

Materialul este structurat logic pentru a răspunde punctual întrebărilor 1-169.

Manual de Studiu pentru Distribuția în Asigurări (Sinteză Completă) – Partea 1 din 3

Această sinteză este concepută pentru a vă oferi toate informațiile necesare pentru a răspunde corect la întrebările din grilă. Partea 1 se concentrează pe **Teoria Riscului, Definiția și Funcțiile Asigurării, Principii de Despăgubire și Reasigurare**.

I. Conceptul de Risc în Asigurări

Pentru a înțelege asigurările, trebuie mai întâi să înțelegem materia primă a acestora: **riscul**. Nu orice risc poate fi asigurat, iar clasificarea lor este esențială.

1. Riscul Asigurabil

Un risc este considerat **asigurabil** dacă îndeplinește cumulativ anumite condiții. Acestea trebuie să fie un **eveniment viitor, posibil, cu caracter întâmplător** (incert).

- **Caracteristici cheie:** Trebuie să poată fi măsurat în termeni financiari, să afecteze grupuri mari și omogene (pentru a funcționa legea numerelor mari), să fie un **risc pur** și să fie **fortuit** (întâmplător).
- **Exemple:** Riscul de incendiu pentru o locuință este asigurabil deoarece valoarea locuinței și a bunurilor se poate măsura.
- **Riscuri neasigurabile:** Nu sunt asigurabile faptele care decurg dintr-o ilegalitate (ex: conducerea sub influența alcoolului) sau riscurile care nu pot fi estimate financiar.

2. Clasificarea Riscurilor

În funcție de natura lor și de efecte, risurile se împart în:

- **A. După efectele produse:**
 - **Risc Pur:** Este acel risc la care există doar două alternative: **pierdere sau fără pierdere** (nu există posibilitate de câștig). Doar risurile pure sunt, de regulă, asigurabile.
 - **Risc Speculativ:** Este riscul care poate genera **pierderi sau profituri** (ex: jocurile de noroc, afacerile, investițiile). De exemplu, **achiziționarea de acțiuni la bursă** reprezintă un risc speculativ.
- **B. După sursa riscului:**
 - **Risc Obiectiv:** Este un risc datorat exclusiv **evenimentelor naturale**, independent de voința omului (ex: cutremur, **inundații**, furtună).

- **Risc Subiectiv:** Este un risc influențat de **acțiunile oamenilor** (ex: furt, vandalism, neglijență). Riscul de **malpraxis** intră în categoria riscurilor subiective.
- **C. După frecvență și evoluție în timp:**
 - **Risc Static:** Este un risc la care probabilitatea de producere este **relativ constantă în timp** (ex: riscurile naturale).
 - **Risc Dinamic:** Este un risc la care probabilitatea de producere **se modifică în timp** (este variabilă). Acestea sunt mai greu de anticipat deoarece **nu apar regulat**. Un exemplu este **riscul financiar de neplată a facturilor** (influențat de economie).

3. Managementul și Selectia Riscurilor

- **Selectia riscurilor:** Este procesul prin care **anumite riscuri pot fi excluse sau pot fi cuprinse în asigurare**, în condiții tarifare corespunzătoare. Asigurătorul nu este obligat să accepte orice risc.
- **Selectia adversă (antiselectia):** Reprezintă tendința și **probabilitatea mai ridicată de a încheia o asigurare de către persoanele supuse la riscuri mai mari**. (Cei care știu că au probleme vor să se asigure primii).
- **Prevenirea efectelor:** Pentru riscurile mari care nu pot fi controlate, cea mai eficientă metodă este **cedarea (transferul) acestor riscuri către asigurători**.
- **Vîitorul funcției de risc:** Cei patru piloni cheie pentru dezvoltarea funcției de risc sunt: **tehnologia, sistemele de analiză a datelor performante, abilități și capabilități noi, conștientizarea unei culturi a riscului**. De asemenea, accesul la date variate asigură o vedere mai amplă asupra profilului de risc.

II. Mecanismul Asigurării

1. Definiții și Rol

Asigurarea poate fi definită din mai multe perspective:

- **General:** O formă clasică de **transfer al riscului** de la asigurați la companii specializate (asigurători).
- **Financiar:** Constă în **crearea unui fond de asigurare** din care sunt despăgubite persoanele din comunitatea de risc care au suferit pagube.
- **Juridic:** Este privită ca un **contract**, cu obligații clar specificate pentru asigurat și asigurător.

- **Scop:** Asigurarea este o metodă de management al riscului care are drept scop **compensarea efectelor negative** generate de producerea acestuia și **repunerea asiguratului în situația financiară** dinainte de eveniment (nu îmbogățirea).

2. Principiul Mutualității

Acesta este fundamentalul asigurărilor. Principiul mutualității se referă la faptul că **toți asigurații contribuie la constituirea fondului de asigurare, dar sunt despăgubiți numai cei care au suferit daune.**

3. Elementele Tehnice ale Asigurării

- **Suma Asigurată:** Reprezintă **limita maximă a răspunderii asigurătorului** în cazul producerii evenimentului asigurat.
- **Prima de Asigurare:** Suma plătită de asigurat pentru protecție.
 - **Prima brută** = Prima netă + **adaosul de primă** (cheltuieli administrative, profit etc.).
- **Rata Daunei:** Un indicator de performanță care reprezintă raportul procentual între **daunele plătite și primele încasate** într-o anumită perioadă.
- **Despăgubirea:** Suma de bani pe care asigurătorul o datorează beneficiarului în caz de daună.

4. Raportul dintre Suma Asigurată și Valoarea Bunului

- **Subasigurarea:** Apare atunci când bunul este asigurat la o sumă **mai mică decât valoarea reală** a acestuia. În caz de daună, asiguratul primește o despăgubire proporțional mai mică.
- **Supraasigurarea:** Apare atunci când bunul este asigurat la o sumă **mai mare decât valoarea reală**. Aceasta nu aduce un beneficiu suplimentar, deoarece despăgubirea nu poate depăși valoarea pagubei (principiul indemnizator).

5. Franșiza

Franșiza reprezintă **partea din daună care rămâne în sarcina asiguratului**. Rolul ei este de a responsabiliza asiguratul și de a elimina pretențiile pentru daune minore (bagatele).

III. Principii de Despăgubire

Modul în care se calculează despăgubirea depinde de principiu menționat în contract:

1. **Principiul despăgubirii proportionale:**

- Este regula de bază în caz de subasigurare. Se referă la faptul că **raportul dintre despăgubire și daună este același cu raportul dintre suma asigurată și valoarea reală a bunului.**
- *Exemplu:* Dacă asiguri o casă de 100.000 lei la doar 50.000 lei (50%), vei primi doar 50% din orice daună.

2. Principiul despăgubirii la prim risc:

- Asigărătorul despăgubește **întreaga daună**, indiferent de raportul dintre suma asigurată și valoarea reală a bunului, dar **în limita sumei asigurate**. Este favorabil asiguratului pentru daune parțiale.

3. Principiul despăgubirii limitate:

- Despăgubirea se acordă **numai dacă valoarea daunei atinge nivelul prevăzut în contractul de asigurare** (are legătură cu pragurile de tip franșiză atinsă).

IV. Reasigurarea

1. Definiție și Scop

Când un asigărător își asumă riscuri foarte mari, el trebuie să se protejeze la rândul său.

- **Ce este?** Procesul prin care asigărătorul (numit **cedent** sau reasigurat) **cedează o parte din riscurile subscrise și o parte din prima încasată către un reasigurător**.
- **Părțile contractului:** Societatea **cedentă** (asigărătorul initial) și **reasigurătorul**.
- **Origine:** Reasigurarea își are originea în **domeniul maritim**.
- **Avantaj:** Unul dintre principalele avantaje este **diversificarea portofoliului asigărătorului** și capacitatea de a face față unor obligații mari de plată.

2. Tipuri de Contracte de Reasigurare

A. După modul de angajare a răspunderii (Obligativitate):

- **Reasigurarea Facultativă:** Reasigurătorul analizează fiecare risc în parte. El acceptă sau refuză preluarea riscului propus de reasigurat, în funcție de mărimea și natura lui.
- **Reasigurarea Obligatorie (prin tratat):** Reasiguratul este obligat să cedeze, iar **reasigurătorul este obligat să preia toate riscurile de un anumit tip**, conform condițiilor tratatului, fără a le mai analiza individual.

B. După modul de repartizare a riscului (Proportionalitate):

- **Reasigurare Proportională:** Răspunderea părților se împarte sub forma unei cote procentuale din suma asigurată. Dacă reasigurătorul preia 40% din risc, primește 40% din primă și plătește 40% din daună.
 - **Reasigurare Neproportională:** Reasigurătorul răspunde **numai pentru daunele a căror valoare este mai mare decât cele aflate în răspunderea reasiguratului** (depășesc o anumită limită de reținere). Nu se ține cont de suma asigurată, ci de mărimea daunei (ex: Excess of Loss).
-

Rezumat pentru memorare rapidă (Partea 1):

- **Risc:** Viitor, posibil, întâmplător.
 - **Risc pur:** Doar pierdere (asigurabil). **Risc speculativ:** Profit sau pierdere (bursă - neasigurabil clasic).
 - **Risc static:** Constant. **Risc dinamic:** Variabil.
 - **Asigurare:** Transfer de risc. Mutualitate (toți contribuie, păgubiții primesc).
 - **Franșiza:** Partea asiguratului din pagubă.
 - **Subasigurare:** Suma asigurată < Valoarea reală => Despăgubire proporțională.
 - **Reasigurare:** Asigurarea asigurătorului.
 - **Facultativă:** Reasigurătorul poate refuza.
 - **Obligatorie:** Reasigurătorul e obligat să preia tot.
 - **Neproportională:** Se plătește doar ce depășește limita reasiguratului (Excess of Loss).
-

Acesta este finalul Părții 1. Urmează Partea 2, care va detalia Piața de Asigurări, Intermediarii și cadrul legislativ al distribuției.

Partea a 2-a a sintezei teoretice complete. Această secțiune acoperă în detaliu **Asigurările de Viață, Asigurările Auto (RCA și CASCO), Asigurările de Bunuri (inclusiv PAD) și Asigurările de Sănătate/Accidente.**

Materialul este structurat logic pentru a răspunde punctual întrebărilor 170-349.

Manual de Studiu pentru Distribuția în Asigurări – Partea 2 din 3

Continuăm analiza produselor specifice de asigurare și a mecanismelor de funcționare ale acestora.

V. Asigurările de Viață

Asigurările de viață sunt instrumente complexe care pot servi două scopuri majore: **protecția financiară** (în caz de deces) și **acumularea de capital** (economisire/investiție).

1. Părțile Contractului

- **Asigurătorul:** Compania care preia riscul.
- **Contractantul:** Persoana (fizică sau juridică) care încheie contractul și **se obligă să plătească primele de asigurare**. În cazul companiilor care asigură angajații, firma este contractantul.
- **Persoana Asigurată:** Persoana a cărei viață constituie obiectul asigurării (riscul de deces sau supraviețuire). Aceasta **nu poate fi modificată** (este imposibil de modificat) pe parcursul contractului, deoarece riscul este calculat pe baza vârstei și sănătății sale.
- **Beneficiarul:** Persoana desemnată să încaseze indemnizația de asigurare la producerea evenimentului. Dacă nu sunt desemnați beneficiari, indemnizația revine **moștenitorilor legali**.
 - *Notă:* Contractantul poate fi diferit de asigurat (ex: soțul plătește pentru soție sau angajatorul pentru angajat).

2. Funcțiile Asigurării de Viață

1. **Protecție financiară:** Oferă bani beneficiarilor în caz de deces, acoperind pierderea veniturilor sau datoriile.
2. **Acumulare de capital (Economisire/Investiție):** Permite clientului să economisească pentru pensie sau viitorul copiilor. Aceasta corespunde **funcției de acumulare de capital**.

3. Tipuri de Asigurări de Viață

A. Asigurarea pe Termen Limitat (Term Life)

- Este cea mai simplă formă, având componentă **exclusivă de protecție**.
- Evenimentul asigurat este **decesul din orice cauză**.
- **Nu are valoare de răscumpărare** (dacă reziliezi sau ajungi la final în viață, nu primești bani înapoi).
- *Asigurarea atașată creditelor* este o formă de termen limitat unde suma asigurată **scade** pe măsură ce clientul achită creditul.

B. Asigurarea pe Termen Nelimitat (Whole Life)

- Oferă protecție pe tot parcursul vieții (uneori până la peste 95 de ani).
- Are prime de asigurare diferite față de cea limitată (mai mari, fiindcă decesul este cert la un moment dat).

C. Asigurarea Mixtă de Viață

- Combină două componente: **risc (protecție)** și **capitalizare (economisire)**.
- Acoperă două evenimente: **decesul** (banii merg la beneficiari) și **supraviețuirea** (banii merg la asigurat la maturitatea poliței).
- Costul variază în funcție de: durata contractului, vârstă asiguratului, suma asigurată și clauzele suplimentare.

D. Asigurarea de tip Unit Linked

- Este o asigurare mixtă cu o componentă puternică de investiție.
- **Diferența majoră:** Riscul investiției este asumat de **contractant** (client), nu de asigurător. Valoarea contului depinde de fluctuațiile pieței (fondurile de investiții alese).

E. Produse Specifice (Studii, Căsătorie, Rente/Anuități)

- **Asigurarea de studii:** Are două etape – în prima se plătesc prime (acumulare), în a doua copilul primește **rente de studii**.
- **Asigurarea de căsătorie:** Indemnizația este primită de copil (beneficiar) în momentul căsătoriei sau la o vîrstă specifică (suma unică sau anuitate).
- **Anuitățile (Rentele):** Beneficiile sunt plătite atât timp cât **beneficiarul** este în viață.

- *Renta viageră*: Se plătește până la deces. Condiția declanșării poate fi decesul asiguratului inițial (pentru urmași).
- *Renta cu rată fixă*: Se plătește pe o **perioadă determinată** stipulată în contract.

4. Clauze și Mecanisme Contractuale

- **Clauze Suplimentare (Riders)**: Pot fi atașate la început sau pe parcurs. **Nu pot depăși durata contractului de bază**, dar pot fi reziliate oricând.
 - *Exemplu*: Deces din accident (se cumulează cu suma de bază), Scutire de plată a primelor (asigurătorul preia plata dacă asiguratul devine invalid), Afecțiuni grave (sumă fixă sau %), Creștere garantată a sumei asigurate (fără examen medical).
 - **Valoarea de răscumpărare**: Suma pe care asigurătorul o plătește dacă clientul **reziliază** anticipat un contract cu capitalizare.
 - **Perioada de grătie**: Timpul (30-90 zile) în care polița rămâne valabilă deși prima nu a fost plătită la scadență.
 - **Excluderi**: Război, sinucidere (în primii ani), fapte penale ale beneficiarului (dacă beneficiarul îl ucide pe asigurat, nu primește nimic).
-

VI. Asigurările Auto

1. Asigurarea RCA (Răspundere Civilă Auto)

Este o asigurare **obligatorie** cu rol social.

- **Scop**: Despăgubirea terților prejudicați (victimele) în urma unui accident produs de asigurat. Acoperă pagube materiale, vătămări corporale, deces, cheltuieli de judecată.
- **Părți**: Asigurător, Asigurat (Proprietar), Utilizator și **Terț păgubit (Beneficiarul real)**.
- **Teritorialitate**: Valabilă în România și statele membre UE/SEE.
- **Excepții de la obligativitate**: Vehicule utilizate exclusiv pentru curse/raliuri legale.
- **Excluderi de la plată**: Bunuri periculoase, propriul vehicul, șoferul vinovat. Totuși, se plătesc daunele provocate terților chiar dacă șoferul era băut (asigurătorul face apoi regres).

- **Sistem Bonus-Malus:** Pornește de la **B0**. Are **8 clase de Bonus și 8 clase de Malus**.
- **Decontarea Directă:** Clauză opțională prin care îți repari mașina la propriul asigurător RCA, care își recuperează apoi banii de la asigurătorul vinovatului.
- **Termene:**
 - Ofertă valabilă: min. 10 zile.
 - Notificare expirare: cu **30 de zile** înainte.
 - Constatare daune: în **3 zile lucrătoare** de la notificare.
 - Intrare în vigoare: ziua următoare expirării (dacă e continuitate) sau ziua următoare încheierii (dacă nu avea RCA).

2. Carte Verde și Asigurare de Frontieră

- **Carte Verde:** Extensie a RCA pentru străinătate (sistem transfrontalier). Se tipărește pe **hârtie albă** (conform reglementărilor actuale). Facilitează traficul între cele 48 de țări membre fără a cumpăra asigurare la fiecare graniță.
- **Asigurare de Frontieră:** Pentru vehicule înmatriculate în afara SEE care intră în România fără RCA valid sau le expiră RCA-ul străin. Se încheie pe **30 de zile** (se poate prelungi).

3. Asigurarea CASCO (Facultativă)

Acoperă daunele propriului vehicul (inclusiv furt).

- **Eligibilitate:** Persoane fizice și juridice, vehicule înmatriculate în RO.
- **Leasing:** Proprietarul (Asiguratul) este firma de leasing, dar **Utilizatorul plătește prima**.
- **Suma Asigurată:** Valoarea de nou minus uzura.
- **Riscuri:** Avari (accidente, zgârieturi, fenomene naturale), Furt.
 - *Notificare Furt Total:* Trebuie făcută în **1 zi lucrătoare** (foarte rapid).
 - *Notificare Avari:* De regulă 3 zile lucrătoare.
- **Franșiza:** Partea din daună suportată de asigurat.
 - *Deductibilă:* Se scade mereu din despăgubire.
 - *Atinsă:* Dacă dauna e sub limită, asiguratul plătește tot; dacă e peste, asigurătorul plătește tot.

- **Inspecția de risc:** Obligatorie la intrarea în asigurare (poze, verificare stare, km, dotări).
-

VII. Asigurările de Bunuri și Proprietăți

1. Asigurarea Obligatorie a Locuinței (PAD)

Acoperă doar 3 riscuri catastrofice: **Cutremur, Inundații (naturale), Alunecări de teren.**

- **Intrare în vigoare:** După **5 zile calendaristice** de la emitere (carență).
- **Tipuri de locuințe și sume:**
 - **Tip A:** Structură rezistentă (beton, cărămidă, lemn tratat). Suma asigurată: **100.000 LEI**. Prima: **130 LEI/an**.
 - **Tip B:** Cărămidă nearsă, chirpici. Suma asigurată: **50.000 LEI**. Prima: **50 LEI/an**.
 - *(Notă: Sumele sunt în LEI conform legislației actualizate menționate în grilă).*

2. Asigurarea Facultativă a Locuinței

- Vine în completarea PAD.
- Acoperă riscuri extinse: **incendiu, explozie, trăsnet**, căderi de corpuri, instalații, vandalism, furt, bunuri casabile.
- Poate acoperi și **Răspunderea Civilă** față de vecini.
- **Subasigurare:** Dacă suma asigurată < valoarea reală => despăgubire proporțională.
- **Excluderi:** Clădiri cu risc seismic expertizat, clădiri părăsite/nefinalizate, zone cu interdicție de construire.

3. Asigurarea Bunurilor (Business/SME)

- **Obiect:** Clădiri, mijloace fixe, **stocuri** (materii prime, finite, în procesare).
- **Riscuri:** Incendiu și alte riscuri (FLEXA). Polițele **All Risks** acoperă tot ce nu este exclus.
- **Asigurarea IMM (Small & Medium Enterprise):** Pachet complex ce include Bunuri + **Întreruperea activității** (pierdere profit) + Accidente angajați + Răspundere Civilă.

- **Principii de despăgubire:** Adesea se aplică principiul primului risc sau limite pe eveniment.
-

VIII. Asigurările de Răspundere Civilă

Funcționează pe principiul: Asigurătorul plătește terțului prejudiciat în numele asiguratului vinovat.

- **Beneficiar:** Întotdeauna **terța persoană prejudiciată**.
 - **Limita de răspundere:** Poate fi per eveniment sau agregată pe întreaga perioadă.
 - **Tipuri:**
 - *Răspundere Civilă Publică:* Daune cauzate clienților/vizitatorilor în sediu (ex: alunecă pe podea umedă).
 - *Răspundere Civilă a Producătorului:* Daune cauzate de **produse defecte** (ex: medicamente, mâncare, electronice).
 - *Răspundere a Angajatorului:* Daune suferite de **proprietari angajați** la muncă din neglijență angajatorului (accidente de muncă).
-

IX. Asigurările de Sănătate și Accidente

1. Asigurări de Sănătate

- **Tipuri:**
 - *Complementare:* Acoperă **coplata** (diferența neacoperită de stat).
 - *Suplimentare:* Acoperă integral servicii private neincluse în pachetul de bază.
- **Riscuri:** Spitalizare (cu/fără operație), Intervenții chirurgicale, Boli grave, Invaliditate.
- **Excluderi:** Boli **preexistente** nedéclarate (nu se despăgubesc).
- **Deductibilitate fiscală:** Până la **400 EURO / an** pentru fiecare angajat (pentru angajator plăitor de impozit pe profit/venit, dar deductibilitatea se aplică la impozitul pe venit/salariu).

2. Asigurări de Accidente

- **Definiție accident:** Eveniment nedorit, neașteptat, extern, violent (ex: lovire, electrocutare, intoxicație cu gaze/substanțe *accidentale*).
- **Vârstă:** De regulă 16-70 ani.
- **Excluderi majore:** Boli (infarct, AVC), **intoxicație voluntară** (alcool, droguri), sinucidere, crime.
 - *Important:* Asigurarea de accidente NU acoperă spitalizarea din boală.

3. Asigurarea de Călătorie (Travel)

- Acoperă: Urgențe medicale în străinătate (accidente sau îmbolnăviri subite), **repatrierea în caz de deces**, pierderea bagajelor/documentelor.
 - Include și: Urgențe stomatologice.
-

X. Relația cu Clientul și Procesul de Vânzare

1. Tipuri de Vânzare

- **Push:** Distribuitorul merge către client (vânzare activă).
- **Pull:** Clientul vine către asigurător (cerere directă, știe ce vrea).

2. Tehnica AIDA

Este o structură de comunicare și vânzare:

- **Atenție**
- **Interes**
- **Dorință**
- **Acțiune**

3. Analiza de Nevoi (Dornat)

Este **obligatorie** (mai ales la asigurările de viață). Presupune identificarea nevoilor de protecție ale clientului înainte de a propune un produs.

4. Roulurile Clientului

În piața de asigurări, există o **specializare a rolurilor** (un client poate avea mai multe "pălării"):

1. **Cumpărător:** Cel care decide.
2. **Plătitor:** Cel care dă banii (Contractantul).

3. **Utilizator:** Cel care beneficiază de protecție (Asiguratul/Beneficiarul).

5. Digitalizarea

Pune accent pe **comoditate, relație personalizată și acces la informație**. Nu exclude factorul uman (consultanța), dar îl eficientizează (Revoluția 4.0).

Rezumat pentru memorare rapidă (Partea 2):

- **Life:** Termen limitat (doar risc), Mixtă (risc+bani), Unit Linked (risc investiție la client). Contractantul plătește, Asiguratul e viața protejată.
 - **RCA:** Obligatorie, despăgubește terțul. Ofertă 10 zile, reînnoire anunțată cu 30 zile înainte.
 - **CASCO:** Facultativă, mașina proprie. Furt total = anunț în 1 zi.
 - **PAD:** 100.000 LEI (Tip A) / 50.000 LEI (Tip B). 5 zile carență.
 - **Sănătate:** 400 Euro deductibil. Preexistentele sunt excluse.
 - **Vânzare:** AIDA (Atenție, Interes, Dorință, Acțiune). Analiza de nevoi e obligatorie.
-

Urmează Partea 3, care va detalia cadrul legislativ privind distribuția (IDD), conflictele de interese, GDPR și spălarea banilor.

Partea a 3-a (și ultima) a sintezei teoretice complete. Această secțiune acoperă în detaliu **Psihologia Clientului și Procesul de Vânzare, Comunicarea, Managementul și Resursele Umane, Pregătirea Profesională (Legislație și Examene), Etica și Rezolvarea Petițiilor.**

Materialul este structurat pentru a răspunde punctual întrebărilor 350-507.

Manual de Studiu pentru Distribuția în Asigurări – Partea 3 din 3

Această parte finală se concentrează pe interacțiunea umană, cadrul organizatoric și regulile stricte de calificare profesională.

XI. Clientul: Roluri, Psihologie și Vânzare

1. Specializarea Rolurilor Clientului

În asigurări, "clientul" nu este întotdeauna o singură persoană care face totul. Rolurile se pot separa în:

- **Cumpărător:** Cel care selectează produsul și decide achiziția.
- **Plătitor:** Cel care achită efectiv prima de asigurare (Contractantul).
- **Utilizator:** Cel care beneficiază de protecție sau încasează despăgubirea (Asiguratul/Beneficiarul).

Motivele separării rolurilor:

1. **Lipsa puterii de cumpărare:** (ex: Părintele cumpără și plătește pentru copil -> Copilul este *doar utilizator*).
2. **Lipsa de cunoștințe:** (ex: Directorul General deleagă Directorul Financiar să cumpere o poliță -> Directorul Financiar este Cumpărător, Firma este Plătitor și Utilizator).

Exemple din grilă:

- *Părinte cumpără pentru copil:* Utilizatorul (copilul) **nu este nici cumpărător, nici plătitor.**
- *Directorul General deleagă Directorul Financiar:* Utilizatorul (Directorul General/Firma) **este plătitor, dar nu este cumpărător** (decizia selecției a fost delegată).

- *Compania își asigură clădirile*: Utilizatorul (Compania) **este cumpărător și plătitor** (face totul).

2. Segmente de Clienți

- **B2C (Business-to-Consumer)**: Segmentul **Retail** (persoane fizice).
- **B2B (Business-to-Business)**: Segmentul **Corporate** (organizații private sau instituții publice).

3. Procesul de Vânzare

Are trei etape principale: **Pre-vânzare, Vânzare efectivă, Post-vânzare**.

A. Etapa Pre-vânzare:

- Include **Prospectarea**: Căutarea și identificarea noilor clienți (crearea "Listei de potențiali clienți").
- Un potențial client (prospect) trebuie să aibă o nevoie și să fie **asigurabil**.

B. Etapa Vânzării (Identificarea nevoilor):

- Este fundamentul **vânzării consultative**.
- **Vânzarea consultativă**: Se bazează pe relație pe termen lung (câștig-câștig) și concentrarea pe nevoile clientului.
- **Vânzarea tranzacțională**: Se concentrează pe tranzacția imediată și încasarea rapidă a comisionului (nerecomandată pentru fidelizare).
- **Analiza nevoilor (Dornat)**: Este **obligatorie** atât pentru persoane fizice, cât și juridice, indiferent de tipul asigurării.

C. Etapa Post-vânzare:

- Asistență continuă pe tot parcursul contractului. Include actualizarea contractului, ajutor la daune și menținerea relației.

4. Psihologia Clientului

- **Necesitate**: O stare de disconfort care determină o acțiune pentru eliminarea lui (ex: "trebuie să mă protejez").
- **Dorință**: Intenția de a obține satisfacție suplimentară, peste strictul necesar.
- **Așteptări**: Ceea ce clientul crede că se va întâmpla (probabilitate). Așteptările cresc pe măsură ce calitatea serviciilor sporește.
- **Percepția**: Procesul prin care clientul interpretează informațiile prin filtrul propriu (subiectiv).

- **Decalajul de servicii (Gap):** Apare când **Serviciul Perceput < Serviciul Așteptat.** Educația financiară ajută la diminuarea acestui decalaj.
 - **Loializarea:** Atașamentul față de distribuitor. Un client loial **recomandă** alți clienți și își reînnoiește polițele (beneficii de retenție).
-

XII. Comunicarea

1. Procesul de Comunicare

Componente generice:

- **Participanți:** Emițător, Receptor.
- **Obiecte:** Informația (mesajul), Canalul (mediul).
- **Procese:** Codare, Transmitere, Decodare, Feedback, Bruiaj.

2. Forme de Comunicare

1. **Verbală:** Limbaj (oral sau scris).
2. **Non-verbală:** Manifestări ale corpului (gesturi, mimică).
3. **Para-verbală:** Tonalitate, volum, viteză, intonație, pauze.

3. Stiluri de Comunicare

- **Pasiv:** Introvertit, emotiv, se consideră inferior, îi pune pe ceilalți pe primul loc.
- **Asertiv:** Respect față de sine și ceilalți, consideră egalitatea cheia comunicării.
- **Agresiv:** Se simte superior, îndreptățit la favoruri.

4. Ascultarea Activă (Modelul CARESS)

Este activitatea prin care receptorul se concentrează total pe interlocutor.

- **Controlează-ți emoțiile:** Autocontrol al reacțiilor negative.
- **Acknowledge (Încuviuințează):** Încurajezi interlocutorul să continue.

Limbaj pozitiv: Se recomandă cuvinte precum: *câștig, sănătate, siguranță, valoare, confort.* (Se evită: cost, pierdere, obligație).

XIII. Management și Resurse Umane

1. Structura Organizatorică

- **Organograma:** Reprezentarea grafică a întregii structuri.

- **Nivel ierarhic:** Subdiviziuni situate la aceeași distanță de conducere.
- **Postul:** Ansamblul obiectivelor, sarcinilor și responsabilităților unei persoane.
- **Componente:** Post, funcție, departament, relații, nivel ierarhic.

2. Stiluri de Management

- **Directiv:** Comunicare într-un singur sens (de la șef la angajat), trasează sarcini, termene, metode de evaluare.
- **Suportiv:** Organizează activități pentru moralul echipei și relații interpersonale.
- **Transformational:** Vizionar, inteligență emoțională, inspiră, adaptează la schimbare, toleranță la risc.

3. Procese HR

- **Recrutarea:** Planificare -> Identificare surse (interne/externe) -> Primire CV-uri.
- **Selectia:** Selecție preliminară -> Primul interviu -> Interviu final -> Decizie -> Integrare.
- **Pregătirea (Formarea):**
 - *Mentorat:* Îndrumarea debutanților (consiliere și suport).
 - *Etapa de formare a echipei:* Managerul trebuie să reducă temerile și incertitudinile membrilor.
- **Motivarea:** Financiară (bani) și Non-financiară (recunoaștere, promovare).
- **Evaluarea Performanței:** Metode: Autoevaluare, De sus în jos, De jos în sus (360). Etape: Diagnosticare -> Stabilire obiective -> Urmărire -> Evaluare.

4. Obiective SMART

Specifice, Măsurabile, Atractive (sau Abordabile), Realiste (sau Relevante), Încadrate în Timp.

- *Obiectivele de echipă:* Presupun contribuția tuturor membrilor.

XIV. Pregătirea Profesională (Regim Legal)

Reglementată de **Norma A.S.F. nr. 22/2021**.

1. Entități Implicate

- **A.S.F. (Autoritatea de Supraveghere Financiară):** Administrează **RIS** (Registrul Intermediarilor Secundari) și supraveghează piața.

- **ISF (Institutul de Studii Financiare):** Organizează examenele, gestionează Platforma ISF (unde se ține evidența creditelor și certificatelor).
- **Furnizorii de programe:** Țin cursurile și înscriv cursanții în Platforma ISF (în max. 10 zile de la curs).

2. Tipuri de Pregătire

A. Pregătirea Inițială (pentru debutanți)

- Condiție: Studii liceale cu **diplomă de bacalaureat**.
- **Examen:**
 - 40 minute.
 - Punctaj minim de promovare: **28 puncte** (din 40).
 - Dacă pici: Poți da oricând, dar **în termen de 6 luni** de la curs.
 - Dacă fraudezi: Eliminat + interdicție **6 luni**.

B. Pregătirea Continuă (pentru cei care profesează)

- Obligație: **Minimum 15 ore (credite)** în fiecare an calendaristic.
- Dovada: Adeverință/Raport din Platforma ISF.
- **Certificarea:** Examen la fiecare **3 ani**.
 - Înscrierea la examen: Cel mai devreme cu **6 luni** înainte de expirarea certificatului vechi.
 - Dacă nu promovezi până la expirare: **Îți pierzi dreptul de a profesa**.
 - Redobândirea dreptului: Recuperarea orelor restante + Absolvirea unui nou examen.

C. Definitivatul

- Condiții: 3 cicluri de pregătire (9 ani) + Examen special.
- Avantaj: Nu mai dai examen la 3 ani.
- Obligație de menținere: Acumularea celor **15 credite anual**.
- Dacă pierzi definitivatul (nu faci orele): îl recuperezi făcând orele și dând un examen simplu de pregătire continuă (nu mai dai definitivatul).

XV. Etica Profesională

1. Factori de Influență

Deciziile etice sunt influențate de doi factori:

1. **Intern:** Nivelul de dezvoltare morală al persoanei.
2. **Extern:** Contextul/Situația (Cultura organizațională).

2. Niveluri de Dezvoltare Etică

- **Nivelul 1 (Pre-conventional):** Rațional, bazat pe pedeapsă și recompensă. Dacă beneficiul > sancțiune, persoana va acționa neetic.
- **Nivelul 2 (Conventional):** Conformist. Face ce e "corect" conform societății/grupului ("așa fac toți").

3. Cultura Organizațională

Include: Coduri etice, mecanisme de control, sistemul de referință al colegilor (presiunea grupului).

- **Ranforsarea:** Modul în care organizația modelează comportamentul prin **recompensarea** faptelor bune și **sancționarea** celor rele.
- **Distribuitorii profesioniști:** Văd activitatea ca o responsabilitate, se concentrează pe client și portofoliu pe termen lung.

XVI. Petiții și Alte Reglementări

1. Petițiile

- **Definiție:** Reclamație/sesizare scrisă sau prin e-mail.
- **Depunere:** Se pot depune **âtât la asigurător/broker**, cât și la **A.S.F.**
- **Obligații firme:**
 - Să aibă proceduri scrise.
 - Să aibă un **Registru Unic de Petiții** (electronic, securizat, cronologic).
 - Să primească petiții și la sediile teritoriale.

2. SAL-FIN

- Este o entitate de **Soluționare Alternativă a Litigiilor** (în afara instanței).
- Rezolvă litigii între consumatori și asigurători.

3. Prevenirea Spălării Banilor

- **Excepție: Intermediarii secundari** (agenți, asistenți) sunt **exceptați** de la obligația raportărilor privind spălarea banilor (obligația revine asigurătorului sau intermediarului principal).
-

Rezumat final pentru memorare rapidă (Partea 3):

- **Roluri Client:** Cumpărător (alege), Plătitor (achită), Utilizator (beneficiază). Se separă din lipsă de bani sau cunoștințe.
 - **Gap Servicii:** Așteptat minus Perceput.
 - **CARESS:** Ascultare activă (C=Control emoții).
 - **Management:** Directiv (comenzi), Suportiv (moral), Transformațional (viziune).
 - **Examen Inițial:** 28 puncte, Bacalaureat obligatoriu.
 - **Pregătire Continuă:** 15 ore/an, examen la 3 ani. Pierzi dreptul dacă expiră certificatul.
 - **Definitivat:** După 3 cicluri. Scapi de examenul la 3 ani, dar faci orele anual.
 - **Etică:** Pre-convențional (frică/interes), Convențional (conformare socială).
 - **Petiții:** Registrul Unic. Se depun și la ASF.
-

Acesta este finalul manualului complet. Parcurserea celor 3 părți garantează acoperirea tuturor întrebărilor din grilă.