

SUPPORT CURS

PREGĂTIREA PROFESIONALĂ CONTINUĂ A INTERMEDIARILOR ÎN ASIGURĂRI

I. ELEMENTE DE BAZĂ DIN LEGISLAȚIA DIN ROMÂNIA SPECIFICĂ ACTIVITĂȚII DE ASIGURARE ȘI INTERMEDIERE ÎN ASIGURĂRI	3
II. PRINCIPIILE ACTIVITĂȚII DE ASIGURARE ȘI PREZENTAREA TIPURILOR DE ASIGURĂRI GENERALE ȘI DE VIAȚĂ	30
III. PRINCIPIILE GENERALE PRIVIND TEHNICILE DE VÂNZARE ȘI NEGOCIERE A PRODUSELOR DE ASIGURARE ȘI CELE PRIVIND ETICA ÎN ASIGURĂRI.....	67
IV. PROTECȚIA ASIGURAȚILOR PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ELEMENTE DE PREVENIREA ȘI COMBATEREA SPĂLĂRII BANILOR.....	91

I. LEGISLAȚIA SPECIFICĂ ACTIVITĂȚILOR DE ASIGURARE ȘI INTERMEDIERE ÎN ASIGURĂRI

1. INTERMEDIARII ÎN ASIGURĂRI

a. Noțiunea și reglementarea intermediarilor în asigurări

La încheierea unei asigurări, **un rol important joacă intermediarii în asigurări**, care mijlocesc raportul de asigurare între asigurați și asigurători. Intermediarii în asigurări sunt agenții de asigurare, subagenții, agenții de asigurare subordonați, brokerii de asigurare și asistenții în brokeraj. Agenții de asigurare pot fi, atât persoane fizice, cât și persoane juridice, iar brokerii, se pot constitui și funcționa exclusiv sub forma societăților comerciale.

În România, autoritatea care reglementează și supraveghează activitatea de asigurare și de intermediere a asigurărilor este **Comisia de Supraveghere a Asigurărilor**.

La nivelul Uniunii Europene, activitatea intermediarilor în asigurări a fost reglementată prin Directiva 77/92/CEE, având ca principal obiectiv consacarea principiului libertății de stabilire și de prestare a serviciilor¹ de intermediere, urmată de Directiva nr.2002/92/CE, privind intermedierea în asigurări, ale cărei dispoziții au urmărit armonizarea legislațiilor naționale în vederea creării unei piețe unice în această materie.

În sistemul nostru de drept, principala reglementare a intermediarilor în asigurări o constituie **Legea nr. 32/2000, privind activitatea de asigurare și supravegherea asigurărilor, cu modificările și completările ulterioare și normele emise de Comisia de Supraveghere a Asigurărilor**.

b. Constituirea agenților de asigurare, persoane fizice și juridice

O persoană fizică sau juridică poate desfășura o activitate ca agent de asigurare, dacă deține o autorizație valabilă, scrisă, din partea unui asigurător, denumită contract de agent, pentru a acționa în numele acestuia.

Din reglementarea legală, agentul de asigurare, indiferent că este persoană fizică sau juridică, nu este supus autorizării Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor. Legea menționează „o autorizație valabilă scrisă din partea unui asigurător”, ceea ce înseamnă că trebuie să se afle într-o relație contractuală cu un asigurător.

- agentul de asigurare, persoană fizică

¹ În legătură cu regimul juridic al libertății de stabilire și de prestare a serviciilor la nivelul Uniunii Europene a se vedea A. *Fuerea*, Drept comunitar al afacerilor, Ed. Universul Juridic, București, 2003, p. 148 și urm.; C. *Gavalda*, G. *Perleani*, Droit des affaires de l'Union européenne, Ed. Litec, Paris 2006, p. 125 și urm.

Pentru ca o persoană fizică să dobândească statutul de agent de asigurare, trebuie să îndeplinească următoarele **condiții**:

- a) *să fie absolvent de liceu cu diplomă;*
- b) *să dețină din partea unui asigurator o autorizație valabilă de a acționa în numele acestuia, denumită contract de agent;*

Autorizația se referă la contractul de agent și la împuternicirea pe care o conferă asiguratorul agentului de a încheia în numele și pe seama sa polițe de asigurare.

- c) *să aibă în vigoare un contract de asigurare de răspundere civilă profesională² a cărui valoare să fie de 1500 euro/eveniment și 3000 euro sumă agregată pe an, fără franșiză;*
- d) *să nu aibă cazier judiciar pentru infracțiuni contra patrimoniului sau pentru infracțiuni prevăzute de legislația financiar-fiscală;*
- e) *să îndeplinească cerințele legale în vigoare, privind angajarea gestionarilor, constituirea de garanții și răspunderea în legătură cu gestionarea bunurilor agenților economici, autorităților sau instituțiilor;*
- f) *să se bucure de o bună reputație.*

Din punct de vedere fiscal, agenții de asigurare persoane fizice au statutul de persoane fizice autorizate. Potrivit legii, agenții de asigurare, persoane fizice, trebuie să se înregistreze la camera de muncă în a cărei rază teritorială domiciliază, pentru a beneficia de dispozițiile legale privind vechimea în muncă, fondurile de pensii și de asigurări sociale.

- g) *începând cu data de 1 septembrie 2011, dobândirea de către persoanele fizice a calității de agent de asigurare este condiționată de prezentarea unui certificat de absolvire a unui program de calificare profesională, care trebuie să fie corespunzător calității dorite, în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 9/2012 pentru punerea în aplicare a Normelor privind calificarea profesională și pregătirea continuă a intermediarilor în asigurări.*

Agentul de asigurare, persoana fizica poate desfasura activitate de intermediare in asigurari numai din momentul autorizării de către asiguratorul care l-a mandatat prin contractul de agent, care are și responsabilitatea verificării condițiilor menționate anterior privind dobândirea calității de agent de asigurare, cumulat cu înregistrarea sa de către asigurator în Registrul Intermediarilor în asigurări și obținerea codului RAF.

Calitatea de agent de asigurare persoană fizică se pierde, caz în care va fi radiat din registru, cu mențiunea "radiat" dacă:

- a) *nu mai îndeplinește prevederile conform Legii 32/2000, cu modificările și completările ulterioare;*
- b) *solicită acest lucru în scris;*

² Prevederea legală se înscrie în grija legiuitorului de a institui obligația încheierii unei asigurări de răspundere civilă pentru exercitarea diferitelor profesii. Alte categorii de persoane care trebuie să aibă încheiată o asigurare de răspundere civilă pentru exercitarea profesiei sunt: avocații, notarii publici, experții, practicienii în insolvență, medicii, farmaciștii și furnizorii de servicii de asistență medicală, directorii și administratorii societăților comerciale etc.

c) nu obține certificatul de pregătire profesională, conform normelor legale în vigoare.

- **agentul de asigurare, persoană juridică**

Agenții de asigurare persoane juridice vor urma procedura de constituire reglementată de Legea nr. 31/1990 privind societățile comerciale³.

Condițiile dobândirii calității de agent persoană juridică:

Pe lângă cerințele prevăzute de Legea nr.31/1990 relative la constituirea societăților comerciale, agentul de asigurare, persoană juridică este supus unor condiții speciale, reglementate de Legea nr. 32/2000 și a celor detaliate în Ordinul CSA nr.10/2007, cu modificările și completările ulterioare.

Astfel, agentul de asigurare, persoană juridică trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

- **să aibă ca obiect unice de activitate: activitate de agent de asigurare, cu excepția prevăzută în lege la art. 33 alin. (2)⁴ din lege;** spre deosebire de societățile comerciale unde asociații sunt liberi să stabilească operațiunile ce vor constitui obiectul de activitate al societății cu precizarea domeniului și a activității principale, agentul de asigurare persoană juridică poate avea un singur obiect de activitate, acela al intermediării în asigurări
- **să aibă în vigoare un contract de asigurare de răspundere civilă, a cărui valoare să fie de 75% din cea a brokerilor de asigurare;**

Potrivit Ordinului nr. 15/2010, cu modificările și completările ulterioare, brokerii trebuie să aibă în vigoare un contract de asigurare de răspundere civilă profesională valabil pe întregul teritoriu al României, cu o limită minimă de acoperire de 1.121.000 euro/ eveniment și o sumă agregată de 1.700.000 euro pe an, fără franșiză; **contractul de asigurare de răspundere civilă profesională trebuie să conțină clauze minime obligatorii, conform anexei nr. 6''.**

Limita minimă de acoperire a agentului persoană juridică este fără franșiză.

- **să nu fi fost declarat anterior în faliment și să nu facă obiectul unei proceduri de reorganizare judiciară și/sau faliment la data solicitării autorizării, adică la data încheierii contractului de agent;**
să se bucure de o bună reputație, iar **denumirea agentului să cuprindă obligatoriu sintagma „agent de asigurare”;**

Similar agentului de asigurare, persoană fizică și agentul de asigurare, persoană juridică trebuie să se bucure de o bună reputație în câmpul raporturilor comerciale. Se vor verifica informații precum cele specifice cazierului fiscal, ale certificatului de atestare fiscală, eventualele

³ I.L. Georgescu, op. cit., p. 35 și urm.; St.D. Cârpenaru, op. cit., p. 177 și urm.; St.D. Cârpenaru, C. Predoiu, S. David, Gh. Piperea, op. cit., p. 47 și urm.; O. Căpățână, op. cit., p. 68 și urm.; S. Angheni, M. Volonciu, C. Stoica, M.G. Lostun, op. cit., p. 117 și urm.; R.P. Vonica, op. cit., p. 95 și urm.; M. Șcheaua, op. cit., p. 25 și urm.; C. Bîrsan, V. Dobrinou, Al. Țiclea, M. Toma, Ctin. Tușan, op. cit., p. 32 și urm.; I. Turcu, op. cit., p. 236 și urm.; R. I. Motica, V. Popa, op. cit., p. 94 și urm.

⁴ Este vorba de situația ce îndeplinește cumulativ următoarele condiții:

- a) contractul de asigurare intermediat necesită doar cunoștințe referitoare la riscul acoperit prin acesta;
- b) nu fac parte din categoria asigurărilor de viață;
- c) nu acoperă riscuri de răspundere civilă;
- d) sunt complementare altor produse sau servicii prestate de alt furnizor, atunci când acesta acoperă următoarele riscuri: întreruperea activității, pierderea ori deteriorarea mărfii aceluși furnizor, deteriorarea sau pierderea bagajelor, alte riscuri legate de călătoria rezervată de acel furnizor, chiar dacă contractul de asigurare intermediat acoperă riscuri din categoria asigurărilor de viață ori de răspundere civilă, dacă acesta este un risc auxiliar al riscului principal legat de acea călătorie;
- e) primele anuale nu depășesc echivalentul în lei a 500 euro și durata contractului de asigurare intermediat, inclusiv orice reînnoire, nu depășește 5 ani.

înregistrări la care a fost supus în Centrala Incidentelor de Plăți⁵ etc. În procesul de apreciere a reputației agentului de asigurare, persoană juridică vor fi luate în considerare și calitatea asociaților sau acționarilor⁶ după caz.

Includerea sintagmei „**agent de asigurare**” în denumirea agentului persoană juridică are scopul de a atenționa în legătură cu statutul de intermediar în asigurări și este un efect al principiului transparenței în exercitarea activității comerciale.

- **asociații, acționarii semnificativi, precum și persoanele semnificative**, după caz, **să nu aibă cazier judiciar pentru infracțiuni contra patrimoniului sau pentru infracțiuni prevăzute de legislația financiar-fiscală;**

Noțiunea de **acționar semnificativ** va avea același înțeles cu cel al acționarilor semnificativi ai asigurătorului, societate comercială, **însemnând că dețin părți sociale sau acțiuni, care reprezintă cel puțin 10% din capitalul social al agentului de asigurare, persoană juridică.**

Persoanele semnificative sunt membrii consiliului de administrație, ai consiliului director, cei ai consiliului de supraveghere (în cazul sistemului dualist), ai conducerii executive și respectiv membrii directoratului (în cazul sistemului dualist).

- **conducătorii executivi** sau, după caz, membrii directoratului agentului de asigurare, persoană juridică, să se bucure de o bună reputație și să **aibă experiență de cel puțin un an în asigurări.**
- **începând cu data de 1 septembrie 2011, dobândirea de către persoanele juridice a calității de agent de asigurare este condiționată de prezentarea de către conducătorii executivi ai acestuia a unui certificat de absolvire a unui program de calificare profesională, care trebuie să fie corespunzător calității dorite, în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 9/2012 pentru punerea în aplicare a Normelor privind calificarea profesională și pregătirea continuă a intermediarilor în asigurări.**

Programele de calificare profesională și, respectiv, de pregătire profesională continuă sunt organizate, cu respectarea normelor în vigoare, de către entitățile care sunt autorizate de Comisia de Supraveghere a Asigurărilor potrivit dispozițiilor *Normelor privind activitatea furnizorilor de programe educaționale și atestarea lectorilor în domeniul asigurărilor, puse în aplicare prin Ordinul președintelui Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor nr. 8/2012.*

c. Înregistrarea agentului de asigurare, persoană fizică și juridică

Asigurătorii sunt obligați să deschidă și să mențină un registru, denumit *Registrul agenților de asigurare*, în sistem computerizat și cu arhivarea obligatorie a tuturor modificărilor, care face parte din Registrul asigurătorilor, reasuratorilor și intermediarilor în asigurări și/sau în reasigurări.

Asigurătorii sunt obligați să înregistreze în registrul agenților de asigurare, atât agenții de asigurare, persoane fizice și juridice, cu care au încheiat contracte de agent, cât și subagenții și agenții de asigurare subordonați; asigurătorii vor actualiza periodic toate datele din acest registru.

După înregistrare, asigurătorii sunt obligați să elibereze intermediarilor în asigurări, **persoane juridice, un certificat de înregistrare**, iar intermediarilor în asigurări, **persoane fizice, o legitimație.**

⁵ Incidența bancară constituie obiect de reglementare al Regulamentului nr. 1 din 2001 privind organizarea și funcționarea la Banca Națională a României, a Centralei Incidentelor de Plăți, a se vedea și *V. Nemeș*, Înregistrarea, modificarea și anularea incidentelor bancare, în Buletinul Institutului Național Pentru Pregătirea și Perfecționarea Avocaților, anul 1, nr. 3/2005, p. 39-49.

⁶ În cazul societăților cu răspundere limitată membrii acesteia se numesc asociați, iar la societățile pe acțiuni, poartă denumirea de acționari.

Anual, acest registru va fi trecut pe suport hârtie, și va fi certificat pentru conformitate de conducerea executivă a asigurătorului sau reasigurătorului.

Datele înscrise în registrul agenților se transmit în sistem computerizat atât Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor, cât și asociației sau uniunii profesionale din care face parte asigurătorul, acestea fiind permanent accesibile publicului la sediu și pe site-ul Internet al asigurătorului, autorității de supraveghere și asociației sau uniunii profesionale sus-menționate; aceste date se verifica periodic de către Comisia de Supraveghere a Asigurărilor.

Societatea devine agent de asigurare numai din momentul autorizării de către asigurătorul care l-a mandatat prin contractul de agent să intermedieze operațiuni de asigurare, care are și responsabilitatea verificării condițiilor menționate anterior privind dobândirea calității de agent de asigurare. Agentul de asigurare autorizat astfel poate desfășura activitate de intermediere în asigurări numai după înregistrarea sa de către asigurător în Registrul Intermediarilor în asigurări și obținerea codului RAJ.

Legea nr. 32/2000, prin normele emise în aplicarea acesteia stipulează faptul că managementul, mai exact conducătorul executiv, trebuie să îndeplinească condițiile privind experiența profesională precum și calificarea și pregătirea profesională în domeniu. De asemenea, personalul implicat în distribuția produselor de asigurare trebuie să îndeplinească condițiile privind pregătirea profesională în domeniul asigurărilor.

d. Consecințele constituirii agentului de asigurare, persoana juridică fără respectarea cerințelor legii

Agenții de asigurare, persoane juridice sunt supuși îndeplinirii a două categorii de condiții; celor din dreptul comun specifice tuturor societăților comerciale și celor instituite de reglementările din domeniul asigurărilor.

Prin urmare, încălcarea normelor din Legea nr. 31/1990, vor atrage sancțiunile prevăzute de aceasta, care pot culmina cu nulitatea societății și dizolvarea ei pe cale judecătorească.

Verificarea îndeplinirii condițiilor de mai sus și cele prevăzute de reglementările din asigurări, se va face și de către asigurătorul care împuternicește agentul de asigurare cu activitatea de intermediere.

De asemenea, aceste cerințe vor fi verificate și de către Comisia de Supraveghere a Asigurărilor, prin intermediul asigurătorilor. Aceasta întrucât, art. 33 alin. (2) din Legea nr. 32/2000 stipulează că asigurătorii nu pot exercita activități de asigurare prin intermediari fara autorizație, iar nerespectarea normelor legale relative la agenții de asigurare, constituie contravenție conform art. 39 alin. (2) lit. k) din lege. Dacă se constată neregularități, societatea de asigurare poate înceta raporturile de reprezentare și retrage intermediarului în cauză calitatea de agent de asigurare.

Calitatea de agent de asigurare, persoană juridică se pierde, caz în care va fi radiat din registru, cu mențiunea "radiat" dacă:

- a) nu mai îndeplinește prevederile conform Legii 32/2000, cu modificările și completările ulterioare;
- b) solicită acest lucru în scris;

c) conducătorul și personalul care se ocupă cu distribuția produselor de asigurare nu obțin certificatul de pregătire profesională, conform normelor în vigoare.

e. Constituirea brokerilor de asigurare

În conformitate cu prevederile art. 35 alin. (1) din Legea nr. 32/2000, o persoană juridică poate desfășura activitate de intermediere în asigurări și/sau reasigurări, în calitate de broker de asigurare și/sau de reasigurare, **dacă are o autorizație din partea Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor.**

Spre deosebire de agenții de asigurare, brokerii **nu pot desfășura activitate de intermediare în asigurări, fără a deține autorizație de funcționare din partea Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor.**

Brokerul de asigurare, la fel ca și agentul de asigurare, persoană juridică, va urma aceeași procedură de înființare reglementată de Legea nr. 31/1990 privind societățile comerciale.

Normele speciale din domeniul asigurărilor privind constituirea și autorizarea brokerilor de asigurare sunt cuprinse, în principal, în art. 35-36 din Legea nr. 32/2000, precum și în Ordinul nr. 15/2010 pentru punerea în aplicare a Normelor privind autorizarea brokerilor de asigurare și/sau de reasigurare, precum și condițiile de menținere a acestora, cu modificările și completările ulterioare.

f. Asemănări și deosebiri între brokerii de asigurare și agenții de asigurare

Sub aspectul *asemănărilor* ambele categorii de intermediari pot mijloci, atât operațiuni de asigurare, cât și cele de reasigurare. Tot astfel, brokerii și agenții se pot folosi de serviciile angajaților proprii sau diferiților colaboratori, cărora legea le reglementează statutul juridic, în vederea protejării, atât a lor, cât și a asiguraților sau potențialilor asigurați.

Ca deosebiri, dacă agent de asigurare poate fi, atât o persoană fizică, cât și o persoană juridică, brokerul de asigurare se constituie și funcționează doar sub forma persoanei juridice.

Apoi, potrivit legii, **agentul de asigurare are un câmp de activitate mult mai restrâns**, el poate intermedia aceleași clase de asigurări în numele și pe seama unui singur asigurator, pe când brokerul poate fi intermediarul mai multora⁷. Conform dispozițiilor art. 34 alin. (8) din Legea nr. 32/2000, un agent de asigurare, persoană fizică sau juridică, **nu poate intermedia aceleași clase de asigurări decât pentru un singur asigurator.**

O ultimă **diferență** este legată de poziția și interesul pe care îl au cele două categorii de intermediari pe piața asigurărilor.

Agentul de asigurare, fiind autorizat de un asigurator, încheie contracte în numele și în contul asiguratorului. În schimb, brokerul negociază pentru clienții săi încheierea contractelor de asigurare sau de reasigurare și acordă asistență înainte și pe durata încheierii contractelor.

Rezultă că, dacă agentul de asigurare este un mandatar supus regulilor stricte, prescrise de asigurator, brokerul de asigurare este un comerciant independent⁸ care este atașat propriei clientele.

⁷ Este fără îndoială că brokerul de asigurare este cel mai profesionist dintre intermediari, drept dovadă că asigurările cele mai dificile se încheie prin intermediul acestora, R. Pellino, P. Pellino, S. Sorgi, op. cit., p. 53

⁸ R. Pellino, P. Pellino, S. Sorgi, op. cit., p. 52

Agentul de asigurare promovează, în principal, interesele asiguratului, pe când brokerul de asigurare va apăra interesele clienților săi, adică ale asiguraților ori potențialilor asigurați, cărora, așa cum dispune legea, le poate acorda asistență pe întreaga perioadă a asigurării. Din această cauză, brokerii de asigurare sunt un fel de consilieri ai asiguraților.

g. Agenții de asigurare subordonați

Activitatea desfășurată de agenții de asigurare subordonați, datorită specificului pe care îl prezintă poartă **denumirea de bancassurance**. În concepția Legii nr.32/2000, bancassurance reprezintă **activitatea de intermediere a produselor de asigurări care sunt complementare la produsele instituțiilor de credit și instituțiilor financiare nebancare**, desfășurată prin rețeaua acestor instituții.

Agentul de asigurare subordonat este persoana fizică sau juridică ce, pe lângă activitatea sa profesională principală, intermediază în numele și în contul unuia sau mai multor asigurați produse de asigurare care sunt complementare la produsele furnizate de instituțiile de credit și instituțiile financiare nebancare care acționează într-o piață reglementată.

Activitatea de bancassurance se poate desfășura numai prin persoanele fizice care au încheiat un contract de muncă individual pe perioadă nedeterminată cu o instituție de credit sau cu o instituție financiară nebancară.

Specificul activității agenților de asigurare subordonați constă în faptul că intermedierea operațiunilor de asigurare are caracter suplimentar și complementar, în comparație cu ceilalți intermediari care trebuie să aibă obiect unic de activitate, dacă sunt persoane juridice.

Astfel, agenții de asigurare subordonați intermediază doar asigurările ce însoțesc operațiunile din domeniul financiar-bancar, precum creditele de diferite tipuri, imobiliar, ipotecar, de consum, contractele de leasing, garanțiile bancare etc.

Agenții de asigurare subordonați persoane juridice au obligația de a înscrie și menține într-un registru în format electronic o evidență a persoanelor fizice care desfășoară activitate de bancassurance. Registrul va fi disponibil spre consultare pe pagina de internet a fiecărui agent de asigurare subordonat.

Pentru conducerea activității de bancassurance, agenții de asigurare subordonați persoane juridice au obligația de a nominaliza două persoane, la nivelul sediului principal, director și, respectiv, director adjunct, care trebuie să aibă calitatea de angajat, pe perioadă nedeterminată.

În vederea **avizării ca agenți de asigurare subordonați**, persoanele juridice trebuie să depună la Comisia de Supraveghere a Asigurațiilor o documentație care va cuprinde:

- a) copia autorizației de funcționare, emisă de către Banca Națională a României;
- b) curriculum vitae ale persoanelor care conduc activitatea de bancassurance;
- c) copia documentului de plată privind achitarea taxei de avizare, prevăzută în Legea nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare.

h. Persoanele cu care lucrează agenții de asigurare și brokerii de asigurare

Fiecare dintre intermediarii în asigurări menționați poate folosi în activitatea pe care o desfășoară diferite persoane.

Agenții de asigurare, persoane juridice pot folosi **subagenți**, care sunt persoane fizice, altele decât conducătorul agentului de asigurare persoană juridică, care **au calitatea de angajați cu contract de muncă cu persoana juridică** și care acționează în numele acesteia.

Agenții de asigurare persoane juridice au obligația de a deschide registrul privind subagenții de asigurare la data la care asigurătorul confirmă ca dosarul depus este în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

Brokerii de asigurare lucrează cu **asistenți în brokeraj**, care sunt persoane fizice sau juridice care în **baza unui contract cu un broker de asigurare și/sau de reasigurare primesc o împuternicire în legătură cu un mandat de brokeraj al acestuia** și, sub acoperirea contractului de răspundere profesională a brokerului în cauză, trebuie să întreprindă anumite activități necesare pentru ducerea la îndeplinire a mandatului de brokeraj;

O caracteristică esențială a tuturor persoanelor cu care lucrează agenții de asigurare și brokerii de asigurare este aceea că **raporturile de muncă/colaborare se stabilesc cu acestia din urmă și nu cu asigurătorii sau reasigurătorii**, excepție făcând agenții de asigurare subordonați.

Asistenții în brokeraj și subagenții acționează în baza mandatului dat de către intermediar și nu în temeiul vreunui raport cu asigurătorul sau reasigurătorul ori cu asiguratul sau potențialul asigurat.

Principala consecință ce decurge de aici este că nu se pot exercita acțiuni directe între asigurător și angajații/colaboratorii brokerilor și ai agentului de asigurare și nici între aceștia și asigurați sau potențiali asigurați.

Pentru faptele anjagatilor/colaboratorilor va răspunde, față de asigurător și reasigurător sau, după caz, față de asigurat sau potențialul asigurat, agentul de asigurare/brokerul de asigurare, păstrând regresul împotriva prepusului în temeiul contractului de muncă sau al mandatului transmis.

i. Principalele obligații ale intermediarilor în asigurări

Intermediarilor în asigurări, fie că sunt agenți, fie că sunt brokeri, le revin anumite obligații specifice activității pe care o desfășoară, obligații ce sunt asemănătoare cu cele ale societăților de asigurare.

Dintre obligațiile specifice intermediarilor în asigurări, am reținut următoarele:

- a) *informarea asiguraților sau potențialilor asigurați;*
- b) *plata cotizațiilor stabilite prin normele legale;*
- c) *respectarea măsurilor dispuse de către Comisia de Supraveghere a Asigurărilor;*
- d) *pregătirea profesională continuă.*

a) Obligația de informare

Obligația de informare a asiguraților și potențialilor asigurați este reglementată de Ordinul nr. 23/2009 pentru punerea în aplicare a Normelor privind informațiile pe care asigurătorii și intermediarii în asigurări trebuie să le furnizeze clienților, cu modificările și completările ulterioare.

Potrivit acestui ordin, intermediarii în asigurări au obligația să furnizeze clienților toate informațiile care la rândul lor asigurătorii, potrivit legii, trebuie să le prezinte asiguraților.

Informațiile supuse furnizării privesc perioada precontractuală, precum și cele specifice momentului perfectării poliței de asigurare.

Informațiile ce trebuie comunicate clienților se referă la asigurători și la intermediarii în asigurări și diferă în funcție de clasa sau forma de asigurare ce urmează a fi încheiată prin contractul de asigurare.

Informațiile de mai sus trebuie furnizate clienților sub formă scrisă, sau pe un alt suport durabil, trebuie să fie clare și exacte, și scrise în limba română, sau într-o altă limbă asupra căreia părțile cad de acord.

Informațiile pot fi oferite și verbal, însă doar atunci când acest lucru este cerut în mod expres de clienți, sau când se solicită încheierea urgentă a contractului de asigurare, cu cerința ca ele să fie transmise asiguratului sub formă scrisă, sau pe alt suport, imediat după încheierea contractului de asigurare.

b) Plata cotizațiilor stabilite prin normele legale

Potrivit Legii nr. 32/2000 și a normelor emise în aplicarea ei, numai brokerii de asigurare și/sau de reasigurare, au obligația să achite o taxă de funcționare de maximum 0,3% pe an. Această taxă se stabilește de Comisia de Supraveghere a Asigurărilor, și trebuie plătită pe toată durata existenței brokerului de asigurare. Taxa de funcționare este prelevată din veniturile rezultate din activitatea de brokeraj, aferente perioadei pentru care sunt datorate.

c) Respectarea măsurilor dispuse de către Comisia de Supraveghere a Asigurărilor

În legătură cu această obligație, brokerii de asigurare trebuie să se conformeze solicitărilor Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor, în ceea ce privește raportările, precum și activitățile pe care le desfășoară, să păstreze și să pună la dispoziția acesteia, la cerere, registrele și înregistrările contabile, care să evidențieze și să explice operațiunile efectuate în timpul desfășurării activității, incluzând informații asupra contractelor de asigurare și/sau de reasigurare încheiate și asupra înțelegerii cu asiguratorii și/sau reasiguratorii.

d) Pregătirea profesională continuă

Toți intermediarii în asigurări au obligația efectuării unei pregătiri profesionale permanente a personalului angajat, precum și a persoanelor cu care colaborează.

Sunt supuși obligației privind calificarea profesională, respectiv pregătirea profesională continuă, următoarele persoane:

- a) agenții de asigurare persoane fizice;
- b) conducătorii agenților de asigurare persoane juridice;
- c) subagenții;
- d) conducătorii activității de bancassurance;
- e) persoane fizice care desfășoară activitate de bancassurance;
- f) conducători executivi ai brokerilor de asigurări și/sau reasigurări;
- g) brokeri în asigurări/reasigurări;
- h) asistentii în brokeraj persoane fizice;
- i) conducătorii asistenților în brokeraj persoane juridice, precum și personalul propriu cu atribuții de intermediere în asigurări;
- j) personal propriu al brokerului de asigurare și/sau reasigurare, care are ca principală atribuție de serviciu intermedierea contractelor de asigurare și/sau reasigurare.

Persoanele mai sus menționate trebuie să promoveze examenul de absolvire urmare a efectuării unui program de calificare sau pregătire profesională continuă aprobat de Comisia de Supraveghere a Asigurărilor.

La programele de calificare profesională/pregătire profesională continuă se pot înscrie persoane fizice cu domiciliul sau rezidența în România ori în Spațiul Economic European, care dețin o diplomă de bacalaureat ori, respectiv, alt document echivalent tradus în limba română și legalizat.

Durata programului de calificare profesională/pregătire profesională continuă este de minimum 50 de ore /20 ore de predare efectivă, cu excepția conducătorilor executivi ai brokerilor de asigurare și/sau reasigurare pentru care durata programului de pregătire continuă este de 35 ore de predare efectivă .

Pregătirea profesională se realizează prin intermediul entităților furnizoare de programe educaționale în domeniul asigurărilor. Activitatea entităților furnizoare de programe educaționale în domeniul asigurărilor este reglementată prin Ordinul CSA nr.8/2010 pentru punerea în aplicare a Normelor privind activitatea furnizorilor de programe educaționale și atestarea lectorilor în domeniul asigurărilor.

e. Exercițarea serviciilor de intermediere în Uniunea Europeană

Legislația română în domeniul asigurărilor a introdus în materia intermediarilor în asigurări, principiul dreptului de stabilire și al libertății de a presta servicii în statele membre ale Uniunii Europene, transpunând astfel prevederile Directivei 2002/92 privind intermedierea în asigurări.

În acest sens, art. 36¹ din Legea nr. 32/2000 dispune ca intermediarii în asigurări și/sau în reasigurări, autorizați și/sau înregistrați de Comisia de Supraveghere a Asigurărilor, care desfășoară activitate de intermediere pe teritoriul României, să poată exercita această activitate pe teritoriul oricărui stat membru cu condiția ca aceștia să aducă la cunoștința intenția lor Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor, înainte de începerea activității.

Pentru realizarea obligației de informare, intermediarul în asigurări trebuie să transmită Comisiei de Supraveghere, următoarele date și informații:

- a) *statul membru pe teritoriul căruia intenționează să desfășoare activitatea de intermediere;*
- b) *structura sa organizatorică;*
- c) *adresa sediului sau din statul membru gazdă de la care pot fi obținute și la care pot fi transmise documente;*
- d) *numele, calificarea și experiența conducătorului executiv, care are capacitatea să îl reprezinte și să îl angajeze în relațiile cu terții pe teritoriul statului membru respectiv, inclusiv dovadă că acesta nu are cazier judiciar pentru infracțiuni contra patrimoniului sau pentru infracțiuni prevăzute de legislația financiar-fiscală.*

Transmiterea documentelor mai sus menționate se face în scopul informării Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor, care, la rândul ei, trebuie să le comunice, în termen de 30 de zile de la primire, autorității competente din statul membru în care intermediarul intenționează să-și desfășoare activitatea, dacă autoritatea din statul membru își manifestă intenția de a primi aceste informații. În cazul în care statul membru în cauză nu a solicitat Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor comunicarea informațiilor referitoare la intermediarul în asigurări, acesta poate să-și înceapă activitatea imediat.

Comisia de Supraveghere a Asigurărilor nu autorizează exercitarea activității de intermediere într-un stat membru, iar informațiile pe care le primește le transmite la rândul ei, la cerere, autorităților administrative din statul membru.

Comisia de Supraveghere a Asigurărilor în temeiul prerogativelor pe care i le conferă legea, poate efectua un control de legalitate asupra documentelor și informațiilor primite și, dacă se constată neregularități, poate solicita intermediarului înlăturarea acestora sau chiar poate interzice exercitarea activității în Uniunea Europeană.

Aceleași condiții se aplică și unui intermediar în asigurări autorizat sau înregistrat într-un stat membru care intenționează să desfășoare activitate de intermediere în asigurări în România.

Daca dorește să fie informată despre intenția intermediarilor din statele membre de a-și desfășura activitatea specifică pe teritoriul României, Comisia de Supraveghere a Asigurărilor trebuie să comunice intenția sa, Comisiei Europene.

Orice intermediar în asigurări autorizat sau înregistrat într-un stat membru, care desfășoară activitatea de intermediere pe teritoriul României, este obligat să se supună legislației române.

Comisia de Supraveghere a Asigurărilor poate solicita intermediarilor în asigurări și/sau reasigurări, care desfășoară activitate de intermediere pe teritoriul României, orice informații și documente verificării respectării de către acesta a legislației naționale.

f. Încetarea existenței intermediarilor în asigurări, persoane juridice

Atât agenții, cât și brokerii de asigurare sunt comercianți, cu statut juridic aparținând dreptului comun. Cazurile și condițiile de încetare a existenței acestora sunt cele specifice dreptului comun, reglementate în special de Legea nr. 31/1990 și de Legea nr. 85/2006 privind procedura insolvenței.

Sunt însă **cazuri speciale de încetare a brokerilor de asigurare**, prevăzute în Legea nr. 32/2000, care sunt de fapt cazuri de retragere a autorizației de funcționare a brokerilor.

În conformitate cu prevederile Legii nr. 32/2000, Comisia de Supraveghere a Asigurărilor poate să decidă interdicția desfășurării activității de către intermediarul în asigurări, autorizat într-un stat membru, dacă acesta nu respectă legislația statului român.

Interdicția se poate dispune de Comisia de Supraveghere a Asigurărilor, numai după ce, în prealabil, încunoștințează autoritățile competente ale statului membru de origine, despre neregularitățile constatate în activitatea intermediarilor și numai dacă aceștia nu le înlătură.

În cazul retragerii autorizației de funcționare unui intermediar în asigurări, care are sediul social pe teritoriul României, Comisia de Supraveghere a Asigurărilor are obligația de a informa toate autoritățile competente, pe al căror teritoriu își desfășoară activitatea acel intermediary în asigurări.

g. Falimentul intermediarilor în asigurări

Încetarea plăților intermediarilor în asigurări, va fi guvernată de Legea nr. 85/2006, privind procedura insolvenței. Intermediarii în asigurări pot încerca restabilirea situației patrimoniale, urmând procedura reorganizării judiciare, specifică dreptului comun⁹.

h. Alte prevederi legale aplicabile intermediarilor în asigurări

- *Ordinul CSA nr.13/2009 privind punerea în aplicare a Normelor privind procedura de supraveghere, în domeniul asigurărilor, a aplicării sancțiunilor internaționale* evidențiază aspectele cu privire la elaborarea și aplicarea de politici, proceduri interne de cunoaștere a

⁹ Pentru aspectele specifice reorganizării judiciare și a falimentului comercianților din dreptul comun, a se vedea *St.D. Cârpenaru, op. cit.*, p. 568 și urm.; *I. Turcu, op. cit.*, p. 215 și urm.; *S. Angheni, op. cit.*, p. 169 și urm.; *N. Țândăreamu, Procedura reorganizării judiciare*, Ed. All Beck, București, 2000, p. 12 și urm.; *M.N. Costin, A. Miff, op. cit.*, p. 7 și urm.; *Codul comercial, op. cit.*, p. 424 și urm.

clientului, de raportare, de păstrare a evidențelor, de control intern, de evaluare și gestionare a riscurilor, obligația desemnării uneia sau a mai multor persoane din cadrul personalului propriu care să aibă responsabilități privind aplicarea și respectarea sancțiunilor internaționale, obligația raportării către CSA a tranzacțiilor prezumate ca fiind tranzacții suspecte, etc.;

- *Ordinul CSA nr.4/2010 pentru aprobarea Normelor privind organizarea activității de arhivă la asigurători, reasigurători și intermediari în asigurări și/sau reasigurări* evidențiază principalele aspecte cu privire la obligația înființării compartimentelor de arhivă sau desemnarea persoanelor responsabile cu arhivarea precum și obligația întocmirii Nomenclatorului arhivistic care se transmite spre avizare la CSA și este aprobat de Arhivele Naționale, etc.
- *Ordin nr. 1/2011 pentru punerea în aplicare a Normelor privind organizarea și efectuarea inventarierii elementelor de natura activelor, datoriilor, capitalurilor proprii și a tranzacțiilor privind activitatea de asigurare și de reasigurare ale asigurătorilor/reasigurătorilor și brokerilor de asigurare/reasigurare*, evidențiază obligația brokerilor de asigurare de a emite proceduri proprii privind inventarierea elementelor de natura activelor, datoriilor, capitalurilor proprii și a tranzacțiilor privind activitatea de asigurare și de reasigurare care vor fi aprobate de administrator, consiliul de administrație, respectiv membrii directoratului; răspunderea pentru buna organizare a lucrărilor de inventariere revine administratorului, consiliului de administrație, respectiv membrilor directoratului;
- *Ordin nr. 6/2012 pentru modificarea unor acte normative privind termenul maxim de depunere în conturile asigurătorilor a primelor de asigurare încasate de intermediarii în asigurări*, asigurătorii trebuie să stabilească măsuri potrivit cărora primele de asigurare încasate de intermediarii în asigurări să fie depuse în conturile asigurătorilor în termen de maximum 15 zile de la încasarea acestora, excepție făcând agenții de asigurare subordonați, pentru care perioada maximă este de 30 zile;
- *Ordin nr. 11/2012 pentru punerea în aplicare a Normelor privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea asigurătorilor și intermediarilor în asigurări*, intermediarii în asigurări, cu excepția agenților de asigurare, au următoarele obligații:
 - a) să răspundă la fiecare petiție primită direct de la petenți, în termen de 30 de zile de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă;
 - b) să transmită pentru fiecare solicitare primită de la autoritatea de supraveghere, în termen de maximum 10 zile lucrătoare sau în termenul precizat în mod expres în aceasta, o notă de fundamentare, precum și toate informațiile, documentele și situațiile solicitate de către autoritatea de supraveghere; documentația se va depune la registratura Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor sau a reprezentanțelor sale teritoriale, după caz, ori se va transmite prin poștă cu confirmare de primire și va fi semnată numai de persoanele semnificative;
 - c) să acorde asistență asiguratului existent în propriul portofoliu, în ceea ce privește derularea contractului de asigurare cu respectarea condițiilor de asigurare/prevederi legale pe toată perioada valabilității acestuia, inclusiv pentru soluționarea pe cale amiabilă a eventualelor litigii;
 - d) să dețină și să mențină un registru unic de petiții în format electronic, în care să înregistreze toate petițiile, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratură, prin poșta electronică, prin sistemul on-line.

2. CONTRACTUL DE INTERMEDIERE ÎN ASIGURĂRI

a. Noțiune și reglementare

Legislația din domeniul asigurărilor se rezumă la a stipula mențiunile pe care trebuie să le cuprindă contractul de intermediere dintre asigurător și agentul de asigurare. Se recurge la reglementarea specifică operațiunilor de mandat, deoarece, raporturile juridice dintre asigurător și intermediar sunt cele specifice mandatului. La fel ca și în cazul mandatului, asigurătorul îl împuternicește pe intermediarul în asigurări să negocieze și să încheie contracte de asigurare cu terții în numele sau.

Contractul de intermediere în asigurări poartă denumiri specifice în funcție de calitatea intermediarului; *contract de agent* când se încheie cu un agent și *contract de brokeraj* când se încheie cu un broker de asigurare. Clauzele sunt însă, în principiu, aceleași pentru că au o finalitate comună, încheierea polițelor de asigurare în numele asigurătorului.

b. Noul Cod civil reglementează atât mandatul cu reprezentare cât și mandatul fără reprezentare.

Cum intermediarul încheie contractele de asigurare în numele asigurătorului, înseamnă că între aceștia se aplică regulile de la mandatul cu reprezentare.

Reglementarea contractului de mandat este cuprinsă în art. 2.009-2.042 din Noul Cod civil care se vor completa, în măsura compatibilității lor, cu normele specifice din legislația asigurărilor.

Când intermediarul este persoană fizică, acesta poate desfășura activitate de intermediere în asigurări în baza Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 44/2008 privind desfășurarea activităților economice de către persoanele fizice autorizate, întreprinderile individuale și întreprinderile familiale.

Exercitând activitatea de intermediere cu caracter de continuitate, ca o profesiune obișnuită, intermediarul persoană fizică este supus înregistrării în registrul comerțului, conform art. 1 din Legea nr. 26/1990 privind registrul comerțului.

Potrivit prevederilor art. 2009 din Noul Cod civil, mandatul este contractul prin care o parte, numită mandatar, se obligă să încheie unul sau mai multe acte juridice pe seama celeilalte părți, numită mandant.

Textului mai sus enunțat, coroborat cu reglementările din materia asigurărilor, duce la definirea contractului intermediere în asigurări ca fiind *contractul în temeiul căruia intermediarul în asigurări (parte contractantă) se obligă să încheie în numele și pe seama asigurătorului (parte contractantă) contracte de asigurare cu potențialii asigurați¹⁰ în schimbul unei remunerații.*

Remunerația cuvenită intermediarilor pentru încheierea contractelor de asigurare în numele și pe seama asigurătorului poartă denumirea de **comision**.

Odată încheiat contractul de intermediere, acesta reprezintă cadrul legal privind desfășurarea raporturilor juridice dintre asigurător și intermediarul în asigurări.

¹⁰ Pentru definiția contractului de mandat, a se vedea, St. D. Cărpenaru, op. cit. p. 540, iar pentru definiția contractului de mandat civil recomandăm, Fr. Deack, *Tratat de drept civil. Contracte speciale*, Edit. Universul Juridic, București 2001, p. 311; L. Stănciulescu, *Drept civil. Contracte și succesiuni*, ediția a 4-a, revizuită și actualizată, Edit. Hamangiu, București 2008, p. 217.

c. Caracterele juridice ale contractului de intermediere în asigurări

Contractul de intermediere în asigurări prezintă caracterele juridice generale ale contractelor de intermediere, dar și unele caractere specifice.

Contractul de intermediere este un contract *consensual* deoarece nu trebuie să îmbrace o anumită formă pentru valabilitatea lui.

Noul Cod civil definește contractul consensual în art. 1.174 alin.2, care dispune *Contractul este consensual atunci când se formează prin simplul acord de voință al părților.*

Părțile contractante încheie contractul de intermediere în asigurări în formă scrisă pentru a statua raporturile intermedierei, această tehnică de lucru fiind necesară pentru proba contractului și pentru valabilitatea lui.

Contractul de intermediere în asigurări este un contract *oneros*, aceasta întrucât, asigurătorul este obligat la plata comisionului convenit intermediarului din încheierea polițelor de asigurare.

Noul Cod civil definește și contractul cu titlu oneros ca fiind *contractul prin care fiecare parte urmărește să-și procure un avantaj în schimbul obligației asumate.*

Asigurătorul este dator să plătească comisionul intermediarului chiar dacă acest lucru nu este prevăzut în contractul de intermediere deoarece, potrivit Codului comercial, mandatul nu se presupune a fi gratuit.

Contractul de intermediere în asigurări este un contract *sinalagmatic* pentru că presupune obligații în sarcina ambelor părți contractante, atât a asigurătorului cât și a intermediarului.

Și contractul sinalagmatic este definit de Noul Cod civil, *contractul este sinalagmatic atunci când obligațiile născute din acesta sunt reciproce și interdependente.*

Intermediarul trebuie să încheie polițe de asigurare în numele asigurătorului, iar asigurătorul să plătească intermediarului comisionul convenit în contractul de intermediere.

Contractul de intermediere este un contract cu *executare succesivă* datorită faptului că el se încheie pe o anumită perioadă de timp. Intermediarul încheie contracte de asigurare în funcție de cerințele și interesele asiguraților iar asigurătorul plătește remunerația la diferite intervale de timp.

d. Părțile contractului de intermediere în asigurări

Așa cum reiese și din definiție, părțile contractului de intermediere în asigurări sunt asigurătorul și intermediarul care poate îmbrăca forma juridică de agent de asigurare, persoană fizică sau juridică, agent de asigurare subordonat, persoană juridică și broker de asigurare, persoană juridică.

Asiguratul sau contractantul asigurării nu este parte în contractul de intermediere încheiat între asigurător/ reasigurător și intermediarul în asigurări. Asiguratul sau potențialul asigurat poate și el să-l împuternicească pe intermediarul în asigurări să-i caute și să-i mijlocească o anumită formă de asigurare **dar această împuternicire constituie conținutul unui act juridic distinct de contractul de intermediere.** Asiguratul sau potențialul asigurat este terț față de contractul de intermediere încheiat de intermediar cu asigurătorul și tot astfel, asigurătorul este terț față de contractul (mandatul) dat de către asigurat intermediarului pentru identificarea și încheierea unor polițe de asigurare.

e. Obiectul contractului de intermediere în asigurări

Obiectul contractului de intermediere îl constituie negocierea și încheierea polițelor de asigurare în numele și pe seama asigurătorului. Principala activitate a intermediarului în asigurări este de a încheia contracte de asigurare cu asigurații. Dar prin contractul de intermediere, intermediarii pot efectua și operațiuni accesorii necesare de altfel derulării contractelor de asigurare, precum încasarea sumelor de bani cu titlu de prime de asigurare, comunicarea modificării circumstanțelor și împrejurărilor riscurilor asigurare, comunicarea modificării polițelor de asigurare, informarea privind producerea riscului asigurat etc.

f. Cuprinsul contractului de intermediere în asigurări

Prin Ordinul nr. 10/2007 pentru punerea în aplicare a Normelor privind Registrul intermediarilor în asigurări și/sau în reasigurări, cu modificările și completările ulterioare s-au instituit câteva mențiuni obligatorii pe care trebuie să le cuprindă contractul de agent.

Astfel, asigurătorii trebuie să includă în mod obligatoriu în **contractul de agent** și următoarele mențiuni:

- a) *obligativitatea respectării prevederilor din legislația asigurărilor;*
- b) *activitatea de agent de asigurare persoană fizică, persoană juridică și de subagent este reglementată, supravegheată și controlată de Comisia de Supraveghere a Asigurărilor;*
- c) *obligativitatea prezentării oricăror documente care privesc activitatea desfășurată ca agent de asigurare persoană fizică și juridică, agent de asigurare subordonat, precum și cea de subagent organelor de control și persoanelor împuternicite în acest sens de către Comisia de Supraveghere a Asigurărilor;*
- d) *obligativitatea prezentării tuturor informațiilor despre produsul/produsele pe care le propune persoanelor fizice, potențiali asigurați, în conformitate cu normele în vigoare emise de Comisia de Supraveghere a Asigurărilor, inclusiv a adreselor electronice unde se găsesc înregistrați;*
- e) *obligativitatea informării asupra modului de rezolvare amiabilă a litigiilor;*
- f) *obligativitatea stipulării unui termen de predare a documentelor de asigurare încheiate cu asigurații și a sumelor încasate de la aceștia, acest termen neputând depăși perioada de 10 zile calendaristice;*
- g) *obligativitatea înscrierii codului unic pe contractele/polițele de asigurare și pe chitanțele emise/eliberate de aceștia;*
- h) *obligativitatea desfășurării activității de intermediere numai în spațiile prevăzute de lege.*

g. Obligațiile intermediarilor în asigurări

1. Încheierea contractelor de asigurare pentru asigurător

Încheierea contractelor de asigurare în numele asigurătorului reprezintă principala obligație a intermediarului.

Tipurile de contracte de asigurare pe care le poate negocia intermediarul cu asigurații sunt cele prevăzute în contractul de intermediere, iar în lipsa unei stipulații contrare, intermediarul poate încheia orice contracte de asigurare în numele asigurătorului. În astfel de situații operează prezumția că intermediarul poate perfectă orice contract de asigurare în funcție de formele și clasele de asigurare pe care este autorizat asigurătorul să le practice.

Intermediarul va încheia contractele de asigurare cu asigurații potrivit instrucțiunilor date de către asigurator. Dacă intermediarul nu se conformează instrucțiunilor primite de la asigurator, răspunde pentru prejudiciile cauzate.

Având în vedere că, activitatea intermediarului este remunerată, acesta va trebui să acționeze cu bună credință și diligența unui profesionist cu prilejul încheierii contractelor de asigurare cu asigurații.

2. Intermediarul are obligația să aducă la cunoștința asiguratului cu care încheie contractul de asigurare, imputernicirea în temeiul căruia acționează (contemplatio domini).¹¹

Contractantul poate cere reprezentantului să facă dovada puterilor încredințate de reprezentat și, dacă reprezentarea este cuprinsă într-un înscris, să îi remită o copie a înscrisului, semnată pentru conformitate.

Obligativitatea prezentării calității de intermediar în asigurări este prevăzută și în Ordinului nr. 23/2009 pentru punerea în aplicare a Normelor privind informațiile pe care asiguratorii și intermediarii în asigurări sunt obligați să le furnizeze clienților, precum și alte cerințe pe care trebuie să le cuprindă contractul de asigurare, cu modificările și completările ulterioare.

Brokerii de asigurare trebuie să informeze clienții cu privire la calitatea lor de brokeri și că sunt înregistrați și autorizați de către Comisia de Supraveghere a Asigurărilor, iar agenții de asigurare trebuie să comunice potențialilor asigurați că sunt autorizați de către asigurator să încheie contracte de asigurare în numele acestuia.

Contractele de asigurare fiind încheiate în numele asiguratorului, asiguratul este îndreptățit și interesat să cunoască bonitatea financiară, comercială etc. a asiguratorului pe piața asigurărilor pe care acționează și în legătură cu conduita sa în formele de asigurare pe care le exercită.

3. Informarea asiguratorului privind încheierea contractelor de asigurare

Noul Cod civil prevede ca mandatarul este obligat să-l înștiințeze pe mandant despre împrejurările care au apărut ulterior încheierii mandatului și care pot determina revocarea sau modificarea acestuia.

Informarea asiguratorului în legătură cu stadiul încheierii contractelor de asigurare reprezintă una din principalele obligații ale intermediarului și este nelipsită din contractele de intermediere.

Cum asiguratorul este emitentul produselor de asigurare încheiate cu asiguratul, intermediarul este obligat să-l informeze pe asigurator în legătură cu încheierea acestora.

Informarea asiguratorului se va realiza în condițiile stipulate în contractul de intermediere.

Obiectul obligației de informare privește, în principal, tipurile de contracte încheiate și informațiile pe care l-ar putea interesa pe asigurator în legătură cu derularea contractului de intermediere, numărul polițelor de asigurare încheiate, noile condiții ale cererii și ofertei asigurărilor, tarifele de prime practicate de alți operatori pe piață pentru aceleași forme sau clase de asigurări, circumstanțe și împrejurările specifice riscurilor pe care le negociază etc.

În cazul în care intermediarul nu îl informează pe asigurator în legătură cu executarea intermedierei acesta va fi obligat la acoperirea tuturor prejudiciilor pe care le probează asiguratorul că le-a suferit ca urmare a neinformării.

Neinformarea asiguratorului de către intermediar nu atrage nulitatea contractului de asigurare încheiat, dar asiguratorul va putea cere rezilierea contractului de intermediere ca urmare a neexecutării sau executării necorespunzătoare a obligațiilor din contract.

¹¹ St. D. Cărpenu, op. cit. p. 544; I. Schiau, op. cit. p. 448

4. *Obligația intermediarului în asigurări de a administra și preda polițele, documentele, precum și de a transfera sumele de bani încasate de la asigurați, reprezentând prime de asigurare, către asiguratorii, în conformitate cu clauzele contractului de intermediere.*

Această obligație este prevăzută în Noul Cod civil, care dispune (1), „Orice mandatar este ținut să dea socoteală despre gestiunea sa și să remită mandantului tot ceea ce a primit în temeiul împuternicirii sale, chiar dacă ceea ce a primit nu ar fi fost datorat mandantului.

(2) *În perioada în care bunurile primite cu ocazia executării mandatului de la mandant ori în numele lui se află în deținerea mandatului, acesta este obligat să le conserve”.*

Pentru ca asiguratorul să aibă evidența permanentă a contractelor de asigurare încheiate de către intermediar, acesta trebuie să remită asiguratorului duplicatul contractelor pe care le încheie. În schimbul încheierii contractelor cu asigurații, intermediarul încasează și sumele de bani cu titlu de prime de asigurare. Prin urmare, intermediarul este obligat să depună la caseria asiguratorului sau într-un cont bancar sumele prime de la asigurați cu titlu de prime asigurare.

Așa cum este menționat mai sus, mandatarul este obligat să conserve bunurile mandantului pe care le deține în baza raporturilor de mandat. Intermediarul răspunde pentru duplicatele contractelor de asigurare, sumele de bani primite, precum și de orice alte documente și lucruri aferente contractelor de asigurare pe care le încheie cu asigurații.

Fiind bunurile asiguratorului, se înțelege că toate cheltuielile privind primirea, conservarea, remiterea ori valorificarea lor, după caz, se vor face pe cheltuielile asiguratorului.

În ceea ce privește sumele de bani, deținute, Noul Cod civil prevede că mandatarul datorează dobânzi pentru sumele întrebuințate în folosul său începând din ziua întrebuințării, iar pentru cele cu care a rămas dator din ziua în care a fost pus în întârziere.

Toate regulile de mai sus se aplică deopotrivă și intermediarului care folosește sumele de bani încasate cu titlu de prime de asigurare sau schimbă destinația acestora ori refuză să le remită asiguratorului.

Mai mult, în contractele de intermediere se prevede că dacă intermediarii nu depun la asigurator duplicatele polițelor de asigurare, sumele de bani încasate ca prime de asigurare și celelalte documente aferente contractelor pe care sunt împuterniciți să le încheie și se produce riscul asigurat, asiguratorul are dreptul la restituirea primelor de asigurare și la recuperarea sumelor plătite cu titlu de indemnizații de asigurare sau despăgubiri.

h. Obligațiile asiguratorului

1. *Asiguratorul este obligat să pună la dispoziția intermediarului mijloacele necesare pentru încheierea contractelor de asigurare.*¹²

Această obligație este prevăzută în Noul Cod civil care stipulează că, în lipsa unei convenții contrare, mandantul este obligat să pună la dispoziția mandatului mijloacele necesare executării mandatului.

Se înțelege că mijloacele privesc încheierea contractelor de asigurare cu asigurații. Acestea pot consta din exemplarele contractelor de asigurare în funcție de tipurile și clasele de asigurări pe

¹² Reprezintă una din obligațiile specifice raporturilor de mandat, ase vedea, St. D. Cârpenaru, op. cit. p. 545; Belu Magdo Mona-Lisa, op. cit. p. 381.

care este împuternicit să le negocieze cu potențialii asigurați, informațiile specifice principalelor elemente ale polițelor de asigurare, tarife de prime, documente, instrucțiuni, etc.

2. Plata remunerației/comisionului intermediarului

Remunerația cuvenită intermediarului pentru negocierea și încheierea contractelor de asigurare poartă denumirea de comision.

Comisionul se plătește intermediarului în cuantumul și la termenele stabilite în contractul de intermediere.

3. Restituirea cheltuielilor făcute de intermediar și acoperirea pagubelor suferite de acesta prin încheierea contractelor de asigurare.

Atâta vreme cât intermediarul întreprinde măsuri în interesul asiguratorului, intermediarul în cauză este îndreptățit la contravaloarea sumelor plătite precum și la acoperirea eventualelor prejudicii suferite.

Mandantul va restitui mandatarului cheltuielile rezonabile avansate de acesta din urmă pentru executarea mandatului, împreună cu dobânzile legale aferente, calculate de la data efectuării cheltuielilor. De asemenea, mandantul este obligat să repare prejudiciul suferit de către mandatar în executarea mandatului, dacă acest prejudiciu nu provine din culpa mandatarului.

i. Încetarea contractului de intermediere în asigurări

Încetarea contractului de intermediere în asigurări este supusă regulilor generale de încetare a contractelor. Contractul de intermediere încetează la expirarea duratei pentru care a fost încheiat. Contractul de intermediere în asigurări încetează după regulile mandatului, prin revocarea intermediarului de către asigurator, prin renunțarea intermediarului la mandatul de intermediere; prin moartea, interdicția, insolvabilitatea și falimentul intermediarului sau a asiguratorului.

3. PRINCIPALELE REGULI PRIVIND ÎNCHEIEREA CONTRACTELOR DE ASIGURARE DE CĂTRE INTERMEDIARII ÎN ASIGURĂRI

Regulile care guvernează încheierea contractului de asigurare sunt cuprinse în Legea nr.136/1995 privind asigurările și reasigurările în România, în Legea nr.32/2000 privind activitatea de asigurare și supraveghere a asigurărilor, cu modificările și completările ulterioare și, în completare, în dispozițiile Noului Cod Civil.

a. Informațiile pe care asiguratorii trebuie să le furnizeze clienților

1. Înainte de încheierea unui **contract de asigurare**, asiguratorii sunt obligați să remită clienților documentele de asigurare care trebuie să cuprindă cel puțin următoarele informații:

- *informații despre asigurator:*

- a) denumirea asiguratorului și forma juridică;
- b) numărul de ordine din Registrul asiguratorilor, reasiguratorilor și intermediarilor în asigurări și/sau în reasigurări;
- c) adresa sediului social și, dacă este cazul, adresa sucursalei sau agenției la care se încheie contractul de asigurare, precum și numărul de telefon;

- *informații despre contractul de asigurare:*

- a) definirea fiecărui eveniment asigurat, a indemnizației de asigurare în cazul producerii evenimentului asigurat;
- b) excluderile din asigurare;
- c) momentul începerii și cel al încetării contractului de asigurare;
- d) modalitățile de executare, suspendare sau încetare a contractului de asigurare;
- e) informații privind orice drepturi pe care le pot avea părțile de a rezilia contractul înainte de termen sau unilateral, inclusiv orice penalități impuse de contract în astfel de cazuri;
- f) modalitatea prin care se plătesc primele și termenele de plată a primelor de asigurare;
- g) modalitățile și termenele de plată a indemnizațiilor de asigurare, a sumelor de răscumpărare și a sumelor asigurate;
- h) informații despre perioada de grație;
- i) procedurile de soluționare a eventualelor litigii rezultate din executarea contractului, respectiv informații despre modalitățile de rezolvare pe cale amiabilă a reclamațiilor formulate de asigurați sau de beneficiarii contractelor de asigurare, după caz, acestea neconstituind o restrângere a dreptului clientului de a recurge la procedurile judiciare legale;
- j) informații generale privind deducerile prevăzute de legislația fiscală aplicabilă contractelor de asigurare;
- k) legea aplicabilă contractului de asigurare.
- l) existența Fondului de garantare.

2. Înainte de încheierea unui **contract de asigurare de viață**, asiguratorii sunt obligați să remită clienților documente, care pe langa informațiile menționate mai sus trebuie să cuprindă și următoarele informații:

- *despre contractul de asigurare:*

- a) definirea fiecărui eveniment asigurat, a indemnizației de asigurare în cazul producerii evenimentului asigurat, a fiecărui beneficiu și a clauzelor opționale/suplimentare;
- b) excluderile din asigurare;
- c) momentul începerii și cel al încetării contractului de asigurare;
- d) modalitățile de executare, suspendare sau încetare a contractului de asigurare;
- e) modalitatea prin care se plătesc primele, durata și termenele de plată a primelor de asigurare;
- f) modalitatea și termenele de plată a indemnizațiilor de asigurare, a sumelor de răscumpărare și a sumelor asigurate;
- g) informații despre primele aferente fiecărui beneficiu, atât cele principale, cât și cele suplimentare, după caz;
- h) informații despre perioada de grație;
- i) modalitățile de calcul și de distribuție a bonusurilor și a sumelor reprezentând participarea la profit, dacă este cazul;
- j) indicarea valorii de răscumpărare totale, a sumelor asigurate reduse, precum și a nivelului până la care acestea sunt garantate pentru fiecare an de asigurare din cadrul perioadei de asigurare acoperite prin contractul de asigurare;
- k) informații despre situațiile în care valoarea de răscumpărare a poliței este 0;
- l) informații despre natura activelor, definirea unităților de care sunt legate beneficiile pentru asigurările de viață și anuități legate de fonduri de investiții;
- m) o simulare a evoluției valorii contului contractantului, precum și a valorii de

răscumpărare totale la sfârșitul fiecărui an de asigurare din cadrul perioadei acoperite prin contractul de asigurare pentru asigurările de viață și anuități care sunt legate de fonduri de investiții; această simulare se va face menținându-se constantă valoarea unității pe toată durata derulării contractului de asigurare;

- n) procedurile de soluționare a eventualelor litigii rezultate din executarea contractului de asigurare, respectiv informații despre modalitățile de rezolvare pe cale amiabilă a reclamațiilor formulate de asigurați sau de beneficiarii cuprinși în contractele de asigurare, după caz, acestea neconstituind o restrângere a dreptului clientului de a recurge la procedurile judiciare legale;
- o) informații generale privind deducerile prevăzute de legislația fiscală care se aplică contractelor de asigurare;
- p) legea aplicabilă contractului de asigurare;
- q) existența Fondului de garantare.

- analiza financiară a clientului

Asigurătorii sunt obligați să realizeze analiza nevoilor financiare ale clientului, pe baza căreia vor recomanda ulterior o soluție financiară acestuia. Analiza nevoilor se va face pe baza unui document denumit «Formular de analiză a nevoilor clienților», în cadrul primelor întâlniri cu clientul, înainte de a i se propune acestuia o soluție financiară.

Formularul de analiză a nevoilor clientului va fi întocmit în două exemplare și va fi semnat de ambele părți, iar un exemplar va fi înmânat clientului, celălalt rămânând la asigurător. Dacă clientul nu dorește să furnizeze anumite informații, el va trebui să certifice acest lucru sub semnătură. Pe baza rezultatului analizei, asigurătorii fac o recomandare scrisă clienților, soluția propusă trebuind să fie în concordanță cu acesta.

- prezentarea proiecției contractului de asigurare de viață

Pentru ca asiguratul să aibă o imagine clară și completă asupra contractului de asigurare, asigurătorul trebuie să prezinte o proiecție (evoluția detaliată a contractului), care va fi întocmită în două exemplare și va fi semnată de ambele părți, iar un exemplar va fi înmânat clientului, celălalt rămânând la asigurător.

Cu privire la plata primelor de asigurare, **asigurătorul este obligat să-l informeze pe asigurat despre consecințele neplății primei la termenele de plată și să prevadă aceste consecințe în contractul de asigurare.**

Referitor la obligația de informare reglementată în sarcina asiguratului, Noul Cod Civil stipulează că, *persoana care încheie asigurarea este obligată să răspundă în scris la întrebările formulate de asigurător și de asemenea, să declare, la data încheierii contractului, orice informații sau împrejurări pe care le cunoaște și care sunt, în mod obiectiv, esențiale, pentru evaluarea riscului.*

Asigurătorul și potențialul asigurat trebuie să se informeze reciproc în procesul de încheiere al contractului de asigurare.

b. Obligația de informare este stipulată elementelor esențiale ale contractului de asigurare

Efectele principale ale obligației de informare, se vor produce după încheierea contractului de asigurare și diferă în funcție de persoana care și-a încălcat obligația de informare.

În cazul în care asiguratul este cel care dezinformează, adică oferă informații nereale sau ascunde anumite aspecte esențiale ale asigurării ce a încheiat-o, asigurătorul poate solicita anularea contractului de asigurare pentru dol prin reticiență¹³, iar în cazul în care s-a produs riscul asigurat, poate refuza acordarea despăgubirilor.

În cazul în care obligația de informare este încălcată de către asigurător, asiguratul în funcție de situațiile practice are mai multe posibilități.

Prima din acestea constă în adaptarea contractului, la elementele esențiale ale asigurării iar dacă asigurătorul nu este de acord asiguratul poate solicita încetarea contractului de asigurare cu consecința restituirii sumelor achitate cu titlu de prime de asigurare.

Pentru ipoteza în care există neconcordanțe între elementele asigurării prezentate de către asigurător cu prilejul perfectării contractului de asigurare și elementele (conținutul) contractului de asigurare propriu-zis considerăm că vor avea întâietate regulile înfățișate de către asigurător cu prilejul încheierii contractului de asigurare.

Soluția se impune pe considerentul că asiguratul a contractat asigurarea în termenii prezentați de asigurător în faza precontractuală și pe caracterul sancționator al relei credințe a asigurătorului constând din inserarea în contractul de asigurare a clauzelor în alt mod decât cel prezentat în faza precontractuală.

c. Informațiile pe care intermediarii în asigurări trebuie să le furnizeze clienților

Obligația de informare în perioada precontractuală revine și intermediarilor în asigurări.

În acest sens, intermediarii în asigurări și/sau în reasigurări sunt obligați să pună la dispoziția clienților, în scris, înainte de încheierea, modificarea ori reînnoirea contractului de asigurare sau de reasigurare, informații cu privire la calitatea lor și raporturile de intermediere în asigurări cu asiguratorul/asiguratorii, informații despre asigurator, informații despre contractele de asigurare.

Ordinul nr.23/2009, cu modificările și completările ulterioare conține informațiile pe care intermediarii în asigurări sunt obligați să le furnizeze potențialilor asigurați cu prilejul perfectării contractelor de asigurare pe care sunt împuterniciți să le încheie.

Agenții de asigurare, subagenții și agenții de asigurare subordonați, sunt obligați să furnizeze clienților cel puțin următoarele informații:

- a) *faptul că pot, după caz, să desfășoare activitate ca agenți de asigurare și agenții de asigurare subordonați, întrucât dețin o autorizație valabilă, scrisă, din partea unui asigurător, respectiv un contract de agent, pentru a acționa în numele acestuia;*
- b) *numărul de înregistrare din Registrul agenților de asigurare, agenților de asigurare subordonați și al subagenților și modalitățile de verificare a acestei informații, precum și codul unic;*
- c) *clasele de asigurări pentru care intermediază contracte de asigurare;*
- d) *denumirea asigurătorilor pentru care sunt autorizați să intermedieze fiecare clasă de asigurare prin contractul de agent;*
- e) *orice interes de participare sau orice participație, după caz, pe care o societate de asigurare ori o societate-mamă a unei anumite societăți de asigurare le deține în drepturile de vot sau în capitalul agentului de asigurare persoană juridică;*

¹³ În același sens și R.N. Catană, *op. cit.*, p. 154.

f) procedurile de soluționare pe cale amiabilă a eventualelor litigii dintre clienți și agenții de asigurare, subagenții și agenții de asigurare subordonați.

Ordinul nr. 23/2009 stipulează faptul că intermediarii în asigurări trebuie să informeze clienții asupra dreptului acestora de a solicita și alte informații referitoare la contractul de asigurare.

d. Condițiile de formă privind informațiile furnizate asiguraților

O primă regulă privește forma scrisă pe hârtie sau pe alt suport durabil a comunicării informațiilor.

Informațiile trebuie furnizate potențialului client pe hârtie ori pe alt suport durabil, anterior încheierii contractului de asigurare prin intermediul unui document distinct sau a mai multor documente. Aceste documente pot fi transmise potențialului client inclusiv prin utilizarea unor mijloace de comunicare la distanță, într-o modalitate care să confirme că aceștia au luat cunoștință despre conținutul acestor documente.

Documentele ce conțin informațiile de asigurare, contractul de asigurare și condițiile de asigurare vor fi redactate în scris, vizibil și ușor de citit, cu o mărime a fontului utilizat de minimum 10, pe hârtie sau pe alt suport durabil, în cel puțin două exemplare, fiind remis câte un exemplar original fiecărei părți. Culoarea de fond a hârtiei pe care sunt redactate documentele privind informațiile de asigurare, contractul și condițiile de asigurare trebuie să fie în contrast cu cea a fontului utilizat.

Regulile de mai sus se aplică și contractelor încheiate la distanță, în cazurile în care clientul a solicitat comunicarea condițiilor și prevederilor contractuale în scris, pe hârtie sau pe orice suport durabil disponibil și accesibil clientului, în timp util, înainte ca acesta să aibă obligații rezultate din semnarea unui contract la distanță sau din acceptarea unei oferte de asigurare la distanță.

La solicitarea clienților, asiguratorii și intermediarii în asigurări trebuie să le furnizeze clienților un exemplar al proiectului de contract și al condițiilor de asigurare.

O a doua regulă privește claritatea informațiilor furnizate. Toate informațiile trebuie furnizate clienților în mod clar și exact.

Ultima regulă ce ține de forma furnizării informațiilor privește limba în care acestea sunt redactate. Ordinul nr. 23/2009 dispune ca toate informațiile să fie furnizate în limba română sau în oricare altă limbă cu care părțile au fost de acord.

e. Momentul încheierii contractului de asigurare

Prin încheierea contractului se înțelege realizarea acordului de voință al părților asupra clauzelor contractuale¹⁴. Acordul de voință se realizează prin întâlnirea, ofertei de a contracta, cu acceptarea acelei oferte.

Același mecanism se întâlnește și în cazul contractului de asigurare, în sensul că acesta se consideră încheiat în momentul reunirii ofertei de a contracta cu acceptarea acesteia¹⁵.

Oferta de a contracta poate proveni atât de la asigurat cât și de la asigurator.

În conformitate cu prevederile Legii nr. 32/2000, art. 20, asiguratorul trebuie să-și elaboreze propriile condiții de asigurare corespunzătoare claselor și tipurilor de asigurare pe care dorește să

¹⁴ *Ctin. Stătescu, C. Bîrsan, op. cit., p. 39; L. Pop, op. cit., p. 46; I. Dogaru, P. Drăghici, op. cit., p. 123.*

¹⁵ A se vedea și *R.N. Catană, op. cit., p. 144.*

le practice și pentru care a primit autorizație de la Comisia de Supraveghere a Asigurărilor. Aceste condiții de asigurare reprezintă o ofertă generală de a contracta adresată potențialilor asigurați¹⁶.

Solicitarea de a contracta o asigurare poate fi făcută și de către potențialul asigurat prin prezentarea unei cereri de ofertă care să conțină elementele esențiale ale asigurării (riscurile asigurate, prima de asigurare, durata asigurării) pe care intenționează să le contracteze, în legătură cu care dacă asiguratorul este de acord, acceptă oferta și se încheie contractul de asigurare.

1.Oferta de a contracta

Tratativele legate de încheierea contractului încep cu o propunere de a contracta, propunere ce poartă denumirea **de ofertă**.

În Noul Cod civil sunt reglementate regulile speciale privitoare la forma pe care trebuie să o îmbrace oferta de a contracta.

Reglementările din domeniul asigurărilor nu consacră vreo condiție specială de formă în privința ofertei de a contracta o asigurare anume, **dar aceasta trebuie să conțină în mod obligatoriu informațiile ce, potrivit reglementărilor din domeniul asigurărilor, se furnizează clienților**.

Cum aceste informații, potrivit legii, trebuie furnizate în scris pe hârtie sau pe suport durabil și oferta de a contracta o poliță de asigurare trebuie să îmbrace aceeași formă, adică să fie pe hârtie sau pe orice alt suport durabil.

Sub aspectul condițiilor de fond pe care trebuie să le îndeplinească oferta din dreptul comun acestea sunt operabile și în materia asigurărilor.

În mod concret, oferta de a contracta o asigurare indiferent că provine de la asigurator ori de la asigurat trebuie să reprezinte o manifestare de voință reală, serioasă, conștientă și cu intenția de a angaja din punct de vedere juridic.

De asemenea, oferta de asigurare trebuie să fie fermă, neechivocă precisă și completă, cuprinzând toate elementele ce pot fi luate în considerare pentru încheierea contractului de asigurare¹⁷.

2.Acceptarea ofertei de asigurare

Acceptarea este cea de-a doua latură a consimțământului fiind un răspuns în care se manifestă acordul cu oferta primită¹⁸.

Sub aspectul formei, la fel ca și oferta, acceptarea nu trebuie să îndeplinească vreo condiție specială. În ceea ce privește condițiile de fond ale acceptării ofertei de a contracta o asigurare sunt aceleași cu cele din dreptul comun adică, acceptarea trebuie să concorde cu oferta, să fie neîndoielnică, și să intervină înainte ca oferta să fi devenit caducă ori să fi fost revocată¹⁹.

3.Teorii privind momentul încheierii contractului

Momentul încheierii contractului de asigurare depinde în funcție de cele trei ipoteze specifice dreptului comun.

- a) ofertantul și acceptantul (asiguratul și asiguratorul) se află unul în prezența celuilalt;
- b) contractul se încheie prin telefon;

¹⁶ *Idem*, p. 143.

¹⁷ Pentru dezvoltări a se vedea *Ctin. Stătescu, C. Bîrsan, op. cit.*, p. 43 și *St.D. Cârpenaru, op. cit.*, p. 411.

¹⁸ *Ctin. Stătescu, C. Bîrsan, op. cit.*, p. 48, *St.D. Cârpenaru, Drept comercial român, op. cit.*, p. 411.

¹⁹ Pentru detalii *Ctin. Stătescu, C. Bîrsan, op. cit.*, p. 49; *L. Pop, op. cit.*, p. 47 și urm.; *I. Dogaru, P. Drăghici, op. cit.*, p. 124

c) ofertantul și acceptantul (asigurătorul și potențialul asigurat) nu se află în același loc, iar contractul se încheie prin corespondență.

Încheierea contractului de asigurare între prezenți nu ridică probleme sub aspectul momentului deoarece, ambii fiind de față cad de acord asupra clauzelor contractului și astfel se realizează acordul de voință.

4. Momentul concret al încheierii contractului de asigurare coincide cu semnarea acestuia de către părțile contractante

Aceeași este regula și pentru cazul în care asigurarea se contractează prin mijlocirea intermediarilor în asigurări. În aceste situații, contractul se va considera încheiat în momentul când va fi semnat de către asigurat și, după caz, intermediarul asigurătorului cu care se contractează.

5. Încheierea contractului de asigurare prin corespondență

Legislația din domeniul asigurărilor nu cuprinde reguli speciale privind momentul încheierii contractului de asigurare prin corespondență. Prin urmare vor fi respectate principiile mai sus arătate, prevazute în Noul Cod Civil.

Contractul de asigurare între absenți va fi considerat încheiat în momentul primirii de către ofertant a acceptării (corespondenței) de a contracta.

6. Regulile speciale privind încheierea contractului de asigurare prin mijloace electronice

Contractul de asigurare poate fi încheiat și el prin mijloace electronice, conform prevederilor Legii nr. 455/2001 privind semnătura electronică²⁰ și Legii nr. 365/2002 privind comerțul electronic²¹, practica asigurărilor din cadrul uniunii Europene arată că un număr tot mai însemnat de asigurări se perfectează prin intermediul mijloacelor electronice, fiind cunoscute așa numitele contracte de asigurare *on line*.

În comerțul electronic, manifestările de voință ale ofertantului și destinatarului ofertei se concretizează în înscrisuri, în formă electronică²², iar semnătura autorilor, în semnătură electronică. *Înscrisul în formă electronică* reprezintă o colecție de date în formă electronică între care există relații logice și funcționale și care redau litere, cifre sau orice alte caractere cu o semnificație inteligibilă, destinate a fi citite prin intermediul unui program informatic sau al altui procedeu similar. *Semnătura electronică* reprezintă date în formă electronică, care sunt atașate sau logic asociate cu alte date în formă electronică și care servesc ca metodă de identificare.

Pentru a avea valoarea semnăturii olografe, legea cere o semnătură electronică extinsă. Înscrisul în formă electronică este asimilat, în privința condițiilor și efectelor sale, cu înscrisul sub semnătură privată, dacă i s-a încorporat, atașat sau i s-au asociat logic o semnătură electronică extinsă, bazată pe un certificat calificat nesuspendat sau nerevocat în momentul respectiv și generată cu ajutorul unui dispozitiv securizat de creare a semnăturii electronice²³.

²⁰ Publicată în M. Of. nr. 429 din 31 iulie 2001. Prin H.G. nr. 1259/2001 au fost aprobate Normele tehnice și metodologice pentru aplicarea Legii nr. 455/2001 privind semnătura electronică (M. Of. nr. 847 din 28 decembrie 2001).

²¹ Publicată în M. Of. nr. 483 din 5 iulie 2002, modificată și completată prin Legea nr. 121/2006 (M. Of. nr. 403 din 10 mai 2006), fiind ulterior republicată în M. Of. nr. 959 din 29 noiembrie 2006. Prin H.G. nr. 1308/2002, au fost aprobate Normele metodologice pentru aplicarea Legii nr. 365/2002 privind comerțul electronic (M. Of. nr. 877 din 5 decembrie 2002).

²² A se vedea și C. Predoiu, A.M. Șandru, Comerțul prin internet. Studiu economic și juridic, în *Juridica* nr. 10/2000, p. 37 și urm.; T. G. Savu, Unele considerații pe marginea efectelor noii reglementări privind comerțul electronic asupra regulilor în materia formării contractului, în *Revista de Drept comercial*, nr. 9/2002, p. 97 și urm.; Gh. Stancu, Unele considerații privind comerțul electronic, în *Revista de Drept comercial* nr. 7-8/2003, p. 122 și urm.

²³ St.D. Cârpenaru, *Drept comercial român, op. cit.*, p. 416.

7. Particularitățile încheierii contractului de asigurare la distanță

A. Precizări prealabile

Contractele la distanță constituie obiectul de reglementare al OG nr.85/2004²⁴ privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare.

În concepția OG nr.85/2004, prin *contract la distanță se înțelege contractul de furnizare de servicii financiare încheiate între un furnizor și un consumator, în cadrul unui sistem de vânzare la distanță sau al unui sistem de furnizare de servicii organizat de către furnizor care utilizează în mod exclusiv, înainte și la încheierea acestui contract, una sau mai multe tehnici de comunicație la distanță.*

Serviciul financiar reprezintă orice serviciu bancar, de credit, de asigurare, pensii individuale, servicii de investiții financiare reglementate de Legea nr. 297/2004 privind piața de capital sau orice servicii referitoare la plata în natură.

În sensul aceleași ordonanțe, *consumatorul este orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care, în cadrul contractelor reglementate de prezenta ordonanță acționează în scopuri din afara activității sale, comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale.*

B. Obligațiile furnizorului (asigurătorilor și intermediarilor în asigurări) în cazul încheierii contractelor la distanță

Obligația de informare cu prilejul încheierii unui contract la distanță este reglementată, în principal, în cuprinsul OG nr.85/2004. Aceste informații privesc, pe de o parte, elementele de identificare și de contact ale furnizorului și ale intermediarului și, pe de altă parte, informații referitoare la serviciul financiar ce urmează a fi contractat.

Prima categorie de informații, cea referitoare la furnizor și la intermediar este în concordanță cu cele reglementate de legislația din domeniul asigurărilor în sarcina asigurătorilor și a intermediarilor în asigurări, pe care trebuie să le comunice asigurătorilor și potențialilor asigurați.

În cât privește **cea de-a doua categorie de informații**, cea privind serviciul financiar, acestea trebuie să fie oferite consumatorului de către furnizor în timp util, corect și complet, înainte de încheierea unui contract la distanță sau la momentul prezentării ofertei, asupra următoarelor elemente:

- a) *descrierea caracteristicilor esențiale ale serviciului financiar respectiv (ale formei de asigurare contractate);*
- b) *prețul total pe care consumatorul îl are de plătit pentru achiziționarea serviciului financiar (asigurării) inclusiv toate comisioanele, taxele, costurile suplimentare ori cheltuieli aferente;*
- c) *existența sau posibilitatea existenței unor taxe și/sau costuri suplimentare care nu sunt plătite prin intermediul furnizorului (asigurătorului) sau impuse de acesta;*
- d) *orice limită de timp sau data până la care informațiile furnizate sunt valabile;*
- e) *modalitățile de plată și de realizarea a plății (a primelor de asigurare, a indemnizațiilor de asigurare, etc.)*
- f) *informarea privind dreptul părților de reziliere sau de denunțare unilaterală a contractului de asigurare înainte de termen;*

²⁴ Publicată în M. Of. nr. 796 din 27 august 2004, republicată în M. Of. nr. 365 din 13 mai 2008.

- g) *indicarea modalităților practice de exercitare a dreptului de denunțare unilaterală a contractului, inclusiv indicarea adresei la care poate fi expediată notificarea de denunțare unilaterală a contractului de asigurare.*

Informațiile de mai sus trebuie comunicate în mod clar ușor de înțeles de către consumator (asigurat) prin orice mijloc adaptat tehnicii de comunicație la distanță utilizate, ținându-se seama de principiile de bună practică în tranzacții și de principiile care guvernează protecția minorilor și a altor persoane lipsite de capacitate de exercițiu, precum și de principiile referitoare la bunele moravuri.

Potrivit OG nr.85/2004, furnizorul (asigurătorul și intermediarul, după caz) este obligat să comunice consumatorului (asiguratului), în totalitate, termenii și condițiile contractuale și informațiile prevăzute de ordonanță, în scris, pe hârtie sau pe orice suport durabil disponibil și accesibil consumatorului, în timp util și înainte ca acesta să aibă vreo obligație specifică rezultată din contractul la distanță.

Contractul la distanță privind serviciile financiare se consideră încheiat în momentul primirii mesajului de confirmare de către consumator (asigurat), referitor la comanda sa.

C. Denunțarea unilaterală a contractului de asigurare încheiat la distanță

Potrivit dispozițiilor OG nr.85/2004, consumatorul are dreptul de a denunța unilateral contractul la distanță, în termen de 14 zile calendaristice, fără penalități și fără a fi necesară invocarea vreunui motiv.

În cazul contractelor la distanță care au ca obiect asigurările de viață și contractele referitoare la operațiuni privind pensiile individuale, termenul în care consumatorul își poate exercita dreptul de denunțare unilaterală este de 30 de zile calendaristice.

Termenul de denunțare al contractului începe să curgă din ziua încheierii contractului, iar pentru contractele care au ca obiect asigurarea de viață termenul începe să curgă de la data când asiguratul este informat că s-a încheiat contractul la distanță.

Pentru a opera denunțarea contractului de asigurare încheiat la distanță, aceasta trebuie notificată asigurătorului în condițiile prevăzute de art. 12 din O.G. nr. 85/2004.

8.Importanța momentului încheierii contractului de asigurare

Determinarea momentului încheierii contractului de asigurare prezintă interes din aceleași considerente cu importanța momentului încheierii contractelor din dreptul comun.

În raport cu momentul încheierii contractului de asigurare se apreciază: posibilitatea de revocare și de caducitate a ofertei, momentul începerii răspunderii asigurătorului, viciile voinței cu prilejul contractării, legea aplicabilă, momentul producerii efectelor juridice etc.

9.Locul încheierii contractului de asigurare

Încât privește locul încheierii contractului de asigurare acesta va diferi în funcție de modul încheierii: între prezenți, prin telefon sau prin corespondență.

Când contractul se încheie între prezenți locul este acela în care se găsesc părțile, adică asiguratul și asigurătorul.

Potrivit dispozițiilor Ordinului nr. 10/2007, cu modificările și completările ulterioare, activitatea de intermediere se poate desfășura numai la:

- a) sediile principale sau secundare ale asigurătorilor sau, după caz, ale agenților de asigurare persoane juridice;

- b) sediile principale sau secundare ale asigurațiilor ori ale potențialilor asigurați persoane juridice;
- c) domiciliul sau, după caz, reședința asigurațiilor ori a potențialilor asigurați persoane fizice;
- d) domiciliul sau, după caz, reședința agenților de asigurare persoane fizice.

Activitatea de bancassurance se poate desfășura numai în sediile principale și secundare ale agenților de asigurare subordonați, persoane juridice.

Activitatea de intermediere a brokerilor de asigurare și/sau de reasigurare, prin personalul propriu sau prin asistenții în brokeraj, se poate desfășura numai la:

- a) sediile principale sau secundare ale brokerilor de asigurare și/sau de reasigurare ori, după caz, ale asistenților în brokeraj persoane juridice;
- b) sediile principale sau secundare ale asigurațiilor ori ale potențialilor asigurați persoane juridice;
- c) domiciliul sau, după caz, reședința asigurațiilor ori a potențialilor asigurați persoane fizice;
- d) domiciliul sau, după caz, reședința asistenților în brokeraj persoane fizice;
- e) sediile principale sau secundare ale asiguratorilor."

Dacă contractul de asigurare se încheie prin telefon, locul încheierii contractului va fi acela unde se află ofertantul.

Dacă contractul se încheie prin corespondență, locul încheierii contractului de asigurare este localitatea în care se află ofertantul și unde i-a fost adresată corespondența.

Regulile de mai sus sunt aplicabile și atunci când contractul de asigurare se încheie prin mijloace electronice.

Locul încheierii contractului de asigurare prezintă importanță în special sub aspectul legii aplicabile acestuia.

Potrivit Legii nr. 32/2000, *principiul care cârmuiește exercitarea activităților de asigurare de către asiguratorii constituiți pe teritoriul unui stat al Uniunii Europene este acela al libertății stabilirii și prestării serviciilor.*

Legea prevede că asiguratorii dintr-un stat membru pot practica asigurări pe teritoriul Uniunii Europene, adică în alte State Membre, **prin înființarea unor sucursale sau prin exercitarea în mod direct a activității de asigurare.**

În situația în care activitatea de asigurare poate fi exercitată în mod direct pe teritoriul altor state, se pune problema locului încheierii asigurării și a importanței acestuia precum și a legii aplicabile raportului de asigurare.

Asiguratorul dintr-un stat membru poate încheia asigurări în mod direct pe teritoriul statului român, caz în care se ridică problema legii aplicabile raportului de asigurare astfel contractat.

Pentru astfel de situații legea aplicabilă va fi cea prevăzută în contractul de asigurare, părțile având posibilitatea să aleagă: legea asiguratului, legea asiguratorului, legea locului încheierii contractului, legea locului producerii riscurilor asigurare sau altă lege²⁵.

Dacă în contractul de asigurare nu se prevede legea aplicabilă contractului de asigurare, atunci legea va fi cea de la locul încheierii contractului.

10.Efectele juridice ale încheierii contractelor de asigurare prin mijlocirea intermediarilor

²⁵ Pentru mai multe detalii privind normele conflictuale în materia dreptului comercial, a se vedea, *D. Lupașcu, Drept internațional privat*, Ed. Universul Juridic, București, 2008, p. 209 și urm.

Indiferent dacă a fost încheiat contractul de către brokerul de asigurare sau de agentul de asigurare, ori de prepușii acestora, asigurătorul este obligat la despăgubire în limitele clauzelor contractului de asigurare.

Actele sau omisiunile intermediarilor în asigurări vor fi suportate de asigurătorul de la care au primit împuternicire să negocieze, fără ca ele să poată fi opuse asiguraților. **În susținerea acestei afirmații, sunt dispozițiile art. 34 alin. (9), potrivit cărora, dacă un asigurat a încheiat o asigurare printr-un agent de asigurare, asigurătorul în numele căruia acționează agentul, este răspunzător față de asigurat, pentru toate actele sau omisiunile agentului de asigurare.**

Agenții de asigurare și brokerii de asigurare sunt împuterniciți să încheie asigurări de către asigurător și, tot aceștia, pe lângă Comisia de Supraveghere a Asigurărilor, exercită și controlul îndeplinirii mandatului dat pentru încheierea anumitor clase de asigurări.

În consecință, asigurătorul nu poate refuza plata despăgubirilor, invocând anumite acțiuni sau omisiuni săvârșite de intermediari cu prilejul încheierii contractului de asigurare.

În practică, sunt cazuri în care brokerul de asigurare sau agentul de asigurare, nu depun la asigurător sumele încasate cu titlu de prime de asigurare, polițele de asigurare și nici alte documente în legătură cu asigurările pe care le-au încheiat și sunt situații în care se produc riscurile asigurate prin contractele încheiate în condițiile de mai sus. În astfel de împrejurări, asigurătorul este obligat să plătească indemnizația asiguratului sau, după caz, despăgubirea terțului păgubit, deoarece, asiguratul sau terțul nu au nicio culpă pentru situațiile arătate.

Există o practică consecventă, în care asigurătorii, pentru situațiile când intermediarii nu depun documentele justificative ale asigurării și nici sumele încasate cu titlu de prime, publică în Monitorul Oficial sau în diverse ziare, declarații privind pierderea acestor documente.

De asemenea, asigurătorii declară nule anumite polițe de asigurare și nu plătesc eventualele despăgubiri provocate de producerea riscului asigurat.

Astfel de practici nu sunt legale din mai multe considerente:

- în primul rând, dacă asiguratul este de bună-credință, fiind terț față de raporturile intermediarului cu asigurătorul, aceste raporturi nu-i pot fi opusei.
- declarațiile referitoare la pierderea unor documente se efectuează de către proprietarii documentelor numai dacă se află în posesia acestora. În cazul în care documentele sunt transferate, pe baza unor procese verbale, în posesia intermediarilor în asigurări, posesorii actuali nu mai sunt asigurătorii.
- publicarea în Monitorul Oficial a polițelor de asigurare ca fiind pierdute și, eventual, declararea nulității acestora, nu poate fi opusă asiguratului, deoarece regula este că publicațiile din Monitorul Oficial sunt obligatorii pentru persoanele fizice și juridice, dar numai dacă acestea privesc acte normative.
- declarația de nulitate făcută în Monitorul Oficial sau într-o altă publicație, de către asigurător, nu poate produce niciun fel de consecințe juridice asupra contractului de asigurare încheiat de către asigurat, **întrucât nulitatea²⁶, fiind o sancțiune a actului juridic, poate fi constatată și declarată doar de către instanțele judecătorești și nicidecum de una din părțile contractante.**

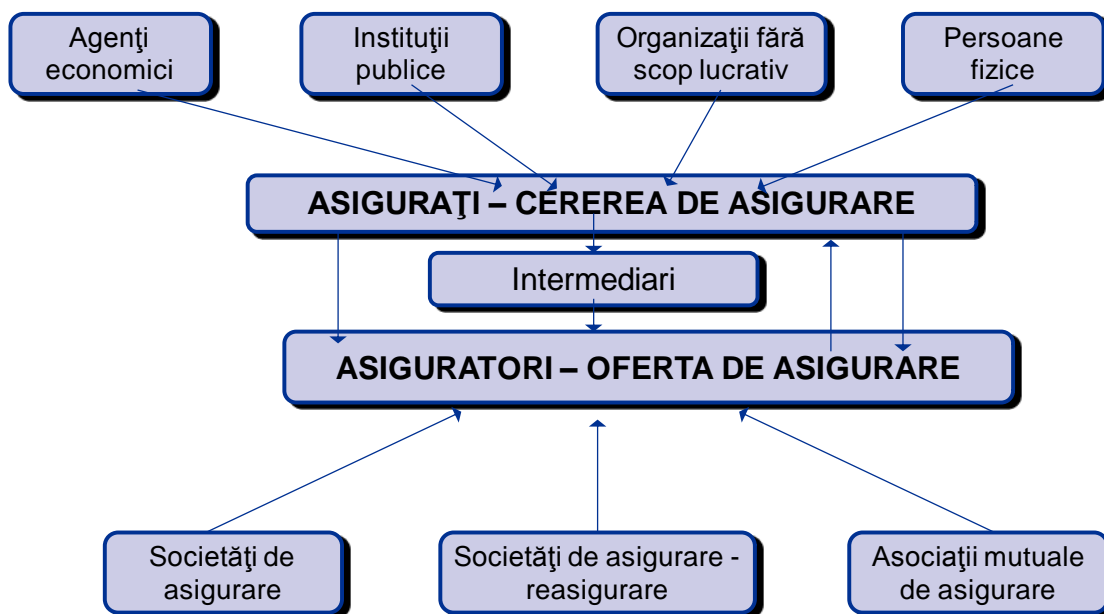
²⁶ În legătură cu nulitate actului juridic a se vedea D. Cosma, Teoria generală a actului juridic civil, Ed. Științifică, București, 1969, p. 467 și urm.; A. Pop, Gh. Beleiu, Drept civil. Teoria generală a dreptului civil, București, 1980, p. 348 și urm.; G. Boroș, L. Stănculescu, Drept civil, Curs selectiv pentru licență, ed. a 3-a revizuită și actualizată, Ed. Hamangiu, București, 2006, p. 108 și urm.; V. Stoica, N. Puscaș, P. Trușcă, Drept Civil. Instituții de drept civil, Curs pentru licență 2003-2004, Ed. Universul Juridic, București, 2003, p. 133 și urm.

II. PRINCIPIILE ACTIVITĂȚII DE ASIGURARE SI PREZENTAREA TIPURILOR DE ASIGURARI GENERALE SI DE VIATA

A.PRINCIPIILE ACTIVITATII DE ASIGURARE

1. Piața asigurărilor – Operatori. Instituții de reglementare și supraveghere. Elemente dimensionale și structurale

a.Piața asigurărilor



b.Cadrul organizațional

Operatori pe piața asigurărilor:

- asigurători:
 - asigurători pentru asigurări de viață;
 - asigurători pentru asigurări generale;
 - asigurători cu activitate compozită.
- intermediari în asigurări:
 - brokeri de asigurare;

- asistenți în brokeraj;
- brokeri în asigurări;
- agenți de asigurare;
- subagenți;
- agenți de asigurare subordonați;

Asigurător

- **persoana juridică română autorizată în condițiile legii să exercite activități de asigurare;**
- **sucursala sau filiala unui asigurător dintr-un stat terț;**
- **sucursala unei societăți de asigurare sau a unei societăți mutuale dintr-un stat membru, care a primit o autorizație de la autoritatea competentă a statului membru de origine.**

Intermediar în asigurări

- **persoana fizică sau juridică ce desfășoară activitate de intermediere în asigurări în schimbul unei remunerații, autorizată sau înregistrată în condițiile legii;**
- **intermediar din statele membre care desfășoară pe teritoriul României activitate de intermediere în asigurări, conform dreptului de stabilire și libertății de a presta servicii.**

Autoritatea de supraveghere: Comisia de Supraveghere a Asigurărilor (CSA)

**autoritate administrativă autonomă de specialitate, cu personalitate juridică ;
își desfășoară activitatea în scopul apărării drepturilor asiguraților și promovării
stabilității activității de asigurare în România;**

**bază legală: Legea nr.32/2000 privind activitatea de asigurare și supravegherea
asigurărilor, cu modificările și completările ulterioare;**

**conducere: consiliu, format din: președinte, doi vicepreședinți și patru membri ;
atribuții:**

- **elaborează și/sau avizează proiectele de acte normative care privesc domeniul asigurărilor sau care au implicații asupra acestui domeniu;**
- **autorizează asigurătorii și brokerii de asigurare;**
- **aprobă acționarii direcți și/sau indirecti ai asigurătorilor și brokerilor;**
- **autorizează practicarea asigurărilor obligatorii stabilite prin lege;**
- **aprobă/retrage aprobarea pentru persoanele semnificative ale asigurătorilor și brokerilor de asigurare;**
- **aprobă divizarea sau fuzionarea unui asigurător/broker de asigurare**
- **aprobă transferul de portofoliu;**
- **aprobă limitarea, suspendarea sau, după caz, încetarea activității asigurătorilor și brokerilor de asigurare;**
- **supraveghează situația financiară a asigurătorilor și intermediarilor;**
- **aprobă programa cursurilor și tematica examenelor de absolvire pentru entitățile care organizează cursuri de educație profesională, precum și cerințele de abilitare a lectorilor pentru aceste cursuri;**

- aplică măsurile prevăzute de lege privind redresarea financiară, reorganizarea sau, după caz, falimentul asigurătorilor;
- îndeplinește calitatea de administrator al Fondului de Garantare;
- aplică măsurile de sancționare prevăzute de lege;
- primește și răspunde la sesizările și reclamațiile privind activitatea asigurătorilor și intermediarilor în asigurări;
- participă la organismele specifice domeniului asigurărilor de pe lângă Comisia Europeană și la asociațiile internaționale de profil.

Fondul de Garantare

- înființat pentru protejarea asiguraților prin Legea nr.136/1995 privind asigurările și reasigurările în România, cu modificările și completările ulterioare;
- se constituie prin contribuția societăților de asigurare;
- destinat plăților de despăgubiri și sume asigurate către creditorii de asigurări ai societăților de asigurare aflate în faliment;
- Comisia de Supraveghere a Asiguraților adoptă norme prin care stabilește modul de constituire, administrare, structura bugetului de venituri și cheltuieli, procedura și condițiile de efectuare a plăților de la și către Fondul de Garantare, precum și procedura de recuperare a plăților avansate din Fondul de Garantare;
- Legea nr.503/2004 privind redresarea financiară și falimentul societăților de asigurare conține norme cu privire la atribuțiile ce revin Fondului de Garantare.

Fondul de Protecție a Victimelor Străzii

- persoană juridică de drept privat fără scop patrimonial;
- asociație profesională a tuturor asigurătorilor care au dreptul să practice asigurarea RCA pe teritoriul României;
- îndeplinește cele 3 funcții prevăzute de directivele europene și anume:
- organism de plată a despăgubirilor către persoanele prejudiciate prin accidente de vehicule neasigurate pentru riscuri de răspundere civilă sau cu autori neidentificați;
- organism de compensare; acordă despăgubiri persoanelor păgubite ca urmare a unui accident survenit pe teritoriul unui stat membru, altul decât cel de reședință al persoanei pagubite, provocat de un autoturism înregistrat și asigurat pe teritoriul României.

Biroul Asiguraților de Autovehicule din România (B.A.A.R.)

- asociația profesională care este membră a Consiliului Birourilor;
- este formată din toate societățile de asigurare din România autorizate să practice asigurarea de răspundere civilă auto obligatorie și mandatate să elibereze documente de asigurare de răspundere civilă auto "Carte Verde"
- îndeplinește funcția de Birou Român Carte Verde.
- Funcțiile BAAR

- în calitate de “Birou al țării în care a avut loc accidentul”, își asumă responsabilitatea gestionării și lichidării daunelor care rezultă din accidente produse de automobiliștii străini, pe teritoriul României;
- în calitate de “Birou Garant”, garantează documentele de asigurare de răspundere civilă auto “Carte Verde” pe care societățile de asigurare membre ale B.A.A.R. le eliberează asiguraților săi.

Uniunea Națională a Asiguratorilor și Reasiguratorilor din Romania (U.N.S.A.R.)

- organizație profesională a pieței de asigurări în anul 1994, la inițiativa a 13 companii
- reprezintă 22 de companii, care dețin o pondere de peste 80% din piața locală de asigurări.
- activitatea **UNSAR** vizează reprezentarea, gestionarea și apărarea intereselor profesionale, economice și sociale ale membrilor săi în fața organismelor, organizațiilor publice sau private, atât în România cât și în străinătate. **UNSAR** reprezintă, de asemenea, interesele colective ale membrilor săi cu privire la problemele din industria de asigurări, iar funcțiile sale includ furnizarea de servicii cu valoare adăugată pentru membri, colaborarea cu instituțiile publice pe aspecte care privesc piața de asigurare. **UNSAR** este mandată de companiile membre să efectueze orice acțiune care ar putea fi necesară pentru apărarea intereselor sectorului de asigurare

Uniunea Națională a Societăților de Intermediere și Consultanță în Asigurări din România (U.N.S.I.C.A.R.)

- a luat ființă în Septembrie 2000, la inițiativa unui grup de 12 societăți de intermediere și consultanță în asigurări, ca organizație non profit, neguvernamentală și apolitică, având personalitate juridică în conformitate cu O.G.26/2000.
- scopul Uniunii constă în sprijinirea membrilor săi în creșterea recunoașterii publice a rolului activității intermediarilor și consultanților în asigurări;
- obiectivele Uniunii sunt:
 - a) Colaborarea cu societățile de asigurări și cu autoritatea de supraveghere a activității de asigurări în pregătirea bazelor legislative și tehnice în domeniul asigurărilor;
 - b) Crearea standardului de lucru, a normelor deontologice și urmărirea creșterii nivelului calitativ al serviciilor membrilor săi;
 - c) Susținerea membrilor în educarea și instruirea personalului propriu;
 - d) Susținerea intereselor legitime ale membrilor săi în relațiile cu terții, inclusiv instituțiile de stat și mass-media;
 - e) Dezvoltarea relațiilor la nivel național și internațional cu alte asociații și organisme de profil.

c. Dimensiunea pieței

- **Indicatori prime brute subscrise pentru asigurări generale și de viață:**
- **creștere nominală;**
- **creștere reală.**

- **Indemnizații brute plătite pentru asigurări generale și de viață:**
 - creștere nominală;
 - creștere reală.
- **gradul de penetrare și densitatea asigurărilor în România;**
- **dinamica primelor brute subscrise, pe total și pe categorii de asigurare;**
- **dinamica numărului de polițe RCA și a primelor încasate.**

d. Structura pieței

Indicatori

prime brute subscrise de societăți și ponderea lor în total piață;
structura pe clase a primelor brute subscrise pentru asigurări generale;
structura pe clase a primelor brute subscrise pentru asigurările de viață;
structura pe persoane fizice și juridice a asigurărilor RCA;
distribuția primelor brute subscrise pe regiuni de dezvoltare.

2. Riscul și protecția față de risc prin intermediul asigurărilor

a. Accepțiuni ale noțiunii de risc

- primejdie, un pericol, un inconvenient (eveniment) posibil, o întâmplare neplăcută;
- un eveniment posibil, viitor și probabil la care sunt expuse bunurile, patrimoniul, viața, sănătatea sau integritatea fizică a persoanelor;
- **previzibil - când factorii care ar aduce pierderi pot fi prevăzuți cu anticipație;**
- **neprevizibil - determinat de situații fortuite.**

b. Protecția față de risc

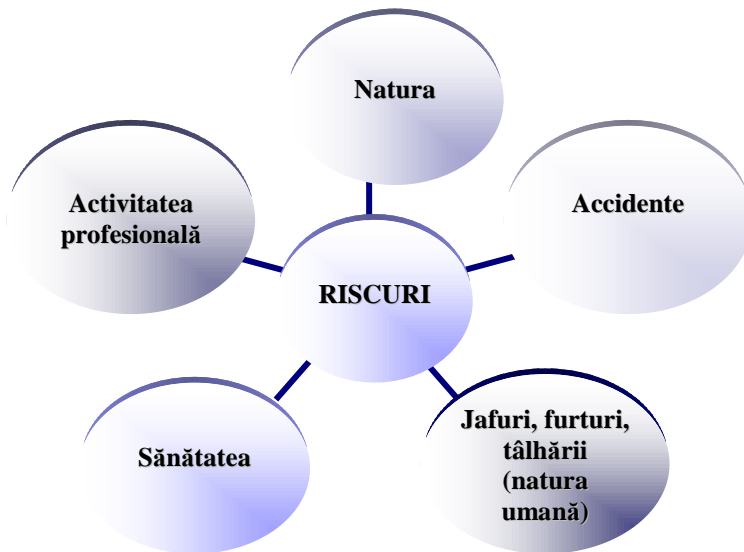
Forme de protecție:

- **prevenirea riscului;**
- **limitarea pagubelor;**
- **producerea de rezerve pentru acoperirea eventualelor pagube;**
- **trecerea riscului asupra altei persoane.**

Metode de management al riscului:

- **evitarea riscurilor;**
- **reducerea probabilității producerii unui risc;**
- **limitarea consecințelor asociate unui risc;**
- **asumarea riscului;**
- **transferul riscului.**

c. Factori generatori de risc



d. Protecția față de risc prin intermediul asigurărilor

1. Asigurarea - *conceptul de unire a unei comunități de risc prin care membrii comunității consimt să contribuie financiar la formarea unui fond de asigurare și, mai apoi, la suportarea în comun din acest fond a pagubelor produse membrilor comunității respective.*

2. Esența asigurării - *dispersia riscului asupra unei comunități special organizate în acest scop.*

Asigurarea transferă riscul de la o persoană la un grup de persoane, care poate astfel mai ușor să compenseze financiar daunele suferite.

3. Forma de protecție - **societăți de asigurări care funcționează în baza unei legislații, a unor norme, principii economice și de protejare a persoanelor ce consimt să participe la aceste fonduri financiare.**

Diferite forme de asigurare practicate pentru prevenirea și compensarea pagubelor provocate de riscuri.

4. Semnificații ale riscului în asigurări:

- **posibilitatea de distrugere parțială sau totală a bunurilor ca urmare a producerii unor fenomene imprevizibile;**
- **probabilitate a producerii fenomenului împotriva căruia se contractează asigurarea;**
- **protecția pe care și-o asumă societatea de asigurări împotriva unei primejdii.**

5. Caracteristicile riscului asigurabil:

- ▶ **survenirea evenimentului să fie posibilă, dar nu inevitabilă;**
- ▶ **survenirea evenimentului să fie reală (să prezinte un anumit grad de pericolozitate pentru asigurat);**
- ▶ **să fie de domeniul viitorului, dar incertă;**

- **producerea evenimentului să fie posibilă pe un areal cât mai întins, care cuprinde un număr mare de asigurați (echilibrul financiar al asiguratorului);**
- **caracterul întâmplător, imprevizibil al evenimentului, atât în ceea ce privește evenimentul însuși cât și momentul survenirii și intensitatea evenimentului;**
- **producerea evenimentului să aibă o anumită frecvență, o anumită regularitate;**
- **evenimentul să aibă un caracter statistic (să fie supus evidenței statistice și să i se poată calcula probabilitatea ivirii);**
- **să fie evaluabil (să poată fi exprimat și determinat valoric).**

6. Tipologia riscurilor:

- Riscuri asigurabile/excluse (neasigurabile);**
- Riscuri pure/speculative;**
- Riscuri fundamentale/secundare, complementare;**
- Riscuri particulare/generale;**
- Riscuri previzibile/imprevizibile;**
- Riscuri interne/externe;**
- Riscuri economice/sociale/politice;**
- Riscuri comune/speciale.**

7. Funcțiile asigurării:

- **Funcția de compensare a pagubelor pricinuite de calamități ale naturii și de accidente și plata sumelor asigurate;**
- **Funcția de prevenire a riscurilor și a daunelor;**
- **Funcția de repartiție (financiară);**
- **Funcția de control.**

8. Conceptul de asigurare

Asigurarea - *formă de protecție bazată pe un contract prin care o persoană fizică sau juridică numită asigurat cedează anumite riscuri unei persoane juridice numită asigurator, plătind acestuia o sumă de bani numită primă de asigurare.*

Asiguratorul se obligă prin acest contract să platească asiguratului despăgubiri în cazul în care evenimentele prevăzute în contract vor avea loc.

e. Selecția riscului

1. Concept:

- **excluderea de către asigurator a posibilității de a prelua riscuri care să-i fie total nefavorabile;**
- **eliminarea riscurilor cu producere certă și a celor cu posibilitate excesiv de mare de producer;**
- **eventuala cuprindere în asigurare a acestor riscuri se face în condiții tarifare deosebite.**

2. Consecințe nefavorabile ale renunțării la selecția riscului:

- o puternică antiselecție din partea asiguraților cu consecințe negative asupra echilibrului financiar al asiguratorului;
- populația ar fi încurajată să încheie asigurări numai când a ajuns în situații defavorabile, fiind stimulată să renunțe la spiritul de prevedere;
- tarifele de primă ar crește și nu ar fi accesibile sau mobilizatoare pentru cei interesați.

3. Inspecția de risc

Rol:

- **cuantificarea riscului sau evaluarea acestuia (probabilitatea de a se produce, impactul financiar);**
- **confirmarea acurateții datelor declarate de asigurat în fața asiguratorului.**

Scop:

- **identificarea bunului (adresa pentru asigurările de bunuri imobile, serie de șasiu, carte de identitate pentru asigurările CASCO, etc.);**
- **verificarea integrității bunului asigurat, caracteristici principale;**
- **verificarea eventualelor îmbunătățiri aduse bunului (reparații capitale, adăugiri, modificări etc.);**
- **verificarea expunerii la riscurile asigurate prin contract.**

f. Frauda în asigurări

1. Concept:

- **o înșelăciune deliberată comisă împotriva sau de către un asigurator, un producător sau un consumator pentru a obține un câștig financiar;**
- **act deliberat care constă într-o reprezentare defectuoasă a elementelor de fapt care determină decizia de a încheia o asigurare.**

2. Făptuitori posibili:

- **consumatorul de asigurare;**
- **asiguratorul;**
- **agenții de asigurare;**
- **alte persoane implicate: medici, avocați, experți.**

3. Trăsături caracteristice:

- **presiunea;**
- **oportunitatea;**
- **raționarea.**

g. Clasificarea produselor de asigurare

Criterii de clasificare:

a) Criteriul: Legea nr. 32/2000:

- **Asigurări de viață;**
- **Asigurări generale.**

b) Criteriul: Forma juridică

1. Asigurarea prin efectul legii (obligatorie)

**nu necesită acordul de voință al persoanelor fizice sau juridice vizate;
se realizează automat, dacă sunt îndeplinite condițiile prevăzute de lege cu privire la
bunurile sau persoanele care intră sub incidența asigurării;
are la bază anumite interese care aparțin societății în ansamblu.**

2. Asigurarea contractuală (facultativă)

**are la bază acordul de voință al asiguratului (contractantului) și al asigurătorului
concretizat în contractul de asigurare;
prin contractul de asigurare sunt stabilite drepturile și obligațiile părților și toate
celelalte elemente ale asigurării.**

c) Criteriul: Domeniul asigurării (funcția pe care o îndeplinesc)

- asigurări de bunuri;
- asigurări de persoane;
- asigurări de răspundere civilă;
- asigurări de risc financiar.

d) Criteriul: Obiectul asigurat

- asigurări de viață ;
- asigurări de persoane, altele decât cele de viață;
- asigurări de autovehicule;
- asigurări maritime și de transport fluvial;
- asigurări de aviație;
- asigurări de incendiu și alte pagube la bunuri;
- asigurări de răspundere civilă;
- asigurări de credite și garanții;
- asigurări de pierderi financiare;
- asigurări agricole.

e) Criteriul: Riscul asigurat

- asigurări pentru riscuri cu caracter natural: inundații, trăsnete, explozii, cutremure de pământ referitor la clădiri, construcții, mașini și instalații, mijloace de transport, obiecte de uz casnic etc.;
- asigurări pentru secetă, ploi torențiale, grindină, inundații, furtuni, uragane, alunecări sau prăbușiri de teren la culturile agricole;
- asigurări pentru boli, epizotii și accidente ale animalelor;
- asigurări de accidente, precum: derapări, răsturnări, coliziuni și prăbușiri de poduri și tunele sau alte accidente ale mijloacelor de transport;
- asigurări pentru evenimente ce pot surveni în viața persoanelor fizice (îmbolnăviri, accidente, decese);
- asigurări de răspundere civilă, pentru acoperirea prejudiciilor provocate de asigurați unor terțe persoane ca urmare a unor accidente, neglijență, eroare.

f) Criteriul: Sfera de cuprindere în profil teritorial

- asigurări interne;
- asigurări externe;
- asigurări transfrontaliere.

g) **Criteriul: Natura raporturilor ce se stabilesc între asigurat și asigurător**

- asigurare directă;
- asigurare indirectă (reasigurare).

h) **Criteriul: Tipul deținătorului poliței**

- asigurări personale;
- asigurări comerciale:
 - pierderile cauzate de întreruperea activității în cazul în care asiguratul este incapabil, total sau parțial, să-și desfășoare activitatea pentru un timp, ca urmare a pierderii distrugerii sau avarierii unor bunuri asigurate (mijloace fixe sau circulante: clădiri, mașini, utilaje, instalații, echipamente, materii prime etc. folosite în activitate);
 - cheltuielile de exploatare care trebuie să continue deși activitățile au fost sistate temporar.

Obiectul asigurării: **compensarea profitului pe care ar fi trebuit să îl obțină asiguratul dacă nu s-ar fi produs evenimentul asigurat.**

Perioada de indemnizare: **perioada în care rezultatele activității sunt afectate ca urmare a întreruperii activității, din momentul apariției evenimentului generator de pierderi și până la înlăturarea efectelor evenimentului, fără a depăși perioada de indemnizare specificată în poliță.**

Scopul acoperirii: **a repune asiguratul în poziția pe care ar fi avut-o dacă evenimentul cauzator de prejudiciu nu s-ar fi produs, în funcție de opțiunea clientului:**

- refacerea proprietății avariate;
- atingerea capacității de producție;
- atingerea nivelului de producție;
- refacerea cifrei de afaceri.

B. Prezentarea tipurilor de asigurări generale și de viață

Tipuri de asigurări

Tipurile de asigurări sunt grupate în funcție de clasele de asigurări:

- a) clasele nr. 1 și 2 se acordă sub denumirea "**Asigurări de accidente și boală**";
- b) clasele nr. 1 (a patra liniuță), 3, 7 și 10 se acordă sub denumirea "**Asigurări auto**";

- c) clasele nr. 1 (a patra liniuță), 4, 6, 7 și 12 se acordă sub denumirea "**Asigurări maritime și de transport**";
- d) clasele nr. 1 (a patra liniuță), 5, 7 și 11 se acordă sub denumirea "**Asigurări de aviație**";
- e) clasele nr. 8 și 9 se acordă sub denumirea "**Asigurări de incendii și alte daune la proprietăți**";
- f) clasele nr. 10, 11, 12 și 13 se acordă sub denumirea "**Asigurări de răspundere civilă**";
- g) clasele nr. 14 și 15 se acordă sub denumirea "**Asigurări de credite și garanții**".

1. Asigurări de accidente și boală

Din această clasă de asigurări fac parte:

1. *Asigurarea de sănătate*
2. *Asigurarea de accidente a persoanelor*
3. *Asigurarea pentru cheltuieli medicale în străinătate (asigurări de călătorie)*

1. Asigurarea de sănătate

Asigurare practică în vederea acoperirii totale sau parțiale a costurilor de spitalizare, dacă spitalizarea depășește un anumit număr de zile consecutive (3 sau 5), a costului tratamentului medical ca rezultat al unei boli sau vătămări corporale, tratament la domiciliu după externare, consultații și diagnostic, indemnizații de maternitate, intervenții chirurgicale, servicii private de ambulanță, compensarea veniturilor pe perioada de boală sau costuri de repatriere etc.

Riscul de deces nu este acoperit prin acest tip de asigurare.

2. Asigurarea de accidente

- **scop:** protejarea persoanelor fizice împotriva unor evenimente care pot afecta sănătatea corporală, capacitatea de muncă sau viața asiguratului.
- se poate încheia de către persoane cu vârsta cuprinsă între 16 și 70 de ani.
- este diferită de asigurarea de viață și acoperă diverse riscuri de accidente precum și riscul de deces, încheindu-se pe perioade mai scurte (de obicei un an sau chiar mai puțin).
- poate fi impusă prin lege, pentru anumite categorii de activități, prin politica de protejare a angajaților unei firme a cărei activitate presupune riscuri semnificative.
- se poate încheia: individual sau colectiv (asigurare de grup).

3. Asigurarea de călătorie

- acoperă accidentele, îmbolnăvirile ce pot să apară în perioada unei călătorii (de obicei în străinătate), cu precizarea că sunt societăți de asigurare care acoperă și riscul de deces în această perioadă;
- îmbolnăvirea este acoperită numai dacă nu este legată de o manifestare preexistentă a unei boli cunoscute sau malformații pentru care s-au făcut tratamente prescrise de medic.

2. Asigurări auto

1. *Asigurarea de avarii și furt a vehiculelor (Casco)*
2. *Asigurarea obligatorie de răspundere civilă pentru prejudicii produse prin accidente de vehicule*
3. *Documentul internațional de asigurare (Carte Verde)*
4. *Asigurarea de răspundere a transportatorului pentru mărfurile transportate (CMR)*

1. Asigurarea de avarii și furt a vehiculelor (Casco)

Obiectul asigurării:

Pot fi cuprinse în asigurare:

- vehiculele înmatriculate în România, aparținând persoanelor fizice sau juridice, inclusiv remorcile și semiremorcile tractate de acestea;
- părți componente ale acestora (accesorii suplimentare, echipamente auxiliare, dotări ulterioare) în condițiile plății unor prime suplimentare față de prima de bază.

Se asigură următoarele categorii de vehicule:

- autovehicule destinate transportului de persoane de tip autoturism, autobuze (autocare), motocicleturi (motociclete, scutere, motorete, mototriciclete) etc.;
- autovehicule destinate transporturilor de bunuri ca: autocamioane, autofurgonete (autodube), autofurgoane, autobasculante, autocisterne, autocamionete, tractoare rutiere, autotractoare, etc.;
- autovehicule construite sau echipate pentru diverse destinații speciale:
 - autovehicule pentru gospodăria comunală: autostropitori, automăturători, autogunoiere, autovidanșere, etc.;
 - autovehicule pentru stingerea incendiului;
 - autosanitare; autovehicule cu instalații de radioficare, caravane cinematografice; autoateliere, automacarale, autovehicule pentru explorări geologice, hidrotehnice și topografice;
- tramvaie, troleibuze;
- remorci autotractate de un autovehicul asigurat.

Riscuri asigurate:

Riscurile acoperite prin asigurare pot fi încadrate în 3 grupe:

- **riscuri generale** (elementare): incendiu, trăsnet, explozie (inclusiv explozia rezervorului de carburanți și a rezervorului de aer comprimat) chiar dacă trăsnetul sau explozia nu au fost urmate de incendiu, ploaie torențială inclusiv efectele indirecte ale acesteia, grindină, inundație, furtună, uragan, cutremur de pământ, prăbușire sau alunecare de teren, greutatea stratului de zăpadă sau de gheață, avalanșe de zăpadă, căderea unor corpuri pe clădirea (construcția) în care se află autovehiculul.
- **riscuri specifice** (de circulație): avariile accidentale produse ca urmare a ciocnirii, lovirii sau izbirii cu alte vehicule sau cu orice alte corpuri mobile sau imobile aflate în interiorul sau în afara autovehiculului asigurat, răsturnării, derapării, zgârierii, căderii (căderii în prăpastie, căderii în apă cu prilejul transbordării, căderii din cauza ruperii podului, căderii pe autovehicul a unor corpuri, ca de exemplu: copaci, blocuri de gheață sau de zăpadă, bolovani, etc.)
- **riscul de furt**: furtul autovehiculului sau al unor părți componente și accesorii din dotarea acestuia prin efracție (prin spargerea ușilor, ferestrelor, dispozitivelor de închidere, pereților, tavanelor, acoperișului, etc. încăperii încuiate în care se afla autovehiculul) sau prin acte de violență;
 - pagubele produse autovehiculului ca urmare a furtului sau tentativei de furt: al autovehiculului, al unor părți componente, accesorii din dotarea acestuia, bunuri din autovehicul;

- pagubele produse încăperii, proprietatea asiguratului, în care se afla autovehiculul ca urmare a furtului prin efracție sau tentativei de furt prin efracție a autovehiculului, al unor părți componente sau accesorii din dotarea acestuia ori bunuri din autovehicul.

Extinderi generale - se acordă despăgubiri și pentru:

- a) cheltuielile de transport al autovehiculului la atelierul de reparații cel mai apropiat de locul accidentului care poate face reparația sau la locul cel mai apropiat de adăpostire al autovehiculului, dacă acesta nu poate fi deplasat prin forță proprie (în aceste cazuri, nu se acordă despăgubiri pentru avariile suferite de autovehicul ca urmare a transportului, tractării, remorcării);
- b) pagubele produse autovehiculului asigurat de avarieri sau distrugerii prilejuite de măsurile luate în timpul producerii evenimentului asigurat pentru salvarea autovehiculului sau construcției în care se afla acesta;
- c) cheltuielile făcute în vederea limitării pagubelor, dacă sunt necesare în urma unor daune produse din cauze cuprinse în asigurare;
- d) cheltuielile efectuate de asigurat în vederea înlocuirii setului de închidere a autovehiculului asigurat (butuci, yale și după caz bușon rezervor și/sau contact pornire) în cazul în care asiguratul a avizat asigurătorul despre furtul/pierderea cheilor și/sau telecomenzilor autovehiculului.

Cheltuielile prevăzute la lit. a) și d) trebuie justificate cu acte și nu pot depăși prețurile și tarifele practicate de unitățile de specialitate.

Excluderi – nu se acordă despăgubiri pentru:

- a) pagubele cauzate autovehiculului, unor părți componente sau piese ale acestuia:
 - prin întreținere, funcționare, uzare (de exemplu: ruperea fuzetelor; a amortizoarelor telescopice; a arcurilor; a supapelor; a pinioanelor; a arborelui cotit; a barei de direcție sau a crucilor cardanice; spargerea pistoanelor; deschiderea capotei sau explozia pneurilor în timpul mersului; topirea lagărelor; griparea motorului; deteriorarea rulmenților de la sistemul de rulare, etc.);
 - defecte de fabricație ale materialului (de exemplu: fisuri, goluri de turnare, tratament termic necorespunzător, tensiuni interne provenite din forjare, ajustaje și toleranțe necorespunzătoare, etc.).Dacă datorită defectării din orice cauză a unor piese ale autovehiculului, inclusiv a anvelopelor ori camerelor acestora se produc pagube din riscuri acoperite prin asigurare aceste pagube se despăgubesc (de exemplu: dacă din cauza ruperii barei de direcție sau datorită exploziei unui pneu în timpul mersului, autovehiculul se răstoarnă, se despăgubesc pagubele produse prin răsturnare, dar nu se despăgubesc pagubele produse la bara de direcție sau la pneul explodat);
- b) pagubele produse prin influența temperaturii asupra motorului autovehiculului (de exemplu: avarieri la blocul motor, chiulasă sau la sistemul de răcire, produse ca urmare a înghețării apei) și cele produse motorului, cutiei de viteze sau diferențialului ca urmare a lipsei sau insuficienței ungerii ori încălzirii din oricare alte cauze decât cele cuprinse în asigurare;
- c) pagubele indirecte (de exemplu: reducerea valorii autovehiculului după reparație) sau pagubele produse prin întreruperea folosirii autovehiculului, chiar ca urmare a unor cauze cuprinse în asigurare;

- d)** pagubele produse ca urmare directă a trepidațiilor autovehiculului în timpul mersului, cele produse prin acțiunea curentului electric asupra instalației electrice, a dinamului, a electromotorului, a becurilor sau a altor piese ori accesorii care folosesc curentul electric ori sunt acționate de acesta, precum și cele ca urmare a acțiunii acizilor sau oricăror substanțe chimice;
- e)** pagubele produse ca urmare a unei defecțiuni tehnice, dacă la data accidentului autovehiculul nu avea Inspekția Tehnică Periodică valabilă;
- f)** pagubele produse părților componente de rezervă, pieselor de rezervă, huselor, prelatelor, combustibililor, echipamentului suplimentar, păturilor sau oricăror altor bunuri existente în autovehicule. Nu se consideră piese de rezervă: roțile de rezervă, inclusiv anvelopa și camera cu care autovehiculul de marca și tipul respectiv este dotat în cazul producției de serie;
- g)** cheltuielile făcute pentru transformarea sau îmbunătățirea autovehiculului în comparație cu starea lui dinaintea producerii evenimentului asigurat (de exemplu: înlocuirea capotelor din pânză cu capote metalice; înlocuirea pieselor avariate cu altele de calitate respectiv de valoare superioară; adăugarea de accesorii suplimentare, oglinzi, portbagaj, etc.) cele pentru repararea unor avarii sau distrugerii produse din cauze necuprinse în asigurare (de exemplu: ploi continui, îngheț, pătarea sau oxidarea din orice cauză, afumarea ca urmare a unei surse normale de căldură, etc.) și nici cele pentru reparații nereușite;
- h)** pagubele rezultând din supraîncărcarea sau suprasolicitarea autovehiculului;
- i)** pagubele produse în legătură cu utilizarea autovehiculelor la concursuri, întreceri sau antrenamente pentru acestea;
- j)** pagubele produse de:
 - război (declarat sau nu), invazie sau acțiunea unui dușman extern;
 - război civil, revoluție, rebeliune, insurecție, dictatură militară, conspirație, uzurpare de putere;
 - confiscare, expropriere, naționalizare, rechiziționare, sechestrare, distrugere sau avariere din ordinul oricărui guvern de drept sau de fapt sau oricărei autorități publice; de tulburări civile, revolte, acte de terorism sau sabotaj, acte de vandalism și altele asemenea;
 - influențele directe ale exploziei atomice, ale radiațiilor sau infestării radioactive ca urmare a folosirii energiei atomice sau materialelor fisibile care fac obiectul asigurărilor practicate de pool-ul nuclear;
 - poluare sau contaminare din orice cauză;
- k)** pagubele produse în situațiile în care:
 - k1.* au fost provocate cu intenție de către asigurat sau prepușii acestuia, dacă aceasta rezultă inechivoc din actele încheiate de organele în drept;
 - k2.* au fost cauzate de:
 - incendiu sau explozie, generate prin folosirea de către asigurat, în încăperea în care se afla autovehiculul, a focului deschis, inclusiv a luminii cu flacără deschisă;
 - distrugerea sau avarierea construcției în care se afla autovehiculul, din culpa asiguratului, în situațiile prezentate mai sus;
 - k3.* autovehiculul nu avea certificat de înmatriculare valabil sau o altă autorizație de circulație valabilă;
 - k4.* autovehiculul, în momentul accidentului, era condus sau acționat de asiguratul, persoană fizică, fără permis de conducere valabil pentru categoria respectivă de autovehicule, ori după ce permisul i-a fost retras, anulat sau reținut în vederea anulării, ori ca urmare a suspendării exercitării dreptului de a conduce;

k5.asiguratul, persoană fizică, care conducea autovehiculul și a produs accidentul, avea în sânge o îmbibație alcoolică ce depășește limita legală sau era în stare de ebrietate ori se afla sub influența băuturilor alcoolice sau s-a sustras de la recoltarea probelor biologice în vederea stabilirii alcoolemiei ori a părăsit locul accidentului în situațiile în care acest fapt nu este permis prin dispoziții legale;

k6.în timpul comiterii de către asigurat, persoană fizică a unei infracțiuni săvârșite cu intenție, ori în timpul când asiguratul autor al unei infracțiuni săvârșite cu intenție încerca să se sustragă de la urmărire.

Pentru **riscul de furt** asiguratorul nu acordă despăgubiri:

- a) dacă organele de poliție nu confirmă furtul sau tentativa de furt ori dacă la acestea nu s-a înregistrat o reclamație în legătură cu furtul sau tentativa de furt;
- b) dacă, după comiterea furtului sau tentativei de furt, paguba s-a mărit prin neluarea intenționată a măsurilor pentru limitarea ei, pentru partea de pagubă care s-a mărit, în cazul în care aceste fapte rezultă din actele încheiate de organele în drept (poliție, procuratură sau alte organe de cercetare);
- c) dacă la comiterea furtului sau tentativei de furt au luat parte persoane din familia asiguratului sau din serviciul acestuia, în cazul în care aceste fapte rezultă din actele încheiate de organele în drept;
- d) dacă în timpul cât autovehiculul nu era folosit, iar conducătorul l-a părăsit, nu i-a scos cheia din contact și nu i s-au încuiat ușile, cu excepția cazurilor când autovehiculul se afla într-o încăpere încuiată;
- e) dacă în momentul furtului sau tentativei de furt, autovehiculul era desfăcut în părțile sale componente, cu excepția cazurilor când furtul sau tentativa de furt s-a produs prin efracție, din încăperea în care se afla autovehiculul desfăcut în părțile sale componente;
- f) pentru bunurile din autovehicul, altele decât cele din dotarea acestuia, dacă nu au fost cuprinse în asigurare, în mod expres prin acordul părților.

2. Asigurarea obligatorie de răspundere civilă pentru prejudicii produse prin accidente de vehicule (RCA)

Acoperă răspunderea civilă delictuală a proprietarului sau a utilizatorului unui vehicul pentru prejudiciile produse unei terțe părți prin intermediul vehiculului.

Legislația în vigoare privind asigurarea RCA

- **Ordinul nr. 1/2008 referitor la Normele privind Fondul de protecție a victimelor străzii;**
- **Ordin nr. 12/2008 pentru punerea în aplicare a Normelor privind procedura de întocmire și eliberare a documentului de introducere în reparație a vehiculelor**
- **Ordinul nr. 21/2008 referitor la Normele privind utilizarea formularului Constatare amiabilă de accident;**
- **Ordin nr.14/2011 pentru punerea în aplicare a Normelor privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă pentru prejudicii produse prin accidente de vehicule,**

Emiterea polițelor de asigurare RCA

- forma și conținutul poliței de asigurare RCA și a documentului internațional de asigurare sunt stabilite prin norme ale CSA;

- începând cu 1 ianuarie 2010, emiterea polițelor de asigurare RCA se face în sistem electronic, conform prevederilor legale în vigoare;
- în conformitate cu normele CSA, emiterea electronică este definită ca fiind subscrierea poliței RCA simultan cu înregistrarea și stocarea instantanee în sistemul informatic al asigurătorului a datelor cuprinse în poliță; asigurătorul preia datele necesare a fi înscrise în poliță direct în sistemul informatic și va elibera polița asiguratului din sistemul informatic;
- asigurătorul tipărește polița înmânând totodată asiguratului și vigneta pe care acesta din urmă are obligația să o aplice pe parbriz; în acest mod erorile umane de subscriere a polițelor RCA se diminuează determinând creșterea acurateții bazei naționale de date CEDAM.

Răspunderea asigurătorului RCA începe:

- a) în ziua următoare celei în care expiră valabilitatea poliței de asigurare anterioare, pentru asiguratul care își îndeplinește obligația încheierii asigurării cel mai târziu în ultima zi de valabilitate a acesteia;
- b) din ziua următoare celei în care s-a încheiat documentul de asigurare, pentru persoanele care nu aveau o asigurare obligatorie RCA valabilă la momentul încheierii asigurării;
- c) din momentul eliberării documentului de asigurare, dar nu mai devreme de data intrării în vigoare a autorizației provizorii de circulație sau a înmatriculării/înregistrării vehiculului, pentru vehiculele comercializate care urmează să fie înmatriculate/înregistrate.

Obiectul asigurării: acoperirea prejudiciilor provocate terților ca urmare a producerii evenimentului asigurat prin accidente de autovehicule, atât pe teritoriul României, cât și în afara acestuia, conform convenției Carte Verde.

Perioada de asigurare - asigurarea obligatorie RCA se încheie pe perioade determinate, după cum urmează:

- 12 luni/6 luni pentru vehiculele înmatriculate ori înregistrate în România, după caz;
- pe perioada de valabilitate a autorizației provizorii de circulație, pentru vehiculele care se înmatriculează sau se înregistrează provizoriu, după caz, dar nu mai mult de 60 de zile;
- pe perioada înmatriculării/înregistrării temporare, dar nu mai mult de 12 luni;
- pe o perioadă de maximum 30 de zile de la data dobândirii proprietății, dovedită cu documente justificative;
- pentru vehiculele înmatriculate/înregistrate în alte state membre, pentru care se solicită asigurarea în vederea înmatriculării/înregistrării în România;
- pe perioade de câte o lună, dar nu mai mult de 3 luni, pentru vehicule înmatriculate/înregistrate în state terțe, pentru care se solicită asigurarea în vederea înmatriculării/înregistrării în România;

Riscurile acoperite, în conformitate cu legislația în vigoare

Asigurătorul va acorda despăgubiri (în condițiile în care evenimentul s-a produs în perioada de valabilitate a poliței RCA), fără a se depăși limitele prevăzute în contractul de asigurare, pentru:

- pagube materiale;
- vătămări corporale sau deces, inclusiv pentru prejudicii fără caracter patrimonial;
- cheltuielile de judecată efectuate de persoana prejudiciată;
- pagube consecință a lipsei de folosință a vehiculului avariabil.

Limita despăgubirii

- stabilită prin lege, în funcție de natura incidentului.

Limitele de despăgubirii aferente anului 2012 sunt:

- Pagube materiale: 1.000.000 Eur/eveniment

- Vătămări corporale și decese: 5.000.000 Eur/eveniment

Excluderi

Nu se acordă despăgubiri pentru cazurile menționate la capitolul II art.27 din Ordinul CSA nr. 14/2011, printre care se află și următoarele situații:

- cazurile în care proprietarul, utilizatorul sau conducătorul vehiculului vinovat nu are răspundere civilă, dacă accidentul a fost produs:
 - într-un caz de forță majoră;
 - din culpa exclusivă a persoanei prejudiciate;
 - din culpa exclusivă a unei terte persoane, cu excepția situațiilor prevăzute la art. 26 alin. (2) pct. 5;
- prejudiciile suferite de conducătorul vehiculului răspunzător de producerea accidentului;
 - prejudiciile au fost produse bunurilor aparținând persoanelor fizice sau persoanelor juridice, dacă au fost provocate de un vehicul asigurat RCA, aflat în proprietatea sau utilizat de aceeași persoană fizică sau juridică și care este condus de un prepus al aceleiași persoane juridice ori de o altă persoană pentru care răspunde persoana fizică sau persoana juridică;
 - bunul avariat și vehiculul asigurat fac parte din patrimoniul comun al soților;
 - bunul avariat este utilizat de proprietarul vehiculului asigurat, care a produs dauna;
 - prejudiciile cauzate în situațiile în care nu se face dovada valabilității la data accidentului a asigurării obligatorii RCA sau asigurătorul RCA nu are răspundere;
 - partea din prejudiciu care depășește limitele de despăgubire stabilite prin polița de asigurare RCA, produs în unul și același accident, indiferent de numărul persoanelor prejudiciate și de numărul persoanelor răspunzătoare de producerea prejudiciului;
 - amenzi de orice fel și cheltuielile penale la care ar fi obligat proprietarul, utilizatorul sau conducătorul vehiculului asigurat, răspunzător de producerea prejudiciului;
 - cheltuielile făcute în procesul penal de proprietarul, utilizatorul sau conducătorul vehiculului asigurat, răspunzător de producerea prejudiciului, chiar dacă în cadrul procesului penal s-a soluționat și latura civilă;
 - sumele pe care conducătorul vehiculului răspunzător de producerea prejudiciului este obligat să le plătească proprietarului sau utilizatorului care i-a încredințat vehiculul asigurat, pentru avarierea ori distrugerea acestui vehicul;
 - prejudiciile produse bunurilor transportate, dacă între proprietarul sau utilizatorul vehiculului care a produs accidentul ori conducătorul auto răspunzător și persoanele prejudiciate a existat un raport contractual la data producerii accidentului;
 - prejudiciile produse persoanelor sau bunurilor aflate în vehiculul cu care s-a produs accidentul, dacă asigurătorul poate dovedi că persoanele prejudiciate stiau că vehiculul respectiv era furat;
 - prejudiciile produse de dispozitivele sau de instalațiile montate pe vehicule, atunci când acestea sunt utilizate ca utilaje ori instalații de lucru;
 - prejudiciile produse prin accidente survenite în timpul operațiilor de

încărcare și de descărcare, acestea constituind riscuri ale activității profesionale;

- prejudiciile produse ca urmare a transportului de produse periculoase: radioactive, ionizante, inflamabile, explozive, corozive, combustibile, care au determinat sau au agravat producerea prejudiciului;
- prejudiciile cauzate prin utilizarea unui vehicul în timpul unui atac terorist sau război, dacă evenimentul are directă legătură cu respectivul atac sau război;
- pretențiile ca urmare a diminuării valorii bunurilor după reparație.

3. Documentul internațional de asigurare (“Carte Verde”)

Obiectul asigurării: acoperirea prejudiciilor provocate terților ca urmare a producerii evenimentului asigurat prin accidente de autovehicule în afara teritoriului României.

Riscuri acoperite:

- pagube materiale, vătămări corporale sau deces, produse terților din culpa asiguratului;
- cheltuielile de judecată efectuate de persoana prejudiciată.

Excluderi

În general societățile de asigurări nu acordă despăgubiri pentru:

- amenzi de orice fel, cheltuieli la care ar fi obligat asiguratul în procesul penal;
- cheltuieli făcute în procesul penal de asigurat/conducătorul autovehiculului răspunzător de producerea daunei;
- cazurile care nu intră sub incidența RCA-ului;
- prejudiciile situate sub limita minimă sau peste limita maximă a despăgubirilor de asigurare prevăzute în actul normativ în vigoare la data producerii accidentului;
- prejudiciile produse persoanelor sau bunurilor aflate în autovehiculul care a produs accidentul;
- prejudiciile produse ca urmare a transportului de produse periculoase: radioactive, ionizante, inflamabile, explozive, corozive, combustibile care au determinat sau au agravat producerea pagubei.

În România acest sistem este în responsabilitatea Biroului Asigurătorilor Auto din România (BAAR) care reprezintă organismul ce reunește societățile de asigurare din România, autorizate să practice asigurarea de răspundere civilă auto obligatorie și, după caz, mandatate să elibereze documentul internațional de asigurare de răspundere civilă auto Carte Verde.

4. Asigurarea de răspundere a transportatorului pentru mărfurile transportate (CMR)

- asigurare de răspundere civilă contractuală a căraușului, care transportă cu autovehiculele sale marfa aparținând unui beneficiar;
- acoperă contractele de transport de mărfuri cu autovehicule pe șosele, când locul primirii mărfii și locul prevăzut pentru descărcare conform clauzelor acestora, sunt situate în două țări diferite, dintre care cel puțin una este țară semnatară a Convenției internaționale C.M.R.

Obiectul asigurării: mărfurile supuse riscurilor ce apar în timpul transportului, inclusiv cheltuielile cu acestea.

Contractant: transportatorul.

Riscul asigurat:

- răspunderea transportatorului (culpa) în legătură cu serviciul prestat (transportul); asiguratorul acordă protecție pentru riscul de răspundere civilă contractuală a căraușului, care transportă cu

autovehiculele sale (conduse de prepușii săi și identificate de acesta în cererea chestionar sau/și în anexele la poliță precum și în certificatul de asigurare, care fac parte integrantă din contractul de asigurare), marfa aparținând unui beneficiar.

Riscuri acoperite:

- pagubele produse mărfurilor transportate, care are la bază o culpă a transportatorului și/sau a conducătorului autovehiculului, inclusiv aceea care rezultă din nerespectarea contractului de transport;
- pagubele produse mărfurilor transportate ca urmare a unor defecțiuni tehnice ale autovehiculului sau ca urmare a vinovăției persoanelor de la care a închiriat autovehiculul transportatorul.

Excluderi:

- pagubele produse mărfurilor transportate ca urmare a:
 - a) utilizării autovehiculelor descoperite și fără prelată, dacă acest mod de utilizare a fost convenit în mod expres între părți;
 - b) lipsei sau defecțiunii ambalajului pentru mărfurile expuse prin natura lor la stricăciuni sau vătămări atunci când nu sunt ambalate sau sunt prost ambalate;
 - c) manipulării în timpul încărcării și descărcării, precum și în timpul deplasării mijlocului de transport ca urmare a nerespectării normelor de ancorare;
 - d) naturii unor mărfuri, expuse unor cauze inerente chiar a acestei naturi, fie perimării complete sau parțiale sau vătămări din cauza ruperii, ruginirii, descompunerii spontane, uscării, scurgerii normale sau acțiunii paraziților și rozătoarelor;
 - e) încărcării sau numerotării insuficiente sau nesatisfăcătoare a coletelor;
 - f) transportului animalelor vii.
- pagubele indirecte ca de exemplu: scăderea prețurilor mărfurilor sau altele asemănătoare;
- pagubele produse de operațiuni militare în timp de război sau pricinuite de măsuri de război, greve, tulburări civile, acțiuni dușmănoase și altele asemenea;
- cheltuieli făcute pentru transformarea sau îmbunătățirea bunurilor în comparație cu starea lor dinaintea producerii evenimentului asigurat, cele pentru repararea unor avarii sau distrugerii produse de cauze necuprinse în asigurare și nici cele pentru reparații, reconstrucții sau restaurări nereușite;
- pagubele produse de asigurat, cu intenție, dacă aceasta rezultă neechivoc din actele încheiate de organele în drept;
- pagubele produse datorită depășirii termenului de livrare din cauze neimputabile asiguratului.

3. Asigurări maritime și de transport

Asigurări maritime

- asigurarea navelor și a încărcăturii acestora; prin nava se înțelege orice tip de vapoare, corăbii, iahturi, nave petroliere etc. În cadrul polițelor de asigurare a navelor pot fi asigurate, pe lângă proprietarul vasului, și agenții care asigură managementul sau operarea navei în numele proprietarului și companiile care încheie contracte de transport tip charter. În polița de asigurare pot fi menționate și alte organizații care au un anumit interes financiar în asigurarea navei.

În România, asigurările maritime se referă la :

- asigurarea bunurilor care fac obiectul transportului extern (cargo);

- asigurarea navelor comerciale, de pescuit și colectoare precum și a altor ambarcațiuni și utilaje plutitoare asimilate (casco);
- asigurarea de protecție și indemnizație (răspunderea față de terți).

Asigurările pentru încărcătura navelor fluviale, maritime sau oceanice sunt, practic, asigurări de bunuri.

4. Asigurări de aviație

- sunt examinate calitățile pilotului, tipul aparatului de zbor, dotarea electronică de la bord, aspectele geografice ale zborurilor, precum și scopul folosirii aparatului de zbor.
- în evaluarea acestor riscuri, un rol important îl au caracteristicile fizice ale avionului (aparat de construcție ușoară, robustă și foarte sofisticată). Ingineria aviatică este deosebit de complexă, având în vedere concepția, construcția și condițiile de funcționare. Numărul avioanelor expuse la pierderi este relativ mic, în comparație cu alte tipuri de bunuri (autoturisme, case etc.). De aceea, societățile de asigurare, nu dispun, pentru anumite clase de risc, de suficiente unități expuse la risc, pentru a realiza calcule statistice corecte, pe baza cărora să se stabilească probabilitatea producerii riscului.

Criterii de evaluarea riscului:

- caracteristicile aparatului de zbor care urmează să fie asigurat;
- abilitățile pilotului;
- considerente geografice;
- scopul în care urmează să fie folosit aparatul de zbor.

Asigurarea aparatelor de zbor

Obiectul asigurării

În funcție de scopurile pentru care sunt utilizate, aparatele de zbor se clasifică în cinci categorii:

- *Aeronave ale liniilor de transport aeriene;*
- *Aeronave proprietate personală;*
- *Aeronave proprietate comercială;*
- *Aeronave de închiriat;*
- *Aeronave speciale (utilitare).*

Riscuri acoperite

- *toate riscurile, în timpul zborului, rulării la sol sau staționării la sol este cea mai cuprinzătoare acoperire, oferind protecție împotriva oricărui risc, indiferent dacă avionul se află la sol sau în aer. În polița de asigurare, timpul de zbor este prevăzut ca fiind perioada de timp în care avionul se află în aer, imediat după decolare. Se poate considera ca moment inițial, cel în care au fost pornite motoarele avionului pentru decolare, iar momentul final, cel al opririi motoarelor după aterizarea avionului.*
- *toate riscurile în timpul staționării la sol - sunt acoperite riscurile care pot apărea la sol, atunci când avionul nu se află în mișcare sau când se mișcă prin alte mijloace decât prin propria forță de propulsie (avionul este tractat sau împins de un vehicul atunci când este scos sau introdus în hangar).*

Unele societăți de asigurare preferă condiția „Toate riscurile în afara timpului de zbor”.

În polița de asigurare se menționează:

- tipul aparatului de zbor;
- sistemul de propulsie;
- echipamentul de bord pentru navigare și transmisiuni radio.

Excluderi:

- uzura (deteriorarea treptată);
- roțile și parbrizele. În asigurare, roțile sunt acoperite numai în cazuri de furt, vandalism sau alte evenimente care sunt prevăzute în contractul de asigurare. Societatea de asigurări nu va plăti pentru parbrizele care se sparg ca urmare a înghețării lor și nici pentru explozia anvelopelor roților atașate trenului de aterizare;
- deturnarea aeronavei;
- război, confiscare.

Asigurarea de răspundere civilă în aviație

a) Asigurarea de răspundere civilă a proprietarului sau a utilizatorului unei aeronave

- Asigurarea de răspundere civilă pentru vătămări corporale suferite de alte persoane decât pasagerii;
- Asigurarea de răspundere civilă pentru vătămări corporale suferite de pasageri;
- Asigurarea de răspundere civilă pentru avarierea bunurilor.

b) Asigurarea de răspundere civilă pentru aeroporturi

- este o asigurare standard de răspundere civilă, adaptată specificului activității unui aeroport;
- vizează și activitatea acelor firme care desfășoară activități pe aeroport, legate de existența și exploatarea aparatelor de zbor. Firmele în cauză sunt denumite prestatori de servicii aviatice și efectuează activități, cum ar fi: vânzări de aparate de zbor, reparații și întreținere pentru aparate de zbor, închiriere de avioane pentru cursele charter, vânzare de piese de schimb și combustibil, închirierea spațiilor din hangare.

Categorii de acoperiri:

- *asigurarea tip A* – vătămări corporale și răspundere civilă pentru avarierea bunurilor;
- *asigurarea tip B* – răspundere civilă pentru vătămări corporale;
- *asigurarea tip C* – cheltuieli medicale.

5. Asigurarea de bunuri în tranzit

Asigurarea bunurilor care fac obiectul transportului maritim și fluvial (CARGO)

Asigurarea tip *cargo*:

- cuprinde bunurile care fac obiectul transportului extern și se încheie pentru valoarea bunurilor respective, inclusiv cheltuielile de transport, vamale și alte cheltuieli;
- vizează despăgubirea daunelor produse ca urmare directă a riscurilor întâmplătoare ale transportului. În funcție de aceasta, în practica internațională, se aplică condițiile de asigurare *A, B și C*.

Asigurarea poate fi încheiată în:

- *condiția A* acoperă, cu unele excepții, toate riscurile de pierdere și avariere a bunului asigurat;
- *condiția B* acoperă, cu aceleași excepții de mai sus, pierderile și avariile bunurilor asigurate, cauzate de: cutremur de pământ, erupție vulcanică sau trăsnet; incendiu sau explozie; coliziunea, eșuarea, scufundarea sau răsturnarea navei; sacrificiul în avarie comună; luarea de valuri, intrarea apei în navă; descărcarea mărfii într-un port de refugiu.
- *condiția C* acoperă pierderile și avariile la bunurile asigurate, cauzate de: incendiu sau explozie; coliziunea, eșuarea, scufundarea sau răsturnarea navei; sacrificiul în avarie comună; descărcarea mărfii într-un port de refugiu.

Pe lângă asigurarea impusă de una din condițiile A, B sau C, contractul de asigurare tip „cargo” poate să mai prevadă suplimentar următoarele condiții: „riscuri de furt, jaf și nelivrare”, „riscuri de depozitare”, „riscuri de război”, și „riscuri de greve”.

Nu sunt acoperite prin asigurare pierderile, avariile și cheltuielile cauzate de:

- comportarea voit necorespunzătoare a asiguratului;
- uzura normală;
- pierderea normală de bunuri asigurate;
- întâzieri, chiar dacă acestea sunt determinate de un risc asigurat;
- insolvabilitatea sau neîndeplinirea obligațiilor financiare de către proprietari, administratori, navlositori sau operatori ai navei.

Platforme marine de exploatare a zăcămintelor de petrol și gaze

Există diferite forme de asigurare care acoperă riscurile de daună aferente platformelor marine de exploatare a zăcămintelor de gaze naturale respectiv a celor petroliere:

- acoperirea răspunderii constructorului, în timpul construirii, instalării sau transportului spre locul de construcție;
- acoperirea daunelor fizice aduse acestor echipamente, după darea lor în funcțiune;
- acoperirea riscului politic și chiar de război;
- acoperirea pentru pierderea veniturilor;
- acoperirea pentru îndepărtarea resturilor;
- acoperirea costurilor implicate de controlul erupțiilor;
- asigurarea de răspundere civilă pentru deversarea produselor poluante;
- acoperirea de tip P & I.

6. Asigurări de incidente și alte daune la proprietăți

Exemple:

1. Asigurări de locuințe și de bunuri din locuințe; Asigurări de proprietăți industriale și comerciale

2. Asigurări de echipamente electronice și avarii accidentale

3. Asigurări de construcții montaj

1. Asigurări de locuințe și de bunuri din locuințe; Asigurări de proprietăți industriale și comerciale

Obiectul asigurării:

- clădirea și conținutul aparținând unei persoane fizice sau juridice.

Pot fi asigurate următoarele bunuri:

- clădiri și alte construcții (inclusiv instalațiile aferente acestora – sanitare, electrice, ascensoare) care servesc pentru: locuințe, birouri, magazine, restaurante, depozite, ateliere, cluburi, cinematografe, teatre, muzee, dependințe, clădiri în curs de construcție;
- mașini, utilaje, instalații, unelte, motoare, inventar gospodăresc și alte mijloace fixe;
- obiecte de inventar;
- mărfuri, materii prime, materiale, produse finite, semifabricate și alte mijloace circulante materiale.

Riscuri acoperite:

- incendiu;
- trăsnet;
- explozie;
- căderea aparatelor de zbor;
- cutremur;
- alunecare de teren;
- fenomene atmosferice – ploaie torențială, grindina etc.;
- *riscuri extinse prin clauze speciale* - bunuri casabile, clădiri în construcție, scurgerea accidentală a apei din sprinklere, fenomene electrice la obiective industriale etc.

Excluderi:

- război, revoluție, rebeliune;
- confiscare, expropriere, naționalizare, rechiziționare;
- uzură, fermentație, oxidare, eroziune, coroziune;
- infiltrația, tasarea terenului de fundație;
- culpa gravă a asiguratului;
- foc deschis și nesupravegheat;
- folosirea sau manipularea produselor ușor inflamabile în imediata apropiere a unor surse de foc;
- fumatul în locuri interzise;
- inundarea bunurilor asigurate, de apa provenită din locuințele învecinate;
- acte de natura falsificării sau furtului, comise intenționat sau din neglijență gravă, de către asigurat sau apropiații săi;
- pierderea inexplicabilă, lipsuri la inventar sau cauzate de greșeli de contabilitate și de numărare în timpul inventarului.

Suma asigurată – reprezintă valoarea de nou sau valoarea de piață a construcției.

Riscuri asigurate - clasificarea riscurilor:

- riscuri civile - asociate clădirilor care folosesc ca locuințe și birouri și a bunurilor din acestea;
- riscuri comerciale și industriale - asociate clădirilor ce folosesc ca unități de producție și comercializare și bunurile aflate în acestea.

Variante de încheiere a asigurării:

- polița de asigurare împotriva incendiului;
- polița FLEXA (Fire Lightning Explosion and Aircraft) - care include următoarele riscuri: incendiu, trăsnet, explozie, căderea aparatelor de zbor, părți ale acestora și obiecte transportate de acestea;
- polița de asigurare standard, care, în general, acoperă riscurile de incendiu, trăsnet, explozie și căderi de corpuri;
- polița de asigurare extinsă, care, pe lângă riscurile prevăzute în polița standard, acoperă și câteva riscuri suplimentare;
- polița de asigurare All Risks, adică „toate riscurile”, în care nu sunt numite riscurile acoperite, ci doar excluderile.

Excluderi

Nu se acordă despăgubiri pentru:

- pagubele provocate de război, invazie, revoluție, naționalizare sau rechiziționare;

- uzura fizică;
- pagubele provocate în urma actelor intenționate ale asiguraților sau ca urmare a unor evenimente non-accidentale, în urma radiației nucleare sau a viciului intern al bunului (de exemplu: rugina fierului).

Prin valoarea bunurilor la data asigurării se înțelege:

- **la clădiri și construcții** - valoarea de înlocuire (costul construcției sau achiziționării clădirii respective sau a uneia similară la prețurile uzuale pe piața locală) din care se scade uzura (în raport de vechimea și starea construcției);
- **la mijloace fixe și obiecte de inventar** - valoarea de înlocuire a acestora, din care se scade uzura (în raport de vechimea și starea de întreținere a acestora);
- **la materii prime, materiale, produse finite, mărfuri** – prețul de cost sau de achiziție al acestora;
- **colecții și obiecte de artă** - valoarea de circulație (de piață) determinată pe bază de cataloage sau expertize.

2. Asigurarea echipamentelor electronice

- produs care se adresează, în general, persoanelor juridice.
- poate fi cuprins în asigurare orice tip de echipament electronic destinat domeniului economico-social, precum:
 - domeniului medical – orice tip de aparat medical fără a lua în considerare echipamentele montate la pacienți – tomograf, echipamente prelucrare analize, echipamente stomatologice, echipamente de diagnosticare, echipamente din săli de operație;
 - domeniului industrial – industria de prelucrare, industria grafică, roboți industriali, linii tehnologice, panouri de comandă etc.;
 - echipamentelor de birou – laptop, PC, imprimantă, scanner etc.;
 - domeniul telecomunicațiilor etc.

Contractul de asigurare are, de regulă, 3 secțiuni:

Secțiunea 1- Echipamente electronice

Pot fi asigurate echipamentele:

- aflate în incinta/la locațiile descrise/menționate în contractul de asigurare;
- în timpul mutării/transportării oriunde în cadrul locațiilor menționate în contractul de asigurare;
- care, în momentul intrării în asigurare, funcționează sau sunt gata de funcționare (procedurile de lucru au fost începute sau pot fi începute în baza certificatului privind încheierea cu succes a testelor de încercare/verificare);
- electronice cât și sursele speciale de alimentare cu energie electrică, de exemplu: surse neîntreruptibile UPS, redresoare, convertizoare, generatoare etc., unitățile de aer condiționat, cablurile exterioare pot fi cuprinse în asigurare *numai dacă sunt necesare pentru funcționarea optimă a echipamentelor electronice asigurate.*

Nu se pot asigura: stimulatoarele auditive, cardiace, echipamente de uz casnic (frigider, televizor, aparate radio), echipamente radio amatori

Secțiunea 2- Date și suporturi de date:

- date: informații care pot fi citite de echipamentele electronice (de exemplu: date conținute în fișiere/baze de date, aplicații create de asigurat sau obținute în urma utilizării programelor de serie/cu licență, inclusiv programe cu licența **OEM**);

- suporturi externe de memorare a datelor: suporturi materiale interschimbabile/medii de stocare a datelor (de exemplu: benzi magnetice, floppy discuri, discuri amovibile, cd-uri), instalate/stocate la locațiile și/sau centrele de păstrare a versiunii de rezervă menționate în contractul de asigurare, inclusiv în tranzit între aceste locații.

Nu se pot asigura: daunele produse de viruși, daunele provocate de manipulare greșită de programe sau date, dispariții misterioase de date sau suporturi de date.

Secțiunea 3 - Costuri/Cheltuieli suplimentare de operare

- acoperă cheltuielile efectuate în scopul evitării întreruperii activității, generate de producerea unui eveniment asigurat (acoperit în baza Secțiunii 1, strict legate de bunurile asigurate menționate expres în contractul de asigurare pentru această secțiune) și determinate de:
 - închirierea temporară de bunuri (substitute – altele decât cele asigurate) identice/similare celor avariate/distruse, operarea acestora cu personal și alte operațiuni în legătura cu acestea;
 - cheltuieli dependente de factorul timp;
 - cheltuieli independente de factorul timp: (de)montare/instalare, transport, adaptare programe și alte cheltuieli determinate de aplicarea planului de măsuri de urgență etc.

3. Asigurarea de construcții-montaj

- destinată persoanelor juridice: antreprenori construcții-montaj, agenți economici cu activitate de construcții.
- asigurarea acoperă atât lucrările de construcție cât și cele de montaj.
- în polița de asigurare poate fi inclus, la cererea asiguratului, și beneficiarul obiectivului de construcții, în calitate de coasigurat.

Caracteristicile asigurării de construcții-montaj:

- se încheie pe durata lucrărilor de construcții-montaj (nu are caracter anual);
- nu se reînnoiește;
- pot fi asigurate atât lucrările de construcții-montaj cât și utilajele constructorului și eventuale daune produse terților, ca urmare a lucrărilor;
- este o asigurare de tip „all risks” – respectiv toate riscurile nenominalizate, mai puțin cele trecute la capitolul excluderi.

Pot fi asigurate:

- construcții civile (cu destinație: locuințe, învățământ, artă, cultură, sport, sănătate, administrative, birouri, comercială, etc.);
- construcții industriale (hale, ateliere, garaje, hangare, depozite, etc.);
- construcții agricole (pentru creșterea animalelor, sere, etc.);
- construcții speciale (poduri, drumuri, căi ferate, baraje, coșuri de fum-răcire, tuneluri, alimentare apa-canal, termoficare, transporturi, etc.);
- lucrări de montaj: centrale pentru producerea curentului electric, stații de transformare, instalații și utilaje din industria chimică și petrochimică, instalații și utilaje din industria alimentară, morărit și panificație, instalații și utilaje pentru producția maselor plastice, cauciucului, sticlei, materialelor de construcții, laminoare, turnătorii, etc.

Această polița de asigurare include, de regulă, 3 secțiuni:

- *Secțiunea 1 – Asigurarea de bunuri* - pagube materiale produse bunurilor asigurate de: incendiu, trăsnet, explozie, căderea aparatelor de zbor, cutremur, inundații, furtună, uragan,

grindină, furt prin efracție, prăbușire și/ sau alunecare de teren, avalanșe de zăpadă și orice alte cauze, mai puțin cele excluse explicit prin condițiile de asigurare;

- *Secțiunea 2 – Asigurarea de răspundere civilă față de terți* – prin care sunt acoperite prejudiciile pentru care asiguratul răspunde în fața legii față de terțe persoane păgubite (vătămări corporale, accidentale sau îmbolnăviri urmate sau nu de deces);
- *Secțiunea 3 – Pierderea de profit* – pierderea de profit înregistrată din întreruperea activității ca urmare a unui risc acoperit.

7. Asigurări de răspundere civilă

Asigurările de răspundere civilă se împart în două categorii:

- Răspundere civilă legală;
- Răspundere civilă contractuală.

Răspundere civilă legală – exemple:

- Răspundere civilă legală față de terți;
- Răspundere civilă legală a chiriașului față de proprietar;
- Răspundere civilă legală a proprietarului față de chiriaș.

Răspundere civilă contractuală - exemple:

- Răspundere civilă profesională a medicilor, a farmaciștilor;
- Răspundere civilă profesională a avocaților;
- Răspundere civilă profesională a experților contabili și a contabililor autorizați;
- Răspundere civilă profesională a arhitecților și inginerilor constructori;
- Răspundere civilă profesională a notarilor publici.

Limita geografică – se despăgubesc daunele produse teților pe teritoriul României.

Riscuri acoperite:

- *Pagube materiale;*
- *Vătămări corporale;*
- *Cheltuieli de judecată la care este obligat păgubitul.*

Principalele **caracteristici** ale asigurării de răspundere civilă sunt:

Obiectul asigurării

- răspunderea față de terți pentru pagubele, prejudiciile sau vătămările cauzate acestora:
 - prin fapta asiguratului;
 - prin fapta altuia (prepus, copil, etc.);
 - răspunderea pentru locul stipulat în contract și aflat în paza juridică a asiguratului (*de exemplu pagube cauzate de ascensor într-un imobil – proprietatea asiguratului sau răspunderea pentru ruinarea edificiului, etc.*);
- spre deosebire de asigurările de bunuri și de persoane, unde culpa asiguratului în producerea riscului asigurat duce la decăderea acestuia din dreptul de a fi despăgubit și-n unele cazuri la rezilierea contractului, la asigurările de răspundere civilă **culpa asiguratului este o condiție de bază în angajarea răspunderii civile** și drept urmare a plății despăgubirii datorate terților păgubiți;
- **beneficiarul este necunoscut** în momentul încheierii asigurării;

Se acoperă pagubele, prejudiciile produse de asigurat unor terțe persoane numai **dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:**

a) asiguratul a săvârșit o faptă care contravine unor norme legale, *spre exemplu producerea unui accident de către conducătorul unui autovehicul prin nerespectarea regulilor de circulație;*

- b) trebuie dovedită existența unui prejudiciu, a unei pagube produse de asigurat terței persoane;
 - c) se impune existența unui raport de cauzalitate între fapta ilicită a asiguratului și prejudiciul adus terței persoane păgubite;
 - d) este necesar să se poată constata culpa, vinovăția asiguratului care a săvârșit fapta ilicită.
- Dacă una dintre condițiile precizate mai sus nu este îndeplinită, înseamnă că nu sunt întrunite toate elementele ce definesc răspunderea civilă, iar pagubele rezultate nu pot fi acoperite prin asigurare.

Exemple - Asigurarea de răspundere civilă profesională:

- asigurarea de răspundere civilă profesională medicală (pentru medici, asistenți medicali, furnizori de servicii de recuperare, personal medical din laboratoare, etc.);
- asigurarea de răspundere civilă profesională a farmaciștilor;
- asigurarea de răspundere civilă profesională a medicilor veterinari, asistenților și tehnicienilor veterinari;
- asigurarea de răspundere civilă profesională a avocaților;
- asigurarea de răspundere civilă profesională a experților contabili, contabililor autorizați, cenzorilor autorizați, cenzori externi independenți, auditorilor financiari, a evaluatorilor și experților tehnici, a consultanților fiscali;
- asigurarea de răspundere civilă profesională a notarilor publici, juriștilor, executorilor judecătorești, lichidatorilor și administratorilor judiciari;
- asigurarea de răspundere civilă profesională a executorilor bancari, a practicienilor în reorganizare și lichidare;
- asigurarea de răspundere civilă profesională a operatorilor de arhivă electronică de garanții reale imobiliare; de garanții reale mobiliare;
- asigurarea de răspundere civilă profesională a cadrelor didactice și pedagogice;
- asigurarea de răspundere civilă profesională pentru arhitecți, urbaniști, ingineri urbaniști, geografi urbaniști, sociologi urbaniști și peisagiști urbaniști, proiectanți, firme de consultanță și de proiectare;
- asigurarea de răspundere civilă profesională pentru organisme de certificare a calității și conformității;
- asigurarea de răspundere civilă profesională a traducătorilor și interpreților;
- asigurarea de răspundere civilă profesională a personalului vamal;
- asigurarea de răspundere civilă profesională a brokerilor de asigurare;
- asigurarea de răspundere civilă profesională a agenților de asigurare.

Exemple - Asigurarea de răspundere civilă a prestatorului de servicii:

- asigurarea de răspundere civilă a unităților turistice și hoteliere;
- asigurarea de răspundere civilă a agențiilor de turism;
- asigurarea de răspundere civilă a caselor de expediție;
- asigurarea de răspundere civilă a unităților de service auto; a spălătoriilor auto;
- asigurarea de răspundere civilă a agenților imobiliari;
- asigurarea de răspundere civilă a societăților de alimentație publică;
- asigurarea de răspundere civilă a constructorului;
- asigurarea de răspundere civilă a saloanelor de igienă, frumusețe și fitness;
- asigurarea de răspundere civilă a societăților specializate în prestări servicii pază și securitate, monitorizare/dispecerizare și intervenție pentru paza obiectivelor și bunurilor;
- asigurarea de răspundere civilă a transportatorului pentru daunele produse călătorilor.

Alte asigurări de răspundere civilă:

- asigurarea de răspundere civilă a chiriașului față de proprietar;
- asigurarea de răspundere civilă a proprietarului față de chiriași;
- asigurarea de răspundere civilă a chiriașului față de terți;
- asigurarea de răspundere civilă a angajatorului față de salariați;
- asigurarea de răspundere civilă a managerilor; administratorilor;
- asigurarea de răspundere civilă a silvicultorilor;
- asigurarea de răspundere civilă a autorităților portuare;
- asigurarea de răspundere civilă a organizatorilor de concursuri automobilistice sau karting;
- asigurarea de răspundere civilă pentru activități conexe transporturilor rutiere;
- asigurarea de răspundere civilă a proprietarilor de câini;
- asigurarea de răspundere civilă pentru mediu;
- asigurarea de răspundere civilă în cadrul asigurării complexe a gospodăriilor persoanelor fizice, a elevilor și studenților, a managerilor, etc.

8. Asigurări de credite și garanții

Se împart în 2 categorii:

- 1. Asigurarea creditelor interne și a creditelor de export;**
- 2. Asigurarea creditelor de consum, de investiții, de cauțiune și de fidelitate.**

1. Asigurarea creditelor interne și a creditelor de export

Asigurarea de credit:

- este un atribut al lumii afacerilor contemporane, având rolul de a proteja comercianții și producătorii față de *riscul de neplată* a celor ce cumpără sau închiriază bunuri sau sunt beneficiari ai unor credite avantajoase;
- înlătură temerea vânzătorului, la vânzarea pe credit, cu privire la neplată de către cumpărător a contravalorii mărfurilor;
- oferă protecție pentru riscul de neplată apărut, fie ca urmare a falimentului cumpărătorului, fie, în cazul exportului, datorită situației din țara importatorului (război, naționalizare, etc.);
- este o formă de protecție directă a vânzătorilor față de riscul de neîncasare fiind în același timp o garanție față de bancă, oferind astfel posibilitatea de acces la finanțare.
- se poate încheia pentru *un singur credit* sau pe *cifra de afaceri*.

Scopul:

- oferă protecție în cazul pierderilor financiare rezultate din neplata, incapacitatea de plată sau insolvabilitatea cumpărătorilor ce au achiziționat bunuri pe credit, sau din insolvabilitatea beneficiarilor de credit.
- protejează încasările din activitatea comercială, prin transferarea riscurilor de neîncasare asupra asigurătorului;

Asigurarea creditelor interne

Scop:

- protejarea asiguratului împotriva riscurilor de neplată prelungită de către cumpărător sau a insolvabilității acestuia pe durata cuprinsă între producție și distribuție, de regulă, înainte de vânzarea finală către consumator.

În acest caz, există mai multe polițe de asigurare:

- Polița pentru o singură tranzacție;
- Polița pe o anumită durată, pe baza cifrei de afaceri, care este însă costisitoare și necesită un volum mare de muncă, motiv pentru care se folosește cu precădere la tranzacții de valori mari (echipamente industriale, lucrări de construcții, instalații și altele);
- Polița pentru un număr de tranzacții;
- Polița pentru unul sau mai mulți cumpărători care se încheie pe o perioadă determinată, de obicei 12 luni;
- Polița pentru cifra de afaceri pe credit, utilizată mai des și asigură toate afacerile vânzătorului, cu unul sau mai mulți cumpărători, pe o durată determinată, de obicei 12 luni;
- Polița pentru mai multe conturi ale unui asigurat.

Acoperirea

- limitată la acei clienți care depășesc un anumit nivel determinat al datoriilor și a căror neplată prelungită va avea un impact mare asupra disponibilităților bănești din contul asiguratului. Asigurătorul, înainte de a încheia un contract de asigurare a creditelor interne, va solicita potențialului asigurat detalii privind activitatea sa financiară în legătură cu clienții săi, precum și limitele de credit pentru fiecare client în parte; se verifică solvabilitatea și bonitatea clienților solicitantului asigurării. În funcție de situația acestora, societatea de asigurări își rezervă dreptul de a exclude din asigurare anumiți clienți sau de a diminua plafonul de credit acordat acestora.

Asigurarea creditelor de export

- riscurile asigurabile sunt cele rezultate din vânzarea bunurilor sau prestarea de servicii pe credit, în afara țării.
- un risc care poate afecta situația financiară a asiguratului îl reprezintă *riscul de neplată prelungită* care intervine atunci când debitorul sau garantul nu a plătit partea din datorie o anumită perioadă convenită, de regulă 6 luni de la scadența stabilită prin contract.
- riscurile incluse și cele excluse rămân la latitudinea asigurătorului.

La asigurarea *creditelor de export*, polița cea mai frecvent folosită este *polița generală pe cifra de afaceri* și se referă la importatorii care cumpără pe credit.

Polița de asigurare a creditelor de export prezintă importante avantaje, printre care:

- contribuie la reducerea costurilor, ce se pot obține prin asigurare, spre deosebire de garanția bancară; astfel, rezervele ce se constituie pentru pierderi din creanțe sunt mai mari decât prima de asigurare și, ca urmare a gestionării creanțelor externe de către asigurător, are loc diminuarea costurilor;
- oferă posibilitatea desfășurării normale a activității, dată fiind înlăturarea riscului privind reducerea activității sau chiar a opririi ei datorită neîncasării contravalorii mărfurilor la export;
- oferă posibilitatea pătrunderii pe piețe noi, chiar având risc comercial sau politic;

Asigurarea exportului pe credit pe termen scurt

- se încheie pe o perioadă determinată de maximum un an;
- are în vedere, în special, riscuri comerciale de genul: *insolvabilitatea cumpărătorului, incapacitatea de plată pe un anumit timp și refuzul mărfurilor importate.*

Asigurarea exportului pe credit pe termen mediu și lung

- obiectul asigurării îl reprezintă exportul de bunuri de capital de valori mari, care se livrează eșalonat și care implică plăți în tranșe pe perioade îndelungate de timp, ce pot fi cuprinse între 5, 10 sau chiar 20 de ani.
- asigurarea oferă protecție pentru *riscul de neplată* din cauze comerciale sau politice.
- pot beneficia de acoperire băncile sau instituțiile financiare care creditează operațiuni comerciale.

- despăgubirea va cuprinde și dobânda la creditul acordat debitorului.

În categoria *riscurilor valutare sau economice* sunt incluse:

- riscul fluctuației ratei dobânzii;
- riscul de schimb valutar;
- riscul creșterii costurilor de fabricație.

Riscurile investiționale mai frecvent întâlnite sunt:

- riscul de devalorizare a investiției;
- riscul de lichiditate al unei investiții;
- riscul de supraevaluare a investiției;
- riscul dobânzilor.

Caracteristică comună tuturor asigurărilor de credite

- aceste asigurări nu acoperă pierderea în proporție de 100 %; prin prevederile contractului de asigurare, asiguratul este obligat să suporte până la 20-25% din pagubă.

2. Asigurarea creditelor de consum, de investiții, de cauțiune și de fidelitate

Asigurarea creditelor de consum

- reprezintă, de fapt, o asigurare a riscului de neplată a ratelor de credit pentru consum și a dobânzilor aferente.
- în funcție de natura afacerilor asiguratului, de lege și uzanțele din fiecare țară, se utilizează următoarele variante de polițe de asigurare a creditelor de consum:
 - *Polița de tranzacție (tip T)*: asigurarea se încheie pentru o singură tranzacție, cu unul sau mai mulți clienți și la o anumită dată.
 - *Polița pe flux continuu de afaceri (tip F)*: asigurarea se încheie pentru un număr nedeterminat de tranzacții cu unul sau mai mulți clienți.
 - *Polița pe cifra de afaceri (tip C)*: asigurarea se încheie pentru toate creditele acordate de asigurat într-o anumită perioadă de timp.

Asigurarea creditelor de investiții

- garantează plata furnizorilor de bunuri de investiții, de către clienți, conform unui anumit plan de rambursare;
- se încheie pe termen mediu și lung (în general, până la 60 de luni);

Asigurarea de cauțiune

- formă de protecție prin care societatea de asigurări garantează că debitorul își va îndeplini obligațiile legale sau contractuale pe care le are față de creditor, cauțiunea fiind un serviciu similar cu cel oferit de bănci, când acestea garantează pentru clienții lor;

Tipuri de asigurări de cauțiune:

Garanția executării contractului în bune condițiuni

- garantează beneficiarului îndeplinirea la termen de către asigurat a contractului, conform clauzelor contractuale;
- se utilizează, de obicei, în domeniul construcțiilor.

Garanția efectuării corecte a plăților

- se referă la plățile pe care asigurătorul va trebui să le efectueze unor subantreprenori sau furnizori pentru plata forței de muncă.

Asigurarea de fidelitate

- reprezintă asigurarea drepturilor sau intereselor patrimoniale, fiind încadrată în categoria asigurărilor patrimoniale;
- scop: acordarea protecției unei societăți, în calitate de asigurat împotriva unor prejudicii aduse activelor sale, ca urmare a actelor necinstite sau frauduloase ale personalului, sau care administrează o parte a acestora (exemple elocvente în acest caz pot fi: casierul care sustrage bani din casieria societății, vânzătorii care sustrag sau deteriorează marfa din magazine, etc.);

Garanția participării la licitație

- se garantează că debitorul, în cazul în care câștigă licitația, va semna contractual pentru care a licitat și va pune la dispoziția beneficiarului garanțiile de executare în bune condițiuni a contractului și de efectuare a plăților.

Garanția pentru restituirea avansului

- practică în situațiile în care creditorul prefinanțează debitorul prin plata unui avans, de fapt se garantează rambursarea sumei plătite cu anticipație, printr-o cauțiune a cărei valoare descrește proporțional cu valoarea lucrărilor executate.

Garanția pentru asigurarea serviciilor de întreținere

- asigură protecție în cazul unei execuții defectuoase sau al utilizării unor materiale necorespunzătoare.

Produse de asigurare de viață

Scopul asigurărilor de viață

Scopul asigurărilor de viață este să ofere **protecție financiară** familiei, dependenților sau a celor apropiați (dependenți de venitul persoanei asigurate) în cazul decesului.

În funcție de tipul asigurării, aceasta poate reprezenta un mijloc de economisire/investire.

În funcție de etapele din viața clienților, există mai multe tipuri de nevoi financiare. În procesul de vânzare, acestea sunt identificate, analizate și se oferă soluții sub forma produselor de asigurare.

- Protecția individuală împotriva riscurilor – clientul are nevoie de:
 - Fond de urgență într-un cont de economisire pentru acoperirea unor nevoi pe termen scurt;
 - Un mix de asigurări pentru acoperirea pierderilor generate de riscuri ce afectează viața, sănătatea, proprietatea.
- Protecție financiară pentru familie – clientul are nevoie de:
 - Fonduri pentru educația copiilor;
 - Înlocuirea venitului în caz de deces sau de invaliditate pentru a menține nivelul de trai al familiei pe o perioadă mai lungă de timp, pentru a acoperi un credit.
- Acumulare, economisire pentru pensie:
 - Economisire în vederea asigurării unui venit suplimentar la pensie;
 - Economisire pentru alte scopuri: o a doua mașină, o altă casă, etc.
- Utilizarea fondurilor acumulate pentru pensie, protecție, cheltuieli finale:
 - Produse care să mențină sau chiar să crească valoarea fondurilor acumulate pentru pensie și care să furnizeze constant rente;
 - Protecție financiară în special pentru evenimente legate de starea sănătății;
 - Protecție financiară în caz de deces pentru cheltuieli funerare, taxe de succesiune, etc.

Tipuri de asigurări de viață:

Asigurări individuale

- Asigurări tradiționale
 - Asigurarea de viață pe termen limitat
 - Asigurarea de viață pe termen nelimitat
 - Asigurarea de boli grave
 - Asigurarea mixtă de viață
 - Asigurarea de studii sau de tip dota
 - Asigurarea de supraviețuire
 - Asigurare pentru ipotecă
- Asigurări cu componentă de investiție (Unit-linked)
- Asigurări suplimentare
- Asigurări de sănătate
- Anuități

Asigurari de grup

În plus, companiile de asigurări de viață pot să ofere, pe lângă produsele tradiționale de asigurare de viață și cele de tip unit-linked, alte două tipuri de asigurări, din clasa asigurărilor generale, conform prevederilor legale în vigoare:

- **asigurări de accidente** (inclusiv accidentele de muncă și boli profesionale) -*Clasificarea B1*; acestea oferă protejarea persoanelor fizice împotriva unor evenimente (de ex.: alunecarea, lovirea, arsura, acțiunea curentului electric, trăsnetul, cutremurul, înecul etc.) care pot afecta sănătatea corporală, capacitatea de muncă sau viața asiguratului.
- **asigurări de sănătate** – *Clasificarea B2*; aceste produse sunt destinate acoperiri totale sau parțiale a costurilor de spitalizare (dacă aceasta depășește un anumit număr de zile consecutive), costurilor tratamentelor medicale rezultate în urma unor îmbolnăviri sau vătămări corporale produse în perioada asigurată.

Noțiuni specifice asigurărilor de viață

Asigurările enumerate au în comun câteva noțiuni specifice:

- **Accident:** Orice eveniment imprevizibil și neintenționat, survenit independent de voința asiguratului, datorat unor cauze exterioare și care determină producerea evenimentului asigurat (cum ar fi: temperaturi foarte ridicate sau foarte scăzute, aburi, radiații, curentul electric, loviri, otrăviri sau intoxicații cu excepția infecțiilor microbiene și a substanțelor imunotoxice).
- **Asigurat (sau persoana asigurată):** Persoana fizică a cărei viață constituie obiectul contractului de asigurare.
- **Asigurător:** Compania care, conform contractului, preia riscul în schimbul primelor de asigurare plătite de contractant.
- **Beneficiar:** Persoana desemnată să încaseze indemnizația de asigurare în cazul producerii evenimentului asigurat.
- **Contractant:** Persoana fizică sau juridică care încheie contractul de asigurare împreună cu asigurătorul și care se obligă să plătească primele de asigurare.
- **Eveniment asigurat:** evenimentul la a cărui producere asigurătorul este obligat să plătească indemnizația de asigurare.

- **Perioada de plată a primelor:** perioada în timpul căreia se efectuează plata primelor de asigurare.
- **Prima de asigurare:** suma de bani platită de către contractant, eşalonat sau ca primă unică, în schimbul preluării riscului de către asigurator.
 - Prima de asigurare se calculează ca suma asigurată (în caz de deces sau maturitate) înmulțită cu rata de primă.
 - Rata de prima depinde de: vârsta și sexul persoanei asigurate, durata contractului, tipul contractului (asigurării), ratele de mortalitate, morbiditate, cheltuielile legate de emiterea și administrarea contractului, parametrii macro-economici.
- **Suma asigurata:** valoarea maximă a despăgubirii pe care asiguratorul o plătește ca urmare a producerii evenimentului asigurat.
- **Indemnizația de asigurare:** suma platibilă de asigurator la producerea evenimentului asigurat; poate fi diferită de suma asigurată (ex: un % din suma asigurată sau suma asigurată plus participarea la profit, etc).
- **Valoare de răscumpărare:**
 - Suma de bani pe care compania de asigurări o plătește în cazul în care un client vrea să își rezilieze contractul înainte de maturitatea poliței sau în cazul în care polița încetează fără plata vreunei indemnizații de asigurare (adică fără sa se fi produs evenimentul asigurat).
 - Valoarea de rascumparare se aplică părții de economisire sau de investiție dintr-un produs de asigurare.
 - Este foarte important de reținut că valoarea de răscumparare nu reprezintă contravaloarea primelor plătite.
 - Aceasta valoare se calculează:
 - în cazul produselor tradiționale - pe baza primelor plătite până la data rezilierii și a participării la profit acumulate până la aceeași dată.
 - în cazul produselor de tip unit-linked - pe baza valorii unităților de fond acumulate până la data rezilierii (din care se scad cheltuielile deja efectuate cu emiterea și administrarea contractului și cu acoperirea riscurilor).

Descrierea detaliată a tipurilor de asigurări de viață

A. Asigurări individuale

1 Asigurări tradiționale

Asigurarea de viață pe termen limitat

- Evenimentul asigurat constă în **decesul persoanei asigurate** pe durata de valabilitate stabilită în contract, caz în care suma asigurată garantată este plătită beneficiarilor;
! Cea mai simplă și cea mai accesibilă asigurare de viață din punctul de vedere al prețului - oferă sume asigurate mari în schimbul unor prime mici.

Asigurarea de viață pe termen nelimitat

- Oferă protecție permanentă pentru că durata contractului se întinde de obicei până la vârste înaintate - 95 de ani sau chiar mai mult;
! Este destinată să asigure protecție permanentă familiei și poate fi folosită și pentru a acoperi cheltuielile funerare și eventualele taxe de succesiune.

Asigurarea mixtă de viață

- Combină protecția cu economisirea pe termen lung;
- Acoperă riscul de deces sau supraviețuire – astfel, suma asigurată garantată este platită:
 - fie în cazul decesului (către beneficiarul din contract);
 - fie la terminarea contractului în caz de supraviețuire (contractantului sau asiguratului, în funcție de cum s-a stabilit în contract).

Asigurarea de tip studii

- Asigură acumularea unei sume de bani necesară pentru educația copilului;
- Există și o componentă de protecție prin preluarea plății primelor viitoare în cazul decesului asiguratului;

Asigurarea de tip dotă

- Asigură acumularea unei sume de bani necesară pentru un start în viața adultă (evenimentul asigurat poate fi reprezentat de împlinirea unei anumite vârste, căsătorie, etc);
- Conține și o componentă de protecție prin preluarea plății primelor viitoare în cazul decesului asiguratului;

Asigurarea de supraviețuire

- Este o asigurare ce conține doar un element de economisire;
- Suma asigurată garantată este plătită doar la terminarea contractului în caz de supraviețuire;

Asigurarea pentru ipotecă

- Este o asigurare de viață pe termen limitat cu suma asigurată descrescătoare, care se folosește, de obicei, pentru garantarea creditelor (ipotecare):

Asigurarea de boli severe/grave

- Reprezintă o sumă asigurată garantată în momentul diagnosticării cu o afecțiune care pune în pericol viața persoanei asigurate, cum ar fi: cancer, infarct sau atac cerebral;
- ! Este potrivită atât pentru persoanele singure, cât și pentru cei care au dependenți. Poate fi folosită pentru a achita un credit sau pentru a asigura tratamentul.*

2. Asigurări cu componentă de investiție (Unit Linked)

Produsele UL sunt produse mult mai transparente și flexibile decât cele de tip tradițional, care combină:

- o sumă asigurată garantată în caz de deces;
- un element investițional:
 - la plata fiecărei prime, o proporție din primă este folosită pentru cumpărarea de unități în fondurile de investiții Unit Linked;
 - randamentul investiției nu este garantat și depinde de performanța fondului/fondurilor de care este legat contractul;
 - fondul de investiții este divizat în unități de fond (așa-numitele unit-uri) care sunt evaluate periodic;
 - pentru o unitate există 2 prețuri:

- a) prețul de vânzare - calculat prin împărțirea valorii totale a fondului de investiții, la numărul total de unități deținute de către toți contractanții;
- b) prețul de cumpărare - este mai mare decât prețul de vânzare și este cel la care contractantul cumpără unitățile. Se calculează împărțind prețul de vânzare la un anumit procent, numit diferența dintre prețul de vânzare și prețul de cumpărare.

3. Asigurări suplimentare

La fiecare produs de asigurare de viață pot fi adăugate clauze suplimentare care:

- măresc gradul de acoperire al poliței principale prin suma asigurată suplimentară și o plajă mai mare a riscurilor asigurate;
- pot fi adăugate atât la începutul cât și pe durata contractului, sau reziliate în orice moment.

4. Asigurări de sănătate

Aceste categorii de asigurări acoperă, în principal, două riscuri de bază:

- *spitalizare;*
 - *intervenție chirurgicală,*
- cauzate de îmbolnăvire și accident sau numai din accident.

Anuități

- este o modalitate prin care o persoană își poate utiliza capitalul acumulat deja;
- ca modalitate de funcționare, anuitatea se plătește de către companie periodic anuitantului (persoana primitoare a unei anuități). Această plată poate fi făcută pe perioada vieții anuitantului sau pe o perioadă mai scurtă convenită;
- anuitățile pot fi de mai multe tipuri, dintre care cele mai utilizate sunt:
 - ***anuitate pe viață (viageră)*** – plata către anuitant se face până la decesul acestuia;
 - ***anuitate certă*** – se plătește pe o perioadă determinată, indiferent dacă survine decesul anuitantului sau nu;
 - ***anuitate garantată*** – în funcție de opțiunea anuitantului, plata este garantată fie până la decesul acestuia, fie pe o durată stabilită, fie până la returnarea sumei depuse, indiferent de numărul de ani;
 - ***anuitate imediată*** – se depune de către anuitant printr-o primă unică și se încasează la sfârșitul unui interval (semestrial, trimestrial) convenit;
 - ***anuitate pe viață comună*** – include două sau mai multe persoane și se plătește la momentul primului deces;
 - ***anuitate comună de viață și de supraviețuitor*** – cuprinde două sau mai multe persoane, dar plățile continuă până la decesul ultimului supraviețuitor;
 - ***anuitate datorată*** – în care compania efectuează plățile la începutul unui interval stabilit;
 - ***anuitate îmbunătățită*** – oferă o rată preferențială persoanelor cu riscuri de deces mai mari decât media populației (datorită mediului, meseriei, etc);
 - ***anuitate pentru probleme de sănătate*** – utilizează o rată preferențială pentru persoanele cu probleme de sănătate care sporesc riscul de deces (cancer, diabet, tensiune arterială).

3. Asigurări de grup

Asigurările de grup sunt destinate companiilor pentru asigurarea angajaților și reprezintă o modalitate de diversificare a pachetelor de beneficii acordate angajaților, contribuind la motivarea și fidelizarea angajaților.

Astfel, acestea pot include (pe o structura similară cu asigurările individuale):

- produse de protecție (asigurări de deces, accident, asigurări de sănătate, etc.) cu administrare nominală și nenominală;
- planuri de investiție;
- planuri de economisire în scopul pensionării.

III. PRINCIPIILE GENERALE PRIVIND TEHNICILE DE VÂNZARE ȘI NEGOCIERE A PRODUSELOR DE ASIGURĂRI GENERALE ȘI CELE PRIVIND ETICA ÎN ASIGURĂRI

Agenții de asigurări/ consultanții de succes, în funcție de tipul de produse de asigurare:

- au o muncă asiduă consecventă;
- acționează în mod profesionist;
- tratează activitatea de asigurare ca pe o afacere;
- se autoevaluează;
- caută exemple și mentori;
- se înconjoară de mesaje pozitive;
- împartășesc altora propriile experiențe devenind mentori;
- nu au teamă de eșec;
- au activitate bazată pe sisteme, procese și instrumente.

Cunoștințe, abilități și competențe ale agentului de asigurări profesionist:

- abilități de vânzare;
- abilități de relaționare și comunicare;
- instruit și se perfecționează;
- planifică și implementează;
- rezolvă problemele;
- adaptabilitate la schimbare;
- perseverență și rezistență la stres;
- independent și încrezător în sine
- time management;
- aspect profesional;
- integritate;
- spirit antreprenorial.

1. STRUCTURA PROCESULUI DE VÂNZARE A PRODUSELOR DE ASIGURARE

a. Pentru asigurări generale:

a. Managementul activității agentului de asigurare:

- planificarea activităților;
- stabilirea obiectivelor financiare de atins;
- metode de calcul venituri dorite;
- “reguli de aur” de respectat în planificare.

b. Prospectarea:

- obiectivele prospectării;
- profilul clientului vs produsele/serviciile oferite;
- piața țintă;
- metode de abordare în funcție de piața țintă și profilul clienților de asigurări;

- “reguli de aur” de respectat în prospectare;
- construire P100.

c. Contactarea potențialului client:

- cunoașterea obiectivelor contactului telefonic;
- “reguli de aur” de respectat în derularea contactului telefonic.

d. Întâlnirea cu potențialul client:

- pregătirea întâlnirii (cunoașterea obiectivelor unei întâlniri + pregătirea materialelor);
- introducerea (spargerea gheții);
- identificarea nevoilor/grijiilor ce pot afecta financiar potențialul client;
- identificarea soluțiilor potrivite și prioritizarea acestora;
- prezentarea/ofertarea produsului/produselor ca urmare a soluțiilor identificate;
- încheierea vânzării;
- gestionarea obiecțiilor;
- “reguli de aur” pentru finalizarea unei vânzări.

e. Service:

- obiectivele unui parteneriat cu un client;
- serviciile oferite clienților;
- “reguli de aur” privind retenția clienților (cross selling, up selling, etc.).

Pentru fiecare punct în parte se vor lua în considerare următoarele:

- obiective;
- metode practice, demonstrați simple și ușor de aplicat;
- “reguli de aur” – ce să facă și ce sa nu facă un agent în vânzare;
- scenarii luate din practică, scurte și la obiect (de prospectare, de contactare, de loializare, de finalizare, etc.).

b.Pentru asigurări de viață:

A. Tehnologia de vânzare

B. Dezvoltarea cererii de produse

C. Managementul activității de vânzare

D. Managementul propriei afaceri

A.Tehnologia de vânzare (faze)

- 1. Prospectare;**
- 2. Abordare client;**
- 3. Interviu 1;**
- 4. Interviu 2;**
- 5. Negociere;**
- 6. Emitere poliță;**
- 7. Service.**

Prima întâlnire

Scop:

- analiza nevoilor financiare;
- acord pentru finalizare contract;
- referințe.

Caracteristici:

- abordarea candidatului se face pe baza tehnicilor însușite și a instrumentelor de lucru;
- răspunsuri la obiecții;
- e necesară stăpânirea tehnicilor interactive de comunicare.

A doua întâlnire

Scop:

- încheierea vânzării;
- obținerea de referințe.

Caracteristici:

- anticiparea obiecțiilor și orientarea întrebărilor în sensul clarificării obiecțiilor;
- sesizarea semnalelor de cumpărare;
- oferte clare și fără echivoc.

Înmânarea poliței

Scop:

- consolidarea relației cu clientul;
- obținerea de referințe.

Caracteristici:

- felicitarea clientului și explicarea încă o dată a beneficiilor;
- se asigură permanent servicii clientului:
 - se întocmește o bază de date cu toate datele clienților + fișa clientului;
 - se păstrează legătura cu autoritățile legale și fiscale precum și cu alte autorități cu care este în legătură clientul;
 - se oferă sprijin asiguratului și beneficiarului în cazul unui eveniment de asigurare.

Service (obiective):

- revânzare contract/produs;
- reîncepere ciclu de vânzare;
- găsirea altor oportunități de vânzare;
- oportunitatea de a-ți crea un portofoliu “activ”.

B. Dezvoltarea cererii de produse

Scopul prospectării: obținerea referințelor.

Conținut:

- abordarea prietenilor apropiați;
- folosirea centrilor de influență;
- clienți existenți;
- surse reci (ziare, tabele cu nume, adrese etc.);
- calificarea prospekților;
- obținerea unor informații premergătoare despre prospekți;

- corespondența direct.

Prospectarea continuă - pentru a întâlni cât mai mulți candidați.

C. Managementul activității de intermediere

Scop:

- deprinderea modului eficient de stabilire a priorităților și de elaborare a unui plan de activitate;
- identificarea factorilor motivaționali care determină creșterea performanțelor profesionale;
- utilizarea tehnicilor de responsabilizare a consultantului pentru un business puternic.

Conținut:

- activități coordonate pentru a orienta și a controla activitatea desfășurată.

Soluția: un instrument de evaluare a performanțelor, ce poate determina autoreglarea activității și plăcerea de a vinde.

Planificarea activităților:

- concentrarea pe ceea ce se poate controla;
- activitatea trebuie văzută ca afacere proprie;
- metode de management eficient al activității și prin stabilirea de standarde.

D. Managementul propriei afaceri

Coordonate:

- a lua deciziile corecte;
- a acționa conform acelor decizii;
- a evalua rezultatele;
- a te adapta în mod constant la schimbare.

Scop: ajută consultantul să își coordoneze propria afacere și cum poate să își îmbunătățească rezultatele.

Mod de abordare:

- teoria celor 3P: *professionalism, productivitate, profitabilitate*;
- calculul numărului de ore necesar vânzării;
- calculul și analiza pierderilor survenite în urma pierderii unui client;
- necesitatea investiției în dezvoltarea profesională.

A. Procesele tehnologiei de vânzare:

- 1. Prospectare - conținut:** o activitate conștientă, concentrată și continuă de căutare, observare, identificare și evaluare a oamenilor care pot deveni potențiali clienți.

Prospectul

- are *nevoie* de o asigurare ?
- este *acceptabil* pentru asigurător din punct de vedere al vârstei, stării de sănătate ș.a.?
- are *resurse financiare* pentru a suporta costul unei asigurări?
- este *disponibil* – poate fi abordat în circumstanțe favorabile?

Colectarea de nume – resurse:

- cunoștințe personale;

- recomandări;
- observare personală;
- liste și baze de date.

Cunoștințe personale:

- foști colegi de școală/facultate/de la locurile de muncă anterioare;
- prieteni de familie, vecini, rude;
- furnizori sau clienți de la locurile de muncă anterioare;
- cunoscuți datorită hobby-urilor.

Recomandări:

- clienți;
- potențiali clienți;
- centri de influență;
- relații personale.

Observare personală

Orice situație în care puteți intra în contact cu potențiali clienți la:

- evenimente sociale – petreceri, nunți, botezuri;
- grădinița/școala copilului;
- bancă, coafor, medic, etc.

Calificarea prospecților:

- eliminarea celor care nu corespund profilului dorit;
- obținerea de cât mai multe informații despre cei care corespund profilului dorit.

Informații utile în calificare:

- nume complet;
- stare civilă/copii;
- locul de muncă – firmă, poziție;
- nivel de venit;
- studii;
- zona de domiciliu;
- asigurări existente;
- interese, hobby-uri personale;
- cunoștințe comune;
- perioada potrivită pentru abordare.

Organizarea bazei de date

Criterii:

- *vârstă;*
- *dependenți financiari.*

Varsta:

1. Sub 30 de ani – necesități frecvente:
 - economisire;

- sănătate;
- protecție financiară în caz de accident.
- 2. Între 30 – 45 de ani – necesități frecvente:
 - protecția financiară a familiei;
 - venit suplimentar la pensie
 - economii pentru copii.
- 3. Peste 45 de ani – necesități frecvente:
 - venit suplimentar la pensie;
 - sănătate;
 - protecție în caz de boli grave.

Dependenți financiari:

- persoane care ar avea de suferit în situația dispariției venitului clientului potențial:
 - soț/soție;
 - copii;
 - părinți.

Stabilirea agendei zilnice:

- recomandări primite în ultimele zile;
- persoane cu care ați convenit să reveniți;
- 10 – 15 nume din lista de potențiali clienți;
- momentul potrivit al abordării.

Recomandări

Tipuri:

- referințe: nume + informații + recomandare;
- trimiteri: referință + discuția anterioară a celui care a recomandat.

Cum obținem?

- să cerem;
- să merităm.

Când cerem?

- la finalul primei întâlniri;
- după ce prospectul NU a cumpărat;
- după ce prospectul a cumpărat;
- la înmânarea poliței;
- la fiecare întâlnire de service.

Cum cerem?

- acord asupra discuției;
- obținerea unui nume;
- obținerea mai multor nume;
- obținerea de informații despre fiecare;
- permisiunea de a folosi recomandarea;
- lista de priorități.

Ce facem după?

- contact în maxim 48 de ore;

- De ce?
- mulțumiri celui care a recomandat.
 - rata de obținere a întâlnirii semnificativ mai mare;
 - rata de finalizare a vânzării mai ridicată;
 - disponibilitate de a oferi alte recomandări.

2. Abordarea clientului

Scop - obținerea unei întâlniri stabilite cu clientul potențial.

Tipuri:

- telefonic;
- corespondență direct;
- e-mail;
- discuție direct.

Scenariul de abordare:

- cunoștință personal;
- trimitere;
- recomandare;
- “rece”.

Pregătirea pentru abordare:

- ce știu despre prospect ?
- este ora potrivită ?
- este liniște în jur ?
- calitatea vocii:
firească, confortabilă ;
- tonalitatea vocii: caldă, prietenoasă;

Discursul de abordare:

- cine sunteți?
- unde lucrați?
- ce doriți?
- de ce?
- când?

Etape:

- pregătirea abordării:
 - scenariul de abordare;
 - atitudinea agentului.
- abordarea propriu-zisă;
- stabilirea detaliilor întâlnirii.

Factori de influență:

- Recomandarea;
- se realizează un transfer de încredere;
- importanța pentru client;
- cum poți ajuta în rezolvarea unor necesități reale.

- ritmul convorbirii: normal, conversațional;
- alegerea cuvintelor: motivante, pozitive ;
- zâmbiți;
- folosiți numele prospectului;
- oferiți două opțiuni de întâlnire.

Obiecții frecvente:

- „nu mă interesează”
- „am o asigurare”
- „nu am timp”
- „trimiteți-mi o ofertă”

Abordarea obiecțiilor

- reacție naturală – prospectul este surprins;
- răspuns adecvat, fără a minimiza problema;
- lăsați puțin timp de gândire;
- oferiți două opțiuni de întâlnire;
- maxim două, la a treia mulțumiți și încheiați convorbirea;
- nu explicați produse, costuri, etc.;
- fermitate, concizie și cursivitate.

Stabilirea întâlnirii:

- zi și oră, loc;
- necesitatea unei reconfirmări;
- consemnată în agendă.

Abordarea telefonică – alți factori importanți:

- cel puțin 10 persoane contactate zilnic;
- starea de spirit se transmite prin voce;
- rata de succes este normală să nu fie 100%;
- răspuns politic, indiferent de reacție.

3. Interviu 1- Analiza Necesităților Clientului

Prima întâlnire

Obiective:

- analiza nevoilor financiare;
- acord pentru finalizare contract;
- referințe.

Caracteristici:

- abordarea candidatului se face pe baza tehnicilor însușite și a instrumentelor de lucru;
- răspunsuri la obiecții;
- e necesară stăpânirea tehnicilor interactive de comunicare.

Scop:

- să oferim ceva: informații, sentimentul de sprijin/ajutor;
- să primim ceva: informații despre nevoile sale, recomandări.

Pași:

- *small-talk și controlul mediului;*
- *agenda întâlnirii;*
- *introducere;*
- *sensibilizare client;*

- *analiza necesităților;*
- *ierarhizarea necesităților finalizare;*
- *obținerea de referințe.*

Small-talk și controlul mediului:

- are rolul de a scădea tensiunea din relație și a crea un climat de confort;
- consultantul trebuie să preia controlul asupra mediului, în mod elegant.

Agenda întâlnirii:

- ____ (nume) _____ ____ (data) _____;
- *Prezentarea;*
- *Identificarea necesităților;*
- *Ierarhizarea nevoilor;*
- *Cum mă puteți ajuta?*

- ____(alte subiecte care îl interesează)____;
- Stabilirea următoarei întâlniri.

Introducere

Prezentarea noastră: prenume + nume.

Prezentarea firmei:

- domeniu de activitate;
- aspecte din care să reiasă stabilitatea și seriozitatea firmei.

Sensibilizare client

Componenta emoțională a procesului de vânzare:

- motivația achiziției: 50% emoțional/50% logic;
- motivul pentru care cineva cumpără este emoțional și întodeauna va fi argumentat logic.

Oamenii au nevoie de bani în momentele importante ale vieții lor:

- | | | |
|-------------------------------|---------------------|-------------------------|
| • naștere; | • investiții; | • accidente umane; |
| • studii (școală); | • vacanțe/excursii; | • accidente de mașină |
| • început slujbă; | • hobby-uri; | • boli; |
| • început/preluat
afacere; | • pick-nick-uri; | • decese; |
| • căsătorie; | • aniversări; | • catastrofe natural; |
| • cumpărat casă; | • petreceri; | • căderi ale economiei; |
| • cumpărat mașină | • pensie; | • șomaj; |
| | • moșteniri; | • faliment. |

Analiza necesităților clientului. Ierarhizare

Prospectul este motivat atunci când:

- stabilește obiective pentru el însuși;
- hotărăște singur mijloacele de îndeplinire a obiectivelor;
- crede că obiectivul a fost atins datorită eforturilor lui;
- evaluarea rezultatelor e clară și direct.

Condiții de îndeplinit:

- prospectul trebuie adus în punctul în care recunoaște existența acestei probleme;
- trebuie să vă orientați către o nevoie specifică și să o analizați până la capăt, înainte de a trece la alta;
- puneți-l în situația de a-și identifica singur problemele proprii;
- împărțiți aceleași puncte de vedere cu prospectul, împărtășiți-i temerile și viziunile asupra problemei;
- provocați-l să își expună propriul plan de rezolvare a problemei;
- folosiți tehnica “dacă”; reduce impactul întrebării directe și atenuază rezistența prospectului, ajutându-l să își imagineze situația.

Necesitate FAN (formular de analiză necesități):

- motivare potențial client în luarea unei decizii;
- determinarea resurselor financiare ale potențialului client, a cerințelor și necesităților acestuia;
- formularul ordonează și organizează activitatea;
- crează imaginea de profesionalism și un impact psihologic în momentul identificării cerințelor.

Metode de identificare a necesităților:

- analiza totală a cerințelor și necesităților;
- analiza necesarului de lichidități;
- analiza necesarului de economii;
- analiza necesității dominante;
- analiza necesităților noi neacoperite.

Analiza totală a cerințelor și necesităților

Indicată pentru familii cu stabilitate financiară, dar care nu au un alt plan de investiție în siguranța financiară.

Conținut discuții:

- cheltuieli funerarii;
- lichidare credite;
- fond urgențe;
- fond educație;
- fond de siguranță a perioadei înainte de studii;
- venit suplimentar pensie etc.

Analiza necesarului de lichidități

Indicată pentru familii care au și alte metode de economisire (bănci, acțiuni, imobiliare), pentru a conserva și garanta aceste proprietăți.

Conținut discuții:

- cheltuieli funerarii;
- lichidare credite;
- fond urgențe;
- fond educație.

Analiza necesarului de economii

Indicată pentru persoane tinere ce au nevoie de economii pentru cumpărarea unei case, căsătorie, investiții etc.

Conținut discuții:

- fond economii, investiții, zestre ;
- venit suplimentar pensie;
- fond de urgențe pentru bunurile imobile.

Analiza necesității dominante

Indicată pentru familii cu venituri mici sau medii și dependență financiară de unul din soți
Conținut discuții:

- lichidare credite;
- fond creștere minori;
- venit suplimentar (compensatoriu);
- cheltuieli funeralii.

Analiza necesităților noi neacoperite

Se aplică pentru clienții existenți.

Presupune:

- service de calitate;
- conservarea poliței existente;
- consolidare relație de încredere.

Exemple:

- necesarul pentru educație;
- necesarul pentru pensie;
- necesarul pentru protecție bunuri imobiliare;
- fond de întreținere dependenți;
- fond lichidare debite etc.
- cheltuieli pentru sănătate;
- fond compensare financiară;
- fond cheltuieli imediate;
- fond pentru spitalizare;
- fond pentru intervenții chirurgicale;
- compensare financiară de invaliditate.

Ierarhizarea necesităților

Se folosesc exact informațiile obținute de la client și se ilustrează comparativ:

- diferențele dintre ce are în acest moment și ce are nevoie;
- suma care ar trebui economisită pentru fiecare nevoie;
- timpul estimat până la producerea respectivului eveniment (unde este cazul).

Clientul trebuie întrebat dacă acceptă faptul că există un decalaj și dacă va dori, la un moment dat, să acopere acest decalaj?

Estimarea disponibilităților financiare

Necesitate:

- știind venitul disponibil lunar al clientului, se pot face soluții pe care să și le permită;
- ajută la calcularea cât mai precisă a sumei necesare a fi acoperită în cazul evenimentului asigurat;
- oferă o viziune de ansamblu a tipului de client (înclinat spre consum, înclinat spre economisire), în funcție de valoarea și tipul de cheltuieli.

Clienții căsătoriți au cheltuieli comune. La calculul bugetului trebuie luat în considerare bugetul familiei (soț/soție).

Valoarea declarată a veniturilor sau cheltuielilor nu trebuie să fie neapărat exactă.

Finalizarea

Consultantul trebuie să se asigure că s-a căzut de acord asupra concluziilor.

Consultantul promite că va analiza datele obținute de la client și va dezvolta câteva soluții, pe care i le va prezenta clientului într-o întâlnire ulterioară.

Cea de-a II-a întâlnire nu trebuie programată la mai mult de 2-3 zile de la prima.

Consultantul își va completa notițele cât mai repede după încheierea discuției; va nota cât mai exact cuvintele folosite de client.

Consultantul va da telefon de confirmare a celei de-a doua întâlniri și va verifica din nou poziția clientului față de ierarhia nevoilor.

Obținerea de referințe

Referințele sunt ca aprovizionarea continuă a unui magazin.

Dacă nu se mai aprovizionează zilnic, magazinul se închide. Eventual după ce a vândut o parte/toată marfa.

Metodă de a obține referințe.

4. Interviu 2- Construirea și prezentarea soluțiilor

Pregătirea soluțiilor:

- analiza priorităților;
- alegerea produsului potrivit;
- maximizarea beneficiilor;
- legătura cu disponibilitățile financiare.

Analiza priorităților:

- recapitularea notițelor din prima întâlnire;
- acele necesități care îl fac pe prospect să ia o decizie;
- impactul asigurărilor existente – atât cele sociale, cât și cele private.

Alegerea produsului potrivit:

- beneficiile produsului corespund necesităților;
- caracteristicile produsului corespund solicitărilor;
- avantajele produsului constituie un argument în plus ;
- este suficient un singur produs?
- este necesară o combinație de produse?
- sunt necesare clauze suplimentare?

Maximizarea beneficiilor

Există vreo posibilitate de a combina produse pentru:

- a crește beneficiile?
- a scădea prima de asigurare?

Legătura cu disponibilitățile financiare

- costul soluției vs. acordul privind prima de asigurare
- ar putea exista resurse financiare suplimentare?
- care este frecvența de plată potrivită?

Alcătuirea soluțiilor

„Completă”: conform necesităților stabilite.

„Optimă”: conform necesităților principale și disponibilităților financiare.

„Minimă”: conform primei specificate.

Întâlnirea de prezentare a soluțiilor:

- deschiderea întâlnirii;
- recapitularea primei întâlniri;
- prezentarea soluțiilor;
- clarificarea eventualelor întrebări sau obiecții;
- finalizarea și completarea cererii de asigurare;
- obținerea de recomandări.

Prezentarea soluțiilor:

- beneficiile soluției „complete”;
- legătura cu necesitățile stabilite;
- acord asupra produsului;
- prima de asigurare necesară;
- arătați cum rezolvă soluția necesitățile specifice;
- anticipați obiecțiile;
- obțineți acorduri parțiale;
- folosiți cuvinte pe înțelesul prospectului;
- finalizați vânzarea;
- TACI !!! ;
- lăsați prospectul să vorbească;
- identificați obiecțiile reale;
- prezentați soluția „optimă” dacă este o problemă reală legată de disponibilități financiare;
- arătați cum răspunde aceasta necesităților principale;
- finalizați;
- prezentați soluția „minimă” ca ultimă posibilitate;
- arătați consecințele neînțelegerii asigurării de acum;
- menționați posibilitățile ulterioare de suplimentare a beneficiilor.

Reguli generale în prezentarea soluțiilor:

- nu presupuneți;
- lăsați prospectul să decidă;
- oamenii cumpără când valorează percepută a beneficiilor este mai mare decât costul;
- decizia de cumpărare este mai întâi emoțională și apoi logică.

Pașii următori

Indiferent de decizie, stabiliți pașii următori:

- timpul estimativ de emisie al poliței;
- următoarea întâlnire.

Cereți recomandări, mai ales dacă prospectul nu cumpără sau amână decizia.

5. Negocierea și finalizarea contractului

a. Negocierea și tipuri de negociere

Concept: abilitatea de a ajunge la un acord care să satisfacă ambele părți.

Obiecții

Concept:

- o modalitate politicoasă a prospectului de a comunica faptul că nu este *deocamdată* convins de ideea de a cumpăra;
- arată *interesul* prospectului și *disponibilitatea* acestuia de a cumpăra *dacă* sunt îndeplinite anumite condiții.

Tipuri de obiecții:

- obiecții nesincere:
 - pretext;
 - tactice.
- obiecții sincere:
 - nefondate;
 - fondate.

Metode de rezolvare a obiecțiilor:

- “capul sus”;
- “da, dar”;
- “bumerang”;
- “ignorare”.

“Capul sus”:

- “Nu pot să-mi permit”;
- “Știm amândoi că vă puteți permite, altfel nu ajungeam până aici cu discuțiile”.

“Da, dar”:

- “Am altceva mai bun de făcut cu banii”;
- “Cu siguranță puteți găsi alte metode de a vă folosi de banii dvs. Dar acum vorbim de banii pentru familia dvs.”.

“Bumerang”:

- “Cheltuielile curente sunt foarte mari, nu mai îmi rămân atâția bani”;
- “Acesta este exact motivul pentru care aveți nevoie de un astfel de plan în situația apariției unui eveniment nedorit”.

“Ignorare”:

- “Nu îmi permit să plătesc acum”;
- “Credeți că există alte necesități despre care nu am discutat și care nu sunt acoperite de acest plan?”

b. Finalizarea

Concept- folosirea unei fraze sau a unei situații pentru a pune pe cineva în situația de lua o decizie.

Semnale de cumpărare:

- mimica: fața sau ochii se animă brusc;
- privirea: privirea revine brusc către agent;
- poziția: se apleacă înainte;
- documente: citește cu atenție din proprie inițiativă.

Tehnici de finalizare:

- decizia implicită;
- eliminarea obiecțiilor;
- interesarea pe acorduri parțiale;
- evaluare pro-contra.

Decizia implicită

Nu se solicită acordul explicit pentru încheierea asigurării, decizia considerându-se luată.
“Am nevoie de cartea dvs de identitate pentru a completa cererea de asigurare”.

Eliminarea obiecțiilor

Presupune prezentarea principalelor obiecții și eliminarea succesivă prin întrebări închise.
“Văd că sunteți nehotărât și nu înțeleg care este cauza. Sunteți nemulțumit de beneficiile poliței?
Este ceva ce v-a nemulțumit în prezentarea mea?”.

Interesarea pe acorduri parțiale

Constă în recapitularea acordurilor parțiale pe care le-ați obținut, așteptând un răspuns afirmativ la decizia finală.

“Ați spus că aveți nevoie de un plan de economii – DA.
Și ați spus că acest plan corespunde așteptărilor dvs – DA. Etc.”

Evaluare pro-contra

Sub titlul “pro” listați pe o foaie de hârtie în dreapta toate beneficiile clientului legate de poliță.
Trageți o linie și sub titlul “contra” rugați clientul să vă spună care ar fi motivele.

“Nu vreau să vă conduc spre o decizie greșită și cred că în felul acesta puteți cântări mai bine pentru a lua decizia corectă”.

6. Emiterea poliței – după evaluarea și acceptarea riscului clientului de către asigurător.

7. Service client

Obiectivele service-ului:

- revânzare contract/produs;
- reîncepere ciclul de vânzare;
- găsirea altor oportunități de vânzare;
- oportunitatea de a-ți crea un portofoliu “activ”.

c. Alți factori de succes în vânzarea produselor de asigurare:

1. Mentenanța produsului

Asigurările se încheie pe perioade de 1zi, între 1 an și 5 ani, 10 ani, 20 ani, 30 ani sau chiar 50 de ani:

- nevoile individului se pot schimba de la an la an ;
- prețurile se pot modifica și ele, și nu în jos;
- situația financiară poate fluctua;
- piața se dezvoltă, apar noi și noi produse;
- clienții devin din ce în ce mai sofisticăți;
- în timp, memoria ne mai joacă feste.

Cât de mare este nevoia unui client să țină “în viață” astfel de contracte?

Compatibilitatea produs-client

- scopul unei asigurări este protecția financiară a clientului și a bunurilor sale pe toată durata contractului, nu doar la început, la mijloc sau la final;
- soluții:
 - clientul are la dispoziție posibilități de mărire/micșorare a sumei asigurate;
 - schimbarea frecvențelor de plată;
 - preluarea unor riscuri suplimentare prin atașarea de asigurări și opțiuni suplimentare.
- rezultat: menținerea constantă a compatibilității asigurării cu clientul pe toată durata contractului și continuarea relației.

Înmânarea poliței

- este primul contact cu compania în calitate de client;
- experiența așteptată și dorită:
 - să i se înmâneze mapa cu polița, condițiile contractuale și documentele de plată;
 - să i se reexplice beneficiile contractului (revânzare);
 - să fie felicitat pentru alegerea făcută.
- experiența neașteptată:
 - un mic cadou care să simbolizeze importanța deciziei de a deveni client al companiei.

2. Mentenanța clienților

Motivele pierderii clienților:

- clienții mor – 1%;
- clienții se mută în altă parte – 3%;
- clienții fluctuează în mod normal – 4%;
- clienții merg la altă companie în urma unei recomandări – 5%;
- clienții pleacă pentru că pot cumpăra mai ieftin în altă parte – 9%;
- clienții merg la altă companie pentru că oamenii cu care au de-a face sunt indiferenți la nevoile lor – 78%.

Pierderi colaterale:

- 22% dintre persoane refuză să mai folosească un serviciu dacă au fost nemulțumiți de modul în care au fost tratați;
- 16% își vor îndemna prietenii să facă la fel;
- 17% vor face o plângere oficială.

Așteptările clienților:

- siguranță - furnizorul de servicii să fie întotdeauna acolo când au nevoie de el;
- echitate - să fie tratați la fel de bine ca oriunde în altă parte;
- stimă - vor să se simtă valoroși pentru companie, apreciați, respectați.

Modalități de acțiune

a) Retenția clienților:

Obiectivul cel mai important care se urmărește a fi realizat:

- metoda uzuală: monitorizarea, urmată de trimiterea de scrisori și de vizite, telefoane;
- analiza motivelor pentru care clienții încetează contractul permite:
 - prevenirea întreruperii contractelor;
 - îmbunătățirea unor servicii în vederea unei retenții mai bune.

b) Metode de comunicare cu clientul:

- contactul față în față este în continuare important;
- comunicarea prin poștă, telefon sau fax;
- comunicarea prin Internet (e-mail).

Important este să fie folosită acea metodă pe care clientul o preferă și care consideră că i se potrivește cel mai bine.

c) Frecvența discuțiilor cu clientul:

- numărul discuțiilor depinde de metoda de comunicare folosită;
- de obicei, un contact față-în-față este precedat de un contact telefonic.

d) Elemente-cheie în comunicare:

- discuția trebuie să aibă în vedere (să fie axată pe) nevoile individuale ale clientului care este contactat;
- trebuie să existe o coordonare între diferitele departamente ale companiei când contactează același client.

e) Recomandări pentru câștigarea clienților:

- încetați să gândiți afacerea în jurul produsului, începeți să o gândiți în jurul clientului;
- încercați să monitorizați satisfacția clienților în relația lor cu compania;
- discutați cu clienții înainte de a vă proiecta un sistem de monitorizare a satisfacției clientului;
- vorbiți despre ceea ce vor ei și arătați-le cum pot să-și îndeplinească dorințele;
- manifestați un interes sincer față de clienți, ascultați-vă atent clienții.

3. Menținerea și dezvoltarea portofoliului de clienți

Obiective și direcții în menținerea și dezvoltarea portofoliului:

Dezvoltarea - creșterea cotei în portofoliu, chiar cu prețul renunțării la profit pe termen scurt; indicată pentru acele dileme care pot fi susținute pentru a deveni vedete.

Menținerea - păstrarea cotei de portofoliu; se recomandă în cazul clienților top, care să asigure venituri permanente.

Fructificarea - sporirea aportului fiecărei unități, pe termen scurt, fără a lua în considerare efectele pe termen lung; se aplică pentru clienții top al căror potențial a început să scadă sau au un viitor incert cât și pentru dileme sau clienți-problemă.

Eliminarea - are drept scop lichidarea unității, pentru o mai bună fructificare a resurselor în alte direcții; prin eliminare înțelegem, în primul rând, transferul clientului-problemă în portofoliul propriu de clienți vedetă sau top.

Service în 7 pași

1. stabilire obiective;
2. evidențiere informații;
3. recapitulare beneficii;
4. verificare necesități;
5. identificare și analiză;
6. concluzii și interviu;
7. elaborare soluții.

1. Stabilirea obiectivelor întâlnirii

Recapitulare fișa clientului:

- necesități identificate;
- necesități deja acoperite;
- priorități existente;
- priorități acoperite;
- propuneri de la ultima întâlnire;
- referințe și recomandări.

2. Evidențiere informații și fixare întâlnire

- contact telefonic la client : "*...doresc să vă prezint ultimele noutăți:*
- *planuri de pensii, evoluția programelor,etc... și ce beneficii puteți avea dvs.; când ne întâlnim...? "*
- întrebare: "*am acordul dvs. pentru a discuta aprox. 20 min? "*

3. Recapitulare beneficii existente (la întâlnirea cu clientul)

- se revând beneficiile protecției financiare deja cumpărate;
- se concluzionează ceea ce este și ceea ce nu este acoperit de asigurare;
- se prezintă noile informații (buletine, articole, evoluții, etc.).

4. Verificare (actualizare) necesități

- se cere acordul asupra necesităților identificate anterior și asupra priorităților;
- dacă s-au modificat necesitățile sau prioritățile se cere acordul pentru discutarea acestor schimbări;
- dacă nu s-au modificat necesitățile sau prioritățile, se cere acordul pentru discutarea necesităților rămase neacoperite, în ordinea priorităților.

5. Identificare și analiză necesități

- se pun pe hârtie noile necesități ale clientului;
- dacă răspunsul a fost NU la întrebarea despre necesități se continuă astfel: *"Vă propun să analizăm acum care este necesarul dvs de (ex. pensie suplimentară)"*.

Scopul este:

- de a dimensiona noile necesități apărute;
- de a restabili prioritățile;
- de a acoperi necesitățile incomplet protejate.

6. Concluzii și fixare interviu

- se pun pe hârtie noile necesități ale clientului;
- pentru concluzia *"nu este nevoie de mai multă protecție"*:
 - se cere acordul asupra utilității discuției;
 - acordul asupra repetării acestei discuții la intervale de comun acord precizate;
 - se cer recomandări.
- pentru concluzia *"este nevoie de mai multă protecție"*:
 - se cere acordul pentru elaborarea de soluții ținându-se cont de necesități, priorități și disponibilități;
 - se stabilește data interviului;
 - se cer recomandări.

7. Elaborare (construire) soluții

Soluția optimă trebuie să țină cont de:

- necesitățile noi identificate, dacă există;
- disponibilitățile financiare actuale;
- prioritățile actuale;
- protecția financiară deja oferită;
- frecvențele de plată deja în vigoare;
- perioade relevante, existente și viitoare.

Service – factori de succes

- abordează muncă gândind tip "serviciu" nu tip "produs";
- fii aproape de clienți monitorizând satisfacția lor;
- gândește afacerea în jurul clientului;
- crează-ți un sistem care să dea rezultatele scontate;
- service - înseamnă contact permanent cu clienții tăi care îți aduc profit.

d. Comunicarea în afaceri

Noțiunea de comunicare - *un schimb de mesaje (gânduri, sentimente, impresii) între două sau mai multe persoane un act social, deliberat, sau involuntar, conștient sau nu; un sistem cu multiple canale, nu se bazează exclusiv pe exprimarea orală.*

Obiectivul/scopul comunicării- poate fi explicit, implicit sau inconștient.

Urmărește obținerea de efecte:

- să-l determine pe celălalt să creadă, să gândească sau să acționeze;
- să influențeze (în grade diverse).

Comunicarea de business

- Instrumentar:
 - telefonul;
 - prezentările către un grup de persoane;
 - e-mail-ul, scrisorile.
- Comunicare & Relații:
 - ținuta;
 - dezvoltă o atmosferă plăcută “Regula 30”;
 - întotdeauna ține-ți promisiunile;
 - *networking*.

Comunicarea prin telefon (reguli de bază):

- stabilește un scop clar când telefonezi;
- modelează-ți stilul pe cel al persoanei cu care vorbești;
- răspunde concis la întrebări;
- dacă nu știi răspunsul la întrebări, spune că nu știi;
- la sfârșitul convorbirii, rezumă punctele-cheie discutate;
- regula celor 30’’ și regula celor 3’.

Reguli pentru pregătirea întâlnirii cu clientul:

- stabilește un plan al prezentării;
- invită numai persoanele “interesate”;
- aducerea în timp util la cunoștința participanților subiectele ce vor fi dezbătute;
- alege un loc potrivit pentru prezentare;
- stabilește durata prezentării (anunță participanții din timp);
- stabilește agenda întâlnirii.

Agenda întâlnirii

- pregătește tu agenda întâlnirii scurtă, simplă;
- listează punctele principale ale discuției;
- subliniază durata totală a întâlnirii;
- alocă timp pentru discuții generale și pentru o sesiune de “Q&A”.

Comunicarea prin e-mail

- Se stabilește structura corectă:
 - introducere;

- **cuprins;**
- **încheiere.**
- **Atenție la ton: formal sau familiar.**
- **Se atașează “semnatura electronică”.**

Comunicarea prin scrisori (principii generale):

- **scrie din perspectiva celui care citește;**
- **folosește cuvinte pe care cititorul le poate înțelege cu ușurință;**
- **păstrează un ton cald;**
- **încheie cu ceea ce vrei ca cititorul să facă în continuare.**

Comunicarea non-verbală

Coordonate:

- *expresia feței;*
- *contactul vizual;*
- *gestica;*
- *postura corpului;*
- *distanța față de interlocutor.*

Ascultarea activă

- Ascultarea activă presupune:
 - **analizarea ideilor, nu a persoanei;**
 - **analizarea comunicării non-verbale;**
 - **păstrarea contactului vizual;**
 - **transmiterea feedback-ului.**
- Ghid de bune practici:
 - **încearcă să înțelegi înainte de a te face tu înțeles;**
 - **nu întrerupe;**
 - **nu da sentințe;**
 - **pune-te în locul interlocutorului;**
 - **clarifică;**
 - **structurează;**
 - **sumarizează;**
 - **parafrazează.**
- Comportamente care blochează ascultarea activă:
 - **anticiparea ideilor;**
 - **repetiția mentală;**
 - **selectarea fragmentelor de informație;**
 - **etichetarea;**
 - **dorința de a consilia;**
 - **contra-argumentarea.**

Bariere în comunicare:

- **modalitatea de transmitere a mesajului (codul);**
- **limbajul (neadecvat, prea tehnic);**
- **zgomotele (interne, externe);**

- **diferențe de percepție;**
- **bariere la emițător/receptor;**
- **distorsionarea mesajului;**
- **lipsă feed-back.**

Bariere la emițător

- credibilitate și sinceritate;
- atitudine față de mesaj;
- adaptare la receptor;
- claritatea și corectitudinea exprimării;
- prezentarea mesajului;
- jargonuri, coduri;

3.Elemente de Etica Profesionala

Reputația unei companii se bazează pe integritate și onestitate. Asumarea răspunderii se află la baza principiilor și culturii unei companii. Reputația depinde de **Reprezentanții de vânzare** (inclusiv de agenții de asigurare, brokerii de asigurare, intermediarii în asigurari, indiferent dacă sunt angajați sau antreprenori independenți, care reprezintă direct o companie în relațiile cu publicul) și de managerii care aplică cele mai înalte standarde de conduită în întreaga lor activitate. Reprezentanții și managerii trebuie să își asume răspunderea să apere această reputație, să „ia cea mai bună decizie” și să acționeze cu onestitate și integritate în relațiile cu clienții, partenerii de afaceri și între ei.

Comaniile elaborează anumite **Standarde pe care reprezentanții și managerii în vânzări trebuie să le respecte astfel încât să asigure că organizația are „Cele Mai Bune Practici”**.

Aceste Standarde includ, dar nu se limitează la:

1. **Integritate:** standarde etice ferme față de clienți,
2. **Expertiză:** perfecționarea continuă a cunoștințelor prin instruire profesională pentru oferirea unor servicii de calitate clienților,
3. **Oportunitate:** sprijinirea clienților oferind recomandări de servicii și vânzări oneste și relevante, în funcție de nevoile lor,
4. **Transparență Totală:** prezentarea tuturor informațiilor esențiale pentru luarea unor decizii în cunoștință de cauză,
5. **Concurență loială:** concurență doar pe bază de calitate și servicii; fără a discredita niciodată concurența,
6. **Asistență:** furnizarea unor servicii de calitate în întreaga experiență cu clienții,
7. **Confidențialitate:** nedivulgarea datelor personale ale clienților, angajaților și altor persoane, cu excepția persoanelor care trebuie să cunoască aceste informații din cadrul Societății, și luarea de măsuri rezonabile pentru a împiedica pierderea sau furtul datelor personale,
8. **Marcă:** protejarea mărcii prin respectarea instrucțiunilor mărcii societății și folosind doar materiale de vânzări aprobate de Societate,
9. **Profesionalism:** Reprezentanții și managerii vor acționa în mod responsabil și profesionist în toate legăturile personale și financiare, și

10.Reputație: respectarea Societății și a profesiei de furnizor de servicii financiare și urmărirea menținerii și sporirii reputației sale.

Aceste Standarde prezintă comportamentul dorit de la Reprezentanții. Bunul simț este cel mai bun îndrumător.

Acestea nu înlocuiesc politicile și procedurile asiguratorului.

Daca un Reprezentant sau oricine altcineva, află de o situație de fraudă sau de altă acțiune care constituie o încălcare vădită a Codului de Conduită și Etică în Afaceri al asiguratorului, acesta trebuie să raporteze respectiva încălcare.

Acțiune Disciplinară/Penalități

Nerespectarea politicilor și procedurilor de conformitate poate duce la aplicarea de acțiuni disciplinare de către asigurator (rezilierea contractului de mandat/intermediere al Reprezentantului) și/sau de către autoritățile de reglementare din asigurari și/sau de sancțiuni cu caracter penal din partea autorităților juridice sau a altor autorități.

4.Codul etic al intermediarilor în asigurări

*Intermediarii în asigurări trebuie să-și desfășoare permanent activitatea bazându-se pe **buna credință, profesionalism și onestitate** în relațiile cu clienții, cu asiguratorii precum și cu ceilalți intermediari respectând principii, precum:*

- reprezentarea intereselor clienților săi, în baza unei imputerniciri acolo unde este cazul, și să pună întotdeauna aceste interese pe primul plan;
- urmărirea, cu prioritate, îmbunătățirii continue a serviciilor oferite clienților săi;
- analiza riscurilor clienților săi și recomandarea celor mai adecvate soluții de protecție;
- explicarea clienților săi a termenilor și condițiilor contractuale pe care le recomandă, nelăsându-le acestora nici o îndoială asupra drepturilor și obligațiilor ce le revin;
- tratarea cu strictă confidențialitate a tuturor informațiilor legate de afacerea și viața privată a clienților;
- să acționeze cu bună credință în relația cu asiguratorii, prezentând acestora informații cât mai complete și mai clare, fără a le ascunde adevărul;
- solicitarea asiguratorilor, pe baza experienței sale profesionale, a inovațiilor și modificărilor produselor și a condițiilor de asigurare pentru a răspunde necesităților clienților;
- neacceptarea oricărei decizii incorecte a asiguratorilor care ar putea fi în detrimentul clienților pe care îi reprezintă;
- informarea, acolo unde este cazul, asociațiilor profesionale cu privire la eventualele practici incorecte ale entităților din piața asigurărilor, urmărind păstrarea unui climat de afaceri cât mai corect și a unei înalte etici profesionale pe piața asigurărilor precum și din spirit de colegialitate;
- în relațiile cu alți intermediari în asigurări să dea dovadă de loialitate profesională. În acest sens nu va face afirmații și nu va întreprinde acțiuni care ar putea să afecteze imaginea și prestigiul colegilor săi, cu excepția cazurilor de contradicții profesionale, argumentate tehnic și va fi oricând solidar cu ei în efortul depus pentru progresul activității pe piața de asigurări urmărind întărirea statutului profesional al intermediarului în asigurări;
- respingerea acțiunilor prin care ar obține avantaje prin practici necinstite și oferirea de foloase necuvenite și care ar putea prejudicia calitatea serviciilor prestate și statutul profesiei sale;

- promovarea culturii publice în domeniul asigurărilor, prin oferirea de informații corecte tuturor celor interesați, subliniind importanța asigurărilor în orice domeniu;
- neincluderea de informații neadevărate în reclamele și materialele de prezentare folosite sau care pot induce în eroare publicul;
- evitarea declarațiilor ce pun în lumină negativă autoritățile, guvernul, statul. Acest lucru nu exclude însă posibilitatea aducerii la cunoștința opiniei publice a discuțiilor, dezbaterilor profesionale;
- declarațiile de presă ale agenților, angajaților societăților de intermediere nu vor periclita interesele meseriei sau ale altei entități din piața asigurărilor;
- apelarea mai întâi, în caz de litigiu cu alte entități din piața asigurărilor, la arbitrajul asociațiilor profesionale înainte de a se adresa oricărei alte instanțe;
- depunerea unui efort permanent pentru promovarea bunului renume al intermediarilor în asigurări.

b. Evoluția preocupărilor instituționale în România

- OG nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor - primul act care a statuat drepturile consumatorilor;
- Oficiul pentru Protecția Consumatorilor - prima autoritate de supraveghere în materie;
- OG nr. 18/1992 – autonomia OPC;
- OUG nr. 2/2001 - reglementează înființarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC), organ de specialitate al administrației publice centrale, în subordinea Guvernului;
- HG nr. 755/2003 - organizarea ANPC;
- HG nr. 748/2007 - coordonarea ministrului pentru IMM-uri, Comerț, Turism și Profesii Liberale;
- HG nr. 284/2009 - coordonarea ministrului pentru IMM-uri, comerț și mediul de afaceri.

ANPC

1. obiective:

- **armonizarea protecției directe a statului cu cea oferită de formele de protecție asociativă** pentru apărarea drepturilor consumatorilor;
- stimularea capacității de autoprotecție individuală și asociativă a consumatorilor, astfel încât aceasta să devină calea principală de protecție;
- eficientizarea activității statului în materie de protecție directă și indirectă a consumatorilor prin cercetarea pieței, informarea și educarea consumatorilor și întărirea capacității decizionale;
- protejarea consumatorilor împotriva practicilor comerciale incorecte și promovarea bunelor practici comerciale.

2. competențe:

- elaborarea strategiei în domeniu;
- propunere / avizare acte normative în domeniu;
- proceduri privind desfășurarea activității de protecție a consumatorilor;
- participare la programe interne și internaționale în domeniu ;
- studii și teste comparative privind calitatea produselor și serviciilor;
- informare, consiliere, educare consumatori ;
- sprijin asociații de consumatori;
- informare guvern și alte organe interesate;
- control, contravenții, măsuri de conformare;
- rezolvare sesizări.

OG nr. 21/1992 – prevederi specifice asigurărilor

Obligațiile prestatorilor de servicii:

- să presteze servicii care nu afectează interesele economice ale consumatorilor;
- să respecte condițiile prescrise sau declarate și clauzele prevăzute în contracte;

- să asigure condițiile stabilite de producător, de actele normative în vigoare, precum și cele specifice desfășurării activității;
- să răspundă pentru prejudiciul actual și cel viitor cauzat de serviciul defectuos prestat.

Obligațiile operatorilor din sistem:

- să pună pe piață numai servicii care corespund caracteristicilor prescrise sau declarate;
- să se comporte în mod corect în relațiile cu consumatorii;
- să nu folosească practici comerciale abuzive.

Statul protejează cetățenii/consumatorii prin:

- cadrul necesar accesului neîngrădit la servicii;
- informarea lor completă despre caracteristicile esențiale ale serviciilor;
- apărarea și asigurarea drepturilor și intereselor legitime ale persoanelor fizice împotriva unor practici abuzive;
- participarea cetățenilor la fundamentarea și luarea deciziilor ce îi interesează în calitate de consumatori.

c. Drepturile consumatorilor:

- libertatea de decizie;
- refuzul clauzelor abuzive sau care pot induce practici abuzive;
- redactarea clară și precisă a clauzelor contractuale, inclusiv cele privind caracteristicile calitative, prețul sau tariful;
- exonerarea de la plata serviciilor nesolicitate și neacceptate;
- despăgubiri pentru daunele provocate de serviciile neconforme față de contract;
- stabilirea cu exactitate, în prealabil, a cuantumului plății serviciilor; prezervarea acestuia;
- sesizarea asociațiilor pentru protecția consumatorilor și organelor administrației publice asupra încălcării drepturilor și intereselor lor;
- dreptul consumatorilor la o informare completă, corectă și precisă asupra caracteristicilor esențiale ale serviciilor oferite;
- înscrierea la vedere a elementelor de identificare și caracterizare a serviciilor oferite;
- prețurile și tarifele trebuie indicate în mod vizibil și într-o formă neechivocă, ușor de citit;
- comercializarea produselor și prestarea serviciilor se fac în locuri și în spații autorizate, conform reglementărilor legale în vigoare;
- costurile aferente acordării și derulării contractului în privința cărora consumatorul nu dispune de libertate de alegere sunt menționate obligatoriu în contract (nu în condițiile generale de afaceri ale furnizorului de servicii financiare sau în lista de tarife și comisioane);
- introducerea și perceperea de noi taxe, comisioane, tarife, speze bancare sau orice alte costuri care nu au fost menționate în contract sunt interzise;
- prejudiciile cauzate consumatorului prin nerespectarea obligațiilor asumate prin contract se repară în termen de maximum 15 zile de către furnizorul de servicii financiare.

d. Pentru protecția asiguraților

Prevederile **Ordinului nr. 23/2009**, care pune în aplicare Normele privind informațiile pe care asiguratorii și intermediarii în asigurări trebuie să le furnizeze clienților, precum și alte elemente

pe care trebuie să le cuprindă contractul de asigurare, cu modificările și completările ulterioare,
conțin informații obligatorii care trebuie furnizate asiguraților, după cum urmează:

- *înainte de încheierea contractului:*
 - informații despre asigurător: denumire, formă juridică, numărul de ordine din Registrul asiguraților, adresa sediului social/a sucursalei/agenției la care se încheie contractul de asigurare;
 - informații despre contractul de asigurare: definiția fiecărui eveniment asigurat, a indemnizației de asigurare, momentul începerii/încetării contractului de asigurare, modalitățile de executare/suspendare/încetare, modalitatea și termenele de plată a primelor de asigurare, modalitățile și termenele de plată a indemnizațiilor de asigurare, informații despre perioada de grație, procedurile de soluționare a eventualelor litigii, deductibilitatea fiscală a primelor de asigurare, legea aplicabilă, existența Fondului de garantare.
- *aferente contractelor de asigurare de viață:*
 - definiția fiecărui beneficiu și a clauzelor opționale/suplimentare; informații despre primele aferente fiecărui beneficiu (principal, respectiv suplimentar); modalitățile de calcul și de distribuție a bonusurilor și a sumelor reprezentând participarea la profit (dacă este cazul); valoarea de răscumparare totală, sumele asigurate reduse, nivelul până la care acestea sunt garantate pentru fiecare an de asigurare;
 - natura activelor, definiția unităților de care sunt legate beneficiile pentru asigurările de viață și anuități legate de fonduri de investiții; simularea evoluției valorii contului contractantului, precum și a valorii de răscumparare totale la sfârșitul fiecărui an de asigurare; o declinare a responsabilității referitoare la garantarea unor performanțe viitoare bazate pe realizările anterioare;
- *în timpul derulării contractului de asigurare:*
 - modificarea denumirii asigurătorului, a formei juridice, a adresei sediului social/sucursalei sau agenției;
 - orice modificare a condițiilor contractului de asigurare sau al legii aplicabile acestuia;
 - informații despre situația bonusurilor și a sumelor reprezentând participarea la profit (la fiecare aniversare a contractului).
- *de către intermediarii în asigurări (brokeri de asigurare, asistenți în brokeraj, brokeri în asigurări/reasigurări):*
 - numărul de înregistrare din Registrul brokerilor de asigurare, Registrul personalului propriu al brokerilor de asigurare și/sau reasigurare sau Jurnalul asistenților în brokeraj și mijloacele de verificare a acestei informații; denumirea și sediul social;
 - împuternicirea din partea asiguraților privind dreptul de colectare a primelor, de plată a despăgubirilor, și de emitere a documentelor de asigurare în numele acestuia;
 - dacă informațiile despre contractul de asigurare propus clientului sunt furnizate în baza studiului condițiilor unui număr suficient de mare de contracte de asigurare disponibile pe piață, care îi dau posibilitatea să facă o recomandare fundamentată și profesională, în concordanță cu cerințele formulate de clienți în mandatul de brokeraj; procedurile de soluționare pe cale amiabilă a eventualelor litigii dintre clienți și brokerii de asigurare, asistenții în brokeraj, brokerii în asigurări/reasigurări.
- *de către ceilalți intermediari în asigurări (agenți de asigurare, subagenți și agenți de asigurare subordonați):*

- autorizația valabilă, scrisă, din partea unui asigurător, respectiv contractul de agent; numărul de înregistrare din Registrul intermediarilor în asigurări, modalitățile de verificare a acestei informații;
- codul unic de agent;
- clasele de asigurări pentru care intermediază contracte de asigurare; denumirea asigurătorilor pentru care este autorizat să intermedieze fiecare clasă de asigurare; procedurile de soluționare pe cale amiabilă a eventualelor litigii dintre clienți și agentul de asigurare; dreptul clienților de a solicita și alte informații referitoare la contractul de asigurare.

2. Protecția Datelor Personale

a. Societatea informațională

1. premise

- **creșterea interdependenței la nivel global, sporind nevoia de comunicare;**
- creșterea complexității mediului socio-economic, sporind nevoia de cunoaștere;
- sporirea investițiilor în sectorul de cercetare;
- progresele din ingineria lingvistică și facilitarea dialogului om-mașină;
- generalizarea muncii cu calculatorul;
- dezvoltarea unor capacități mari de stocare, la prețuri de stocare și de transport atractive;
- trecerea la documentul numeric (flexibilitate, maleabilitate, reducere costuri).

2. implicații

- un nou model de dezvoltare economică și socială;
- consecințe importante în plan politic, al funcționării democrației și a statului de drept;
- diseminarea explozivă a informațiilor;
- noi aspecte vizând drepturile fundamentale ale omului;
- dreptul persoanei fizice de a-i fi apărate acele caracteristici care conduc la identificarea sa:

b. Coordonate legislative

- **Constituția României:**
 - dreptul la viața intimă, familială și privată;
 - obligația autorităților publice de a respecta și ocroti acest drept.
- **Directiva 95/46/EC:**
 - reglementează cadrul juridic general al protecției datelor personale la nivelul UE.
- **Legea nr. 677/2001:**
 - scopul declarat - respectarea prevederilor constituționale cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal;
 - transpune acquis-ul comunitar în materie.

Legea nr. 677/2001

1. Datele cu caracter personal destinate a face obiectul prelucrării trebuie să fie:
 - prelucrate cu bună-credință și în conformitate cu dispozițiile legale;
 - colectate în scopuri determinate, explicite și legitime;
 - adecvate, pertinente și neexcesive prin raportare la scopul în care sunt colectate și ulterior prelucrate;
 - exacte și, dacă este cazul, actualizate;
 - stocate într-o formă care să permită identificarea persoanelor vizate strict pe durata necesară realizării scopurilor în care datele sunt colectate și în care vor fi ulterior prelucrate;

2. Condiții pentru prelucrarea de date cu caracter personal :
 - consimțământul persoanei vizate;
 - existența unui contract/antecontract la care persoana vizată este parte;
 - îndeplinirea unei obligații legale a operatorului;
 - interesul legitim al operatorului sau al terțului căruia îi sunt dezvăluite datele, fără a prejudicia interesul sau drepturile și libertățile fundamentale ale persoanei vizate;
 - date obținute din documente accesibile publicului;
 - prelucrare în scopuri statistice, de cercetare istorică sau științifică, iar datele rămân anonime.

3. La încheierea operațiunilor de prelucrare datele cu caracter personal vor fi:
 - distruse;
 - transferate unui alt operator, cu condiția ca operatorul inițial să garanteze faptul că prelucrările ulterioare au scopuri similare celor în care s-a făcut prelucrarea inițială;
 - transformate în date anonime și stocate exclusiv în scopuri statistice, de cercetare istorică sau științifică.

4. Condiții de prelucrare a codului numeric personal
 - consimțământul expres al persoanei vizate;
 - existența unei dispoziții legale.

5. Informații furnizate de operator persoanelor vizate (obligatoriu):
 - identitatea operatorului;
 - scopul în care se face prelucrarea datelor;
 - destinatarii sau categoriile de destinatari ai datelor;
 - caracterul obligatoriu al furnizării datelor, dacă este cazul, și consecințele refuzului;
 - drepturile prevăzute de lege pentru persoana vizată (acces, intervenție asupra datelor, opoziție) și modul de exercitare;
 - orice alte informații a căror furnizare este impusă prin dispoziție a autorității de supraveghere.

6. Informații furnizate de operator persoanelor vizate (la cerere):
 - confirmarea faptului că datele care le privesc sunt sau nu sunt prelucrate de acesta;

- scopurile prelucrării;
- categoriile de date care fac obiectul prelucrării;
- destinatarii sau categoriile de destinatari ai datelor;
- informații privind originea datelor;
- principiile mecanismului de prelucrare automată a datelor;
- dreptul de intervenție asupra datelor, de opoziție; condiții de exercitare;
- posibilitatea de a consulta registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal, de a înainta plângere către autoritatea de supraveghere, de a se adresa instanței pentru atacarea deciziilor operatorului.

7. Alte prevederi

- respectarea instrucțiunilor operatorului privind prelucrarea datelor cu caracter personal de către persoanele împuternicite;
- obligația operatorului de a aplica măsurile tehnice și organizatorice adecvate pentru protejarea datelor cu caracter personal împotriva:
 - distrugerii accidentale sau ilegale;
 - pierderii;
 - modificării;
 - dezvăluirii sau accesului neautorizat;
 - oricărei alte forme de prelucrare ilegală.
- obligația de notificare a autorității de supraveghere înainte de efectuarea oricărei prelucrări asupra datelor cu caracter personal;
- condiții de transfer către un alt stat de date cu caracter personal care fac obiectul unei prelucrări sau sunt destinate să fie prelucrate după transfer:
 - dacă nu se încalcă legea română;
 - dacă statul către care se intenționează transferul asigură un nivel de protecție adecvat.

c. Supraveghere instituțională

Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP)

- temei legal - Legea nr. 102/2005; alinierea legislației României la acquis-ul comunitar;
- autoritate publică cu personalitate juridică, autonomă;

Obiectiv: apărarea drepturilor și libertăților fundamentale ale persoanelor fizice, în special a dreptului la viață intimă, familială și privată, în legătură cu prelucrarea datelor cu caracter personal și cu libera circulație a acestor date.

Atribuții

- analiza notificărilor privind prelucrarea datelor cu caracter personal;
- autorizarea prelucrărilor de date în situațiile prevăzute de lege;
- dispunerea de sancțiuni în cazul încălcării dispozițiilor legale:
 - suspendarea sau încetarea prelucrării datelor;
 - ștergerea parțială ori integrală a datelor prelucrate;

- sesizarea organelor de urmărire penală;
- intentarea de acțiuni în justiție.
- informarea publică privind obligațiile și procedurile legale în materie;
- gestionarea registrului de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal (registru public) ;
- soluționarea plângerilor, sesizărilor sau cererilor petenților;
- controlul prealabil al operatorilor care prelucrează date cu caracter personal în cazul operațiunilor susceptibile de a prezenta riscuri speciale pentru drepturile și libertățile persoanelor;
- efectuarea de investigații (din oficiu sau la primirea unor plângeri sau sesizări).

3. Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor și a Finanțării Actelor de Terorism

a. Contextul apariției problemei

1. Globalizarea accentuată a piețelor lumii;
2. Adâncirea interdependențelor între economiile naționale.

Consecințe:

- dezvoltarea economiei mondiale;
- proliferarea crimei organizate, traficului de droguri și de persoane;
- dezvoltarea crimei organizate transnaționale și a terorismului;
- creșterea volumului capitalurilor obținute în urma acestor activități;
- necesitatea reciclării acestor fonduri;
- liderii lumii interlope (operatorii implicați în spălare de bani) pot controla/influența sectoare importante din economie, finanțe, politică, administrație.

b. Spălarea banilor

Concept

- operațiunile de transformare a fondurilor obținute ilicit în disponibilități monetare de proveniență aparent legală;
- conversia sau transferul de bunuri în scopul de a disimula sau deghiza originea ilicită a acestora;
- ansamblul de tehnici și metode economice și financiare prin care banii sau alte bunuri obținute din activități ilicite, frauduloase, precum economia subterană sau corupția, sunt desprinse de originea lor, pentru ca apoi să li se dea o aparentă proveniență justificată legal și economic, în scopul investiției lor în economia reală.

Mecanism

- Reguli de bază utilizate în spălarea banilor:
 - anonimatul - tranzacția cu valori obținute din infracțiuni trebuie să fie asemănătoare altor tranzacții legale;
 - viteza - circulația rapidă a valorilor, pentru a nu putea fi detectate;

- complexitatea, prin: împărțirea fondurilor în mai multe tranzacții, viteza acestor operațiuni, transferurile dintr-un cont în mai multe conturi aflate în alte țări și redirecționarea ulterioară dinspre acele țări;
- secretul.
- Tehnici de disimulare a originii ilicite a veniturilor:
 - supraevaluarea prețului bunurilor;
 - tranzacții comerciale false inserate în cadrul unei afaceri legale;
 - metoda împrumutului returnat;
 - polițele de asigurare, prin schimbări frecvente ale beneficiarilor, plata unor prime mai mari decât cele normal datorate și solicitarea ulterioară ca rambursarea să fie făcută către o terță persoană.

c. Spălarea banilor și finanțarea terorismului

Mecanisme

- Spălarea banilor - puncte vulnerabile (dificil de evitat de către cel care spală bani, relativ ușor de recunoscut):
 - intrarea numerarului în sistemul financiar;
 - trecerea numerarului peste frontiere;
 - transferurile în cadrul/și dinspre sistemul financiar.
- Finanțarea terorismului (particularități):
 - sursa de fonduri sau de finanțare este adesea “legitimă”;
 - scopul final nu este, în mod obligatoriu, atragerea mai multor fonduri;
 - apelurile către comunitate, de a solicita și colecta fonduri în diverse scopuri declarative, dar false – metodă eficientă pentru strângerea de fonduri.

d. Legislație europeană

- Directiva 2005/60/CE privind prevenirea utilizării sistemului financiar în scopul spălării banilor și a finanțării terorismului;
- Directiva 2006/70/CE de stabilire a măsurilor de punere în aplicare a Directivei 2005/60/CE în ceea ce privește definiția „persoanelor expuse politic” și criteriile tehnice de aplicare a procedurilor simplificate de precauție privind clientela, precum și de exonerare pe motivul unei activități financiare desfașurate în mod ocazional sau la scară foarte limitată;
- Regulamentul (CE) nr. 1889/2005 privind controlul numerarului la intrarea sau ieșirea din Comunitate;
- Regulamentul (CE) nr. 1781/2006 cu privire la informațiile privind plătitorul care însoțesc transferurile de fonduri;
- Convenția CE/2005 privind spălarea, descoperirea, sechestrarea și confiscarea produselor infracțiunii și finanțarea terorismului;
- Convenția a CE/2005 privind prevenirea terorismului.

e. Oficiul Național de Prevenire și Combatere a Spălării Banilor (ONPCSB)

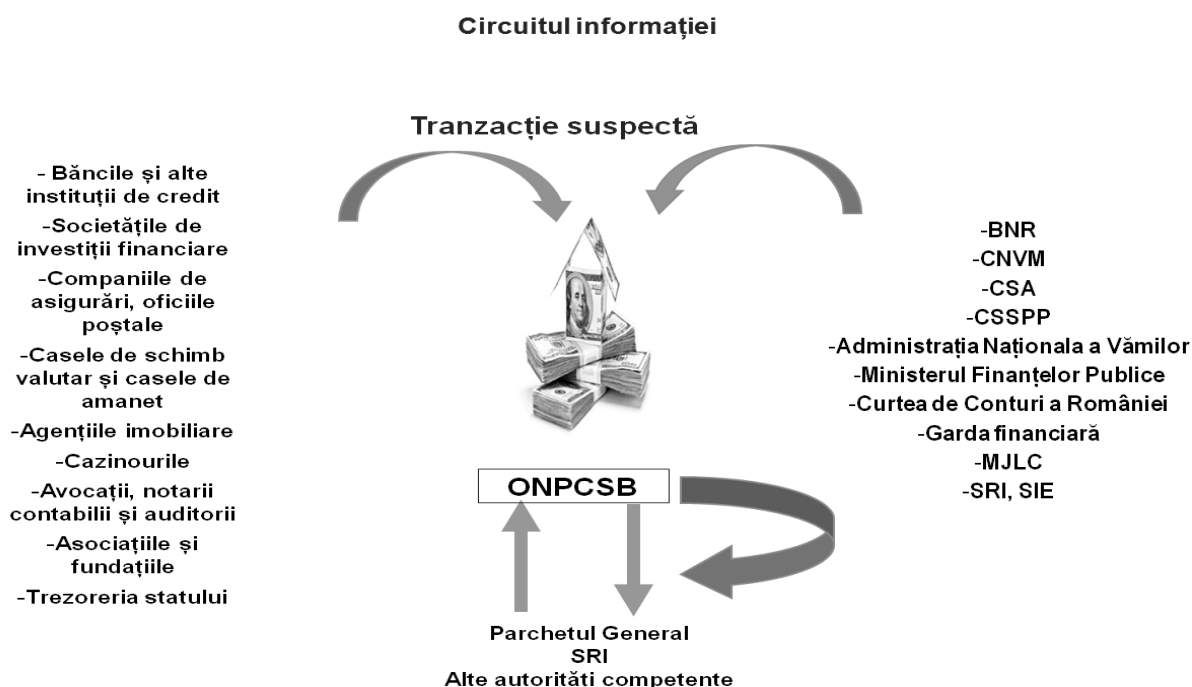
Atribuții:

- colectarea, procesarea și analiza informațiilor financiare;
- supravegherea, verificarea și controlul entităților raportoare care nu sunt supravegheate de o altă autoritate de supraveghere prudentială;
- factor responsabil în procesul de implementare a regimului sancțiunilor internaționale;
- prevenirea și combaterea finanțării actelor de terorism;
- primirea, procesarea și analiza cererilor de informații;
- cooperarea cu autoritățile competente naționale și internaționale, în vederea îndeplinirii cu operativitate a activității sale specifice.

Tipuri de rapoarte

- raportul de tranzacții suspecte;
- raportul privind operațiunile cu sume în numerar, în lei sau în valuta, a căror limită minimă reprezintă echivalentul în lei a 15.000 euro;
- raportul pentru transferurile externe în și din conturi pentru sume a căror limită minimă este echivalentul în lei a 15.000 euro.

Sistemul național de prevenire și combatere a spălării banilor



f. Comisia de Supraveghere a Asigurărilor

1. Atribuții în materia spălării banilor:

- urmărește și controlează entitățile pe care le supraveghează pentru a se asigura că își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația în vigoare;

- verifică procedurile și/sau normele interne privind prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism emise de entitățile supravegheate și poate solicita modificarea acestora;
- monitorizează operațiunile cu instrumente financiare efectuate de aceste entități, în scopul de a identifica tranzacțiile suspecte;
- informează ONPCSB atunci când din datele obținute rezultă suspiciuni de spălare a banilor sau finanțare a actelor de terorism;
- solicită entităților supravegheate orice informații sau documente relevante.

2. Ordinul nr. 24/2008 cu modificările și completările ulterioare pune în aplicare Normele privind prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism prin intermediul pieței asigurărilor.

g. Elemente de noutate impuse de modificările aduse la Legea nr. 656/2002:

- stipularea unor prevederi noi referitoare la persoanele expuse politic, beneficiarul real al operațiunii;
- introducerea de reglementări privitoare la abordarea pe bază de risc a depistării și prevenirii spălării banilor și finanțării actelor de terorism (trei niveluri de cunoaștere a clientelei) și aplicarea măsurilor necesare pentru diferitele categorii de clienți, produse, servicii și tranzacții.

h. Măsuri care trebuie instrumentate de entitățile componente ale pieței asigurărilor:

- evaluarea continuă a politicilor și procedurilor interne, actualizarea lor pentru a le adapta noilor cerințe legislative și practicii;
- identificarea și urmărirea riscurilor de spălare a banilor și finanțare a terorismului proprii companiei;
- dezvoltarea unui mecanism de identificare, verificare și înregistrare a clienților și a beneficiarilor reali;
- evaluarea permanentă a activității clienților în scopul determinării clasei de risc.

1. Atribute ale procedurilor interne în materie:

- includerea în sistemul de valori ale companiei și în normele de conduită a angajaților a principiilor vizând prevenirea fenomenului în cauză;
- identificarea și cunoașterea clientelei;
- monitorizarea tranzacțiilor prin care se pot intermedia transferuri de fonduri ilicite;
- cooperarea cu autoritatea de reglementare și supraveghere și cu organismele naționale specializate în domeniu, în special prin sistemul de raportare.

2. Obligații de cunoaștere a clientelei

Dispoziții privind normele de cunoaștere a clientelei

- prevenirea folosirii instituției pentru desfășurarea unor activități de spălare a banilor sau finanțarea actelor de terorism (verificare identitate, verificarea contractantului și a beneficiarilor contractului de asigurare în lista persoanelor suspecte de săvârșirea sau finanțarea actelor de terorism, stabilirea sursei veniturilor ș.a.);

- să corespundă naturii, volumului, complexității și întinderii activității emitentului și să fie adaptate la gradul de risc asociat categoriilor de clienți și la gradul de risc al produselor/ serviciilor oferite (măsuri standard, măsuri simplificate);
- stabilesc mecanisme și măsuri ce trebuie implementate, astfel încât să poată face dovada că emitentul administrează în mod eficient riscul de spălare a banilor și de finanțare a terorismului.

3. Numirea unei persoane responsabile (ofițer de conformitate) cu următoarele determinări și atribuții:

- are acces la toate evidențele și documentele cu privire la clienți și operațiunile efectuate pentru aceștia, inclusiv la orice analiză pe care entitatea în cauză a efectuat-o;
- este subordonat conducerii executive;
- coordonează implementarea adecvată a politicilor și procedurilor interne emise în vederea aplicării normelor CSA;
- răspunde pentru îndeplinirea sarcinilor atribuite în aplicarea acestor norme.

i. Măsuri de supraveghere și sancțiuni ce pot fi dispuse de către CSA:

- solicitarea modificării normelor de cunoaștere a clientelei;
- impunerea obligației de aplicare a unor măsuri de cunoaștere a clientelei mai severe decât cele prevăzute în normele interne (măsuri standard sau măsuri suplimentare);
- solicitarea înlocuirii persoanelor responsabile pentru apariția deficiențelor constatate;
- sancționarea contravențiilor legate de încălcarea dispozițiilor din normele în cauză.

j. Obligații de raportare

- tranzacții ce depășesc echivalentul a 15.000 euro și tranzacții suspecte;
- proceduri privind recunoașterea tranzacțiilor suspecte:
 - analiza relațiilor de afaceri și a tranzacțiilor cu persoane din jurisdicții care nu beneficiază de sisteme adecvate de prevenire și combatere a spălării banilor și a finanțării actelor de terorism;
 - atenție sporită tranzacțiilor complexe, neobișnuit de mari sau care nu se înscriu tipologiei obișnuite, inclusiv operațiunilor care nu par să aibă un sens economic, comercial ori legal.

Termene:

- **10 zile lucrătoare**, pentru:
 - operațiuni cu sume în numerar peste nivelul-limită reprezentând echivalentul a 15.000 euro, indiferent dacă tranzacția se realizează prin una sau mai multe operațiuni ce par a avea o legătură între ele;
 - transferuri externe în și din conturi pentru sume a căror limită minimă este 15.000 euro.
- **24 de ore**, pentru tranzacțiile suspecte, atunci când:
 - se intră în posesia unei informații conform căreia printr-o operațiune se urmărește spălarea banilor sau finanțarea actelor de terorism ;
 - se constată că o operațiune sau mai multe operațiuni, care au fost efectuate în contul unui client, prezintă indicii de anomalie pentru activitatea acestui client ori pentru tipul operațiunii în cauză.

- **30 de zile de la data primirii cererii** – pentru datele și informațiile solicitate de către CSA și ONPCSB.

k. Exemple privind indicii de anomalie specifice activității de asigurare:

- cumpărarea de polițe de asigurare de viață care necesită plata unor prime mari și care sunt contradictorii cu profilul economic al clientului și cu capacitatea lui de a obține venituri;
- folosirea la plata primelor pentru polițele de asigurare a unor cecuri emise de terțe părți, neexistând vreo legătură aparentă între terța parte și client;
- semnarea de către același contractant a unor polițe de asigurare de viață de același tip, care au beneficiari diferiți;
- documente de proprietate a bunului ce urmează a fi asigurat care prezintă urme de fals;
- clientul evită contactele directe cu angajații sau colaboratorii asigurătorului, prin emiterea frecventă de mandate sau împuterniciri într-o manieră nejustificată;
- clientul solicită ca prima operațiune să se realizeze prin intermediul unui cont deschis în numele său la o instituție de credit care nu este supusă unor cerințe echivalente privind prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării terorismului;
- asigurarea unei locuințe împreună cu bunurile (bijuterii, blănuri, tablouri) pentru care asiguratul nu are documente prin care să justifice proveniența, la o sumă foarte mare, urmată de raportarea spargerii locuinței cu furtul bunurilor, după intrarea în valabilitate a poliței de asigurare;
- persoane din lumea interlopă, care dețin SRL-uri ca asociat unic și solicită încheierea asigurării de avarii și furt (cu valabilitate, atât în România, cât și în afara ei) pentru un număr mare de autoturisme achiziționate în leasing, cu utilizatori diferiți (persoane angajate în cadrul societății);
- clienți care semnează polițe sau plătesc prime brokerilor în zone neuzuale, luând în considerare zona de reședință sau de desfășurare a activității;
- încheierea unei asigurări de viață de către un cetățean român având ca beneficiar un cetățean dintr-o țară cu un sistem legislativ incert sub aspectul reglementărilor privind spălarea banilor și finanțarea terorismului;
- asigurarea unui transport de mărfuri al cărei beneficiar este o firmă de export dintr-o țară dintr-o țară cu un sistem legislativ incert sub aspectul reglementărilor privind spălarea banilor și finanțarea terorismului;
- asigurarea de risc financiar privind neplata ratelor unui credit luat de un IFN din România care are printre acționarii săi o persoană fizică dintr-o țară cu un sistem legislativ incert sub aspectul reglementărilor privind spălarea banilor și finanțarea terorismului.