



REPUBLICA MOLDOVA
COMISIA NAȚIONALĂ a PIEȚEI FINANCIARE

HOTĂRÂRE

18 mai 2026

Nr. 24/2

*Cu privire la rezultatele controlului tematic,
efectuat în cadrul societăților de asigurare*

1. În corespundere cu Planul activităților de control al Comisiei Naționale a Pieței Financiare pentru anul 2025 (anexă la Hotărârea CNPF nr. 13/1/2025), în perioada 16.12.2025 – 19.05.2026, în cadrul SA „ACORD GRUP” SA, CA „ASTERRA GRUP” SA, CA „DONARIS VIENNA INSURANCE GROUP” SA,, CA „GENERAL ASIGURĂRI” SA, ÎM CA „GRAWE CARAT ASIGURĂRI” SA, Compania „INTACT ASIGURĂRI GENERALE” SA, „MOLDASIG” SA, SAR „MOLDCARGO” SA și ÎM CIA „TRANSELIT” SA (asigurători/participanți) a fost realizat controlul tematic, dispus prin Hotărârea Comisiei Naționale a Pieței Financiare (CNPF/autoritate) nr. 60/3/2025 *cu privire la efectuarea controlului tematic în cadrul societăților de asigurare* (Hotărârea nr. 60/3/2025).

2. Controlul a vizat verificarea modului de instrumentare a dosarelor de daune, aferente asigurării obligatorii de răspundere civilă auto pentru pagubele produse de vehicule (asigurare RCA) internă de către societățile de asigurare, în perioada de activitate 01.01.2025 – 30.09.2025, în parte ce ține de: respectarea termenelor stabilite la art. 20 alin. (1) lit. d) – f) și alin. (2), art. 22 alin. (8) și art. 29 alin. (1) și alin. (2) din Legea nr. 106/2022 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto pentru pagube produse de vehicule (Legea nr. 106/2022), în raport cu toate dosarele de daune, precum și îndeplinirea obligațiilor legale, prevăzute la art. 20 și art. 26 din Legea nr. 106/2022, și respectarea art. 13 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, în cazul dosarelor de daune, aferente accidentelor soldate cu vătămări corporale și/sau deces (control tematic).

3. Potrivit art. 70 alin. (1) din Codul administrativ, Hotărârea CNPF nr. 60/3/2025 a fost remisă:

3.1. SA „ACORD GRUP” SA prin scrisoarea CNPF nr. 04-5/4910 din 18.12.2025;

3.2. CA „ASTERRA GRUP” SA prin scrisoarea CNPF nr. 04-5/4911 din 18.12.2025;

3.3. CA „DONARIS VIENNA INSURANCE GROUP” SA prin scrisoarea CNPF nr. 04-5/4912 din 18.12.2025;

3.4. CA „GENERAL ASIGURĂRI” SA prin scrisoarea CNPF nr. 04-5/4913 din 18.12.2025;

3.5. ÎM CA „GRAWE CARAT ASIGURĂRI” SA prin scrisoarea CNPF nr. 04-5/4914 din 18.12.2025;

3.6. Companiei „INTACT ASIGURĂRI GENERALE” SA prin scrisoarea CNPF nr. 04-5/4915 din 18.12.2025;

3.7. „MOLDASIG” SA prin scrisoarea CNPF nr. 04-5/4916 din 18.12.2025;

3.8. SAR „MOLDCARGO” SA prin scrisoarea CNPF nr. 04-5/4917 din 18.12.2025;

3.9. ÎM CIA „TRANSELIT” SA prin scrisoarea CNPF nr. 04-5/4918 din 18.12.2025.

Totodată, conform pct. 26 sbp. 4) din Regulamentul cu privire la procedura administrativă de control (aprobat prin Hotărârea CNPF nr. 60/10/2023), participanților i-au fost comunicate drepturile și obligațiile de care aceștia dispun în condițiile Regulamentului.

4. Controlul a fost realizat de echipa de control de la sediul CNPF. Prin scrisorile remise în data de 22.12.2025, echipa de control a solicitat prezentarea, de către asigurători, a următoarelor informații:

- copia raportului privind asigurarea de răspundere civilă auto internă pentru perioada 01.01.2025 – 30.09.2025 (conform anexei nr. 1 la Hotărârea CNPF nr. 57/14/2018 *cu privire la aprobarea rapoartelor specializate ale asigurătorilor (reasigurătorilor) aferente asigurărilor obligatorii de răspundere civilă auto internă și externă*) (Hotărârea CNPF nr. 57/14/2018); informația cuprinsă în Raportul privind activitatea de bază a asigurătorului, compartimentul „Asigurări de răspundere civilă auto, din care RCA internă” pentru perioada 01.01.2025 – 30.09.2025 (conform anexei nr. 1 la Hotărârea CNPF nr. 26/15/2011 *cu privire la aprobarea formei și conținutului rapoartelor specializate ale asigurătorilor (reasigurătorilor)* (Hotărârea CNPF nr. 26/15/2011));

- informația despre dosarele de daune aferente asigurării obligatorii RCA internă, deschise în perioada de activitate 01.01.2025 – 30.09.2025 (conform anexei);

- copia dosarelor de daune (integral), aferente accidentelor soldate cu vătămări corporale și/sau deces, instrumentate și achitate în perioada de activitate 01.01.2025 – 30.09.2025, termenul limită pentru prezentarea acestora fiind 26.01.2026.

Astfel, în data de 23.01.2026 CA „DONARIS VIENNA INSURANCE GROUP” SA, a transmis, în format electronic, copia Raportului privind asigurarea de răspundere civilă auto internă pentru perioada 01.01.2025–30.09.2025, întocmit conform anexei nr. 1 la Hotărârea CNPF nr. 57/14/2018, precum și informațiile din Raportul privind activitatea de bază a asigurătorului, compartimentul „Asigurări de răspundere civilă auto, din care RCA internă”, pentru aceeași perioadă, conform anexei nr. 1 la Hotărârea CNPF nr. 26/15/2011. Totodată, au fost prezentate informațiile privind dosarele de daună aferente asigurării obligatorii RCA internă, deschise în perioada de activitate 01.01.2025 – 30.09.2025, precum și copiile dosarelor de daună aferente accidentelor soldate cu vătămări corporale și/sau deces, instrumentate și achitate în perioada menționată. Ulterior, în data de 26.01.2026, ÎM CA „GRAWE CARAT ASIGURĂRI” SA, SAR „MOLDCARGO” SA și Compania „INTACT ASIGURĂRI GENERALE” SA au transmis, de asemenea, în format electronic, informațiile solicitate.

Concomitent, prin scrisoarea nr. 236 din 26.01.2026, Compania „INTACT ASIGURĂRI GENERALE” SA a solicitat prelungirea termenului pentru completarea și prezentarea informațiilor privind dosarele de daună aferente

asigurării obligatorii RCA internă, până la data de 28.02.2026.

Totodată, în termenul stabilit pentru prezentarea informațiilor, prin scrisorile parvenite în perioada 20.01.2026 – 23.01.2026, unele societăți de asigurare, de asemenea, au solicitat prelungirea termenului de prezentare a informațiilor, după cum urmează: CA „GENERAL ASIGURĂRI” SA (prin scrisoarea nr. 112-2026 din data de 20.01.2026), „MOLDASIG” SA (prin scrisoarea nr. 427 din data de 21.01.2026), SA „ACORD GRUP” SA (prin scrisoarea nr. 111/2026 din data de 22.01.2026) și CA „ASTERRA GRUP” SA (prin scrisoarea nr. 257-04/26 din data de 23.01.2026) și ÎM CIA „TRANSELIT” SA (prin scrisoarea nr. 0110/2026 din data de 22.01.2026).

Menționăm că, solicitările de prelungire a termenului au fost examinate de echipa de control, iar în urma analizării motivelor invocate și ținând cont de termenii stabiliți în Planul de control, s-a decis acceptarea prelungirii termenului de prezentare a informațiilor, până la data de 02.02.2026, fapt comunicat societăților de asigurare prin scrisorile remise.

Prin urmare, CA „ASTERRA GRUP” SA, „MOLDASIG” SA, CA „GENERAL ASIGURĂRI” SA, ÎM CIA „TRANSELIT” SA, SA „ACORD GRUP” SA și Compania „INTACT ASIGURĂRI GENERALE” SA au transmis informațiile solicitate în format electronic, fiind, totodată, prezentate în format fizic, la sediul CNPF, dosarele de daună aferente accidentelor soldate cu vătămări corporale și/sau deces de către CA „ASTERRA GRUP” SA și CA „GENERAL ASIGURĂRI” SA.

5. Astfel, în vederea fundamentării constatărilor și evaluării detaliate a modului de instrumentare a dosarelor de daune, echipa de control a procedat la stabilirea unui eșantion de dosare. Acesta a fost constituit prin selectarea a câte un dosar de daune deschis/înregistrat în prima zi lucrătoare a fiecărei luni din perioada supusă controlului, în vederea asigurării unei distribuții uniforme pe întreaga perioadă analizată.

Ulterior, în baza analizei preliminare a materialelor prezentate și a datelor disponibile, au fost selectate suplimentar dosare de daune aferente, în funcție de anumite criterii de risc, inclusiv: depășirea termenului de instrumentare și regularizare a dosarelor, depășirea termenului de achitare a despăgubirii de asigurare, precum și alte neconformități identificate.

Eșantionul final a inclus atât dosare selectate aleatoriu, cât și dosare selectate în baza unor indicatori de risc, în scopul evaluării modului de respectare a prevederilor legale în procesul de instrumentare și soluționare a dosarelor de daune.

Verificările au fost efectuate prin raportare la informațiile prezentate de asigurători, documentele aferente dosarelor de daune, registrele interne, precum și datele raportate către CNPF, fiind analizată concordanța acestora cu obligațiile prevăzute de cadrul normativ aplicabil.

6. Consecvent, urmare a examinării materialelor recepționate, echipa de control a solicitat suplimentar informații, prin scrisorile remise în data de 27.02.2026 și respectiv 02.03.2026, în vederea completării și clarificării datelor prezentate de asigurători. În acest sens, au fost solicitate copiile integrale ale dosarelor de daună conform listelor anexate, precum și explicații aferente neconcordanțelor identificate între datele reflectate în informațiile raportate și cele prezentate, după

caz.

Astfel, informațiile solicitate au fost prezentate de către societățile de asigurare după cum urmează: CA „ASTERRA GRUP” SA – la data de 03.03.2026; „MOLDASIG” SA, ÎM CIA „TRANSELIT” SA și ÎM CA „GRAWE CARAT ASIGURĂRI” SA – la data de 09.03.2026; Compania „INTACT ASIGURĂRI GENERALE” SA – la data de 10.03.2026; SAR „MOLDCARGO” SA, CA „GENERAL ASIGURĂRI” SA și SA „ACORD GRUP” SA – la data de 11.03.2026; iar CA „DONARIS VIENNA INSURANCE GROUP” SA – la data de 16.03.2026.

De specificat că, echipa de control nu s-a expus asupra dosarelor de daune, care anterior au constituit obiectul examinării în cadrul CNPF, în cadrul altor proceduri administrative, acestea fiind exceptate de prezenta analiză și nefiind incluse în constatările sau recomandările emise în cadrul acestui act de control, cu excepția aspectelor care vizează termenele de instrumentare a dosarelor.

7. Subsecvent, a se menționa că, încălcările constatate în cadrul controlului efectuat, au fost consemnate în Actul provizoriu din data de 30.03.2026 *cu privire la rezultatele controlului tematic referitor la verificarea modului de instrumentare a dosarelor de daune, aferente asigurării obligatorii RCA internă de către societățile de asigurare, în perioada de activitate 01.01.2025 – 30.09.2025, în partea ce ține de: respectarea termenelor stabilite la art. 20 alin. (1) lit. d) – f) și alin. (2), art. 22 alin. (8) și art. 29 alin. (1) și alin. (2) din Legea nr. 106/2022 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto pentru pagube produse de vehicule (Legea nr. 106/2022), în toate dosarele de daune și îndeplinirea obligațiilor legale, prevăzute la art. 20 și art. 26 din Legea nr. 106/2022, și respectarea art. 13 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, în cazul dosarelor de daune, aferente accidentelor soldate cu vătămări corporale și/sau deces (Act provizoriu de control), care a fost expediat prin intermediul poștei electronice a asigurătorilor, spre cunoștință, la data de 30.03.2026.*

Totodată, participanților le-a fost acordat un termen, până la data de 10.04.2026, pentru expunerea obiecțiilor și comentariilor asupra Actului provizoriu de control.

8. La caz, au fost recepționate obiecțiile și comentariile asigurătorilor în raport cu constatările expuse în Actul provizoriu de control, după cum urmează:

8.1. SA „ACORD GRUP” SA prin scrisoarea din data de 10.04.2026;

8.2. CA „ASTERRA GRUP” SA prin scrisoarea nr. 01-04/26 din 01.04.2026;

8.3. CA „DONARIS VIENNA INSURANCE GROUP” SA prin scrisoarea nr. 852/2026 din 07.04.2026;

8.4. CA „GENERAL ASIGURĂRI” SA prin scrisoarea nr. 1041-2026 din 07.04.2026;

8.5. ÎM CA „GRAWE CARAT ASIGURĂRI” SA prin scrisoarea nr. 2409 din 10.04.2026;

8.6. Companiei „INTACT ASIGURĂRI GENERALE” SA prin scrisoarea nr. 919 din 10.04.2026;

8.7. „MOLDASIG” SA prin scrisoarea nr. 2184 din 06.04.2026;

8.8. SAR „MOLDCARGO” SA prin scrisoarea nr. 918 din 10.04.2026;

8.9. ÎM CIA „TRANSELIT” SA prin scrisoarea nr. 0674/2026 din 10.04.2026.

9. Ulterior, explicațiile/expunerile în raport cu constatările echipei de control din

Actul provizoriu de control, împreună cu comentariile echipei de control, au fost reflectate în Tabelul de divergențe.

10. Urmare a acestora, în data de 28.04.2026, echipa de control a definitivat Actul cu privire la rezultatele controlului tematic referitor la verificarea modului de instrumentare a dosarelor de daune, aferente asigurării obligatorii RCA internă de către societățile de asigurare, în perioada de activitate 01.01.2025 – 30.09.2025, în partea ce ține de: respectarea termenelor stabilite la art. 20 alin. (1) lit. d) – f) și alin. (2), art. 22 alin. (8) și art. 29 alin. (1) și alin. (2) din Legea nr. 106/2022 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto pentru pagube produse de vehicule (Legea nr. 106/2022), în toate dosarele de daune și îndeplinirea obligațiilor legale, prevăzute la art. 20 și art. 26 din Legea nr. 106/2022, și respectarea art. 13 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, în cazul dosarelor de daune, aferente accidentelor soldate cu vătămări corporale și/sau deces (în continuare – Act de control).

11. Astfel, în data de 28.04.2026, a fost expediat asigurătorilor Actul de control, însoțit de Tabelul de divergențe care cuprinde sinteza explicațiilor/expunerilor prezentate.

12. În temeiul art. 94 din Codul administrativ și pct. 68 din Regulamentul nr. 60/10/2023, în vederea asigurării respectării dreptului de a fi audiat în legătură cu faptele și circumstanțele constatate în cadrul controlului tematic, CNPF a inițiat procedura de audiere a 9 (nouă) asigurători, după cum urmează:

12.1. SA „ACORD GRUP” SA, prin scrisoarea CNPF nr. 04-5/1558 din 29.04.2026, a fost informat despre dreptul de a fi audiat în data de 04.05.2026, ora 09:00.

Subsecvent, în cadrul audierii, directorul SA „ACORD GRUP” SA, a susținut cele invocate în scrisoarea remisă la data de 10.04.2026 și totodată a menționat că în privința primelor puncte din actul de constatare, societatea urmează să prezinte, până la data de 05.05.2026, ora 16:00 un fișier în format Excel cu calculele suplimentare efectuate, fapt consemnat în Procesul-verbal de audiere a participantului la procedura administrativă din data de 04.05.2026.

12.2. CA „ASTERRA GRUP” SA, prin scrisoarea CNPF nr. 04-5/1559 din 29.04.2026, a fost informat despre dreptul de a fi audiat în data de 04.05.2026, ora 09:45.

Subsecvent, în cadrul audierii, reprezentanții CA „ASTERRA GRUP” SA, șef serviciu daune și avocatul au susținut cele invocate în scrisoarea nr. 01-04/26 din 01.04.2026 și totodată au menționat că se obligă să prezinte până la data de 05.05.2026, ora 16:00 informații suplimentare însoțite de explicații și calcule, fapt consemnat în Procesul-verbal de audiere a participantului la procedura administrativă din data de 04.05.2026.

12.3. CA „DONARIS VIENNA INSURANCE GROUP” SA, prin scrisoarea CNPF nr. 04-5/1560 din 29.04.2026, a fost informat despre dreptul de a fi audiat în data de 04.05.2026, ora 10:30.

Subsecvent, în cadrul audierii, reprezentantul CA „DONARIS VIENNA INSURANCE GROUP” SA, a susținut cele invocate în scrisoarea nr. 852/2026 din 07.04.2026, fapt consemnat în Procesul-verbal de audiere a participantului la procedura administrativă din data de 04.05.2026.

12.4. CA „GENERAL ASIGURĂRI” SA, prin scrisoarea CNPF nr. 04-5/1561

din 29.04.2026, a fost informat despre dreptul de a fi audiat în data de 04.05.2026, ora 11:15.

Subsecvent, în cadrul audierii, reprezentantul CA „GENERAL ASIGURĂRI” SA, șef departamentul juridic, a susținut cele invocate în scrisoarea nr. 1041-2026 din 07.04.2026, fapt consemnat în Procesul-verbal de audiere a participantului la procedura administrativă din data de 04.05.2026.

12.5. ÎM CA „GRAWE CARAT ASIGURĂRI” SA, prin scrisoarea CNPF nr. 04-5/1565 din 29.04.2026, a fost informat despre dreptul de a fi audiat în data de 04.05.2026, ora 13:00.

Subsecvent, în cadrul audierii, reprezentanții ÎM CA „GRAWE CARAT ASIGURĂRI” SA, șef serviu daune și juristul, au susținut cele invocate în scrisoarea nr. 2409 din 10.04.2026 și totodată au menționat că vor reveni cu informații suplimentare, fapt consemnat în Procesul-verbal de audiere a participantului la procedura administrativă din data de 04.05.2026.

12.6. Compania „INTACT ASIGURĂRI GENERALE” SA, prin scrisoarea CNPF nr. 04-5/1562 din 29.04.2026, a fost informat despre dreptul de a fi audiat în data de 04.05.2026, ora 13:45.

Subsecvent, în cadrul audierii, reprezentanții Companiei „INTACT ASIGURĂRI GENERALE” SA, șef secția regularizare daune și juristul, au susținut cele invocate în scrisoarea nr. 919 din 10.04.2026 și totodată au menționat că până la data de 05.05.2026, ora 16:00 vor reveni cu informații suplimentare, fapt consemnat în Procesul-verbal de audiere a participantului la procedura administrativă din data de 04.05.2026.

12.7. „MOLDASIG” SA, prin scrisoarea CNPF nr. 04-5/1557 din 29.04.2026, a fost informat despre dreptul de a fi audiat în data de 04.05.2026, ora 14:30.

Subsecvent, în cadrul audierii, reprezentantul „MOLDASIG” SA, șef secția regularizare daune a susținut cele invocate în scrisoarea nr. 2184 din 06.04.2026 și totodată au menționat că până la data de 06.05.2026, ora 16:00 vor reveni cu informații suplimentare, fapt consemnat în Procesul-verbal de audiere a participantului la procedura administrativă din data de 04.05.2026.

12.8. SAR „MOLDCARGO” SA, prin scrisoarea CNPF nr. 04-5/1564 din 29.04.2026, a fost informat despre dreptul de a fi audiat în data de 04.05.2026, ora 15:15.

Subsecvent, în cadrul audierii, reprezentanții SAR „MOLDCARGO” SA, director și conducător serviciu daune, a susținut cele invocate în scrisoarea nr. 918 din 10.04.2026, fapt consemnat în Procesul-verbal de audiere a participantului la procedura administrativă din data de 04.05.2026.

12.9. ÎM CIA „TRANSELIT” SA, prin scrisoarea CNPF nr. 04-5/1563 din 29.04.2026, a fost informat despre dreptul de a fi audiat în data de 04.05.2026, ora 16:00.

Subsecvent, în cadrul audierii, reprezentanții ÎM CIA „TRANSELIT” SA, vicedirectorul și juristul, au susținut cele expuse în scrisoarea nr. 0674/2026 din data de 10.04.2026, fapt consemnat în Procesul-verbal de audiere a participantului la procedura administrativă din data de 04.05.2026.

13. În urma audierilor din 04.05.2026, reprezentanții unor asigurători au declarat că, vor prezenta explicații suplimentare aferente Tabelului de divergențe și Actului de control, în partea ce ține de constatările formulate de echipa de control.

14. Prin urmare, SA „ACORD GRUP” SA prin scrisoarea din data de 05.05.2026, a prezentat explicații suplimentare asupra constatărilor din Actul de control, în partea ce țin de pct. 2.1.1, pct. 2.1.2, pct. 2.1.4.
15. Ulterior, prin e-mailul din 06.05.2026 către echipa de control, CA „ASTERRA GRUP” SA a notificat despre remiterea explicațiilor suplimentare aferente 526 de dosare achitate peste termenul legal de 90 de zile, prin completarea fișierului Excel prezentat anterior de către asigurător, urmare a primei solicitări a echipei de control.
16. Prin scrisoarea din data 05.05.2026 de ÎM CA „GRAWE CARAT ASIGURĂRI” SA a comunicat informații suplimentare referitor la dosarele de daune care au fost supuse controlului din perioada 01.01.2025 – 30.09.2025, în raport cu care au fost comise greșeli tehnice și referitor la dosarele de daune unde lipsește informații despre decizia cu privire la soluționarea cererii de despăgubire. Totodată asigurătorul a anexat o listă de dosare de daune cu explicații.
17. Compania „INTACT ASIGURĂRI GENERALE” SA prin scrisoarea nr.1114 din data de 05.05.2026, a prezentat explicații suplimentare la pct. 2.6.2., pct. 2.6.3. și pct. 2.6.5. din Actul de control.
18. „MOLDASIG” SA prin scrisoarea nr. 2822 din data de 06.05.2026, a atașat explicații suplimentare la pct. 2.7.1., pct. 2.7.2. și pct. 2.7.5. din Actul de control, cu atașarea actelor confirmative în acest sens.
19. Astfel, se reține că informațiile și explicațiile relevante au fost prezentate ulterior desfășurării audierilor și examinării a constatărilor echipei de control.
20. În vederea asigurării reflectării fidele, complete și obiective a situației constatate, se impune revizuirea și expunerea Actului de control final într-o redacție nouă. Necesitatea expunerii Actului de control în redacție nouă este determinată de faptul că informațiile recepționate ulterior modifică baza factuală pe care s-au fundamentat constatările statistice inițiale. Datele actualizate influențează conținutul tabelelor incluse în Actul de control, iar modificarea acestora generează, în mod inevitabil, recalcularea indicatorilor, reevaluarea datelor sintetizate și ajustarea concluziilor formulate ulterior în cuprinsul documentului.
- În aceste condiții, nu este posibilă simpla substituie punctuală a unor fragmente de text sau introducerea unor completări separate, întrucât actul reprezintă un document unitar, construit pe corelația directă dintre datele tabelare, calculele efectuate și concluziile rezultate din acestea. Orice modificare a valorilor incluse în tabele afectează consecutiv întregul lanț logic și analitic al actului, inclusiv interpretările și concluziile finale întemeiate pe respectivele calcule.
21. Având în vedere cele relatate supra, au fost efectuate în mod repetat simulări și recalculări ale constatărilor reflectate în Actul de control. Este esențial de subliniat, că informațiile și explicațiile prezentate suplimentar nu infirmă și nu înlătură în totalitate constatările echipei de control, ci doar determină o ajustare parțială a acestora, exclusiv sub aspectul cantitativ – numărului de dosare în privința cărora poate fi reținută existența încălcărilor constatate.
22. Prin urmare, caracterul și esența abaterilor identificate sunt menținute, iar modificările operate au un impact limitat, fără a afecta fundamentul constatărilor reținute în Actul de control.
23. Astfel, în rezultatul desfășurării controlului, au fost constatate următoarele:

23.1. SA „ACORD GRUP” SA

Potrivit datelor statistice prezentate, în perioada supusă controlului, SA „ACORD GRUP” SA a încheiat 31 165 contracte de asigurare RCA internă, generând prime brute subscrise în valoare totală de peste 80,5 mil. lei, ceea ce constituie circa 30,8% din portofoliul asigurătorului. Totodată, despăgubirile de asigurare achitate în perioada respectivă aferente RCA internă au constituit 32 259 308 lei, reprezentând circa 44,1% din totalul daunelor achitate de asigurător.

În baza informațiilor prezentate de către asigurător, în scopul verificării respectării termenelor stabilite la art. 20 alin. (1) lit. d) – f) și alin. (2), art. 22 alin. (8) și art. 29 alin. (1) și alin. (2) din Legea nr. 106/2022 au fost supuse analizei informațiile aferente 1 600 de dosare de daună.

În acest context, asigurătorul a prezentat informația solicitată sub formă de tabel (fișierul Excel), în care au fost incluse dosarele de daună și termenii de instrumentare a acestora, pentru toate dosarele de daună aferente asigurării obligatorii RCA în perioada 01.01.2025 – 30.09.2025.

Pentru a contrapune datele prezentate, echipa de control a solicitat și analizat copiile a 22 dosare de daună aferente prejudiciilor cauzate sănătății și a 18 dosare de daună aferente prejudiciilor cauzate bunurilor.

Astfel, în baza informațiilor reflectate în tabel (fișierul Excel) și dosarele de daune prezentate de asigurător și a tipologiei abaterilor identificate, s-a constatat nerespectarea termenelor legale aferente procesului de instrumentare și soluționare a dosarelor de daune, inclusiv a termenelor privind întocmirea proceselor-verbale de constatare a pagubelor, emiterea și comunicarea deciziilor privind soluționarea cererilor de despăgubire, precum și achitarea despăgubirilor de asigurare, ceea ce constituie încălcări ale obligațiilor prevăzute de Legea nr. 106/2022.

Totodată, neconformitățile constatate în cadrul procesului de instrumentare a dosarelor de daune denotă deficiențe în asigurarea unui proces prompt, transparent și conform exigențelor legale de soluționare a cererilor de despăgubire, afectând drepturile persoanelor păgubite și interesele legitime ale consumatorilor de servicii de asigurare.

Corespunzător, în urma verificării modului de instrumentare a dosarelor de daune, aferente asigurării obligatorii RCA internă, au fost identificate următoarele:

- din totalul de 1600 de dosare de daune, 1028 (64,3% din total) au fost soluționate și achitate în termen de cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire de către persoana păgubită, iar 1460 dosare (91,25% din total) au fost soluționate și achitate în termen de cel mult 90 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire de către persoana păgubită, în limita termenului legal stabilit de lege;
- din totalul de 1600 de dosare de daune, în 76 cazuri (4,75% din total), asigurătorul contrar prevederilor art. 20 alin. (1) lit. d) din Legea nr. 106/2022, au fost constatate depășiri ale termenului de întocmire a procesului-verbal de constatare a pagubelor;
- din totalul de 1600 de dosare de daune, în 67 cazuri (4,2% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de emitere a deciziei;
- din totalul de 1600 de dosare de daune, în 33 cazuri (2,06% din total),

asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de comunicare a deciziei privind soluționarea cererii de despăgubire;

- din totalul de 1600 de dosare de daune, în 51 cazuri (3,19% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de achitare a despăgubirilor de asigurare (termen maxim de 90 de zile de la data depunerii cererii);

- din totalul de 1600 de dosare de daune, în 34 de cazuri (2,1% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 29 alin. (1) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de achitare a despăgubirilor de asigurare (10 zile lucrătoare de la data emiterii deciziei);

- din total de 1600 de dosare de daune, se atestă 10 cazuri prin care persoanele păgubite au prezentat cereri privind obiecțiile referitoare la cuantumul despăgubirii de asigurare, dintre care în 2 cazuri se atestă cu depășirea termenului de soluționare, contrar art. 29 alin. (2) din Legea nr. 106/2022

Totodată examinând Registrul dosarelor de daună și materialele prezentate de către asigurător, echipa de control a procedat la selectarea și examinarea, în baza eșantionului descris anterior, a unui număr de 40 dosare de daune aferente asigurării obligatorii RCA internă.

Controlul a fost realizat în baza materialelor și informațiilor prezentate de asigurător, inclusiv a raportărilor oficiale, precum și a documentelor aferente dosarelor de daune puse la dispoziție.

23.2. CA „ASTERRA GRUP” SA

Potrivit datelor statistice prezentate, în perioada supusă controlului, CA „ASTERRA GRUP” SA a încheiat 90 806 contracte de asigurare RCA internă, generând prime brute subscrise în valoare totală de peste 131,6 mil. lei, ceea ce constituie circa 38,2% din portofoliul asigurătorului. Totodată, despăgubirile de asigurare achitate în perioada respectivă aferente RCA internă au constituit 81 295 850 lei, reprezentând circa 50,5% din totalul daunelor achitate de asigurător.

În baza informațiilor prezentate de către asigurător, în scopul verificării respectării termenelor stabilite la art. 20 alin. (1) lit. d) – f) și alin. (2), art. 22 alin. (8) și art. 29 alin. (1) și alin. (2) din Legea nr. 106/2022 au fost supuse analizei informațiile aferente 3913 de dosare de daună.

În acest context, asigurătorul a prezentat informația solicitată sub formă de tabel (fișierul Excel) în care au fost incluse dosarele de daună și termenii de instrumentare a acestora, pentru toate dosarele de daună aferente asigurării obligatorii RCA în perioada 01.01.2025 – 30.09.2025.

Pentru a contrapune datele prezentate, echipa de control a solicitat și analizat copiile a 13 dosare de daună aferente prejudiciilor cauzate sănătății și a 20 dosare de daună aferente prejudiciilor cauzate bunurilor.

Astfel, în baza informațiilor reflectate în tabel (fișierul Excel) și dosarele de daune prezentate de asigurător și a tipologiei abaterilor identificate, s-a constatat nerespectarea termenelor legale aferente procesului de instrumentare și soluționare a dosarelor de daune, inclusiv a termenelor privind întocmirea proceselor-verbale de constatare a pagubelor, emiterea și comunicarea deciziilor privind soluționarea cererilor de despăgubire, precum și achitarea despăgubirilor de asigurare, ceea ce constituie încălcări ale obligațiilor prevăzute de Legea

nr. 106/2022.

Totodată, neconformitățile constatate în cadrul procesului de instrumentare a dosarelor de daune denotă deficiențe în asigurarea unui proces prompt, transparent și conform exigențelor legale de soluționare a cererilor de despăgubire, afectând drepturile persoanelor păgubite și interesele legitime ale consumatorilor de servicii de asigurare.

Corespunzător, în urma verificării modului de instrumentare a dosarelor de daune, aferente asigurării obligatorii RCA internă, au fost identificate următoarele:

- din totalul de 3913 de dosare de daune, 1245 (31,8% din total) au fost soluționate și achitate în termen de cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire de către persoana păgubită, iar 3063 dosare (78,2% din total) au fost soluționate și achitate în termen de cel mult 90 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire de către persoana păgubită, în limita termenului legal stabilit de lege;
- din totalul de 3913 de dosare de daune, în 165 cazuri (4,2% din total), asigurătorul contrar prevederilor art. 20 alin. (1) lit. d) din Legea nr. 106/2022, au fost constatate depășiri ale termenului de întocmire a procesului-verbal de constatare a pagubelor;
- din totalul de 3913 de dosare de daune, în 474 cazuri (12,1% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de emitere a deciziei;
- din totalul de 3913 de dosare de daune, în 2828 cazuri (72,3% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de comunicare a deciziei privind soluționarea cererii de despăgubire;
- din totalul de 3913 de dosare de daune, în 474 cazuri (12,11% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de achitare a despăgubirilor de asigurare (termen maxim de 90 de zile de la data depunerii cererii);
- din totalul de 3913 de dosare de daune, în 2221 de cazuri (56,7% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 29 alin. (1) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de achitare a despăgubirilor de asigurare (10 zile lucrătoare de la data emiterii deciziei);
- din total de 3913 de dosare de daune, se atestă 68 cazuri prin care persoanele păgubite au prezentat cereri privind obiecțiile referitoare la cuantumul despăgubirii de asigurare, dintre care în 14 cazuri se atestă cu depășirea termenului de soluționare.

Totodată, examinând Registrul dosarelor de daună și materialele prezentate de către asigurător, echipa de control a procedat la selectarea și examinarea, în baza eșantionului descris anterior, a unui număr de 33 dosare de daune aferente asigurării obligatorii RCA internă.

Controlul a fost realizat în baza materialelor și informațiilor prezentate de asigurător, inclusiv a raportărilor oficiale, precum și a documentelor aferente dosarelor de daune puse la dispoziție.

În raport cu dosarele de daune aferente prejudiciilor cauzate sănătății nr. 29263.1/R/09/2025 din 03.09.2025 și nr. 26749.1/R/03/2025 din 31.03.2025, s-a constatat nerespectarea art. 20 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 106/2022, potrivit

căruia, asiguratorul RCA are obligația, după ce a luat cunoștință de producerea accidentului: a) să deschidă un dosar de daune.

23.3. CA „DONARIS VIENNA INSURANCE GROUP” SA

Potrivit datelor statistice prezentate, în perioada supusă controlului, CA „DONARIS VIENNA INSURANCE GROUP” SA a încheiat 179 087 contracte de asigurare RCA internă, generând prime brute subscrise în valoare totală de peste 74 mil. lei, ceea ce constituie circa 23,3% din portofoliul asiguratorului. Totodată, despăgubirile de asigurare achitate în perioada respectivă aferente RCA internă au constituit 46 296 943 lei, reprezentând circa 36,5% din totalul daunelor achitate de asigurator.

În baza informațiilor prezentate de către asigurator, în scopul verificării respectării termenelor stabilite la art. 20 alin. (1) lit. d) – f) și alin. (2), art. 22 alin. (8) și art. 29 alin. (1) și alin. (2) din Legea nr. 106/2022 au fost supuse analizei informațiile aferente 2420 de dosare de daună.

În acest context, asiguratorul a prezentat informația solicitată sub formă de tabel (fișierul Excel) în care au fost incluse dosarele de daună și termenii de instrumentare a acestora, pentru toate dosarele de daună aferente asigurării obligatorii RCA în perioada 01.01.2025 – 30.09.2025.

Pentru a contrapune datele prezentate, echipa de control a solicitat și analizat copiile a 9 dosare de daună aferente prejudiciilor cauzate sănătății și a 18 dosare de daună aferente prejudiciilor cauzate bunurilor.

Astfel, în baza informațiilor reflectate în tabel (fișierul Excel) și dosarele de daune prezentate de asigurator și a tipologiei abaterilor identificate, s-a constatat nerespectarea termenelor legale aferente procesului de instrumentare și soluționare a dosarelor de daune, inclusiv a termenelor privind întocmirea proceselor-verbale de constatare a pagubelor, emiterea și comunicarea deciziilor privind soluționarea cererilor de despăgubire, precum și achitarea despăgubirilor de asigurare, ceea ce constituie încălcări ale obligațiilor prevăzute de Legea nr. 106/2022.

Totodată, neconformitățile constatate în cadrul procesului de instrumentare a dosarelor de daune denotă deficiențe în asigurarea unui proces prompt, transparent și conform exigențelor legale de soluționare a cererilor de despăgubire, afectând drepturile persoanelor păgubite și interesele legitime ale consumatorilor de servicii de asigurare.

Corespunzător, în urma verificării modului de instrumentare a dosarelor de daune, aferente asigurării obligatorii RCA internă, au fost identificate următoarele:

- din totalul de 2420 de dosare de daune, 1491 dosare (61,6% din total) au fost soluționate și achitate în termen de cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire de către persoana păgubită, iar 2294 dosare (94,8% din total) au fost soluționate și achitate în termen de cel mult 90 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire de către persoana păgubită, în limita termenului legal stabilit de lege;

- din totalul de 2420 de dosare de daune, în 39 de cazuri (1,6% din total), asiguratorul contrar prevederilor art. 20 alin. (1) lit. d) din Legea nr. 106/2022, au fost constatate depășiri ale termenului de întocmire a procesului-verbal de constatare a pagubelor;

- din totalul de 2420 de dosare de daune, în 176 cazuri (7,3% din total),

asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de emitere a deciziei;

- din totalul de 2420 de dosare de daune, în 187 cazuri (7,7% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de comunicare a deciziei privind soluționarea cererii de despăgubire;

- din totalul de 2420 de dosare de daune, în 126 cazuri (5,2% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de achitare a despăgubirilor de asigurare (termen maxim de 90 de zile de la data depunerii cererii);

- din totalul de 2420 de dosare de daune, în 105 de cazuri (4,3% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 29 alin. (1) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de achitare a despăgubirilor de asigurare (10 zile lucrătoare de la data emiterii deciziei);

- din total de 2420 de dosare de daune, se atestă 24 cazuri prin care persoanele păgubite au prezentat cereri privind obiecțiile referitoare la cuantumul despăgubirii de asigurare. Dintre acestea, în 21 cazuri a admis depășirea termenului de soluționare a cererilor referitoare la cuantumul despăgubirii de asigurare stabilit la art. 29 alin. (2) din Legea nr. 106/2022.

Totodată, examinând Registrul dosarelor de daună și materialele prezentate de către asigurător, echipa de control a procedat la selectarea și examinarea, în baza eșantionului descris anterior, a unui număr de 27 dosare de daune aferente asigurării obligatorii RCA internă.

Controlul a fost realizat în baza materialelor și informațiilor prezentate de asigurător, inclusiv a raportărilor oficiale, precum și a documentelor aferente dosarelor de daune puse la dispoziție.

23.4. CA „GENERAL ASIGURĂRI GENERALE” SA

Potrivit datelor statistice prezentate, în perioada supusă controlului, CA „GENERAL ASIGURĂRI GENERALE” SA a emis 134.036 polițe de asigurare, generând prime brute subscrise în valoare totală de 152 656 963 lei. Totodată, despăgubirile de asigurare achitate în perioada respectivă aferente RCA internă au constituit 76.279.574 lei.

În baza informațiilor prezentate de către asigurător, în scopul verificării respectării termenelor stabilite la art. 20 alin. (1) lit. d) – f) și alin. (2), art. 22 alin. (8) și art. 29 alin. (1) și alin. (2) din Legea nr. 106/2022 au fost supuse analizei informațiile aferente 3470 de dosare de daună.

În acest context, asigurătorul a prezentat informația solicitată sub formă de tabel (fișierul Excel) în care au fost incluse dosarele de daună și termenii de instrumentare a acestora, pentru toate dosarele de daună aferente asigurării obligatorii RCA în perioada 01.01.2025 – 30.09.2025.

Pentru a contrapune datele prezentate, echipa de control a solicitat și analizat copiile a 24 dosare de daună aferente prejudiciilor cauzate sănătății și a 18 dosare de daună aferente prejudiciilor cauzate bunurilor.

Astfel, în baza informațiilor reflectate în tabel (fișierul Excel) și dosarele de daune prezentate de asigurător și a tipologiei abaterilor identificate, s-a constatat nerespectarea termenelor legale aferente procesului de instrumentare și soluționare a dosarelor de daune, inclusiv a termenelor privind întocmirea

proceselor-verbale de constatare a pagubelor, emiterea și comunicarea deciziilor privind soluționarea cererilor de despăgubire, precum și achitarea despăgubirilor de asigurare, ceea ce constituie încălcări ale obligațiilor prevăzute de Legea nr. 106/2022.

Totodată, neconformitățile constatate în cadrul procesului de instrumentare a dosarelor de daune denotă deficiențe în asigurarea unui proces prompt, transparent și conform exigențelor legale de soluționare a cererilor de despăgubire, afectând drepturile persoanelor păgubite și interesele legitime ale consumatorilor de servicii de asigurare.

Corespunzător, în urma verificării modului de instrumentare a dosarelor de daune, aferente asigurării obligatorii RCA internă, au fost identificate următoarele:

- din totalul de 3 470 de dosare de daune, 2.956 dosare (85% din total) au fost soluționate și achitate în termen de cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire de către persoana păgubită, iar 3.366 dosare (97% din total) au fost soluționate și achitate în termen de cel mult 90 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire de către persoana păgubită, în limita termenului legal stabilit de lege;
- din totalul de 3 470 de dosare de daune, în 148 de cazuri (4,2% din total), asigurătorul contrar prevederilor art. 20 alin. (1) lit. d) din Legea nr. 106/2022, au fost constatate depășiri ale termenului de întocmire a procesului-verbal de constatare a pagubelor;
- din totalul de 3 470 de dosare de daune, în 73 cazuri (2,1% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de emitere a deciziei;
- din totalul de 3 470 de dosare de daune, în 3 cazuri (0,1% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de comunicare a deciziei privind soluționarea cererii de despăgubire;
- din totalul de 3 470 de dosare de daune, în 73 cazuri (2,1% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de achitare a despăgubirilor de asigurare (termen maxim de 90 de zile de la data depunerii cererii);
- din totalul de 3 470 de dosare de daune, în 3469 de cazuri, asigurătorul, conform prevederilor art. 29 alin. (1) din Legea nr. 106/2022, a achitat despăgubirea de asigurare în 10 zile lucrătoare de la data emiterii deciziei;
- din total de 3 470 dosare de daune, se atestă 27 de solicitări de eliberare a extrasului din dosarul de daune, într-un caz, contrar prevederilor în art. 22 alin. (8) din Legea nr. 106/2022, s-a admis depășirea termenului de eliberare a extrasului din dosarul de daune la solicitarea persoanei păgubite.
- din total de 3470 de dosare de daune, se atestă 175 cazuri prin care persoanele păgubite au prezentat cereri privind obiecțiile referitoare la cuantumul despăgubirii de asigurare, care au fost soluționate, conform prevederilor art. 29 alin. (2) din Legea nr. 106/2022.

Totodată, examinând Registrul dosarelor de daună și materialele prezentate de către asigurător, echipa de control a procedat la selectarea și examinarea, în baza eșantionului descris anterior, a unui număr de 42 dosare de daune aferente asigurării obligatorii RCA internă.

Controlul a fost realizat în baza materialelor și informațiilor prezentate de

asigurător, inclusiv a raportărilor oficiale, precum și a documentelor aferente dosarelor de daune puse la dispoziție.

23.5. ÎM CA „GRAWE CARAT ASIGURĂRI” SA

Potrivit datelor statistice prezentate, în perioada supusă controlului, ÎM CA „GRAWE CARAT ASIGURĂRI” SA a emis 83.358 polițe de asigurare, generând prime brute subscrise în valoare totală de 89.112.274 lei, ceea ce ar constitui cca 20,69% din portofoliul asigurătorului. Totodată, despăgubirile de asigurare achitate în perioada respectivă aferente RCA internă au constituit 43.695.285 lei, ce reprezintă 21,69% din totalul daunelor achitate de asigurător. În baza informațiilor prezentate de către asigurător, în scopul verificării respectării termenelor stabilite la art. 20 alin. (1) lit. d) – f) și alin. (2), art. 22 alin. (8) și art. 29 alin. (1) și alin. (2) din Legea nr. 106/2022 au fost supuse analizei informațiile aferente 2.038 de dosare de daună.

În acest context, asigurătorul a prezentat informația solicitată sub formă de tabel (fișierul Excel) în care au fost incluse dosarele de daună și termenii de instrumentare a acestora, pentru toate dosarele de daună aferente asigurării obligatorii RCA în perioada 01.01.2025 – 30.09.2025.

Pentru a contrapune datele prezentate, echipa de control a solicitat și analizat copiile a 9 dosare de daună aferente prejudiciilor cauzate sănătății și a 18 dosare de daună aferente prejudiciilor cauzate bunurilor.

Astfel, în baza informațiilor reflectate în tabel (fișierul Excel) și dosarele de daune prezentate de asigurător și a tipologiei abaterilor identificate, s-a constatat nerespectarea termenelor legale aferente procesului de instrumentare și soluționare a dosarelor de daune, inclusiv a termenelor privind întocmirea proceselor-verbale de constatare a pagubelor, emiterea și comunicarea deciziilor privind soluționarea cererilor de despăgubire, precum și achitarea despăgubirilor de asigurare, ceea ce constituie încălcări ale obligațiilor prevăzute de Legea nr. 106/2022.

Totodată, neconformitățile constatate în cadrul procesului de instrumentare a dosarelor de daune denotă deficiențe în asigurarea unui proces prompt, transparent și conform exigențelor legale de soluționare a cererilor de despăgubire, afectând drepturile persoanelor păgubite și interesele legitime ale consumatorilor de servicii de asigurare.

Corespunzător, în urma verificării modului de instrumentare a dosare de daune aferente asigurării obligatorii RCA internă, au fost identificate următoarele:

- din totalul de 2038 de dosare de daune, 463 dosare (22,7% din total) au fost soluționate și achitate în termen de cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire de către persoana păgubită, iar 1859 dosare (91,2% din total) au fost soluționate și achitate în termen de cel mult 90 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire de către persoana păgubită, în limita termenului legal stabilit de lege;
- din totalul de 2038 de dosare de daune, în 1798 de cazuri procesul-verbal de constatare a pagubelor a fost întocmit în termenul stabilit de lege iar în 25 de cazuri (1,2% din total), asigurătorul contrar prevederilor art. 20 alin. (1) lit. d) din Legea nr. 106/2022, au fost constatate depășiri ale termenului de întocmire a procesului-verbal de constatare a pagubelor;
- din totalul de 2038 de dosare de daune, în 1855 cazuri, decizia privind

soluționarea cererii de despăgubire a fost emisă în termenul stabilit de lege, iar în 27 cazuri (1,3% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de emitere a deciziei;

- din totalul de 2038 de dosare de daune, în 1922 cazuri decizia privind soluționarea cererii de despăgubire a fost comunicată în termenul stabilit de lege, iar în 4 cazuri (0,2% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de comunicare a deciziei privind soluționarea cererii de despăgubire;

- din totalul de 2038 de dosare de daune, în 85 cazuri (4,1% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de achitare a despăgubirilor de asigurare (termen maxim de 90 de zile de la data depunerii cererii);

- din totalul de 2038 de dosare de daune, în 1295 cazuri, despăgubirea de asigurare a fost achitată în termenul legal, în 577 de cazuri (28,3% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 29 alin. (1) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de achitare a despăgubirilor de asigurare (10 zile lucrătoare de la data emiterii deciziei);

- din total de 2038 de dosare de daune, se atestă 101 cazuri prin care persoanele păgubite au prezentat cereri privind obiecțiile referitoare la cuantumul despăgubirii de asigurare. Dintre acestea, în 23 cazuri (22,7% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 29 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de soluționare a cererilor referitoare la cuantumul despăgubirii de asigurare.

Totodată, examinând Registrul dosarelor de daună și materialele prezentate de către asigurător, echipa de control a procedat la selectarea și examinarea, în baza eșantionului descris anterior, a unui număr de 27 dosare de daune aferente asigurării obligatorii RCA internă.

Controlul a fost realizat în baza materialelor și informațiilor prezentate de asigurător, inclusiv a raportărilor oficiale, precum și a documentelor aferente dosarelor de daune puse la dispoziție.

23.6. Compania „INTACT ASIGURĂRI GENERALE” SA

Potrivit datelor statistice prezentate, în perioada supusă controlului, Compania „INTACT ASIGURĂRI GENERALE” SA a încheiat 64 102 contracte de asigurare RCA internă, generând prime brute subscrise în valoare totală de peste 50 mil. lei, ceea ce constituie circa 19,4% din portofoliul asigurătorului. Totodată, despăgubirile de asigurare achitate în perioada respectivă aferente RCA internă au constituit 36 536 395 lei, reprezentând circa 14,1% din totalul daunelor achitate de asigurător.

În baza informațiilor prezentate de către asigurător, în scopul verificării respectării termenelor stabilite la art. 20 alin. (1) lit. d) – f) și alin. (2), art. 22 alin. (8) și art. 29 alin. (1) și alin. (2) din Legea nr. 106/2022 au fost supuse analizei informațiile aferente a 1 785 de dosare de daune.

În acest context, asigurătorul a prezentat informația solicitată sub formă de tabel (fișierul Excel) în care au fost incluse dosarele de daună și termenii de instrumentare a acestora, pentru toate dosarele de daună aferente asigurării obligatorii RCA în perioada 01.01.2025 – 30.09.2025..

Pentru a contrapune datele prezentate, echipa de control a solicitat și analizat

copiile a 12 dosare de daună aferente prejudiciilor cauzate sănătății și a 19 dosare de daună aferente prejudiciilor cauzate bunurilor.

Astfel, în baza informațiilor reflectate în tabel (fișierul Excel) și dosarele de daune prezentate de asigurător și a tipologiei abaterilor identificate, s-a constatat nerespectarea termenelor legale aferente procesului de instrumentare și soluționare a dosarelor de daune, inclusiv a termenelor privind deschiderea dosarelor de daune, întocmirea proceselor-verbale de constatare a pagubelor, emiterea și comunicarea deciziilor privind soluționarea cererilor de despăgubire, precum și achitarea despăgubirilor de asigurare, ceea ce constituie încălcări ale obligațiilor prevăzute de Legea nr. 106/2022.

Totodată, neconformitățile constatate în cadrul procesului de instrumentare a dosarelor de daune denotă deficiențe în asigurarea unui proces prompt, transparent și conform exigențelor legale de soluționare a cererilor de despăgubire, afectând drepturile persoanelor păgubite și interesele legitime ale consumatorilor de servicii de asigurare.

Corepunzător, în urma verificării modului de instrumentare a dosarelor de daune aferente asigurării obligatorii RCA internă, au fost identificate următoarele:

- din totalul de 1 785 de dosare de daune, 1 295 de dosare (72,5% din total) au fost soluționate și achitate în termen de cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire de către persoana păgubită, iar 1 746 de dosare (97,8% din total) au fost soluționate și achitate în termen de cel mult 90 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire de către persoana păgubită, în limita termenului legal stabilit de lege;
- din totalul de 1 785 de dosare de daune, în 24 de cazuri (1,3% din total), asigurătorul contrar prevederilor art. 20 alin. (1) lit. d) din Legea nr. 106/2022, au fost constatate depășiri ale termenului de întocmire a procesului-verbal de constatare a pagubelor;
- din totalul de 1 785 de dosare de daune, în 18 cazuri (1,0% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de emitere a deciziei;
- din totalul de 1 785 de dosare de daune, în 5 cazuri (0,3% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de comunicare a deciziei privind soluționarea cererii de despăgubire;
- din totalul de 1 785 de dosare de daune, în 39 cazuri (2,18% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de achitare a despăgubirilor de asigurare (termen maxim de 90 de zile de la data depunerii cererii);
- din totalul de 1 785 de dosare de daune, în 112 de cazuri (6,3% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 29 alin. (1) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de achitare a despăgubirilor de asigurare (10 zile lucrătoare de la data emiterii deciziei);
- din total de 1 785 de dosare de daune, se atestă 28 cazuri prin care persoanele păgubite au prezentat cereri privind obiecțiile referitoare la cuantumul despăgubirii de asigurare. Dintre acestea, în 7 cazuri, asigurătorul, contrar prevederilor art. 29 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de soluționare a cererilor referitoare la cuantumul despăgubirii de asigurare.

Totodată, examinând Registrul dosarelor de daună și materialele prezentate de către asigurător, echipa de control a procedat la selectarea și examinarea, în baza eșantionului descris anterior, a unui număr de 31 dosare de daune aferente asigurării obligatorii RCA internă.

Controlul a fost realizat în baza materialelor și informațiilor prezentate de asigurător, inclusiv a raportărilor oficiale, precum și a documentelor aferente dosarelor de daune puse la dispoziție.

23.7. „MOLDASIG” SA

Potrivit datelor statistice prezentate, în perioada supusă controlului, „MOLDASIG” SA a încheiat 130 301 contracte de asigurare RCA internă, generând prime brute subscrise în valoare totală de peste 171 mil. lei, ceea ce constituie circa 55% din portofoliul asigurătorului. Totodată, despăgubirile de asigurare achitate în perioada respectivă aferente RCA internă au constituit 74 366 028, reprezentând circa 23,9% din totalul daunelor achitate de asigurător.

În baza informațiilor prezentate de către asigurător, în scopul verificării respectării termenelor stabilite la art. 20 alin. (1) lit. d) – f) și alin. (2), art. 22 alin. (8) și art. 29 alin. (1) și alin. (2) din Legea nr. 106/2022 au fost supuse analizei informațiile aferente a 4 185 de dosare de daune.

În acest context, asiguratorul a prezentat informația solicitată sub formă de tabel (fișierul Excel) în care au fost incluse dosarele de daună și termenii de instrumentare a acestora, pentru toate dosarele de daună aferente asigurării obligatorii RCA în perioada 01.01.2025 – 30.09.2025.

Pentru a contrapune datele prezentate, echipa de control a solicitat și analizat copiile a 17 dosare de daună aferente prejudiciilor cauzate sănătății și a 20 dosare de daună aferente prejudiciilor cauzate bunurilor.

Astfel, în baza informațiilor reflectate în tabel (fișierul Excel) și dosarele de daune prezentate de asigurător și a tipologiei abaterilor identificate, s-a constatat nerespectarea termenelor legale aferente procesului de instrumentare și soluționare a dosarelor de daune, inclusiv a termenelor privind deschiderea dosarelor de daune, întocmirea proceselor-verbale de constatare a pagubelor, emiterea și comunicarea deciziilor privind soluționarea cererilor de despăgubire, precum și achitarea despăgubirilor de asigurare, ceea ce constituie încălcări ale obligațiilor prevăzute de Legea nr. 106/2022.

Totodată, neconformitățile constatate în cadrul procesului de instrumentare a dosarelor de daune denotă deficiențe în asigurarea unui proces prompt, transparent și conform exigențelor legale de soluționare a cererilor de despăgubire, afectând drepturile persoanelor păgubite și interesele legitime ale consumatorilor de servicii de asigurare.

Corespunzător, în urma verificării modului de instrumentare a dosarelor de daune, aferente asigurării obligatorii RCA internă, au fost identificate următoarele:

- din totalul de 4 185 de dosare de daune, 2 696 dosare (64,4% din total) au fost soluționate și achitate în termen de cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire de către persoana păgubită, iar 3 993 dosare (95,4% din total) au fost soluționate și achitate în termen de cel mult 90 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire de către persoana păgubită, în limita termenului legal stabilit de lege;
- din totalul de 4 185 de dosare de daune, în 261 de cazuri (6,2% din total),

asigurătorul contrar prevederilor art. 20 alin. (1) lit. d) din Legea nr. 106/2022, au fost constatate depășiri ale termenului de întocmire a procesului-verbal de constatare a pagubelor;

- din totalul de 4 185 de dosare de daune, în 139 cazuri (3,3% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de emitere a deciziei;

- din totalul de 4 185 de dosare de daune, în 39 de cazuri (0,9% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de comunicare a deciziei privind soluționarea cererii de despăgubire;

- din totalul de 4 185 de dosare de daune, în 192 cazuri (4,6% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de achitare a despăgubirilor de asigurare (termen maxim de 90 de zile de la data depunerii cererii);

- din totalul de 4 185 de dosare de daune, în 269 de cazuri (6,4% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 29 alin. (1) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de achitare a despăgubirilor de asigurare (10 zile lucrătoare de la data emiterii deciziei);

- din total de 4 185 de dosare de daune, se atestă 368 cazuri prin care persoanele păgubite au prezentat cereri privind obiecțiile referitoare la cuantumul despăgubirii de asigurare. Dintre acestea, în 13 cazuri, asigurătorul, contrar prevederilor art. 29 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de soluționare a cererilor referitoare la cuantumul despăgubirii de asigurare.

Totodată, examinând Registrul dosarelor de daună și materialele prezentate de către asigurător, echipa de control a procedat la selectarea și examinarea, în baza eșantionului descris anterior, a unui număr de 37 dosare de daune aferente asigurării obligatorii RCA internă.

Controlul a fost realizat în baza materialelor și informațiilor prezentate de asigurător, inclusiv a raportărilor oficiale, precum și a documentelor aferente dosarelor de daune puse la dispoziție.

23.8. SAR „MOLDCARGO” SA

Potrivit datelor statistice prezentate, în perioada supusă controlului, SAR „MOLDCARGO” SA a încheiat 31.050 de contracte de asigurare RCA internă, generând prime brute subscrise în valoare totală de peste 46 mln lei, ceea ce ar constitui cca 25% din portofoliul asigurătorului. Suplimentar, despăgubirile de asigurare achitate în perioada respectivă aferente RCA internă au constituit peste 34 mln lei, ce reprezintă 53,2% din totalul daunelor achitate de asigurător.

În baza informațiilor prezentate de către asigurător, în scopul verificării respectării termenelor stabilite la art. 20 alin. (1) lit. d) – f) și alin. (2), art. 22 alin. (8) și art. 29 alin. (1) și alin. (2) din Legea nr. 106/2022 au fost supuse analizei informațiile aferente 1684 de dosare de daună.

În acest context, asigurătorul a prezentat informația solicitată sub formă de tabel (fișier Excel) în care au fost incluse dosarele de daună și termenii de instrumentare a acestora, pentru toate dosarele de daună aferente asigurării obligatorii RCA în perioada 01.01.2025 – 30.09.2025.

Pentru a contrapune datele prezentate, echipa de control a solicitat și analizat

copiile a 3 dosare de daună aferente prejudiciilor cauzate sănătății și a 18 dosare de daună aferente prejudiciilor cauzate bunurilor.

Astfel, în baza informațiilor reflectate în tabel (fișierul Excel) și dosarele de daune prezentate de asigurător și a tipologiei abaterilor identificate, s-a constatat nerespectarea termenelor legale aferente procesului de instrumentare și soluționare a dosarelor de daune, inclusiv a termenelor privind întocmirea proceselor-verbale de constatare a pagubelor, emiterea și comunicarea deciziilor privind soluționarea cererilor de despăgubire, precum și achitarea despăgubirilor de asigurare, ceea ce constituie încălcări ale obligațiilor prevăzute de Legea nr. 106/2022.

Totodată, neconformitățile constatate în cadrul procesului de instrumentare a dosarelor de daune denotă deficiențe în asigurarea unui proces prompt, transparent și conform exigențelor legale de soluționare a cererilor de despăgubire, afectând drepturile persoanelor păgubite și interesele legitime ale consumatorilor de servicii de asigurare.

Corespunzător, în urma verificării modului de instrumentare a dosarelor de daune, aferente asigurării obligatorii RCA internă, au fost identificate următoarele:

- din totalul de 1684 de dosare de daune, 619 dosare (36,8% din total) au fost soluționate și achitate în termen de cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire de către persoana păgubită. Alte 901 dosare de daune au fost regularizate în limita termenului legal de 90 de zile, ceea ce indică că, cumulativ, majoritatea dosarelor – 1520 dosare (90,3% din total) – s-au încadrat în termenul prevăzut de lege (cel mult 90 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire de către persoana păgubită);
- din totalul de 1684 de dosare de daune, în 83 de cazuri (reprezentând 4,9% din portofoliu) asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de emitere a deciziei de soluționare a cererii de despăgubire (90 de zile de la data depunerii cererii);
- din totalul de 1684 de dosare de daune, în 38 de dosare de daune (2,2% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de comunicare a deciziei privind soluționarea cererii de despăgubire;
- din totalul de 1684 de dosare de daune, în 99 de cazuri (5,9% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de achitare a despăgubirilor de asigurare (termen maxim de 90 de zile de la data depunerii cererii);
- din totalul de 1684 de dosare de daune, 235 dosare (13,9% din total) au fost achitate în termenul legal de 10 zile lucrătoare de la emiterea deciziei privind soluționarea cererii de despăgubire, iar în 1379 dosare (81,9% din total) asigurătorul, contrar prevederilor art. 29 alin. (1) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de achitare a despăgubirilor de asigurare (10 zile lucrătoare de la data emiterii deciziei);
- din totalul de 1684 de dosare de daune, se atestă 8 cazuri înregistrate prin care persoanele păgubite prezentau cereri privind obiecțiile referitoare la cuantumul despăgubirii de asigurare, dintre care, doar 3 cazuri au fost soluționate în termenul legal, iar în 5 cazuri asigurătorul a admis depășirea termenului stabilit în art. 29 alin. (2) din Legea nr. 106/2022.

Totodată, examinând Registrul dosarelor de daună și materialele prezentate de către asigurător, echipa de control a procedat la examinarea, în baza eșantionului descris anterior, a unui număr de 21 dosare de daune aferente asigurării obligatorii RCA internă.

Controlul a fost realizat în baza materialelor și informațiilor prezentate de asigurător, inclusiv a raportărilor oficiale, precum și a documentelor aferente dosarelor de daune puse la dispoziție.

Suplimentar, în partea ce ține de modul de comunicare a deciziilor către persoanele păgubite, la verificare nemijlocită a dosarelor de daune, în cazul a 10 dosare s-a indentificat că, lipsesc documentele confirmative care să probeze respectarea obligației legale de comunicare a deciziei în termen de 5 zile lucrătoare de la data adoptării, cu confirmarea expedierii, astfel cum impune art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, deși, reieșind din datele prezentate în fișierul Excel, se prezumă existența acestora. În aceste dosare este prezentă doar o scrisoare adresată persoanei păgubite, prin care asigurătorul informează că *„dosarul de daune deschis urmare a producerii cazului anterior menționat a fost finalizat cu stabilirea despăgubirii de asigurare. Prin urmare, pentru a efectua achitarea despăgubirii de asigurare calculată, solicităm respectuos de a prezenta rechizitele contrului bancar pentru efectuarea operațiunii de transfer a sumei stabilite”*. Or, o asemenea corespondență nu poate fi considerată drept dovadă a comunicării deciziei de soluționare a cererii de despăgubire, în sensul dispozițiilor legale, întrucât nu conține decizia propriu-zisă și nu este însoțită de confirmarea expedierii acesteia.

Prin urmare, lipsa documentelor confirmative privind comunicarea deciziilor, precum și existența unor cazuri de comunicare tardivă sau necomunicare, indică neconformarea asigurătorului cu cerințele imperative ale art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022. Aceste deficiențe afectează atât trasabilitatea procesului de soluționare a cererilor de despăgubire, cât și dreptul persoanelor păgubite de a fi informate în mod prompt și verificabil despre rezultatul examinării cererilor lor.

23.9. ÎM CIA „TRANSELIT” SA

Potrivit datelor statistice prezentate, în perioada supusă controlului, ÎM CIA „TRANSELIT” SA a încheiat 40 832 contracte de asigurare RCA internă, generând prime brute subscrise în valoare totală de peste 32 mil. lei, ceea ce constituie circa 30,8% din portofoliul asigurătorului. Totodată, despăgubirile de asigurare achitate în perioada respectivă aferente RCA internă au constituit 19 462 085 lei, reprezentând circa 18,7% din totalul daunelor achitate de asigurător.

În baza informațiilor prezentate de către asigurător, în scopul verificării respectării termenelor stabilite la art. 20 alin. (1) lit. d) – f) și alin. (2), art. 22 alin. (8) și art. 29 alin. (1) și alin. (2) din Legea nr. 106/2022 au fost supuse analizei informațiile aferente 926 de dosare de daună.

În acest context, asiguratorul a prezentat informația solicitată sub formă de tabel (fișierul Excel) în care au fost incluse dosarele de daună și termenii de instrumentare a acestora, pentru toate dosarele de daună aferente asigurării obligatorii RCA în perioada 01.01.2025 – 30.09.2025.

Pentru a contrapune datele prezentate, echipa de control a solicitat și analizat copiile a 15 dosare de daună aferente prejudiciilor cauzate sănătății și a 20 dosare de daună aferente prejudiciilor cauzate bunurilor.

Astfel, în baza informațiilor reflectate în tabel (fișierul Excel) și dosarele de daune prezentate de asigurător și a tipologiei abaterilor identificate, s-a constatat nerespectarea termenelor legale aferente procesului de instrumentare și soluționare a dosarelor de daune, inclusiv a termenelor privind întocmirea proceselor-verbale de constatare a pagubelor, emiterea și comunicarea deciziilor privind soluționarea cererilor de despăgubire, precum și achitarea despăgubirilor de asigurare, ceea ce constituie încălcări ale obligațiilor prevăzute de Legea nr. 106/2022.

Totodată, neconformitățile constatate în cadrul procesului de instrumentare a dosarelor de daune denotă deficiențe în asigurarea unui proces prompt, transparent și conform exigențelor legale de soluționare a cererilor de despăgubire, afectând drepturile persoanelor păgubite și interesele legitime ale consumatorilor de servicii de asigurare.

Corespunzător, în urma verificării modului de instrumentare a dosarelor de daune, aferente asigurării obligatorii RCA internă, au fost identificate următoarele:

- din totalul de 926 de dosare de daune, 182 dosare (19,7% din total) au fost soluționate și achitate în termen de cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire de către persoana păgubită, iar 826 dosare (89,2% din total) au fost soluționate și achitate în termen de cel mult 90 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire de către persoana păgubită, în limita termenului legal stabilit de lege;
- din totalul de 926 de dosare de daune, în 111 de cazuri (12,0% din total), asigurătorul contrar prevederilor art. 20 alin. (1) lit. d) din Legea nr. 106/2022, au fost constatate depășiri ale termenului de întocmire a procesului-verbal de constatare a pagubelor;
- din totalul de 926 de dosare de daune, în 2 cazuri (0,2% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de emitere a deciziei;
- din totalul de 926 de dosare de daune, în 4 cazuri (0,4% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de comunicare a deciziei privind soluționarea cererii de despăgubire;
- din totalul de 926 de dosare de daune, în 100 cazuri (10,8% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de achitare a despăgubirilor de asigurare (termen maxim de 90 de zile de la data depunerii cererii);
- din totalul de 926 de dosare de daune, în 374 de cazuri (40,4% din total), asigurătorul, contrar prevederilor art. 29 alin. (1) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de achitare a despăgubirilor de asigurare (10 zile lucrătoare de la data emiterii deciziei);
- din total de 926 de dosare de daune, se atestă 67 cazuri prin care persoanele păgubite au prezentat cereri privind obiecțiile referitoare la cuantumul despăgubirii de asigurare. Dintre acestea, în 10 cazuri, asigurătorul, contrar prevederilor art. 29 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, a admis depășiri ale termenului de soluționare a cererilor referitoare la cuantumul despăgubirii de asigurare.

Totodată, examinând Registrul dosarelor de daună și materialele prezentate de către asigurător, echipa de control a procedat la selectarea și examinarea, în baza

eșantionului descris anterior, a unui număr de 35 dosare de daune aferente asigurării obligatorii RCA internă.

Controlul a fost realizat în baza materialelor și informațiilor prezentate de asigurător, inclusiv a raportărilor oficiale, precum și a documentelor aferente dosarelor de daune puse la dispoziție.

24. În altă ordine de idei, urmare a examinării dosarelor de daune aferente accidentelor soldate cu vătămări corporale și/sau deces, prezentate de către toate societățile de asigurare, precum și în limita actelor și informațiilor examinate în cadrul controlului, nu au fost identificate abateri de natură să fie calificate drept încălcări ale prevederilor art. 26 din Legea nr. 106/2022 și art. 13 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, eventualele neconformități având un caracter minor și nefiind susceptibile unei asemenea încadrări.

25. În circumstanțele de fapt și de drept expuse, analiza efectuată asupra modului de instrumentare și soluționare a dosarelor de daune relevă că, deși asigurătorul prezintă rate înalte de respectare formală a termenelor prevăzute de legislație, în fapt, se constată existența unor abateri recurente și cu caracter sistemic, care depășesc sfera unor erori izolate.

Deficiențele identificate țin de organizarea și funcționarea proceselor interne, indicând disfuncționalități de ordin procedural și de control intern, cu impact asupra respectării termenelor legale.

Aceste neconformități afectează în mod direct drepturile persoanelor pagubite, transparența procesului de despăgubire, precum și credibilitatea datelor raportate autorității de supraveghere.

26. Având în vedere încălcările constate, precum și gravitatea acestora, se constată oportunitatea aplicării, în raport cu asigurătorii, a sancțiunii sub formă de avertisment, conform art. 9 lit. d¹) din Legea nr. 192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare.

Astfel, în sensul celor consemnate supra, în temeiul art. 1 alin. (1), art. 4 alin. (2¹) lit. b), art. 8 lit. b) și lit. f¹), art. 9 lit. d¹), art. 18 alin. (3), art. 20 alin. (1), alin. (6) și alin. (7) și art. 22 alin. (3) din Legea nr. 192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare, Legii nr. 106/2022 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto pentru pagube produse de vehicule, Codului administrativ, Regulamentului cu privire la procedura administrativă de control (Hotărârea CNPF nr. 60/10/2023), pct. 16 și pct. 19 din Regulamentul privind organizarea și funcționarea Comisiei Naționale a Pieței Financiare (Hotărârea CNPF nr. 57/11/2022),

Comisia Națională a Pieței Financiare HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Actul cu privire la rezultatele controlului tematic (în redacție nouă) referitor la verificarea modului de instrumentare a dosarelor de daune, aferente asigurării obligatorii RCA internă de către societățile de asigurare, în perioada de activitate 01.01.2025 – 30.09.2025, în partea ce ține de: respectarea termenelor stabilite la art. 20 alin. (1) lit. d) – f) și alin. (2), art. 22 alin. (8) și art. 29 alin. (1) și alin. (2) din Legea nr. 106/2022 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto pentru pagube produse de vehicule (Legea nr. 106/2022), în toate dosarele de daune și îndeplinirea obligațiilor legale, prevăzute la art. 20

și art. 26 din Legea nr. 106/2022, și respectarea art. 13 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, în cazul dosarelor de daune, aferente accidentelor soldate cu vătămări corporale și/sau deces (se anexează).

2. În raport cu SA „ACORD GRUP” SA, se constată următoarele:

2.1. Încălcarea art. 20 alin. (1) lit. d) din Legea nr. 106/2022 ce vizează obligația de examinare a bunurilor avariate și de întocmire, în termen de până la 5 zile lucrătoare de la data primirii cererii de despăgubire depuse de persoana păgubită, a unui proces-verbal de constatare a pagubelor.

2.2. Încălcarea prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022 prin:

2.2.1. nerespectarea termenului de achitare a despăgubirii de asigurare în cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire – în cazul dosarului de daune complet și cel mult 90 de zile – în cazul dosarului de daune incomplet;

2.2.2. nerespectarea termenului de a lua o decizie cu privire la soluționarea cererii de despăgubire în cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire – în cazul dosarului de daune complet și cel mult 90 de zile – în cazul dosarului de daune incomplet.

2.2.3. nerespectarea termenului de 5 zile lucrătoare pentru comunicarea deciziei privind soluționarea cererii de despăgubire către persoana păgubită, cu confirmarea obligatorie a expedierii.

2.3. Abateri de la prevederile art. 29 alin. (1) din Legea nr. 106/2022 în partea ce ține de obligația de plată a despăgubirii de asigurare în termen de cel mult 10 zile lucrătoare de la data emiterii deciziei cu privire la soluționarea cererii de despăgubire.

2.4. Încălcarea art. 29 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, prin nerespectarea termenului de 5 zile lucrătoare pentru soluționarea a cererii persoanei păgubite privind obiecțiile referitoare la cuantumul despăgubirii de asigurare înaintate asigurătorului RCA.

3. Se aplică, în raport cu SA „ACORD GRUP” SA sancțiune sub formă de avertisment, urmare a constatărilor de la pct. 2.1 – 2.4..

4. În raport cu CA „ASTERRA GRUP” SA, se constată următoarele încălcări/abateri de la legislație:

4.1. Încălcarea art. 20 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 106/2022 ce vizează deschiderea de către asigurător a dosarului de daune după ce a luat cunoștință de producerea accidentului.

4.2. Încălcarea art. 20 alin. (1) lit. d) din Legea nr. 106/2022 ce vizează obligația de examinare a bunurilor avariate și de întocmire, în termen de până la 5 zile lucrătoare de la data primirii cererii de despăgubire depuse de persoana păgubită, a unui proces-verbal de constatare a pagubelor

4.3. Încălcarea art. 20 alin. (2) din Legea 106/2022 prin:

4.3.1. nerespectarea termenului de achitare a despăgubirii de asigurare în cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire – în cazul dosarului de daune incomplete și cel mult 90 de zile – în cazul dosarului de daune incomplete;

4.3.2. nerespectarea termenului de a lua o decizie cu privire la soluționarea cererii de despăgubire în cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire – în cazul dosarului de daune complet și cel mult 90 de zile – în cazul dosarului de daune incomplet.

4.3.3. nerespectarea termenului de 5 zile lucrătoare pentru comunicarea deciziei

privind soluționarea cererii de despăgubire către persoana păgubită, cu confirmarea obligatorie a expedierii.

4.4. Abateri de la prevederile art. 29 alin. (1) din Legea nr. 106/2022 în partea ce ține de obligația de plată a despăgubirii de asigurare în termen de cel mult 10 zile lucrătoare de la data emiterii deciziei cu privire la soluționarea cererii de despăgubire.

4.5. Încălcarea art. 29 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, prin nerespectarea termenului de 5 zile lucrătoare pentru soluționarea a cererii persoanei păgubite privind obiecțiile referitoare la cuantumul despăgubirii de asigurare înaintate asigurătorului RCA.

5. Se aplică, în raport cu CA „ASTERRA GRUP” SA sancțiune sub formă de avertisment, urmare a constatărilor de la pct. 4.1 – 4.5.

6. În raport cu CA „DONARIS VIENNA INSURANCE GROUP” SA, se constată următoarele încălcări/abateri de la legislație:

6.1 Încălcarea art. 20 alin. (1) lit. d) din Legea nr. 106/2022 ce vizează obligația de examinare a bunurilor avariate și de întocmire, în termen de până la 5 zile lucrătoare de la data primirii cererii de despăgubire depuse de persoana păgubită, a unui proces-verbal de constatare a pagubelor.

6.2 Încălcarea art. 20 alin. (2) din Legea 106/2022 prin:

6.2.1 nerespectarea termenului de achitare a despăgubirii de asigurare în cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire – în cazul dosarului de daune complet și cel mult 90 de zile – în cazul dosarului de daune incomplete.

6.2.2 nerespectarea termenului de a lua o decizie cu privire la soluționarea cererii de despăgubire în cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire – în cazul dosarului de daune complet și cel mult 90 de zile – în cazul dosarului de daune incomplet.

6.2.3 nerespectarea termenului de 5 zile lucrătoare pentru comunicarea deciziei privind soluționarea cererii de despăgubire către persoana păgubită, cu confirmarea obligatorie a expedierii.

6.3 Abateri de la prevederile art. 29 alin. (1) din Legea nr. 106/2022 în partea ce ține de obligația de plată a despăgubirii de asigurare în termen de cel mult 10 zile lucrătoare de la data emiterii deciziei cu privire la soluționarea cererii de despăgubire.

6.4 Încălcarea art. 29 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, prin nerespectarea termenului de 5 zile lucrătoare pentru soluționarea cererii persoanei păgubite privind obiecțiile referitoare la cuantumul despăgubirii de asigurare înaintate asigurătorului RCA.

7. Se aplică, în raport cu CA „DONARIS VIENNA INSURANCE GROUP” SA sancțiune sub formă de avertisment, urmare a constatărilor de la pct. 6.1. – 6.4..

8. În raport cu CA „GENERAL ASIGURĂRI” SA se constată următoarele încălcări/abateri de la legislație:

8.1. Încălcarea art. 20 alin. (1), lit. d) din Legea nr. 106/2022 ce vizează obligația de examinare a bunurilor avariate și de întocmire, în termen de până la 5 zile lucrătoare de la data primirii cererii de despăgubire depuse de persoana păgubită, a unui process-verbal de constatare a pagubelor.

8.2. Încălcarea prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022 prin:

8.2.1. nerespectarea termenului de achitare a despăgubirii de asigurare în cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire – în cazul dosarului de daune complet și cel mult 90 de zile – în cazul dosarului de daune incomplet;

8.2.2. nerespectarea termenului de a lua o decizie cu privire la soluționarea cererii de despăgubire în cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire – în cazul dosarului de daune complet și cel mult 90 de zile – în cazul dosarului de daune incomplet.

8.2.3. nerespectarea termenului de 5 zile lucrătoare pentru comunicarea deciziei privind soluționarea cererii de despăgubire către persoana păgubită, cu confirmarea obligatorie a expedierii.

8.3. Încălcarea art. 22 alin. (8) din Legea nr. 106/2022, prin nerespectarea termenului de 5 zile pentru eliberarea extrasului din dosarul de daune, în care se indică numărul dosarului deschis, piesele constatate ca fiind avariate în accident și soluțiile tehnice adoptate (reparație și/sau înlocuire).

9. Se aplică, în raport cu CA „GENERAL ASIGURĂRI” SA sancțiune sub formă de avertisment, urmare a constatărilor de la pct. 8.1. – 8.3..

10. În raport cu ÎM CA „GRAWE CARAT ASIGURĂRI” SA se constată următoarele încălcări/abateri de la legislație:

10.1 Încălcarea în art. 20 alin. (1) lit. d) din Legea nr. 106/2022 ce vizează obligația de examinare a bunurilor avariate și de întocmire, în termen de până la 5 zile lucrătoare de la data primirii cererii de despăgubire depuse de persoana păgubită, a unui proces-verbal de constatare a pagubelor.

10.2. Încălcarea prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022 prin:

10.2.1. nerespectarea termenului de achitare a despăgubirii de asigurare în cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire – în cazul dosarului de daune complet și cel mult 90 de zile – în cazul dosarului de daune incomplet;

10.2.2. nerespectarea termenului de a lua o decizie cu privire la soluționarea cererii de despăgubire în cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire – în cazul dosarului de daune complet și cel mult 90 de zile – în cazul dosarului de daune incomplet.

10.2.3. nerespectarea termenului de 5 zile lucrătoare pentru comunicarea deciziei privind soluționarea cererii de despăgubire către persoana păgubită, cu confirmarea obligatorie a expedierii.

10.3. Abateri de la prevederile art. 29 alin. (1) din Legea nr. 106/2022 în partea ce ține de obligația de plată a despăgubirii de asigurare în termen de cel mult 10 zile lucrătoare de la data emiterii deciziei cu privire la soluționarea cererii de despăgubire.

10.4. Încălcarea art. 29 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, prin nerespectarea termenului de 5 zile lucrătoare pentru soluționarea a cererii persoanei păgubite privind obiecțiile referitoare la cuantumul despăgubirii de asigurare înaintate asiguratorului RCA.

11. Se aplică, în raport cu ÎM CA „GRAWE CARAT ASIGURĂRI” SA sancțiune sub formă de avertisment, urmare a constatărilor de la pct. 10.1. – 10.4.

12. În raport cu Compania „INTACT ASIGURĂRI GENERALE” SA, se constată următoarele încălcări/abateri de la legislație:

12.1. Încălcarea art. 20 alin. (1) lit. d) din Legea nr. 106/2022 ce vizează obligația de examinare a bunurilor avariate și de întocmire, în termen de până la 5 zile

lucrătoare de la data primirii cererii de despăgubire depuse de persoana păgubită, a unui process-verbal de constatare a pagubelor;

12.2. Încălcarea prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022 prin:

12.2.1. nerespectarea termenului de achitare a despăgubirii de asigurare în cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire – în cazul dosarului de daune complet și cel mult 90 de zile – în cazul dosarului de daune incomplet;

12.2.2. nerespectarea termenului de a lua o decizie cu privire la soluționarea cererii de despăgubire în cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire – în cazul dosarului de daune complet și cel mult 90 de zile – în cazul dosarului de daune incomplet.

12.2.3. nerespectarea termenului de 5 zile lucrătoare pentru comunicarea deciziei privind soluționarea cererii de despăgubire către persoana păgubită, cu confirmarea obligatorie a expedierii.

12.3. Abateri de la prevederile art. 29 alin. (1) din Legea nr. 106/2022 în partea ce ține de obligația de plată a despăgubirii de asigurare în termen de cel mult 10 zile lucrătoare de la data emiterii deciziei cu privire la soluționarea cererii de despăgubire.

12.4. Încălcarea art. 29 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, prin nerespectarea termenului de 5 zile lucrătoare pentru soluționarea a cererii persoanei păgubite privind obiecțiile referitoare la cuantumul despăgubirii de asigurare înaintate asiguratorului RCA.

13. Se aplică, în raport cu Compania „INTACT ASIGURĂRI GENERALE” SA sancțiune sub formă de avertisment, urmare a constatărilor de la pct. 12.1. – 12.4..

14. În raport cu „MOLDASIG” SA, se constată următoarele încălcări/abateri de la legislație:

14.1. Încălcarea art. 20 alin. (1) lit. d) din Legea nr. 106/2022, ce vizează obligația de examinare a bunurilor avariate și de întocmire în termen de până la 5 zile lucrătoare de la data primirii cererii de despăgubire depuse de persoana păgubită, a unui process-verbal de constatare a pagubelor.

14.2. Încălcarea prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022 prin:

14.2.1. nerespectarea termenului de achitare a despăgubirii de asigurare în cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire – în cazul dosarului de daune complet și cel mult 90 de zile – în cazul dosarului de daune incomplet;

14.2.2. nerespectarea termenului de a lua o decizie cu privire la soluționarea cererii de despăgubire în cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire – în cazul dosarului de daune complet și cel mult 90 de zile – în cazul dosarului de daune incomplet.

14.2.3. nerespectarea termenului de 5 zile lucrătoare pentru comunicarea deciziei privind soluționarea cererii de despăgubire către persoana păgubită, cu confirmarea obligatorie a expedierii.

14.3. Abateri de la prevederile art. 29 alin. (1) din Legea nr. 106/2022 în partea ce ține de obligația de plată a despăgubirii de asigurare în termen de cel mult 10 zile lucrătoare de la data emiterii deciziei cu privire la soluționarea cererii de despăgubire.

14.4. Încălcarea art. 29 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, prin nerespectarea termenului de 5 zile lucrătoare pentru soluționarea a cererii persoanei păgubite privind obiecțiile referitoare la cuantumul despăgubirii de asigurare înaintate

asigurătorului RCA.

15. Se aplică, în raport cu „MOLDASIG” SA, sancțiune sub formă de avertisment, urmare a constatărilor de la pct. 14.1. – 14.4..

16. În raport cu SAR „MOLDCARGO” SA, se constată următoarele încălcări/abateri de la legislație:

16.1. Încălcarea prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022 prin:

16.1.1. nerespectarea termenului de achitare a despăgubirii de asigurare în cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire – în cazul dosarului de daune complet și cel mult 90 de zile – în cazul dosarului de daune incomplet;

16.1.2. nerespectarea termenului de a lua o decizie cu privire la soluționarea cererii de despăgubire în cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire – în cazul dosarului de daune complet și cel mult 90 de zile – în cazul dosarului de daune incomplet.

16.1.3. nerespectarea termenului de 5 zile lucrătoare pentru comunicarea deciziei privind soluționarea cererii de despăgubire către persoana păgubită, cu confirmarea obligatorie a expedierii.

16.2. Abateri de la prevederile art. 29 alin. (1) din Legea nr. 106/2022 în partea ce ține de obligația de plată a despăgubirii de asigurare în termen de cel mult 10 zile lucrătoare de la data emiterii deciziei cu privire la soluționarea cererii de despăgubire.

16.3. Încălcarea art. 29 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, prin nerespectarea termenului de 5 zile lucrătoare pentru soluționarea a cererii persoanei păgubite privind obiecțiile referitoare la cuantumul despăgubirii de asigurare înaintate asigurătorului RCA.

17. Se aplică, în raport cu SAR „MOLDCARGO” SA sancțiune sub formă de avertisment, urmare a constatărilor de la pct. 16.1. – 16.3..

18. În raport cu ÎM CIA „TRANSELIT” SA, se constată următoarele încălcări/abateri de la legislație:

18.1. Încălcarea art. 20 alin. (1) lit. d din Legea nr. 106/2022, ce vizează obligația de examinarea bunurilor avariate și de întocmire, în termen de până la 5 zile lucrătoare de la data primirii cererii de despăgubire depuse de persoana păgubită, a unui process-verbal de constatare a pagubelor.

18.2. Încălcarea prevederilor art. 20 alin. (2) din Legea nr. 106/2022 prin:

18.2.1. nerespectarea termenului de achitare a despăgubirii de asigurare în cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire – în cazul dosarului de daune complet și cel mult 90 de zile – în cazul dosarului de daune incomplet;

18.2.2. nerespectarea termenului de a lua o decizie cu privire la soluționarea cererii de despăgubire în cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii de despăgubire – în cazul dosarului de daune complet și cel mult 90 de zile – în cazul dosarului de daune incomplet.

18.2.3. nerespectarea termenului de 5 zile lucrătoare pentru comunicarea deciziei privind soluționarea cererii de despăgubire către persoana păgubită, cu confirmarea obligatorie a expedierii.

18.3. Abateri de la prevederile art. 29 alin. (1) din Legea nr. 106/2022 în partea ce ține de obligația de plată a despăgubirii de asigurare în termen de cel mult 10 zile lucrătoare de la data emiterii deciziei cu privire la soluționarea cererii de despăgubire.

18.4. Încălcarea art. 29 alin. (2) din Legea nr. 106/2022, prin nerespectarea termenului de 5 zile lucrătoare pentru soluționarea a cererii persoanei păgubite privind obiecțiile referitoare la cuantumul despăgubirii de asigurare înaintate asigurătorului RCA.

19. Se aplică, în raport cu ÎM CIA „TRANSELIT” SA sancțiune sub formă de avertisment, urmare a constatărilor de la pct. 18.1. – 18.4..

20. Se atenționează SA „ACORD GRUP” SA, CA „ASTERRA GRUP” SA, CA „DONARIS VIENNA INSURANCE GROUP” SA, CA „GENERAL ASIGURĂRI” SA, ÎM CA „GRAWE CARAT ASIGURĂRI” SA, Compania „INTACT ASIGURĂRI GENERALE” SA, „MOLDASIG” SA, SAR „MOLDCARGO” SA și ÎM CIA „TRANSELIT” SA privind respectarea prevederilor legale și conformarea activităților și termenelor de regularizare și soluționare a dosarelor de daune cu prevederile Legii nr. 106/2022 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto pentru pagube produse de vehicule.

21. Se recomandă societăților de asigurare instituirea unui mecanism intern de monitorizare a termenelor legale, inclusiv prin implementarea unor instrumente de evidență care să permită urmărirea dosarelor de daune și semnalarea cazurilor aflate în risc de depășire a termenelor prevăzute de lege.

22. Se recomandă societăților de asigurare optimizarea procesului de recepționare a cererilor de despăgubire, prin instituirea unor cerințe clare privind completitudinea acestora, inclusiv înregistrarea rechizitelor bancare ale persoanei păgubite la momentul depunerii cererii.

23. Se recomandă societăților de asigurare îmbunătățirea mecanismelor de comunicare cu persoanele păgubite, prin dezvoltarea și utilizarea sistematică a mijloacelor de comunicare la distanță (spre exemplu, poștă electronică), care să permită transmiterea operativă a informațiilor privind etapa dosarului de daună, deciziile adoptate și solicitările de documente suplimentare.

24. Se recomandă societăților de asigurare instruirea personalului implicat în gestionarea dosarelor de daune privind cerințele legale aplicabile și responsabilitățile aferente respectării obligațiilor și termenelor legale de instrumentare a dosarelor de daune.

25. Se recomandă societăților de asigurare reorganizarea procesului intern de executare a plăților despăgubirilor de asigurare, astfel încât intervalul dintre emiterea deciziei de soluționare a cererii de despăgubire și efectuarea plății să se încadreze în termenul imperativ de 10 zile lucrătoare, prevăzut la art. 29 alin. (1) din Legea nr. 106/2022 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto pentru pagube produse de vehicule.

26. Prezenta Hotărâre poate fi contestată prin depunerea unei cereri prealabile în adresa CNPF (MD-2012, mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 77), în termen de 30 de zile de la data comunicării.

27. Prezenta Hotărâre intră în vigoare la data adoptării și se comunică destinatarilor conform legislației.



D. Budianschi
Dumitru BUDIANSCHI,
PREȘEDINTE

Constantin Roșca
specialist principal
Direcția asigurări