

Comunicare

Respect

Integritate

Excelenta

Angajament

Seriozitate

Traditie

Responsabilitate

Atasament

Etica in Asigurari

Paul DUMITRU

Lector Autorizat ISF

www.isfin.ro



Probleme principale ce sunt adresate de IDD

- Protecția consumatorului indiferent de canalul de distribuție
- Gestionarea conflictelor de interese datorate structurilor de remunerare a distribuitorilor de asiguratori
- Îmbunătățirea consultanței în asigurări oferite consumatorilor

Cresterea profesionalismului

distribuitorului în asigurări

www.isfin.ro

Ce inseamna 'Professionalism' in asigurari?

- Competenta profesionala
- Altruism
- Educatie continua in asigurari
- Participarea intr-o asociatie profesionala
- Abilitatea de a gandi si actiona independent
- **Inalt standard moral si etic**

www.isfin.ro

Comportament Moral vs Comportament Etic in Asigurari

- **Comportament moral**

- IDD este menit sa 'incurajeze' un comportament moral in asigurari – distribuitorilor in asigurari li se impune o anumita conduita/'modus operandi' – ce este corect/legal vs ceea ce este incorect/illegal

- **Comportamentul etic**

- Nu toate spetele posibile sunt tratate de IDD, iar distribuitorul de asigurari are mai multe optiuni (toate legale conform IDD), dar fiecare dintre ele pot avea **un alt rezultat** functie de cum se actioneaza – asa numitele 'arii gri'

www.isfin.ro

Speta 1

- Distribuitorul nu comunica clientului ca in completarea chestionarelor de asigurare/rapoartelor de risc pentru obtinerea ofertelor este necesar sa completeze o anumita informatie (ce este materiala) 'pentru a nu il supara' si pentru a nu il pierde;
- Distribuitorul se prevaleaza de faptul ca daca clientul a semnat chestionarul isi asuma transmiterea acelor informatii.

www.isfin.ro

Speta 2

- Distribuitorul nu comunica clientului ca asiguratorul la care plaseaza polita este in insolventa, rezolutie etc si limitarile despagubirii in caz de dauna daca asiguratorul da faliment doar pentru a castiga contul.
- Probabil ca una dintre cele mai importante datorii ale oricarui distribuitor in asigurari este de a plasa o asigurare cu un asigurator solvabil.

www.isfin.ro

Speta 3

- Distribuitorul prezinta ofertele doar de la asiguratorii de unde are comisioanele cele mai mari nu si cele mai bune oferte de asigurare.

www.isfin.ro

Speta 4

- In cazul unei daune neacoperite de conditiile de asigurare in cazul in care clientul acuza distribuitorul acesta se disculpa mentionand ca era de datoria clientului sa citeasca conditiile de asigurare.
- Este partial adevarat: pentru riscuri si polite complexe (mai ales in cazul sumelor asigurate mari), asiguratul se bazeaza pe sfatul si experienta si expertiza distribuitorului in alegerea produsului de asigurare.

www.isfin.ro

Speta 5

- Intr-o competitie intre distribuitori unul dintre ei isi reduce comisionul la zero (pentru a castiga competitia) mizand fie pe faptul ca ii va vinde clientului pe viitor alte asigurari cu comisioane incluse fie pe bonusul obtinut la sfarsit de an de la asigurator pentru volumul de prime plasat cu acel asigurator.

www.isfin.ro

Exemple de dileme etice

- **Adevar vs loialitate**
 - Un prieten va spune o informatie materiala despre un asigurat si va roaga sa nu o divulgati.
- **Obiective pe termen scurt vs obiective pe termen lung**
 - Reducerea de personal cu scopul de a creste profitabilitatea (termen scurt) poate fi in conflict cu oferirea de calitatea serviciilor si pastrarea clientilor multumiti (termen lung).

www.isfin.ro

Exemple de dileme etice (continuare)

- **Corectitudine vs compasiune**
 - Un prieten ce nu indeplineste criteriile de subscriere pentru un risc si are neaparata nevoie de asigurare pentru accesarea unui credit – acceptati coborarea criteriilor de subscriere a riscului.
- **Obiective personale vs obiectivele asiguratului**
 - Activitati personale vs atributiile de servizare a clientilor.

www.isfin.ro

Un Cod Etic unic ar fi util pentru piata romaneasca de asigurari

- Crearea unui **cod etic** unic la intregul piete de asigurari si aderarea tuturor profesionistilor in asigurari la acest cod.
- Introducerea in cadrul certificarii ISF (pentru obtinerea codului RAF spre exemplu) a unui training obligatoriu pentru a invata profesionistii din asigurari cum sa trateze o dilema etica.
- Implementarea unui mecanism de verificare si a unor masuri punitive in cazul incalcarii codului etic.

www.theinstitutes.org/doc/canons.pdf

www.isfin.ro

Beneficiile unui cod etic unic in asigurari

- Cresterea increderii in piata de asigurari.
- Eliminarea 'non-profesionalismului' din piata de asigurari.
- Stimularea competitiei libere ca fiind singura aducatoare de valoare pentru clienti.
- Folosirea unui standard unic - tratarea ariilor 'gri' unitar indiferent de pareri personale sau diferite culturale.

www.isfin.ro

"In looking for people to hire,
you look for three qualities:
**integrity, intelligence, and
energy.** And if they don't have
the first, the other two will kill
you."

-Warren Buffett

<http://bdentzy.com>

www.isfin.ro

Follow: www.linkedin.com/company/isfin.ro

Like: www.facebook.com/isfin.ro