

ANALIZĂ

privind perioadele de dezdăunare și soluționare a dosarelor de daună deschise la asigurători în Semestrul II 2015, în baza polițelor de asigurare obligatorie auto RCA

I. Sumar

În anul 2016, referitor la activitatea de asigurări, Direcția Protecția Consumatorilor din cadrul ASF a demarat un amplu proces de monitorizare a relației asigurat-asigurător, în scopul identificării eventualelor deficiențe sau practici incorecte ale asigurătorilor în activitatea de instrumentare a dosarelor de daună.

În acest sens s-a realizat o analiză a modului de soluționare a dosarelor de daună deschise la asigurători 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.

Au fost solicitate și analizate date referitoare la dosarele de daună avizate pe RCA și care au îndeplinit condițiile de acordare a despăgubirii potrivit informațiilor transmise de către societățile de asigurare autorizate pe RCA. La anumite entități se constată un procent scăzut de conformare cu prevederile legale, neconformarea afectând drepturile și interesele consumatorilor. Informațiile din analiză urmează a fi valorificate în acțiunile de control existente sau viitoare ale Sectorului Asigurări-Resigurări din cadrul ASF, urmând a se impune o raportare și supraveghere periodică a acestor date.

II. Expunere de motive

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, prin coroborare cu celelalte cerințe legale. 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.

În vederea analizării modului de soluționare a dosarelor de daună deschise la asigurători în baza polițelor de asigurare de răspundere civilă obligatorie (RCA), au fost solicitate celor nouă societăți de asigurare autorizate să practice asigurări obligatorii de răspundere civilă auto RCA, **situațiile dosarelor de daună deschise în semestrul II 2015 în baza polițelor RCA** și care îndeplinesc condițiile de acordare a despăgubirii.

II.1. Aspecte generale la nivel de piață de asigurări RCA

În perioada semestrului II 2015 au fost deschise la asiguratorii autorizați pentru a practica asigurarea obligatorie auto RCA un număr de **116.585 dosare de daună**, așa cum este prezentat în tabelul de mai jos:

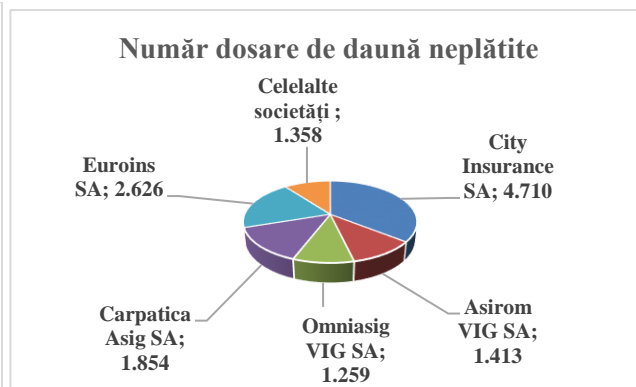
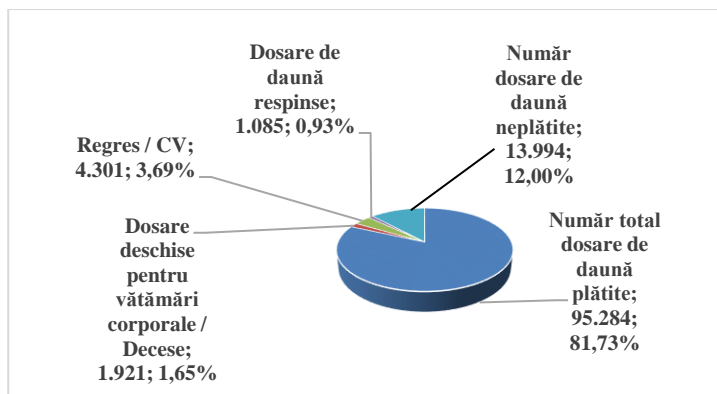
Nr. crt.	Societate	Număr total dosare de daună deschise în baza polițelor RCA în Sem. II 2015	% din TOTAL
1	Allianz Țiriac SA	8.728	7,49%
2	Asirom VG SA	12.620	10,82%
3	Carpatica Asig SA	20.857	17,89%
4	City Insurance SA	18.012	15,45%
5	Euroins SA	31.414	26,95%
6	Generali România SA	2.479	2,13%
7	Groupama SA	5.798	4,97%
8	Omniasig VIG SA	12.145	10,42%
9	Uniqa Asigurări SA	4.532	3,89%
	TOTAL	116.585	100,00%

Din datele transmise de către asiguratorii și analizate în cadrul acestui studiu, rezultă că, în semestrul II 2015 au fost deschise 116.585 dosare de daună pentru polițe de asigurare obligatorie auto RCA, din care: 81,73% reprezintă dosare plătite de către asiguratorii, 1,65% sunt dosare deschise pentru vătămări corporale / decese, 3,69% reprezintă dosare de regres, 12,00% sunt dosare neplătite (aflate în instanță / contestare sau sunt dosare incomplete), iar 0,93% sunt dosare respinse de la plată de către asiguratorii.

Nr. crt.	Societate	Număr total dosare de daună deschise în baza polițelor RCA în Sem. II 2015	Număr total dosare de daună plătite	Dosare deschise pentru vătămări corporale / Decese	Regres / CV	Număr dosare de daună neplătite		Dosare de daună respinse
						Dosare aflate în Instanța / Contestare	Dosare incomplete	
1	Allianz Țiriac SA	8.728	7.758	56	106	13	761	34
2	Asirom VIG SA	12.620	10.997	200	4	24	1.389	6
3	Carpatica Asig SA	20.857	17.887	605	250	34	1.820	261
4	City Insurance SA	18.012	12.996	0	0	0	4.710	306
5	Euroins SA	31.414	24.335	595	3.455	1	2.625	403
6	Generali România SA	2.479	1.991	46	154	3	285	0
7	Groupama SA	5.798	4.736	97	325	0	565	75
8	Omniasig VIG SA	12.145	10.656	230	0	7	1.252	0
9	Uniqa Asigurări SA	4.532	3.928	92	7	2	503	0
	TOTAL	116.585	95.284	1.921	4.301	84	13.910	1.085
	% din Total	100,00%	81,73%	1,65%	3,69%	0,07%	11,93%	0,93%

- **Cel mai mare număr de dosare de daună neachitate** la data raportării a fost constatat pentru societatea City, respectiv 4.710, care reprezintă 26,15% din totalul societății, dosare raportate ca fiind incomplete.

Această societate este urmată de Asirom VIG SA, cu un procent de 11,20% dosare neplătite, Generali România SA, cu un procent de 11,62% dosare neplătite, respectiv Omniasig VIG SA, cu un procent de 10,37% dosare neplătite din totalul fiecărei societăți.



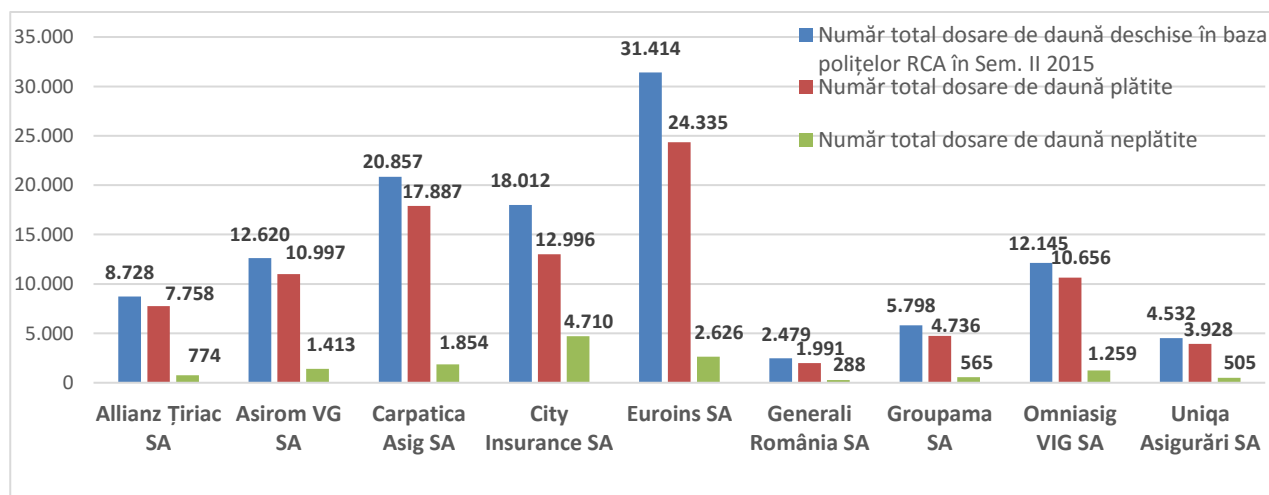
➤ **Cele mai multe dosare de daună au fost deschise la societatea Euroins SA, respectiv 31.414 dosare, care reprezintă 26,95% din total piață, procentul de plată al dosarelor de daună la această societate fiind de 77,47%.**

➤ **Cel mai mare procent de dosare plătite s-a constatat la societatea Allianz-Țiriac SA, respectiv 88,89% din totalul de 8.728 dosare deschise la societate, care reprezintă 7,49% din total piață.**

Analiza datelor din tabelul de mai jos relevă faptul că, exceptând societățile City Insurance și Euroins, procentul dosarelor plătite de celelalte societăți de asigurare depășește pragul de 80%, cele două înregistrând un procent de peste 72%.

Nr. crt.	Societate	Număr total dosare de daună deschise în baza polițelor RCA în Sem. II 2015	Ponderea dosarelor din TOTAL piață (%)	Număr total dosare de daună plătite	Ponderea dosarelor achitate din total societate (%)	Număr total dosare de daună neplătite	Ponderea dosarelor neplătite din total societate (%)
1	Allianz Țiriac SA	8.728	7,49%	7.758	88,89%	774	8,87%
2	Asiom VG SA	12.620	10,82%	10.997	87,14%	1.413	11,20%
3	Carpatica Asig SA	20.857	17,89%	17.887	85,76%	1.854	8,89%
4	City Insurance SA	18.012	15,45%	12.996	72,15%	4.710	26,15%
5	Euroins SA	31.414	26,95%	24.335	77,47%	2.626	8,36%
6	Generali România SA	2.479	2,13%	1.991	80,31%	288	11,62%
7	Groupama SA	5.798	4,97%	4.736	81,68%	565	9,74%
8	Omniasig VIG SA	12.145	10,42%	10.656	87,74%	1.259	10,37%
9	Uniqa Asigurări SA	4.532	3,89%	3.928	86,67%	505	11,14%
	TOTAL	116.585	100,00%	95.284	81,73%	13.994	12,00%

Situația dosarelor avizate și a celor achitate de către societăți este prezentată în graficul de mai jos:



- Din totalul dosarelor deschise la nivelul pieței RCA, în 3,73% din cazuri au fost întreprinse investigații suplimentare.

Nr. crt.	Societate	Număr total dosare de daună deschise în baza polițelor RCA în Sem. II 2015	Nr. dosare investigații	% Dosare ptr. care au fost efectuate investigații din Numar total dosare pe Societate
1	Allianz Țiriac SA	8.728	65	0,74%
2	Asirom VIG SA	12.620	84	0,67%
3	Carpatia Asig SA	20.857	1.556	7,46%
4	City Insurance SA	18.012	649	3,60%
5	Euroins SA	31.414	1.404	4,47%
6	Generali România SA	2.479	145	5,85%
7	Groupama SA	5.798	88	1,52%
8	Omniasig VIG SA	12.145	258	2,12%
9	Uniqa Asigurări SA	4.532	94	2,07%
	TOTAL	116.585	4.343	3,73%

Ponderea cea mai mare a dosarelor în care au fost efectuate investigații o deține Carpatia Asig SA, cu 7,46%, urmată de Generali România SA, cu 5,85% și Euroins SA, cu 4,47%, restul societăților înregistrând o pondere sub 4%.

II. 2. Analiza dosarele de daună avizate pe RCA care au îndeplinit condițiile de acordare a despăgubirii în ceea ce privește modul de respectare de către societățile de asigurare a termenului legal de plată și a celui de soluționare stabilite prin Normele RCA

Din această analiză, pot fi evidențiați doi indicatori care reliefează perioada de timp în care asigurătorii achită despăgubirile către persoanele prejudiciate, respectiv soluționează dosarele:

- 1. 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);
- 2. 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).

II.2.1. Durata medie de plată a dosarelor de daună – potrivit prevederilor normelor RCA

La nivelul pieței RCA, din analiza datelor primite, rezultă următoarele:

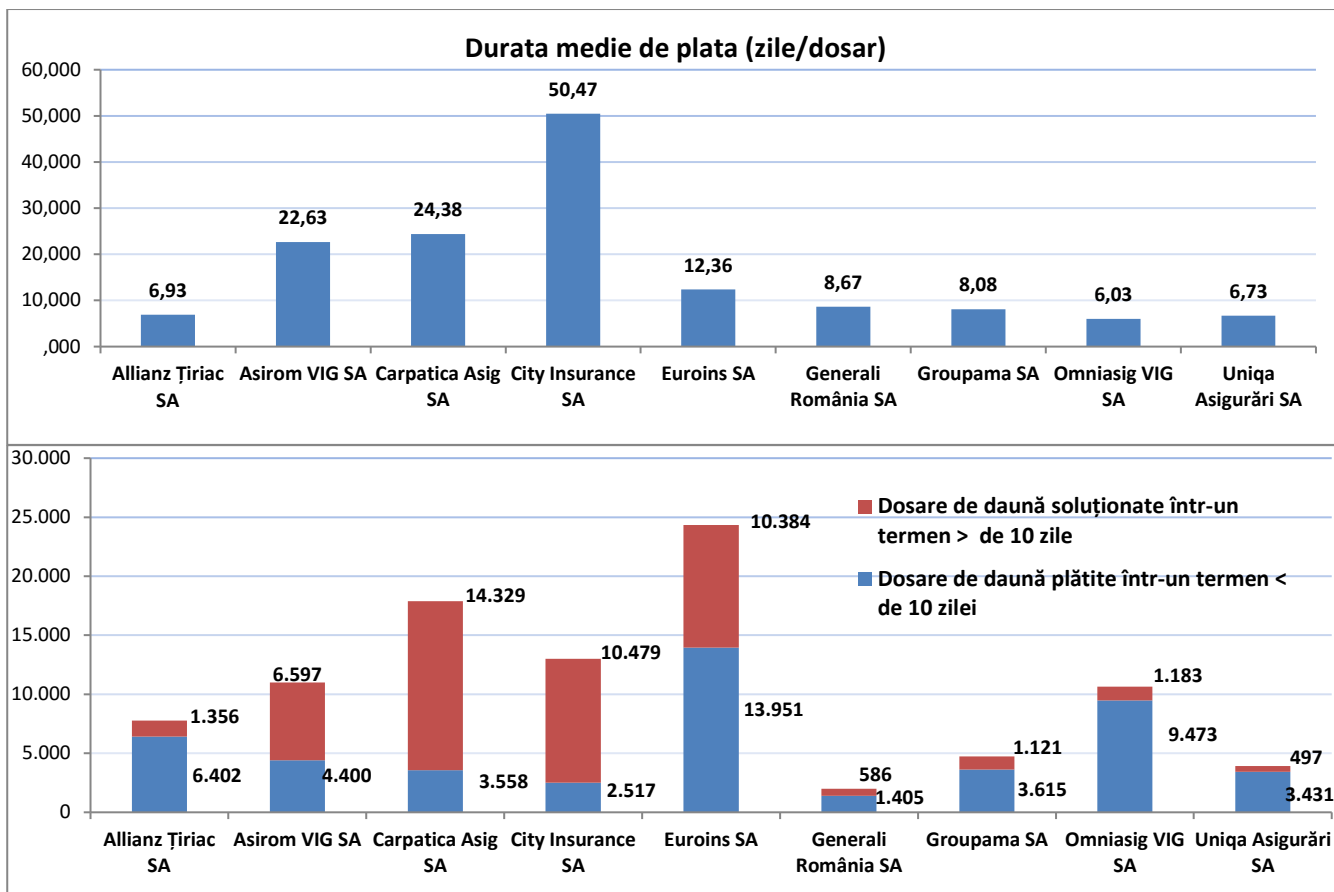
- **durata medie de plată a dosarelor de daună este de 19,33 zile / dosar.**
- **pentru 51,16% din total dosare achitate, plata a fost efectuată în termenul legal de 10 zile prevăzut în normă.**

Nr. crt.	Societate	Număr dosare soluționate prin plată	Durata medie de plată (zile/dosar)	Dosare de daună plătite într-un termen ≤ de 10 zile	% Dosare soluționate în termen ≤ de 10 zile din Număr dosare soluționate	Dosare de daună soluționate într-un termen > de 10 zile	% Dosare soluționate în termen > de 10 zile din Număr dosare soluționate	Numărul maxim de zile de depășire a termenului legal de plată 10 zile
1	Allianz Țiriac SA	7.758	6,93	6.402	82,52%	1.356	17,48%	160
2	Asirom VIG SA	10.997	22,63	4.400	40,01%	6.597	59,99%	407
3	Carpatica Asig SA	17.887	24,38	3.558	19,89%	14.329	80,11%	263
4	City Insurance SA	12.996	50,47	2.517	19,37%	10.479	80,63%	289
5	Euroins SA	24.335	12,36	13.951	57,33%	10.384	42,67%	373
6	Generali România SA	1.991	8,67	1.405	70,57%	586	29,43%	94
7	Groupama SA	4.736	8,08	3.615	76,33%	1.121	23,67%	195
8	Omniasig VIG SA	10.656	6,03	9.473	88,90%	1.183	11,10%	173
9	Uniqa Asigurări SA	3.928	6,73	3.431	87,35%	497	12,65%	87
	TOTAL	95.284	19,33*	48.752	51,16%	46.532	48,84%	

* 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.

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

- **Societățile a căror durată medie de plată depășește termenul de 10 zile sunt: City Insurance - 50,47 zile/ pe dosar, Carpatica Asig - 24,38 zile/ pe dosar și Asirom VIG SA – 22,63 zile / dosar;**
- **Referitor la situația dosarelor de daună din sem. II. 2015 transmise de către Asirom VIG SA -** Urmare verificării datelor retransmise de Asirom VIG SA s-a constatat că, pentru un număr de 658 dosare Asirom VG SA nu au fost transmise informații privind: ”Data ultimului document”, ”Data ofertei de despăgubire/notificării de acceptare parțială a despăgubirii” și ”Data cererii de despăgubire”, neputând stabili termenul de plată pentru dosarele respective. Pentru societatea Asirom VIG SA, indicatorul ”durata medie de plată a dosarelor de daună” a fost calculat considerând ”Data ultimului document” ca fiind ”Data avizării”, deci indicatorul având o marjă de eroare de aprox. 5%.
- **Cea mai mică durată medie de plată** a dosarelor de daună a fost înregistrată de societatea Omniasig VIG SA, respectiv 6,03 zile/dosar, un procent de 88,90% din dosarele de daună RCA fiind achitate în termenul mai mic sau egal de 10 zile.
- **Cea mai mare durată a mediei de plată** pentru dosarele RCA a fost constatată la societatea City Insurance SA, respectiv 50,47%, această societate având și cel mai mare procent al dosarelor de daună achitate într-un termen mai mare de 10 zile, respectiv 80,63%;
(Notă: în situația transmisă de City Insurance SA, pentru un număr de 640 dosare nu a fost menționată ”data ultimului document”, necesară în calculul termenului de plată, astfel încât s-a considerat că ”data ultimului document” este egală cu ”data cererii de despăgubire”);
- **Cel mai mare procent de dosare plătite în termenul legal de 10 zile** a fost înregistrat la Omniasig VIG SA (88,90% din dosarele plătite);
- **Cele mai mari procente de dosare întârziate la plată (plătite peste termenul legal de 10 zile), au fost înregistrate la City Insurance (80,63% din dosarele plătite)** fiind urmată de Carpatica Asig SA (80,11% din dosarele plătite) și Asirom VIG SA (59,99% din dosarele plătite). Pentru restul societăților procentul dosarelor achitate cu întârziere este sub 43%
- **Depășirile de termen înregistrate sunt cuprinse între 87 și 407 zile**



Temenele de plată a dosarelor de daună sunt prezentate în tabelul de mai jos:

Nr. crt.	Societate	Număr dosare soluționate prin plată	Durata medie de plata (zile/dosar)	Numărul dosarelor de daună achitate în termen de:				Numărul maxim de zile de depășire a termenului legal de plată 10 zile
				≤ de 10 zile	11 - 50 zile	51 - 100 zile	peste 100 zile	
1	Allianz Ţiriac SA	7.758	6,93	6.402	1.279	55	22	160
2	Asirom VIG SA	10.997	22,63	4.400	5.542	735	320	407
3	Carpatica Asig SA	17.887	24,38	3.558	12.695	1.133	501	263
4	City Insurance SA	12.996	50,47	2.517	5.115	3.736	1.628	289
5	Euroins SA	24.335	12,36	13.951	10.182	150	52	373
6	Generali România SA	1.991	8,67	1.405	578	8	0	94
7	Groupama SA	4.736	8,08	3.615	1.087	28	6	195
8	Omniasig VIG SA	10.656	6,03	9.473	1.057	105	21	173
9	Uniqa Asigurări SA	3.928	6,73	3.431	460	37	0	87
	TOTAL	95.284	19,33*	48.752	37.995	5.987	2.550	

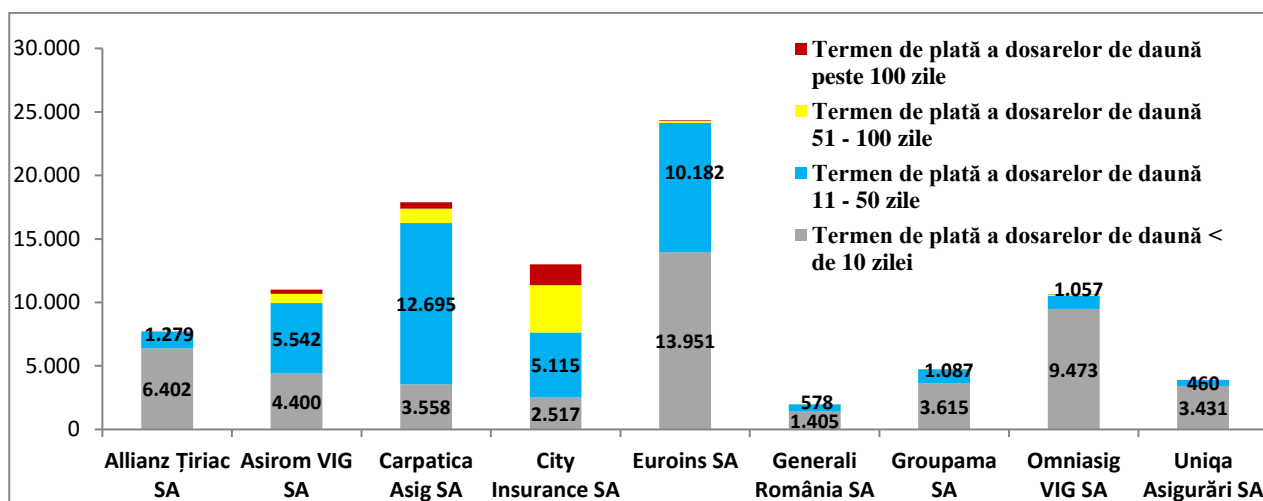
Nr. crt.	Societate	Număr total dosare plătite	Numărul dosarelor de daună achitate în termen de:							
			≤ de 10 zile	% din total societate	11 - 50 zile	% din total societate	51 - 100 zile	% din total societate	peste 100 zile	% din total societate
1	Allianz Ţiriac SA	7.758	6.402	82,52%	1.279	16,49%	55	0,71%	22	0,28%
2	Asirom VIG SA	10.997	4.400	40,01%	5.542	50,40%	735	6,68%	320	2,91%
3	Carpatica Asig SA	17.887	3.558	19,89%	12.695	70,97%	1.133	6,33%	501	2,80%
4	City Insurance SA	12.996	2.517	19,37%	5.115	39,36%	3.736	28,75%	1.628	12,53%
5	Euroins SA	24.335	13.951	57,33%	10.182	41,84%	150	0,62%	52	0,21%
6	Generali România SA	1.991	1.405	70,57%	578	29,03%	8	0,40%	0	0,00%
7	Groupama SA	4.736	3.615	76,33%	1.087	22,95%	28	0,59%	6	0,13%
8	Omniasig VIG SA	10.656	9.473	88,90%	1.057	9,92%	105	0,99%	21	0,20%
9	Uniqa Asigurări SA	3.928	3.431	87,35%	460	11,71%	37	0,94%	0	0,00%
	TOTAL	95.284	48.752	51,16%	37.995	39,88%	5.987	6,28%	2.550	2,68%

Analizând datele din tabelul de mai sus, rezultă că, la nivel de piață, situația plăților dosarelor de daună efectuate de societăți este următoarea:

- **51,16% dintre dosar au fost plătite în termenul legal** (mai mic sau egal cu 10 zile) ;
- 39,88 dintre dosare au fost plătite într-un termen cuprins între 11 și 50 de zile ;
- 6,28% dintre dosare au fost plătite într-un termen cuprins între 51 și 100 de zile ;
- 2,68% dintre dosare au fost plătite într-un termen de peste 100 de zile

La nivelul societăților de asigurare luate în analiză, s-au constatat următoarele:

- Plăți efectuate în termenul legal (mai mic sau egal cu 10 zile) :
 - cel mai mic procent îl are societatea City Insurance SA (19,37%),
 - cel mai mare procent de plăți efectuate în acest interval îl are Omniasig VIG SA (88,90%)
- Plăți efectuate într-un termen cuprins între 11 și 50 de zile :
 - cel mai mic procent îl are societatea Omniasig VIG SA (9,92%),
 - cel mai mare procent de plăți efectuate în acest interval îl are Carpatica Asig SA (70,97%)
- Plăți efectuate într-un termen cuprins între 51 și 100 de zile :
 - cel mai mic procent îl are societatea Generali România SA (0,40%),
 - cel mai mare procent de plăți efectuate în acest interval îl are City Insurance SA (28,75%)
- Plăți efectuate peste 100 de zile :
 - societățile Generali România SA și Uniqa SA nu au efectuat plăți peste 100 de zile de la data depunerii ultimului document,
 - cel mai mare procent de plăți efectuate în acest interval îl are City Insurance SA (12,52%), respectiv 1.628 dosare de daună.



II.2.2. 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.

La nivelul pieței RCA, din analiza datelor primite, rezultă:

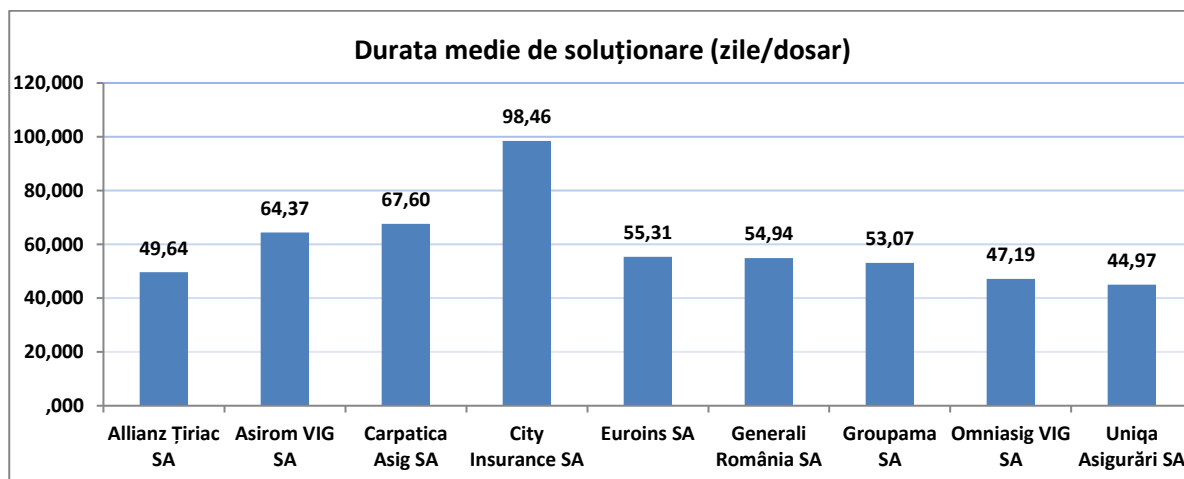
- **durata medie de soluționare a dosarelor de daună este de 62,64 zile / dosar;**
- **77,97% dintre dosarele de daună RCA plătite au fost soluționate într-un termen mai mic sau egal cu 3 luni, conform normelor legale.**

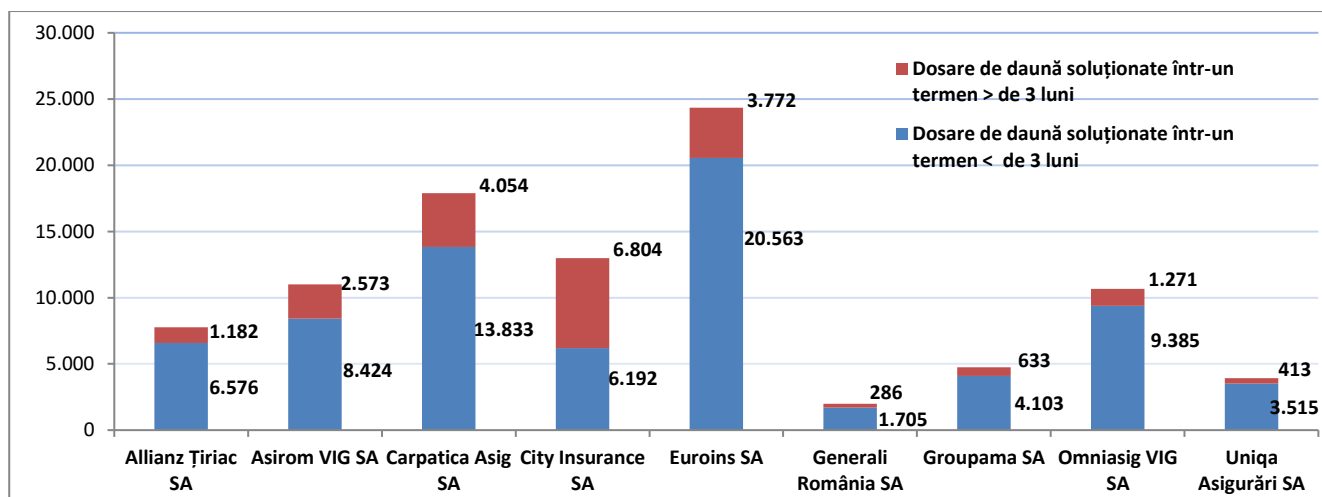
Nr. crt.	Societate	Număr dosare soluționate prin plată	Durata medie de soluționare (zile/dosar)	Dosare de daună soluționate într-un termen < de 3 luni	% Dosare soluționate în termen < de 3 luni din Număr dosare soluționate de Societate	Dosare de daună soluționate într-un termen > de 3 luni	% Dosare soluționate în termen > de 3 luni din Număr dosare soluționate de Societate	Numărul maxim de zile de depășire a termenului legal de soluționare a dosarelor de daună de 90 zile
1	Allianz Țiriac SA	7.758	49,64	6.576	84,76%	1.182	15,24%	258
2	Asirom VIG SA	10.997	64,37	8.424	76,60%	2.573	23,40%	318
3	Carpatica Asig SA	17.887	67,60	13.833	77,34%	4.054	22,66%	219
4	City Insurance SA	12.996	98,46	6.192	47,65%	6.804	52,35%	234
5	Euroins SA	24.335	55,31	20.563	84,50%	3.772	15,50%	209
6	Generali România SA	1.991	54,94	1.705	85,64%	286	14,36%	200
7	Groupama SA	4.736	53,07	4.103	86,63%	633	13,37%	214
8	Omniasig VIG SA	10.656	47,19	9.385	88,07%	1.271	11,93%	177
9	Uniqa Asigurări SA	3.928	44,97	3.515	89,49%	413	10,51%	195
	TOTAL	95.284	62,64**	74.296	77,97%	20.988	22,03%	

** 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:

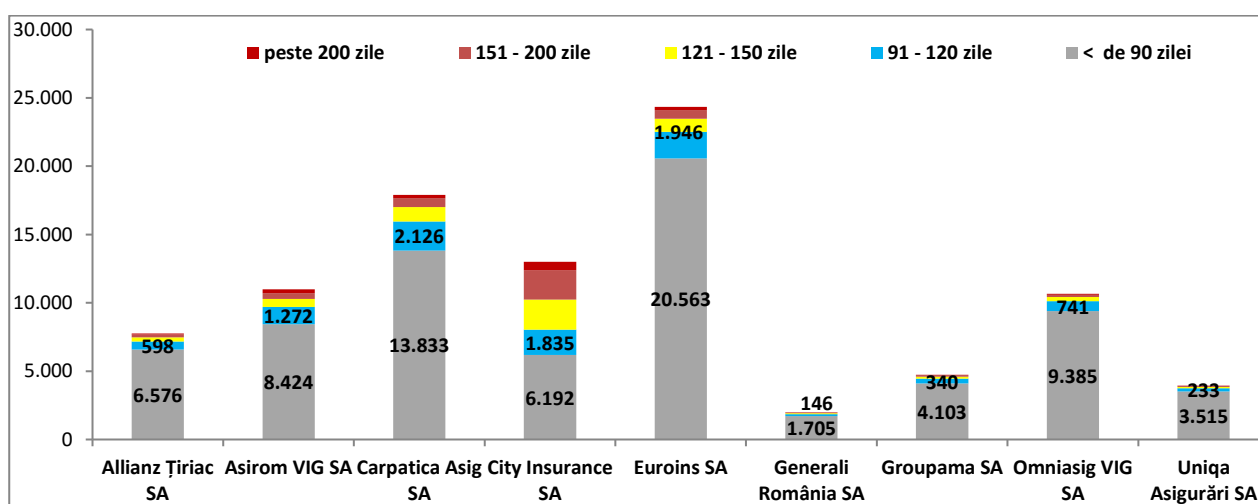
- **Singura societate a cărei durată medie de soluționare depășește termenul de 3 luni (90 de zile) este City Insurance SA - 98,46 zile/dosar.** Pentru celelalte societăți durata medie de soluționare se încadrează în termenul legal de 3 luni, înregistrând valori cuprinse între 44,97 și 67,60 zile/dosar;
- **Cea mai mică durată medie de soluționare** a dosarelor de daună a fost înregistrată la societatea Uniqa Asigurări SA, respectiv de 44,97 zile/dosar, un procent de 89,49% din dosarele de daună RCA fiind instrumentate și achitate într-un termen mai mic de 3 luni;
- **Cea mai mare durată medie de soluționare a dosarelor de daună** a fost constatată la societatea City Insurance SA, respectiv 98,46 zile/dosar. Un procent de doar 47,65% 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 de daună RCA soluționate într-un termen mai mare de 3 luni - 52,35% din totalul dosarelor plătite de societate;
- Depășirile de termen înregistrate sunt cuprinse între 177 și 318 zile





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

Nr. crt.	Societate	Număr dosare soluționate prin plată	Durata medie de soluționare (zile/dosar)	Număr dosare de daună soluționate în termen de:					Numărul maxim de zile de depășire a termenului legal de soluționare a dosarelor de daună de 90 zile
				≤ de 90 zile	91 - 120 zile	121 - 150 zile	151 - 200 zile	peste 200 zile	
1	Allianz Ţiriac SA	7.758	49,64	6.576	598	305	207	72	258
2	Asirom VIG SA	10.997	64,37	8.424	1272	584	421	296	318
3	Carpatica Asig SA	17.887	67,60	13.833	2.126	1.044	660	224	219
4	City Insurance SA	12.996	98,46	6.192	1.835	2.201	2.158	610	234
5	Euroins SA	24.335	55,31	20.563	1.946	970	631	225	209
6	Generali România SA	1.991	54,94	1.705	146	78	44	18	200
7	Groupama SA	4.736	53,07	4.103	340	154	107	32	214
8	Omniasig VIG SA	10.656	47,19	9.385	741	294	180	56	177
9	Uniqa Asigurări SA	3.928	44,97	3.515	233	91	69	20	195
	TOTAL	95.284	62,64**	74.296	9.237	5.721	4.477	1553	



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 Tiriac SA	7.758	6.576	84,76%	598	7,71%	305	3,93%	207	2,67%	72	0,93%
2	Asirom VIG SA	10.997	8.424	76,60%	1.272	11,57%	584	5,31%	421	3,83%	296	2,69%
3	Carpatica Asig SA	17.887	13.833	77,34%	2.126	11,89%	1.044	5,84%	660	3,69%	224	1,25%
4	City Insurance SA	12.996	6.192	47,65%	1.835	14,12%	2.201	16,94%	2.158	16,61%	610	4,69%
5	Euroins SA	24.335	20.563	84,50%	1.946	8,00%	970	3,99%	631	2,59%	225	0,92%
6	Generali România	1.991	1.705	85,64%	146	7,33%	78	3,92%	44	2,21%	18	0,90%
7	Groupama SA	4.736	4.103	86,63%	340	7,18%	154	3,25%	107	2,26%	32	0,68%
8	Omniasig VIG SA	10.656	9.385	88,07%	741	6,95%	294	2,76%	180	1,69%	56	0,53%
9	Uniqa Asigurări	3.928	3.515	89,49%	233	5,93%	91	2,32%	69	1,76%	20	0,51%
	TOTAL	95.284	74.296	77,97%	9.237	9,69%	5.721	6,00%	4.477	4,70%	1553	1,63%

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

- **77,97% dintre dosare au fost soluționate în termenul legal de 3 luni (=90 zile);**
- 9,69% dintre dosare au fost soluționate într-un termen cuprins între 91 și 120 de zile ;
- 6,00% dintre dosare au fost soluționate într-un termen cuprins între 121 și 150 de zile ;
- 4,70% dintre dosare au fost soluționate într-un termen cuprins între 151 și 200 de zile ;
- 1,63% dintre dosare au fost soluționate într-un termen de peste 200 de zile.

La nivelul societăților de asigurare, s-au constatat următoarele:

- **Dosare de daună soluționate în termenul legal** (mai mic sau egal cu 3 luni = 90 zile) :
 - **cel mai mic procent** îl are societatea City Insurance SA (47,65%),
 - **cel mai mare procent** de plăți efectuate în acest interval îl are Uniqa Asigurări SA (89,49%)
- Dosare de daună soluționate într-un termen cuprins între 91 și 120 de zile :
 - cel mai mic procent îl are societatea Uniqa Asigurări SA (5,93%),
 - cel mai mare procent de plăți efectuate în acest interval îl are City Insurance SA (14,12%)
- Dosare de daună soluționate într-un termen cuprins între 121 și 150 de zile :
 - cel mai mic procent îl are societatea Uniqa Asigurări SA (2,32%),
 - cel mai mare procent de plăți efectuate în acest interval îl are City Insurance SA (16,94%)
- Dosare de daună soluționate într-un termen cuprins între 151 și 200 de zile :
 - cel mai mic procent îl are societatea Omniasig VIG SA (1,69%),
 - cel mai mare procent de plăți efectuate în acest interval îl are City Insurance SA (16,61%)
- Dosare de daună soluționate peste 200 de zile :
 - cel mai mic procent îl are societatea Uniqa Asigurări SA (0,51%),
 - cel mai mare procent de plăți efectuate în acest interval îl are City Insurance SA (4,69%)

III. Concluzii

1. La nivel de piață, au fost avizate în semestrul II al anului 2015, în baza polițelor de asigurare RCA, un număr de **116.585 dosare de daună**
2. Din analiza efectuată rezultă următoarele:
 - **81,73% au fost finalizate prin plată** de către asigurători- obiect al prezentei analize;
 - **12,00% sunt dosare neachitate** (aflate în instanță / contestare sau sunt dosare incomplete);
 - 0,93% din totalul dosarelor au fost respinse de la plată de către asigurători;
 - 1,65% din totalul dosarelor au fost pentru vătămări corporale;
 - 3,69% din totalul dosarelor au fost deschise pe acțiuni de regres.
3. Au fost întreprinse **investigații suplimentare în 3,73% din totalul dosarelor deschise;**
4. **Durata medie de plată a dosarelor de daună, la nivel de piață, este de 19,33 zile /dosar;**
5. **Un procent de 51,16% din dosare au fost achitate în termenul legal de 10 zile;**
6. **Durata medie cea mai mică de plată** a dosarelor de daună, a fost de 6,03 zile/dosar, cu un procent de 88,90% din dosare plătite;
7. **Cel mai mare procent de dosare plătite peste termenul legal de 10 zile este de 80,63%;**
8. **Durata medie de soluționare a dosarelor, la nivel de piață, este de 62,64 zile / dosar;**
9. **Un procent de 77,97% dintre dosare au fost soluționate într-un termen mai mic sau egal cu 3 luni;**
10. **Cea mai mică durată de soluționare** a dosarelor este de 44,97 zile/dosar, un procent de 89,49% din dosarele plătite fiind instrumentate într-un termen mai mic sau egal cu 3 luni;
11. **Ca mai mare durată a mediei de soluționare a dosarelor de daună** este de 98,46 zile/dosar), cu un procent de 52,35% din dosarele plătite fiind instrumentate într-un termen mai mare de 3 luni.