dosare reprezentând 15,66% din totalul societății sunt dosare incomplete la data raportării.

Pe următoarea poziție se află societatea Generali România SA, cu un procent de 12,55% dosare neplătite (din care 12,20% dosare incomplete) și Asirom VIG SA, cu un procent de 12,07% dosare neplătite (din care 12,05% dosare incomplete) din totalul fiecărei societăți.

Nr. crt.	Societatea de asigurare	Număr total dosare de daună RCA avizate în Sem. I 2016	Dosare de daună plătite			Număr dosare de daună nefinalizate			Dosare de daună respinse
			Număr total dosare de daună plătite	Plată integrală	Plată parțială	Număr total dosare de daună nefinalizate	Dosare aflate în Instanța / Contestare	Dosare incomplete	
1	Allianz Țiriac SA	8.830	7.642	7.336	306	1.054	59	995	134
2	Asirom VIG SA	23.165	20.333	20.333	0	2.797	6	2.791	35
3	Carpatica Asig SA*	27.163	17.987	17.735	252	8.873	368	8.505	303
4	City Insurance SA	19.305	15.509	15.509	0	3.447	423	3.024	349
5	Euroins SA	32.003	28.515	28.501	14	3.037	466	2.571	451
6	Generali România SA	3.075	2.637	2.605	32	386	11	375	52
7	Groupama SA	5.615	4.854	4.854	0	651	54	597	110
8	Omniasig VIG SA	9.307	8.007	7.643	364	1.084	64	1.020	216
9	Uniqa Asigurări SA	7.246	6.267	6.208	59	842	42	800	137
	<b>TOTAL piață RCA</b>	<b>135.709</b>	<b>111.751</b>	<b>110.724</b>	<b>1.027</b>	<b>22.171</b>	<b>1.493</b>	<b>20.678</b>	<b>1.787</b>
	% din Total	100,00%	82,35%	81,59%	0,76%	16,34%	1,10%	15,24%	1,32%

Din totalul de **111.751 dosare plătite** de către societățile de asigurare în semestrul I. 2016, un număr de 110.724 dosare (99,08% din total plăți) au fost raportate ca plăți integrale, 1.027 dosare (0,92% din total plăți) au fost raportate ca plăți parțiale la data raportării (31.10.2016).

- Din cele **111.751 dosare plătite** de către societățile de asigurare în semestrul I. 2016, un număr de **98.553 dosare (reprezentând 88,19% din total plăți) au fost avizate pentru pagube materiale**, 1.323 dosare (reprezentând 1,18% din total plăți) au fost avizate pentru vătămări corporale/decese, iar 11.875 dosare (reprezentând 10,63% din total plăți) au fost dosare de regres.

Cel mai mare procent de dosare plătite pentru pagube materiale până la data raportării (31.10.2016) s-a constatat la Uniqa Asigurări SA (94,21% din totalul dosarelor plătite de societate), urmată de Generali România SA (93,63% din totalul dosarelor plătite de societate) și de Asiom VIG SA (92,96% din totalul dosarelor plătite de societate).

Situația pe fiecare societate de asigurare este prezentată în tabelul de mai jos:

Nr. crt.	Societate a de asigurare	Număr total dosare de daună RCA plătite în Sem. I 2016	Număr dosare plătite pentru Pagube Materiale	Pondere dosarelor plătite pentru Pagube Materiale din Total societate (%)	Număr dosare plătite pentru Vătămări Corporale /Deces	Pondere dosarelor plătite pentru Vătămări Corporale din Total societate (%)	Număr dosare plătite pentru Regres	Pondere dosarelor plătite pentru Regres din Total societate (%)
1	Allianz Ţiriac SA	7.642	7.018	91,83%	76	0,99%	548	7,17%
2	Asiom VIG SA	20.333	18.902	92,96%	167	0,82%	1.264	6,22%
3	Carpatica Asig SA*	17.987	15.109	84,00%	310	1,72%	2568	14,28%
4	City Insurance SA	15.509	13.354	86,10%	237	1,53%	1.918	12,37%
5	Euroins SA	28.515	24.291	85,19%	170	0,60%	4.054	14,22%
6	Generali România SA	2.637	2.469	93,63%	21	0,80%	147	5,57%
7	Groupama SA	4.854	4.471	92,11%	99	2,04%	284	5,85%
8	Omniasig VIG SA	8.007	7.035	87,86%	207	2,59%	765	9,55%
9	Uniqa Asigurări SA	6.267	5.904	94,21%	36	0,57%	327	5,22%
	<b>TOTAL piața RCA</b>	<b>111.751</b>	<b>98.553</b>	<b>88,19%</b>	<b>1.323</b>	<b>1,18%</b>	<b>11.875</b>	<b>10,63%</b>

Analiza comparativă a datelor rezultate din situația plăților dosarelor de daună RCA avizate de către societățile de asigurare în sem. I. 2016 față de sem. II. 2015 este prezentată în tabelul de mai jos:

Nr. crt.	Societatea de asigurare	Număr total dosare de daună RCA avizate în Sem. II 2015	Număr total dosare plătite în Sem. II. 2015	Pondere dosarelor plătite din Total societate (%)	Număr total dosare de daună RCA avizate în Sem. I 2016	Număr total dosare plătite în Sem. I 2016	Pondere dosarelor achitate din Total societate (%)
1	Allianz Ţiriac SA	8.728	7.758	88,99%	8.830	7.642	86,55%
2	Asiom VIG SA	12.620	10.997	87,14%	23.165	20.333	87,77%
3	Carpatica Asig SA*	20.857	17.887	85,76%	27.163	17.987	66,22%
4	City Insurance SA	18.012	12.996	72,15%	19.305	15.509	80,34%
5	Euroins SA	31.414	24.335	77,47%	32.003	28.515	89,10%
6	Generali România SA	2.479	1.991	80,31%	3.075	2.637	85,76%
7	Groupama SA	5.798	4.736	81,68%	5.615	4.854	86,45%
8	Omniasig VIG SA	12.145	10.656	87,74%	9.307	8.007	86,03%
9	Uniqa Asigurări SA	4.532	3.928	86,67%	7.246	6.267	86,49%
	<b>TOTAL</b>	<b>116.585</b>	<b>95.284</b>	<b>81,73%</b>	<b>135.709</b>	<b>111.751</b>	<b>82,35%</b>

Din compararea datelor semestrului I. 2016 cu cele ale semestrului II. 2015 rezultă că, pentru societățile City Insurance SA și Euroins SA procentul dosarelor de daună soluționate prin plată a crescut: pentru City Insurance SA s-a înregistrat o creștere de la 72,15% în semestrul II. 2015 la 80,34% în semestrul I. 2016, iar pentru Euroins SA de la 77,47% în semestrul II. 2015 la 89,10% în semestrul I. 2016.

- Din totalul dosarelor avizate la nivelul pieței RCA, în semestrul I. 2016 au fost întreprinse investigații suplimentare în 20,73% din cazuri. Ponderea cea mai mare a dosarelor în care au fost efectuate investigații în semestrul I. 2016 o deține Asiom VIG SA, cu 98,30%, restul societăților înregistrând o pondere sub 7,41%.

Nr. crt.	Societatea de asigurare	Număr total dosare de daună RCA avizate în Sem. II 2015	Număr dosare pentru care au fost efectuate investigații în Sem. II. 2015	Ponderea dosarelor avizate ptr. care au fost efectuate investigații din Număr total dosare avizate de Societate în Sem. II. 2015	Număr total dosare de daună RCA avizate în Sem. I 2016	Număr dosare pentru care au fost efectuate investigații în Sem. I. 2016	Ponderea dosarelor avizate ptr. care au fost efectuate investigații din Număr total dosare avizate de Societate în Sem. I. 2016
1	Allianz Ţiriac SA	8.728	65	0,74%	8.830	49	0,55%
2	Asiom VIG SA	12.620	84	0,67%	23.165	22.771	98,30%
3	Carpatica Asig SA*	20.857	1.556	7,46%	27.163	2.012	7,41%
4	City Insurance SA	18.012	649	3,60%	19.305	830	4,30%
5	Euroins SA	31.414	1.404	4,47%	32.003	1.623	5,07%
6	Generali România SA	2.479	145	5,85%	3.075	136	4,42%
7	Groupama SA	5.798	88	1,52%	5.615	85	1,51%
8	Omniasig VIG SA	12.145	258	2,12%	9.307	297	3,19%
9	Uniqa Asigurări SA	4.532	94	2,07%	7.246	327	4,51%
	<b>TOTAL</b>	<b>116.585</b>	<b>4.343</b>	<b>3,73%</b>	<b>135.709</b>	<b>28.130</b>	<b>20,73%</b>

- Din totalul dosarelor avizate la nivelul pieței RCA, 70,74% dintre dosare au fost avizate de către persoane fizice, iar 29,26% au fost avizate de către persoane juridice

Nr. crt.	Societatea de asigurare	Număr total dosare de daună RCA avizate în Sem. I 2016	Număr total dosare de daună avizate de persoane fizice	Ponderea dosarelor avizate de persoane fizice din Total societate (%)	Număr total dosare de daună avizate de persoane juridice	Ponderea dosarelor avizate de persoane juridice din Total societate (%)
1	Allianz Ţiriac SA	8.830	5.473	61,98%	3.357	38,02%
2	Asiom VG SA	23.165	16.021	69,16%	7.144	30,84%
3	Carpatica Asig SA	27.163	21.108	77,71%	6.055	22,29%
4	City Insurance SA	19.305	12.634	65,44%	6.671	34,56%
5	Euroins SA	32.003	23.674	73,97%	8.329	26,03%
6	Generali România SA	3.075	2.119	68,91%	956	31,09%
7	Groupama SA	5.615	4.178	74,41%	1.437	25,59%
8	Omniasig VIG SA	9.307	5.960	64,04%	3.347	35,96%
9	Uniqa Asigurări SA	7.246	4.830	66,66%	2.416	33,34%
	<b>TOTAL</b>	<b>135.709</b>	<b>95.997</b>	<b>70,74%</b>	<b>39.712</b>	<b>29,26%</b>

## 2. Analiza indicatorilor

Au fost analizați cei doi indicatori care reliefează perioada de timp în care asigurătorii achită despăgubirile către persoanele prejudiciate, respectiv soluționează dosarele:

- ❖ **durata medie de plată a dosarelor de daună**, raportată la termenul de 10 zile de la data depunerii ultimului document necesar stabilirii răspunderii și cuantificării daunei, solicitat de

asigurător, prevăzut de norma RCA (art. 37 alin. (4) din Norma RCA 23/2014, respectiv art. 36 alin. (5) din Ordinul CSA nr. 14/2011);

- ❖ **durata medie de soluționare a dosarelor de daună**, raportată la termenul maxim de soluționare a daunelor de 3 luni de la data avizării prevăzut de Norma RCA (art. 37 alin. (1) și (2) din Norma RCA 23/2014, respectiv art. 36 alin. (1) și (2) din Ordinul CSA nr. 14/2011).

### 2.1. Durata medie de plată a dosarelor de daună

Analiza acestui indicator a fost realizată fără datele aferente dosarelor de daună plătite în semestrul I. 2016 de către Carpatica Asig SA, deoarece, la data solicitării raportării, societatea avea retrasă autorizația de funcționare, iar datele puse la dispoziție de către conducerea actuală a societății nu sunt complete pentru analiza indicatorului durata medie de plată a dosarelor de daună.

**La nivelul pieței RCA** (pentru opt societăți de asigurare), din analiza dosarelor de daună care au îndeplinit condițiile de acordare a despăgubirii solicitate **pentru pagube materiale în semestrul I. 2016**, în ceea ce privește modul de respectare a termenului legal de plată stabilit prin Normele RCA, rezultă următoarele:

- durata medie de plată a dosarelor de daună este de 25,38 zile / dosar;
- pentru 54,70% din total dosare achitate, plata a fost efectuată în termenul legal de 10 zile;
- cea mai mare depășire a termenului legal de plată este de 549 zile;
- 99,08% dosare plătite pentru pagube materiale au fost deschise în baza Normei RCA 23/2014, iar 0,92% dintre dosarele plătite pentru pagube materiale au fost deschise în baza Ordinului CSA nr. 14/2011

Nr. crt.	Societatea de asigurare	Număr dosare de daună plătite în Sem. I 2016	Durata medie de plată** (zile/dosar)	Dosare de daună plătite într-un termen ≤ de 10 zile	% Dosare plătite în termen ≤ de 10 zile din Număr dosare plătite/societate	Dosare de daună soluționate într-un termen > de 10 zile	% Dosare plătite în termen > de 10 zile din Număr dosare plătite/societate	Numărul maxim de zile de depășire a termenului legal de plată 10 zile
1	Allianz Ţiriac SA	7.018	6,91	5.674	80,85%	1.344	19,15%	154
2	Asirom VIG SA	18.902	40,11	5.469	28,93%	13.433	71,07%	549
3	City Insurance SA	13.354	69,37	2.101	15,73%	11.253	84,27%	275
4	Euroins SA	24.291	11,58	14.378	59,19%	9.913	40,81%	189
5	Generali România SA	2.469	6,27	2.114	85,62%	355	14,38%	87
6	Groupama SA	4.471	6,74	3.732	83,47%	739	16,53%	152
7	Omniasig VIG SA	7.035	3,15	6.929	98,49%	106	1,51%	63
8	Uniqa Asigurări SA	5.904	6,08	5.246	88,86%	658	11,14%	59
	<b>TOTAL</b>	<b>83.444</b>	<b>25,38</b>	<b>45.643</b>	<b>54,70%</b>	<b>37.801</b>	<b>45,30%</b>	

\*\* Durata medie de plată a dosarelor de daună la nivelul pieței asigurărilor RCA a fost calculată ca raport între numărul total de zile în care au fost achitate dosarele de daună și numărul total al dosarelor de daună achitate.

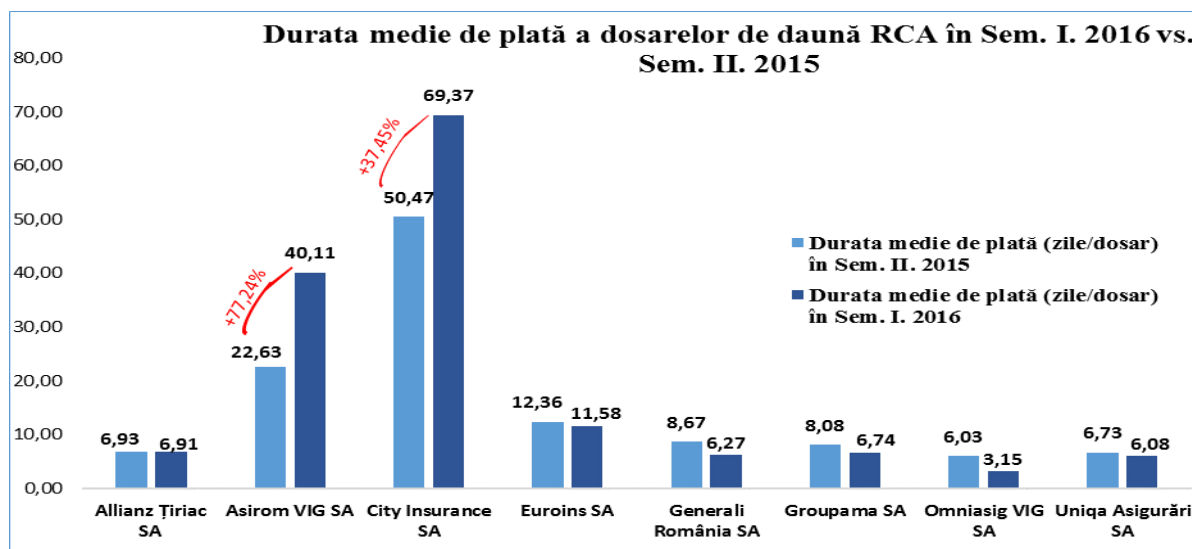
Analiza comparativă a datelor rezultate din situația plăților dosarelor de daună RCA avizate de către societățile de asigurare pentru pagube materiale în semestrul I. 2016 față de semestrul II. 2015 este prezentată în tabelul de mai jos:

Nr. crt.	Societatea de asigurare	Număr dosare de daună plătite în Sem. II 2015	Durata medie de plată (zile/dosar) în Sem. II. 2015	Număr dosare de daună plătite în Sem. I 2016	Durata medie de plată (zile/dosar) în Sem. I. 2016	Creștere/ Scădere a numărului dosarelor plătite în Sem. I. 2016 față de Sem. II. 2015	Creștere/ Scădere a duratei medii de plată în Sem. I. 2016 față de Sem. II. 2015
1	Allianz Tîriac SA	7.758	6,93	7.018	6,91	-9,54%	-0,28%
2	Asirom VIG SA	10.997	22,63	18.902	40,11	71,88%	77,24%
3	City Insurance SA	12.996	50,47	13.354	69,37	2,75%	37,45%
4	Euroins SA	24.335	12,36	24.291	11,58	-0,18%	-6,34%
5	Generali România SA	1.991	8,67	2.469	6,27	24,01%	-27,65%
6	Groupama SA	4.736	8,08	4.471	6,74	-5,60%	-16,62%
7	Omniasig VIG SA	10.656	6,03	7.035	3,15	-33,98%	-47,80%
8	Uniqa Asigurări SA	3.928	6,73	5.904	6,08	50,31%	-9,71%
	<b>TOTAL</b>	<b>95.284</b>	<b>19,33</b>	<b>83.444</b>	<b>25,38</b>	<b>-12,43%</b>	<b>31,30%</b>

Totalurile semestrului II. 2015 conțin și datele pentru SC Carpatica Asig SA.

Comparând situația la nivel de piață a plăților dosarelor de daună RCA deschise pentru pagube materiale de către societățile de asigurare, rezultă următoarele:

- numărul dosarelor de daună RCA plătite în semestrul I. 2016 a scăzut cu 12,43% față de semestrul II. 2015 – *trebuie ținut cont de faptul că totalurile semestrului II. 2015 conțin și datele pentru SC Carpatica Asig SA;*
- cea mai mare creștere a numărului dosarelor de daună RCA plătite pentru pagube materiale în semestrul I. 2016 față de semestrul II. 2015 a înregistrat-o societatea Asirom VIG SA, cu 71,88%;
- societățile Asirom VIG SA și City Insurance SA au înregistrat creșteri ale duratei medii de plată (zile/dosar) cu 77,24%, respectiv 37,45% în semestrul I. 2016 față de semestrul II. 2015



Celelalte societăți de asigurare au înregistrat scăderi ale duratei medii de plată a dosarelor de daună avizate în semestrul I. 2016 față de semestrul II. 2015, de la -0,28% (Allianz-Tîriac SA) până la -47,80% (Omniasig VIG SA).

- Potrivit informațiilor transmise de către asigurători, un procent de 25,21% dintre dosarele de daună avizate pentru pagube materiale în semestrul I. 2016 au fost plătite service-urilor partenere, service-uri cu care societățile de asigurare au încheiat contracte de colaborare, în



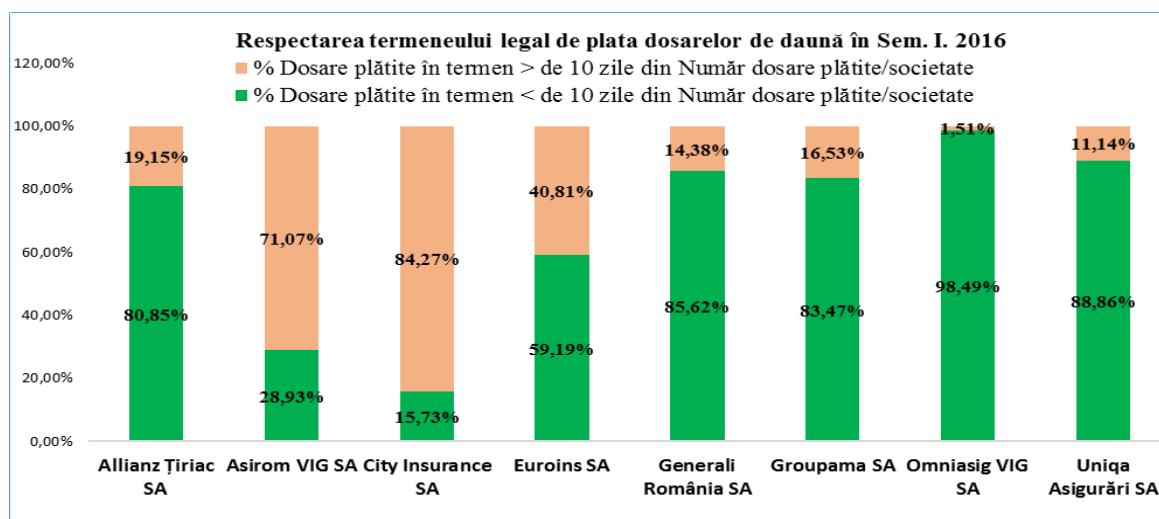
aceste contracte fiind evidențiate în mod clar termenele de plată stabilite de comun acord (de cele mai multe ori termenele de plată a facturilor, sunt mai mari de 10 zile).

Nr. crt.	Societatea de asigurare	Număr total dosare de daună plătite în Sem. I 2016	Durata medie de plată (zile/dosar)	Nr. dosare plătite Service-urilor Partenere	Ponderea dosarelor plătite Service-urilor Partener din Total dosare plătite de societate (%)	Durata medie de plată la Service Partener (zile/dosar)
1	Allianz Ţiriac SA	7.018	6,91	6.710	95,61%	6,66
2	Asirom VIG SA	18.902	40,11	0	0,00%	0,00
3	City Insurance SA	13.354	69,37	5.738	42,97%	75,96
4	Euroins SA	24.291	11,58	8.469	34,86%	12,13
5	Generali România SA	2.469	6,27	113	4,58%	16,63
6	Groupama SA	4.471	6,74	0	0,00%	0,00
7	Omniasig VIG SA	7.035	3,15	5	0,07%	20,80
8	Uniqa Asigurări SA	5.904	6,08	0	0,00%	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>83.444</b>	<b>25,38</b>	<b>21.035</b>	<b>25,21%</b>	<b>27,83</b>

Cea mai mare durată medie de plată către un service partener o înregistrează tot societatea City Insurance, respectiv 75,96 zile/dosar, celelalte societăți de asigurare înregistrând sub 20,80 zile/dosar.

#### **Situația la nivelul fiecărei societăți analizate pentru semestrul I. 2016 evidențiază:**

- Societățile a căror durată medie de plată depășește termenul de 10 zile sunt: City Insurance SA (69,37 zile/dosar), Asirom VIG SA (40,11 zile/dosar) și Euroins SA (11,58 zile/dosar);
- Cea mai mică durată medie de plată a dosarelor de daună a fost înregistrată de societatea Omniasig VIG SA, respectiv 3,15 zile/dosar, această societate înregistrând și cel mai mare procent de dosare plătite în termenul legal de 10 zile, respectiv 98,49%;
- Cea mai mare durată a mediei de plată pentru dosarele RCA a fost constatată la societatea City Insurance SA, respectiv 69,37 zile, această societate având și cel mai mare procent al dosarelor de daună achitate într-un termen mai mare de 10 zile, respectiv 84,27%, păstrându-și astfel poziția din analiza efectuată pentru dosarele plătite în semestrul II. 2015;
- Cea mai mare durată mediei de plată către service-urile partenere a fost constatată la societatea City Insurance SA, respectiv 75,96 zile/dosar;
- Cele mai mari procente de dosare întârziate la plată (plătite peste termenul legal de 10 zile), au fost înregistrate la City Insurance (84,27% din dosarele plătite), urmată de Asirom VIG SA (71,70% din dosarele plătite) și Euroins SA (40,81% din dosarele plătite); Pentru restul societăților procentul dosarelor achitate cu întârziere este sub 19,15%;
- Cea mai mare depășire a termenului de plată de 10 zile a fost înregistrată la Asirom VIG SA, respectiv 559 zile;
- Cea mai mică depășire ale termenului de plată de 10 zile a fost înregistrată la Uniqa Asigurări SA (59 zile întârziere la plată față de termenul legal de 10 zile).

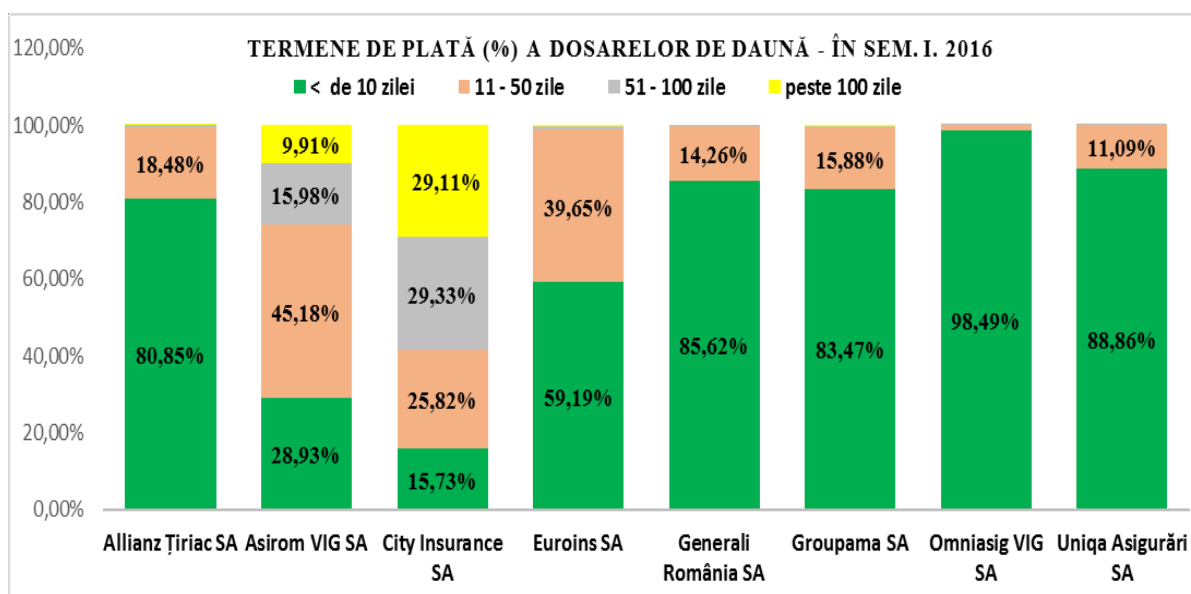


Termenele de plată a dosarelor de daună RCA plătite în semestrul I. 2016 sunt prezentate în tabelul de mai jos:

Nr. crt.	Societatea de asigurare	Număr dosare de daună plătite în Sem. I 2016	Termen de plată a dosarelor de daună							
			≤ de 10 zile	% din total societate	11 - 50 zile	% din total societate	51 - 100 zile	% din total societate	peste 100 zile	% din total societate
1	Allianz Ţiriac SA	7.018	5.674	80,85%	1.297	18,48%	40	0,57%	7	0,10%
2	Asiom VIG SA	18.902	5.469	28,93%	8.539	45,18%	3021	15,98%	1873	9,91%
3	City Insurance SA	13.354	2.101	15,73%	3.448	25,82%	3.917	29,33%	3.888	29,11%
4	Euroins SA	24.291	14.378	59,19%	9.632	39,65%	231	0,95%	50	0,21%
5	Generali România SA	2.469	2.114	85,62%	352	14,26%	3	0,12%	0	0,00%
6	Groupama SA	4.471	3.732	83,47%	710	15,88%	22	0,49%	7	0,16%
7	Omniasig VIG SA	7.035	6.929	98,49%	103	1,46%	3	0,04%	0	0,00%
8	Uniqa Asigurări SA	5.904	5.246	88,86%	655	11,09%	3	0,05%	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>83.444</b>	<b>45.643</b>	<b>54,70%</b>	<b>24.736</b>	<b>29,64%</b>	<b>7.240</b>	<b>8,68%</b>	<b>5.825</b>	<b>6,98%</b>

**Analizând datele din tabelul de mai sus, rezultă că, la nivel de piață, situația plăților dosarelor de daună efectuate de societăți în semestrul I. 2016 este următoarea:**

- 54,70% dintre dosare au fost plătite în termenul legal (mai mic sau egal cu 10 zile) ;
- 29,64 dintre dosare au fost plătite într-un termen cuprins între 11 și 50 de zile ;
- 8,68% dintre dosare au fost plătite într-un termen cuprins între 51 și 100 de zile
- 6,98% dintre dosare au fost plătite într-un termen de peste 100 de zile



## 2.2. Durata medie de soluționare a dosarelor de daună plătite –

**La nivelul pieței RCA**, din analiza dosarele de daună care au îndeplinit condițiile de acordare a despăgubirii solicitate **pentru pagube materiale în semestrul I. 2016**, în ceea ce **privește modul de respectare de către societățile de asigurare a termenului maxim de soluționare a daunelor, de 3 luni de la data avizării**, stabilit prin Normele RCA, rezultă următoarele:

- durata medie de soluționare a dosarelor de daună este de 60,07 zile / dosar;
- 78,73% dintre dosarele de daună RCA plătite au fost soluționate într-un termen mai mic sau egal cu 3 luni, conform normelor legale;
- cea mai mare depășire a termenului legal de soluționare este de 469 zile.

Nr. crt.	Societatea de asigurare	Număr dosare de daună plătite în Sem. I 2016	Durata medie*** de soluționare (zile/dosar)	Dosare de daună soluționate prin plată într-un termen ≤ de 3 luni	Pondere dosarelor soluționate prin plată în termen ≤ de 3 luni din Număr dosare soluționate prin plată de societate (%)	Dosare de daună soluționate prin plată într-un termen > de 3 luni	Pondere dosarelor soluționate prin plată în termen > de 3 luni din Număr dosare soluționate prin plată de societate (%)	Numărul maxim de zile de depășire a termenului legal de 3 luni de soluționare a dosarelor de daună
1	Allianz Tiriac SA	7.018	47,13	6.127	87,30%	891	12,70%	194
2	Asirom VIG SA	18.902	69,65	13.731	72,64%	5.171	27,36%	469
3	Carpatica Asig SA	15.109	47,05	13.653	90,36%	1.456	9,64%	255
4	City Insurance SA	13.354	117,25	4.853	36,34%	8.501	63,66%	236
5	Euroins SA	24.291	49,24	21.299	87,68%	2.992	12,32%	205
6	Generali România SA	2.469	46,83	2.209	89,47%	260	10,53%	217
7	Groupama SA	4.471	48,10	3.962	88,62%	509	11,38%	210
8	Omniasig VIG SA	7.035	43,20	6.394	90,89%	641	9,11%	155
9	Uniqa Asigurări SA	5.904	27,95	5.362	90,82%	542	9,18%	197
	TOTAL	98.553	60,07	77.590	78,73%	20.963	21,27%	

\*\*\*Durata medie de soluționare a dosarelor de daună la nivelul pieței asigurărilor RCA a fost calculată ca raport între numărul total de zile în care au fost soluționate dosarele de daună și numărul total al dosarelor de daună achitate.

**Situația la nivelul fiecărei societăți analizate este prezentată în tabelul de mai jos și evidențiază următoarele:**

- Singura societate a cărei durată medie de soluționare depășește termenul de 3 luni (90 de zile) este City Insurance SA, pentru care a rezultat o durată medie de soluționare de 117,25

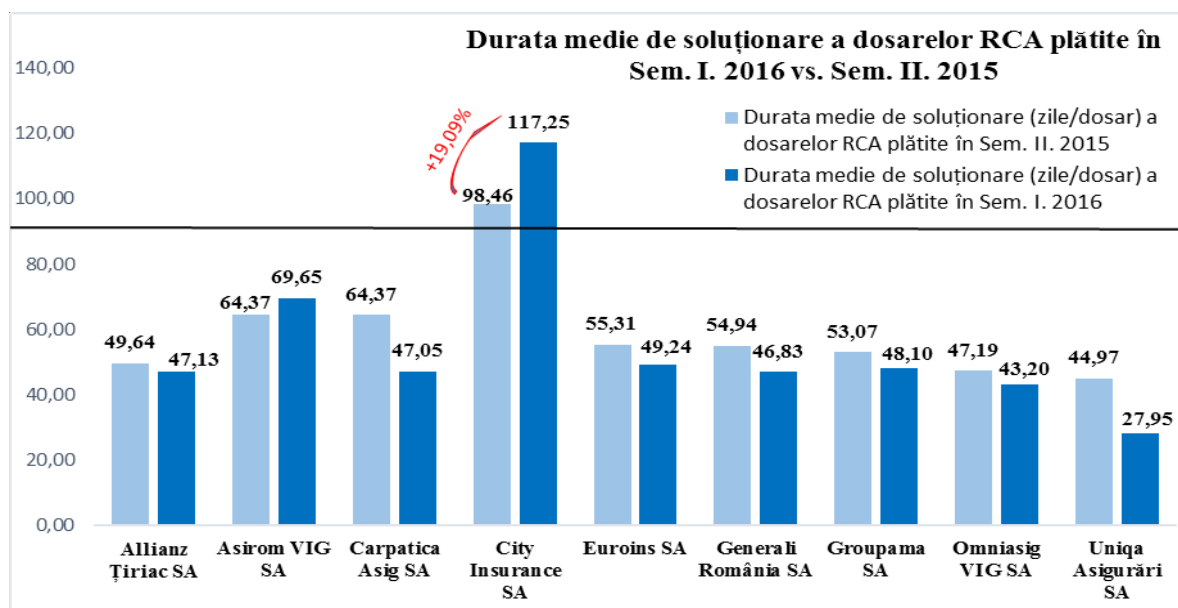
- zile/dosar. Pentru celelalte societăți de asigurare durata medie de soluționare se încadrează în termenul legal de 3 luni, înregistrându-se valori cuprinse între 27,95 și 69,65 zile/dosar;
- Cea mai mică durată medie de soluționare a dosarelor de daună a fost înregistrată la societatea Uniqa Asigurări SA, respectiv de 27,95 zile/dosar;
  - Cea mai mare durată medie de soluționare a dosarelor de daună a înregistrat-o societatea City Insurance SA, respectiv 117,25 zile/dosar. Un procent de doar 36,34% din totalul dosarelor de daună RCA plătite au fost instrumentate și soluționate prin plată într-un termen mai mic de 3 luni, această societate înregistrând și cel mai mare procent de dosare soluționate într-un termen mai mare de 3 luni, respectiv 63,66% din totalul dosarelor plătite de societate;
  - depășirile termenelor de soluționare înregistrate sunt cuprinse între 155 și 469 zile.

Analiza comparativă a datelor rezultate din situația termenelor de soluționare a dosarelor de daună care au îndeplinit condițiile de acordare a despăgubirii solicitate pentru pagube materiale în semestrul I. 2016 față de semestrul II. 2015 este prezentată în tabelul de mai jos:

Nr. crt.	Societatea de asigurare	Număr dosare de daună plătite în Sem. II. 2015	Durata medie de soluționare (zile/dosar) a dosarelor RCA plătite în Sem. II. 2015	Dosare de daună soluționate într-un termen ≤ de 3 luni în Sem. II. 2015	Pondere dosarelor soluționate în termen ≤ de 3 luni din Număr dosare plătite de societate în Sem. II. 2015	Număr dosare de daună plătite în Sem. I. 2016	Durata medie de soluționare (zile/dosar) a dosarelor RCA plătite în Sem. I. 2016	Dosare de daună soluționate într-un termen ≤ de 3 luni în Sem. I. 2016	Pondere dosarelor soluționate în termen ≤ de 3 luni din Număr dosare plătite de societate în Sem. I. 2016	Creștere/ Scădere a duratei medii de soluționare a dosarelor RCA plătite în Sem. I. 2016 față de Sem. II. 2015
1	Allianz Tiriac SA	7.758	49,64	6.576	84,76%	7.018	47,13	6.127	87,30%	-5,06%
2	Asirom VIG SA	10.997	64,37	8.424	76,60%	18.902	69,65	13.731	72,64%	8,21%
3	Carpatia Asig SA	17.887	64,37	13.833	77,34%	15.109	47,05	13.653	90,36%	-26,91%
4	City Insurance SA	12.996	98,46	6.192	47,65%	13.354	117,25	4.853	36,34%	19,09%
5	Euroins SA	24.335	55,31	20.563	84,50%	24.291	49,24	21.299	87,68%	-10,98%
6	Generali România SA	1.991	54,94	1.705	85,64%	2.469	46,83	2.209	89,47%	-14,76%
7	Groupama SA	4.736	53,07	4.103	86,63%	4.471	48,10	3.962	88,62%	-9,37%
8	Omniasig VIG SA	10.656	47,19	9.385	88,07%	7.035	43,20	6.394	90,89%	-8,45%
9	Uniqa Asigurări SA	3.928	44,97	3.515	89,49%	5.904	27,95	5.362	90,82%	-37,86%
	<b>TOTAL piață RCA</b>	<b>95.284</b>	<b>64,37</b>	<b>74.296</b>	<b>77,97%</b>	<b>98.553</b>	<b>60,07</b>	<b>77.590</b>	<b>78,73%</b>	<b>-6,69%</b>

Comparând situația la nivel de piață a duratei de soluționare a dosarelor de daună de către societățile de asigurare autorizate să practice asigurarea RCA, rezultă că **în semestrul I. 2016 durata medie de plată a fost de 60,07 zile/dosar, în scădere cu 6,69% față de semestrul II. 2015**, când s-a înregistrat o durată medie de soluționare de 64,37 zile/dosar.

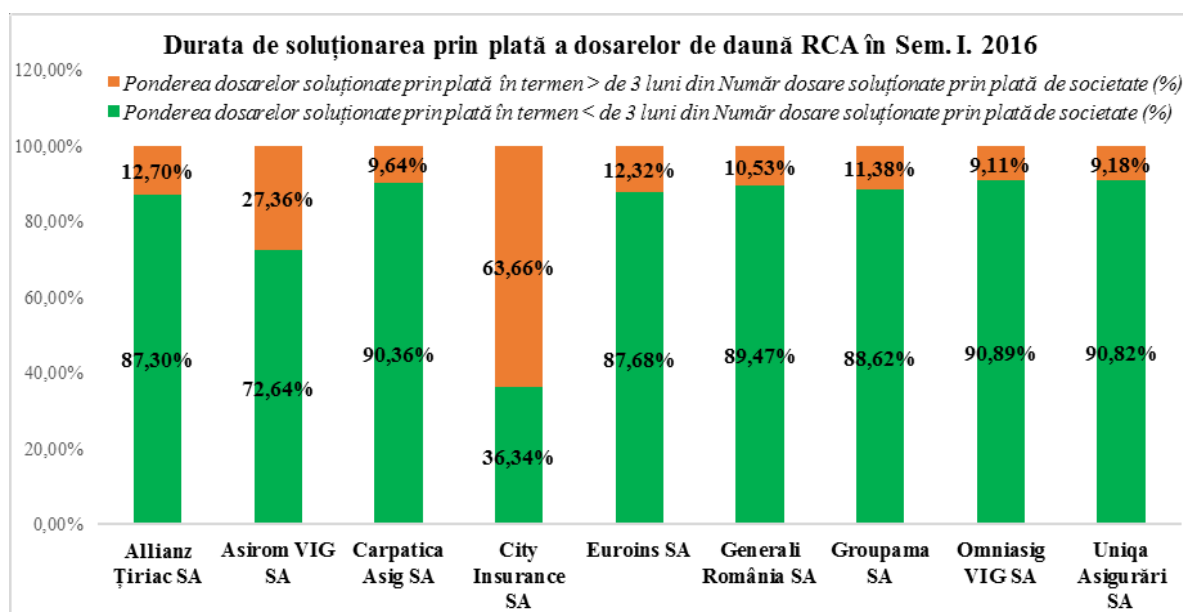
Procentul dosarelor soluționate în termenul legal a crescut de la 77,97% în semestrul II. 2015 la 78,73% în semestrul I. 2016:



Față de semestrul II. 2015, când a înregistrat o durată medie de soluționare a dosarelor plătite pentru pagube materiale de 98,46 zile/dosar, prin urmare peste termenul legal de 3 luni, în semestrul I. 2016 societatea City Insurance SA a înregistrat creștere a duratei medii de soluționare (zile/dosar) de 19,09%, ajungând la 117,25 zile/dosar.

Societatea Asirom VIG SA a înregistrat o creștere a duratei medii de soluționare de 8,21% în semestrul I. 2016 față de semestrul II. 2015, ajungând la 69,65 zile/dosar, acest termen fiind inclus în intervalul legal de soluționare.

Celelalte societăți de asigurare au înregistrat scăderi ale duratei medii de soluționare a dosarelor de daună RCA plătite în semestrul I. 2016 față de semestrul II. 2015, de la -5,06% (Allianz-Țiriac SA) până la -37,86% (Uniqa Asigurări SA).

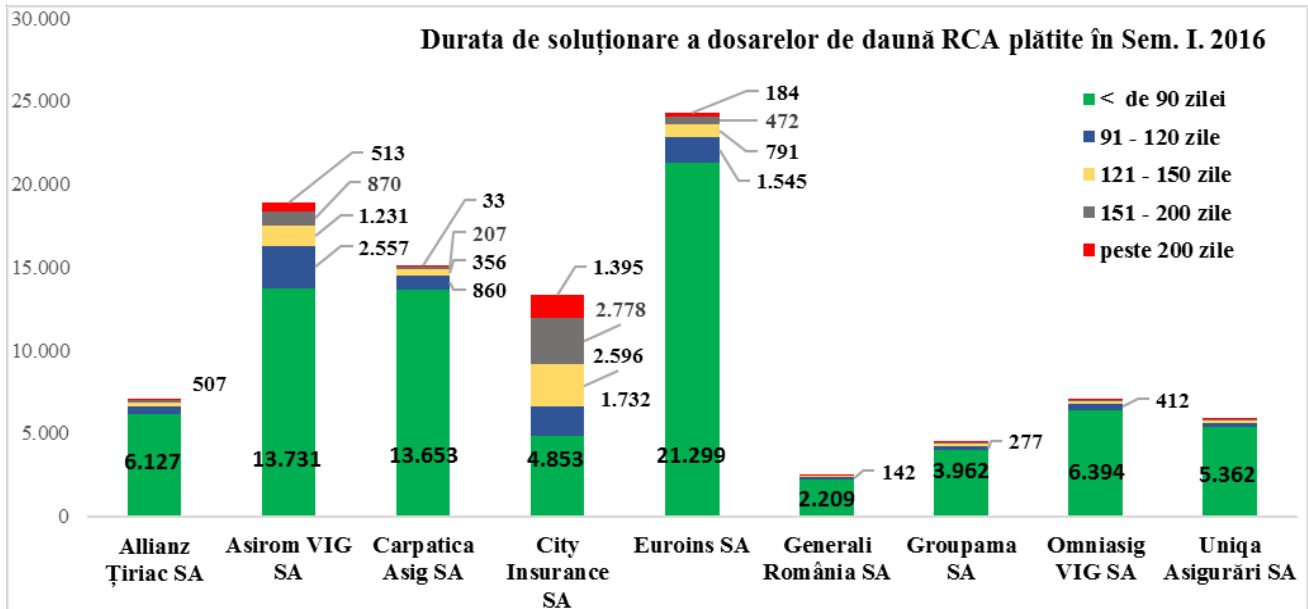


**În ceea ce privește durata de soluționare al dosarelor de daună, din analiza efectuată au rezultat următoarele:**

Nr. crt.	Societate	Număr dosare soluționate prin plată	Număr dosare de daună soluționate în termen de:									
			≤ de 90 zile	% din total societate	91 - 120 zile	% din total societate	121 - 150 zile	% din total societate	151 - 200 zile	% din total societate	peste 200 zile	% din total societate
1	Allianz Țiriac SA	7.018	6.127	87,30%	507	7,22%	212	3,02%	126	1,80%	46	0,66%
2	Asirom VIG SA	18.902	13.731	72,64%	2.557	13,53%	1.231	6,51%	870	4,60%	513	2,71%
3	Carpatica Asig SA	15.109	13.653	90,36%	860	5,69%	356	2,36%	207	1,37%	33	0,22%
4	City Insurance SA	13.354	4.853	36,34%	1.732	12,97%	2.596	19,44%	2.778	20,80%	1.395	10,45%
5	Euroins SA	24.291	21.299	87,68%	1.545	6,36%	791	3,26%	472	1,94%	184	0,76%
6	Generali România SA	2.469	2.209	89,47%	142	5,75%	67	2,71%	42	1,70%	9	0,36%
7	Groupama SA	4.471	3.962	88,62%	277	6,20%	119	2,66%	86	1,92%	27	0,60%
8	Omniasig VIG SA	7.035	6.394	90,89%	412	5,86%	133	1,89%	77	1,09%	19	0,27%
9	Uniqa Asigurări SA	5.904	5.362	90,82%	286	4,84%	134	2,27%	95	1,61%	27	0,46%
	TOTAL	98.553	77.590	78,73%	8.318	8,44%	5.639	5,72%	4.753	4,82%	2.253	2,29%

Analizând tabelul de mai sus, rezultă că, la nivel de piață RCA, societățile au soluționat dosarele de daună astfel:

- 78,73% dintre dosare au fost soluționate în termenul legal de 3 luni (≤ 90 zile);
- 8,44% dintre dosare au fost soluționate într-un termen cuprins între 91 și 120 de zile ;
- 5,72% dintre dosare au fost soluționate într-un termen cuprins între 121 și 150 de zile ;
- 4,82% dintre dosare au fost soluționate într-un termen cuprins între 151 și 200 de zile ;
- 2,29% dintre dosare au fost soluționate într-un termen de peste 200 de zile.



### 3. Concluzii:

- La nivel de piață, au fost avizate în baza polițelor de asigurare RCA un număr de **135.709 dosare de daună**, în creștere cu 16,40% față de înregistrările din semestrul II. 2015;
- **82,35% au fost finalizate prin plată** de către asiguratorii, 16,34% sunt dosare neachitate la data raportării (aflate în instanță/contestare sau sunt dosare incomplete), 1,60% din totalul dosarelor au fost respinse de la plată de către asiguratorii;

- **86,63%** din totalul dosarelor au fost deschise pentru pagube materiale, 2,61% din totalul dosarelor au fost deschise pentru vătămări corporale, 10,76% din totalul dosarelor au fost deschise pe acțiuni de regres;
- **patru societăți de asigurare au cumulativ 74,89%** din numărul total al dosarelor de daună RCA avizate în semestrul I. 2016, și anume: Euroins SA (23,58%), Carpatica Asig SA (20,02%), Asirom VIG SA (17,07%) și City Insurance SA (14,23%)
- **20,73%** din totalul dosarelor deschise au necesitat **investigații suplimentare** ;
- **70,74%** dosare au fost avizate de către **persoane fizice** și **29,26%** dosare au fost avizate de către **persoane juridice**;
- **durata medie de plată** a dosarelor de daună RCA avizate pentru pagube materiale în semestrul I. 2016 a fost de **25,38 zile/dosar** (fără datele pentru Carpatica Asig SA);
- **54,70%** din dosare au fost plătite în semestrul I. 2016 în termenul legal de 10 zile;
- **25,21%** dintre dosare au fost plătite service-urilor partenere, în baza contractelor de colaborare încheiate între părți;
- Omniasig VIG SA a înregistrat cea mai mică durată medie de plată a dosarelor de daună, respectiv 3,15 zile/dosar, cu un procent de 98,49% din dosare plătite în termenul legal;
- City Insurance SA și Asirom VIG SA au cele mai mari procente de dosare plătite peste termenul legal de 10 zile (84,27%, respectiv 71,07%);
- **durata medie de soluționare** a dosarelor de daună RCA avizate pentru pagube materiale în semestrul I. 2016 a fost de **60,07 zile/dosar**, în scădere cu 6,69% față de înregistrările din semestrul II. 2015;
- **78,73%** dintre dosare au fost soluționate în termen legal (mai mic sau egal cu 3 luni);
- Uniqa Asigurări SA a înregistrat cea mai mică durată de soluționare a dosarelor (27,95 zile/dosar);
- City Insurance SA a înregistrat cea mai mare durată a mediei de soluționare a dosarelor de daună (117,25 zile/dosar), un procent de 63,66% din dosarele plătite fiind instrumentate într-un termen mai mare de 3 luni.