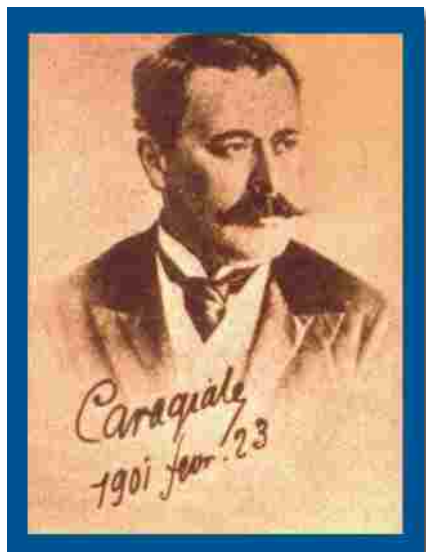


## Caragiale și ...asigurările

În finalul actului I al piesei "O noapte furtunoasă", scena explicării dintre fatalista Veta și aprigul tejghetar Chiriac conține un fragment care ne-a atras cu deosebire atenția: "...Știam eu că o să mi se întâmple mie vreun necaz mare; răsturnasem de dimineață candela... Încă dumnealui, dacă m-a văzut că mă speriu, zice: Ei ce dacă s-a răsturnat! Nu mai crede în prostii de-alea. Ce! Ce-o să mi se întâmple? Să-mi arză chereștigria? Arză sănătoasă! Nu m-a făcut ea pe mine! Este **asiguripșită**... Atâta pagubă!..."



Dumnealui, Jupân Dumitrache Titircă Inimă Rea, este chereștegiu, căpitan în Garda Civică și, în particular, un soț respectabil, cu ambiție, care ține mai presus de orice la onoarea sa de familist. Orgoliul său de proprietar și de om din sfera puterii se manifestă pregnant în raporturile sale cu celelalte personaje ale comediei, care nu îndrăznesc sau n-au nici un interes să-i conteste poziția. Pe cât de naiv și neajutorat este în chestiuni familiale sau politice, pe atât de aprig se manifestă Jupân Dumitrache atunci când are de-a face cu niște "papugii, amploiați, scârța-scârța pe hârtie.

bagabonți care n-are chioară în pungă și se ține după nevestele negustorilor, să le spargă casele, domnule!"

Dumitrache Titircă se află într-o fază incipientă de ascensiune în rândurile noii burghezii liberale și este cineva în mahalaua din Dealul Spirii. El știe bine că, atâta timp cât afacerea cu chereștea merge ca pe roate, va fi un om important. Având de-a face cu o marfă atât de vulnerabilă în fața unui incendiu, Jupân Dumitrache are grijă să o "asiguripsească" și să se știe la adăpost în fața unui asemenea risc ruinător.

Trebuie menționat că la prima reprezentație, din seara de 18 ianuarie 1879, piesa "O noapte furtunoasă" se încheie cu un element de senzație: pompierii vin să stingă incendiul izbucnit la depozitul și casele lui Dumitrache! Chiar dacă autorul a renunțat apoi la acest final "incendiar", publicând varianta finală a piesei în numerele din 1 octombrie și 1 noiembrie 1879 ale revistei "Convorbiri literare", am dorit să semnalăm acest aspect legat de începuturile asigurărilor în România pentru simplul fapt că mulți "negustori" de astăzi ar putea să ia un bun exemplu de la Jupân Dumitrache în ceea ce privește protecția bunurilor pe care le dețin.

De la dispariția sa subită, în zorii zilei de 9 iunie 1912, și până astăzi, generații după generații au constatat că marele dramaturg rămâne mereu actual. "Caragiale, contemporanul nostru" este o sintagmă valabilă astăzi mai mult ca oricând, ba de multe ori, șugubăț cum îl știm, Nenea Iancu ne-o ia chiar înainte...

N.a.: La vremea premierei piesei, societățile românești de asigurare autorizate să funcționeze erau "Dacia" (înființată în 1871) și "România" (1873).

Motto:

"Minunat lucru este prudența și înțeleaptă este prevederea"

Herodot

### DIN CUPRINS

Înteruperea activității în domeniul telecomunicațiilor



Riscul de întrerupere a activității în domeniul telecomunicațiilor este de obicei foarte complex și dificil de gestionat. Consultanții noștri trec în revistă câteva aspecte ce trebuie avute în vedere în evaluarea expunerii la acest risc.

Planificarea continuității afacerii



Nimeni nu poate anticipa toate cauzele posibile ale unui dezastru. Și totuși în cazul producerii unui incident major trebuie să fiți pregătit pentru a face față urmărilor acestuia și pentru a vă proteja imaginea și reputația greu dobândite...

## Înteruperea activității în domeniul telecomunicațiilor

**R**ISCU de întrerupere a activității în domeniul telecomunicațiilor este de obicei foarte complex și dificil de gestionat. Pierderea totală este adesea mult mai mare decât daunele materiale survenite, iar scăderea veniturilor ca urmare a întreruperii activității este foarte dificil de calculat.

Operatorii rețelelor au în general planuri de restaurare și își dezvoltă rețele flexibile cu capacități redundante de transmisie. Experiența ne-a arătat că majoritatea planurilor sunt realizate astfel încât să soluționeze mai cu seamă întreruperile relativ frecvente determinate de defectarea echipamentelor; foarte rar acestea se adresează accidentelor de nivelul unei catastrofe, cum ar fi, de exemplu, izbucnirea unui incendiu de amploare.

Nu de puține ori, echipamentele de siguranță sunt amplasate în aceeași încăpere, sau chiar pe același raft, cu echipamentul pe care ar trebui să îl înlocuiască în cazul unei defecțiuni. În consecință, un incendiu sau o altă catastrofă similară survenită în camera echipamentelor va distruge atât echipamentul de siguranță cât și pe cel aflat în utilizare.

Chiar și în locațiile în care echipamentele sunt în mod corespunzător separate se pot întâlni cazuri în care, fie integritatea încăperii nu este asigurată cum ar trebui în anumite zone (de exemplu noi orificii de intrare a cablurilor prin perete, care nu au fost etanșate corespunzător), fie există echipamente pentru care nu este disponibilă o rezervă.

O altă zonă în care planurile referitoare la echipamentele de

rezervă și cele de redundanță sunt expuse la potențiale probleme este cea a cablurilor de alimentare cu energie și a celor de date.

În numeroase cazuri, cablurile de alimentare și cele de comunicare sunt amplasate în trasee comune (de exemplu, în canalul de cabluri), situație în care un incendiu sau un alt dezastru ar putea secționa toate

privire la protecția vieților omenești în interiorul clădirii, cerințe care nu s-ar aplica unui centru de comunicații fără prezență umană.

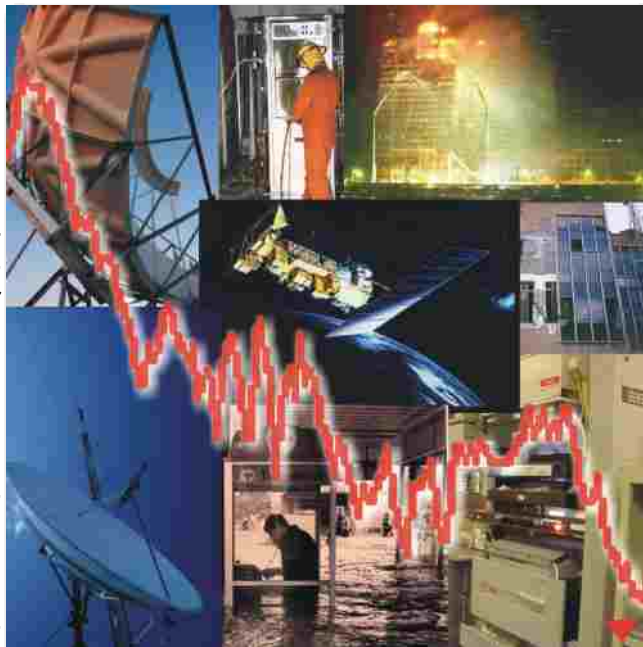
### Analiza expunerilor în cazul întreruperii activității

**Î**n domeniul telecomunicațiilor, analiza expunerii la întreruperea activității este foarte problematică, fiind practic imposibil de obținut o imagine exactă a întregii expuneri. Aceasta depinde într-o mare măsură de gravitatea incidentului care a cauzat întreruperea și de durata de întrerupere a serviciului. Câteva dintre elementele care trebuie avute în vedere în procesul de cuantificare sunt:

#### 1. Contabilizarea veniturilor

Societățile de telecomunicații contabilizează venitul în diferite modalități, existând tarife diferențiate, cu venituri asociate traficului local, traficului la mare distanță, traficului de trunchi, traficului pe linii închiriate, traficului local de transmisii intrate (de exemplu, de la sistemele de telefonie mobilă) și traficului internațional.

Unele dintre aceste venituri sunt urmărite și contabilizate în mod curent, dar există și cazuri când acestea nu sunt avute în vedere (de exemplu, nu toate societățile de telecomunicații încearcă să urmărească și să contabilizeze venitul aferent traficului internațional de transmisii intrate).



cablurile, inclusiv pe cele de capacitate redundantă, provocând astfel o întrerupere.

Mai mult decât atât, profilul de risc al industriei telecomunicațiilor s-a modificat în mod semnificativ odată cu trecerea de la clădirile tehnice din epoca electro-mecanică, destinate doar găzduirii echipamentelor, la clădirile cu multiple destinații care adăpostesc atât echipamentele de rețea cât și diverse departamente ale firmei și chiar terțe companii.

Aceste schimbări conduc la o creștere a varietății de expuneri care ar putea afecta echipamentele și, de asemenea, adaugă alte probleme, cum ar fi cerințele autorităților locale cu



În eventualitatea unei întreruperi a serviciului se pune problema identificării pierderii suferite, având în vedere faptul că o parte din traficul efectuat prin schimbul de comunicații nu este nici urmărit și nici contabilizat.

## 2. Capacitatea redundantă

În cazul defectării unui echipament, un anumit volum de trafic va fi redirectionat către alte facilități și astfel, deși considerat nominal ca pierdut, traficul nu se va pierde efectiv, iar venitul va fi totuși obținut.

În situația în care echipamentul nefuncțional este unul extrem de important (de exemplu, un centru de trafic internațional), s-ar putea întâmpla ca la intervalele de vârf o parte din solicitări să nu fie finalizate, astfel încât traficul va fi totuși pierdut.

## 3. Alternativele de comunicare

În situația întreruperii serviciului de telecomunicații, o parte dintre clienți vor căuta metode alternative de finalizare a convorbirilor, fie prin folosirea telefoanelor publice situate într-o zonă neafectată, fie, de exemplu, prin efectuarea de convorbiri de la locul lor de muncă sau din alte locații.

Unele dintre aceste convorbiri se vor efectua prin intermediul rețelei companiei și, în funcție de operatorul și sistemul folosit, s-ar putea genera chiar venituri mai mari decât în cazul în care serviciul uzual nu ar fi fost întrerupt. Majoritatea convorbirilor vor avea o anumită întârziere, dar clientul le va efectua oricum odată ce serviciul va fi reluat. În același timp, anumite convorbiri vor fi efectuate folosindu-se rețelele concurenților, iar acestea vor constitui cu adevărat un venit pierdut.

## 4. "Fenomenul compensării"

Este dovedit faptul că atunci când un serviciu local de telecomunicații este întrerupt pe o durată semnificativă (iar în termeni de telecomunicații aceasta poate fi chiar și numai de câteva ore), minutele de utilizare cresc în mod semnificativ imediat ce serviciul redevine operațional.

Rezultatul efectiv constă în faptul că o întrerupere poate prezenta și efecte neutre sau pozitive asupra veniturilor rezultate din convorbirile efectuate. Motivul constă în faptul că, la reconectarea serviciului, se pare că oamenii petrec mult timp sunându-și prietenii și rudele pentru a le informa cu privire la întrerupere și la faptul că legăturile au fost restabilite.

Nivelul compensării depinde în mare măsură de existența unui serviciu alternativ; de exemplu, în cazul în care toți potențialii apelanți dețin telefoane mobile și le utilizează, atunci acest lucru ar putea reduce în mod semnificativ cantitatea de "apeluri de compensare", cu toate că unele dintre telefoane ar putea aparține serviciului de telefonie mobilă al asiguratului, venitul fiind încasat, dar atribuit unui alt centru de profit.

Astfel, întreruperea ar putea să nu aibă ca urmare nici un fel de pierdere, sau poate exista chiar situația unei supra-compensări care să conducă la o valoare a veniturilor superioară celei așteptate în mod normal.

## 5. Apelurile intrate în rețea

O necunoscută a acestei ecuații o reprezintă pierderea atribuită apelurilor intrate în rețea și nefinalizate. Este posibil ca apelurile internaționale primite să fie repetate, și astfel venitul să nu fie pierdut (deși nu se poate afirma cu siguranță acest lucru, din punct de vedere intuitiv pare

posibil). Apelurile locale nu mai respectă această "regulă" dar, din nou, este de așteptat ca anumite convorbiri întrerupte să se finalizeze prin intermediul apelurilor de la locul de muncă sau prin intermediul unor prestatori alternativi (cum ar fi, sistemul de telefonie mobilă). Alte apeluri pierdute vor fi compensate în momentul reconectării serviciului, fie prin reapelarea de către persoana care a inițiat apelul, fie prin apelarea acesteia de către destinatar.

Nu toate societățile de telecomunicații urmăresc apelurile primite și din acest motiv este dificil de evaluat dacă această componentă a pierderii (în cazul în care se înregistrează o pierdere) ar putea fi cuantificată.

## 6. Pierderea de clienți

În situația unei întreruperi de lungă durată a serviciului de telecomunicații se poate întâmpla ca un anumit număr de firme mici să își întrerupă activitatea sau să renunțe la serviciu; acest fapt va conduce la o reducere a veniturilor încasate de furnizorul de telecomunicații, dar, încă o dată, pierderile sunt dificil de identificat și sunt dificil de atribuit exact întreruperii survenite.

## 7. Cheltuielile suplimentare

Singurele componente ale pierderii care pot fi contabilizate relativ ușor sunt cheltuielile suplimentare aferente restabilirii serviciului.

Legătura imediată dintre întreruperea serviciului și întreruperea fluxului de venituri duce la o reacție extrem de rapidă a societăților de telecomunicații în cazul incidentelor, precum și la depunerea tuturor eforturilor în scopul restabilirii serviciului cât mai curând posibil.

Având în vedere cele de mai sus, precum și dificultatea

## Planificarea continuității afacerii (PCA)

**MAJORITATEA** companiilor operează într-un mediu de afaceri integrat, depinzând adesea atât de furnizori cât și de clienți cheie.

Pierderea sau distrugerea, din orice motiv, a capacității de producție, a sistemelor informatice și de telecomunicații sau a altor funcțiuni importante ale firmei, poate provoca tulburări grave ale activității și poate periclita relațiile de afaceri cu partenerii. De asemenea, în lipsa unor strategii alternative de aprovizionare sau de desfacere, un incident apărut la furnizorii sau clienții cheie poate influența negativ funcționalitatea firmei.

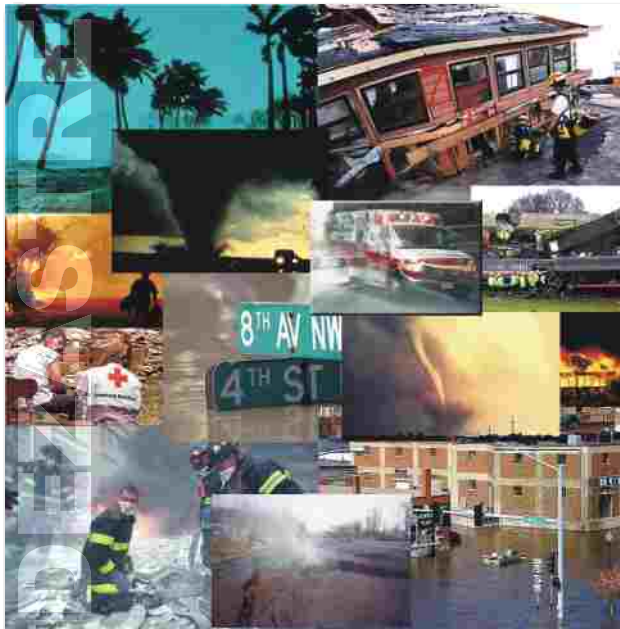
Iată de ce, numeroase firme au inclus în sistemul lor managerial o componentă de planificare a continuității afacerii (PCA), aceasta având rolul de a asigura menținerea viabilității companiei în cazul producerii unor evenimente neprevăzute și nedorite.

În urma atentatelor din 11 septembrie 2001, o cercetare publicată de Business Continuity Institute și McKinsey, care a analizat eficiența planurilor existente, a tras următoarele concluzii:

- Numeroase planuri de continuitate nu erau actualizate;
- Majoritatea planurilor nu au luat în considerare pierderea angajaților-cheie din cadrul companiei;
- Timpul necesar pentru reluarea activității în condiții normale a fost subestimat;
- Consilierea post-traumatică a angajaților nu a fost luată în considerare în majoritatea planurilor;
- Dependența de mijloacele de comunicare și de echipa-

- mentele electronice a fost subestimată;
- Locațiile unde era planificată relocarea și echipamentele de rezervă disponibile s-au dovedit insuficiente.

Una dintre principalele lecții învățate în urma acestor teribile evenimente a fost că nimeni nu poate anticipa toate cauzele posibile ale unui dezastru. De



aceea în PCA accentul trebuie pus atât pe modul în care un eveniment neprevăzut poate afecta afacerea în sine și mediul/comunitatea în care aceasta operează, cât și pe diminuarea acestui impact negativ.

Principalele tipuri de riscuri avute în vedere la crearea unui plan de continuitate sunt **riscurile de hazard** (incendii, furtuni, furturi, căderea electricității, accidente de personal etc.) și cele **operaționale** (defectarea echipamentelor, probleme legate de furnizori, ineficiența măsurilor de securitate, plecarea personalului cheie din cadrul firmei etc). PCA se axează în primul rând pe

minimizarea impactului acestor riscuri, deoarece producerea lor va influența în mod direct performanțele financiare ale firmei.

Una dintre problemele majore ale unei companii ce trece printr-o criză este gestionarea numerarului. Motivul este acela că, probabil, în firmă vor intra mai puțini bani decât de obicei (din cauza încetării temporare a activității) și vor trebui cheltuiți mai mulți bani decât în mod uzual, pentru cumpărarea/repararea echipamentelor și a altor bunuri necesare reluării activității.

Desigur, asigurarea este un mod de recuperare a cheltuielilor, dar plata despăgubirii nu se face imediat și deci vor trebui planificate cu atenție resursele de numerar disponibile.

În opinia noastră PCA are rolul de a proteja investițiile acționarilor firmei și capitalul acesteia, bazându-se pe faptul că și în cazul unui incident major obiectivele companiei vor rămâne aceleași, iar acționarii vor aștepta în continuare un câștig de pe urma investiției lor.

Același lucru este valabil și pentru angajații și partenerii dumneavoastră. Ei sunt direct afectați și vor dori să știe ce strategii de recuperare veți aplica și cum le veți pune în practică.

Ținând cont de cele de mai sus, să vedem unde este plasată PCA în cadrul procesului de management al riscurilor (MR).

Orice program de MR începe cu identificarea riscurilor. Pe baza evaluării acestor riscuri sunt formulate și implementate măsuri de prevenire și protecție, constând în special în transferarea riscurilor către companiile de asigurări. Dar ce e de făcut atunci când vă confrunțați cu un

- Măsurile de prevenire luate au fost insuficiente;
- Compania de asigurări acoperă doar pierderile directe rezultate din incident?

În acest caz, va trebui să faceți totuși ceva pentru a păstra viabilitatea firmei dumneavoastră, pentru a vă menține cota de piață, clienții, pentru a vă proteja imaginea și reputația. Bazându-se pe cunoștințele și experiența practică acumulate de-a lungul timpului, specialiștii Marsh au dezvoltat un proces ce include următoarele etape:

#### □ **Evaluarea dimensiunii proiectului**

Se stabilesc obiectivele planului, cine este implicat în proces, care sunt acțiunile de întreprins și când vor fi ele puse în practică.

#### □ **Evaluarea riscului**

În pasul acesta sunt identificate dependențele interne (procese cheie) și externe (furnizori/clienti cheie) ale companiei dumneavoastră.

#### □ **Elaborarea planului de acțiune în caz de urgențe**

Acesta este axat pe primele momente după producerea evenimentului și este focalizat, în principal, pe asigurarea sănătății și siguranței angajaților precum și pe identificarea primelor măsuri ce trebuie luate.

#### □ **Elaborarea planului de gestionare a crizei**

Acoperind primele zile de la incident, acest plan include structura organizatorică a echipei de gestionare a crizei, criterii de identificare a unei situații ce are potențialul de a se transforma într-o criză, roluri și responsabilități ale membrilor echipei și ale personalului firmei,

comunicări interne și externe care trebuie avute în vedere.

#### □ **Concepția strategiei de recuperare**

Stabilește prioritățile firmei în cadrul procesului de reluare a activității, cum se vor relua activitățile cheie ale firmei, ce alternative temporare pot permite reluarea rapidă a acestora, care este planul pentru readucerea la un nivel normal a activității firmei.

#### □ **Testarea, pregătirea personalului și actualizarea periodică a planului**

În acest ultim pas al procesului planurile și recomandările rezultate din pașii anteriori sunt implementate și testate, fiind periodic reevaluate și adaptate la schimbările apărute în cadrul firmei.

**PENTRU** a sintetiza, PCA trebuie să se concentreze asupra următoarelor elemente:

- Cum va arăta structura organizatorică a firmei în cazul unui incident major;
- Cine va lua deciziile strategice și va urmări implicațiile diverselor probleme create de incident;
- Cine va fi responsabil pentru controlul operațional al activității;
- Cine va fi implicat în acțiunile imediate de răspuns la incident;
- Cum se va comunica, intern și extern, pentru a coordona eficient toate activitățile.

Din experiență știm că formatul planurilor finale este esențial, deoarece, stând în fața unei clădiri devastate, nimeni nu va avea timpul și starea emoțională necesare parcurgerii unui manual de sute de pagini în căutarea informației necesare pentru luarea primelor măsuri.

În astfel de cazuri este nevoie de planuri simple și concrete de acțiune, care să ofere îndrumările necesare pentru primele ore sau zile de la eveniment. În general, odată trecute aceste momente critice, echipa managerială va avea capacitatea de a lua măsurile necesare, în funcție de situația existentă.

### **Care sunt avantajele pentru firma dumneavoastră?**

**A**VÂND un plan de continuitate a afacerii:

- Veți fi pregătiți pentru evenimente neprevăzute;
- Veți îmbunătăți gradul de percepție și prevenire a riscurilor;
- Planul final va fi un instrument practic de lucru care vă va ajuta să înțelegeți și să gestionați riscurile firmei dumneavoastră și pe care îl puteți prezenta acționarilor firmei ca dovadă a modului în care investiția lor este protejată;
- Vă veți proteja firma, având în vedere mediul integrat în care aceasta își desfășoară activitatea și interdependențele-cheie care v-ar putea perturba activitatea.

**ÎN** cadrul Marsh există o echipă internațională formată din peste 80 de specialiști care acordă asistență clienților în elaborarea planurilor de continuitate a afacerii.

Dintre domeniile de activitate în care consultanții noștri au o vastă experiență putem enumera: construcții, minerit, telecomunicații, furnizare de utilități, transport, agricultură, financiar-bancar, sectorul public, medical etc.

Pentru mai multe detalii sau o prezentare mai amplă a acestui subiect vă rugăm să ne contactați.

## Înteruperea activității în domeniul telecomunicațiilor

(Continuare din pagina 3)

identificării exacte a pierderii efective de venituri ca urmare a unui anume incident, **este de preferat încheierea unui contract de asigurare care să prevadă despăgubiri pentru astfel de întreruperi, în sumă fixă pentru fiecare oră de nefuncționare a serviciului.**

Respectiva sumă va fi dimensionată în funcție de venitul mediu aferent în mod normal centrului de comunicații neoperațional sau liniilor deservite de un astfel de centru.

În acest mod se va asigura plata unei despăgubiri ce va acoperi lucrările de restabilire a schimbului de comunicații și va include un nivel de compensare convenit în prealabil, reprezentând potențiala pierdere de venituri, fără a mai fi necesară derularea unor activități de contabilitate extrem de costisitoare, menite să identifice dacă au existat sau nu pierderi de venituri.

### 8. Întreruperile de lungă durată

În situația unui incident grav sau în cazul existenței anumitor circumstanțe care agravează pierderea, s-ar putea produce o întrerupere de lungă durată a serviciilor de telecomunicații furnizate. În acest caz va fi necesară găsirea de către clienți a unor modalități de continuare a activității fără folosirea serviciilor de telefonie, ceea ce va avea un impact semnificativ asupra venitului operatorului.

Desigur că în aceste circumstanțe va exista o maximă presiune asupra operatorului, care va căuta restabilirea serviciului cât mai curând posibil și de aceea structura de asigurare în baza căreia se acordă o sumă fixă/linie/oră (zi) de întrerupere este mai potrivită decât cea a unei asigurări convenționale care ar stabili valoarea despăgubirii în urma unei evaluări.

În vederea stabilirii celor mai bune metode de asigurare și de planificare pentru cazul întreruperii activității unui centru de comunicații, va fi necesară în primul rând efectuarea unei analize detaliate a echipamentelor folosite și a activității desfășurate. Aceasta are drept scop identificarea posibilelor scenarii de producere a unor pierderi și apoi cuantificarea resurselor financiare necesare în cazul apariției acestora, pe baza potențialei pierderi de trafic și a costurilor aferente restabilirii serviciului.

### Analiza întreruperii activității își dovedește utilitatea și la:

- **Identificarea riscurilor catastrofice** de întrerupere a activității, care ar putea surveni în urma distrugerii bunurilor. Este de așteptat ca la baza acestor întreruperi cu impact semnificativ să se afle componentele-cheie ale rețelei;
- **Evaluarea potențialei pierderi a venitului cauzate de astfel de expuneri.** De exemplu analiza va contribui la evaluarea dependenței de terțele organizații, cum ar fi furnizorii de echipamente sau servicii, alți furnizori de servicii de telecomunicații, utilități etc;
- **Recomandarea unor măsuri de reducere a riscurilor** și formularea de planuri de urgență privitor la expunerile identificate. Acest fapt va permite restabilirea cât mai rapid posibil a traficului de telecomunicații, cu perturbări minime și, în consecință, cu pierderi financiare minime pentru operator.

### Concluzie

Înteruperea activității în sectorul telecomunicațiilor reprezintă o situație unică și nu există un răspuns simplu la multiplele probleme și dileme ce apar în încercarea de a analiza expunerile și de a pregăti o reacție adecvată.

Cheia formulării unui răspuns constă în înțelegerea naturii acestor probleme și în pregătirea răspunsului la acestea, având în vedere informațiile limitate disponibile și dificultățile inerente ce se vor ivi în analizarea pierderii produse de un incident.

Aspectele de mai sus nu reprezintă decât o trecere în revistă a anumitor probleme ce trebuie rezolvate. Pentru a obține un rezultat corespunzător este esențială efectuarea unei analize complete, de către consultanți specializați, cu experiență semnificativă în sectorul telecomunicațiilor.

Pentru mai multe informații pe această temă vă invităm să ne contactați.

### Știați că ...?

În cadrul Marsh există un departament specializat în acordarea de consultanță privind riscurile și în plasarea de asigurări pentru firmele de telecomunicații. Cei peste 700 de specialiști din Europa au o vastă experiență în domeniu și oferă soluții specifice pentru problemele cu care se confruntă firmele din telecomunicații.

Marsh organizează anual un seminar dedicat telecomunicațiilor. Anul acesta, seminarul va avea loc în perioada 15-17 mai, în Malaga. Detalii suplimentare puteți obține sunând la 01 223 2359 sau la adresa: [www.marshseminars.com](http://www.marshseminars.com).

## Un protocol pentru liniștea asiguraților

**U**LTIMELE convorbiri purtate între reprezentanții BNR, CNVM și CSA pentru încheierea unui protocol tripartit de colaborare în acțiunea de supraveghere a pieței financiar-bancare și de asigurări au eșuat.

Din fericire, BNR a semnat, totuși, protocolul cu CNVM, iar Comisia de Supraveghere a Asiguraților (CSA) a încheiat, în cele din urmă, un protocol de cooperare cu Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC). În cadrul acestuia sunt stabilite o serie de măsuri concrete care vizează o mai bună protecție a intereselor asiguraților în cazul unor reclamații împotriva societăților de asigurare: "Prin încheierea acestui protocol va deveni posibilă cunoașterea și soluționarea tuturor nemulțumirilor asiguraților față de serviciile achiziționate, inclusiv a celor care nu sunt reclamate direct la sediul nostru, ceea ce ar putea să conducă la o creștere a încrederii consumatorilor în produsele de asigurare", a declarat domnul Nicolae Crișan, președintele CSA.

Astfel, se prevede ca, prin schimbul de informații privind viitoarele sesizări și reclamații depuse de asigurați la sediile celor două autorități, să se exercite o mai bună coordonare a acțiunilor privind acordarea de asistență calificată reciprocă în soluționarea cazurilor de nerespectare și încălcare a drepturilor și intereselor asiguraților.

Ținând cont de faptul că societățile de brokeraj în asigurări își desfășoară activitatea tot în interesul clienților - cei care încheie în final contractul de asigurare - ar fi poate oportun ca Uniunea Societăților de Intermediere și Consultanță în Asigurări din

România (UNSIAR) să adere la protocolul semnat de CSA și ANPC, conferindu-i astfel o mai largă reprezentare și susținere profesională.

Desigur, lista viitorilor participanți rămâne deschisă, astfel încât, în cele din urmă, părțile semnatare să dispună împreună de informațiile și competențele necesare pentru a interveni prompt și eficient în soluționarea reclamațiilor înregistrate împotriva societăților de asigurare direct de către asigurați sau prin intermediul mass media.

## Rezultatele financiare Marsh s.r.l. în 2001

**C**ONFORM bilanțului depus la Ministerul Finanțelor, veniturile obținute de Marsh s.r.l. la 31.12.2001 au fost de peste 20 de miliarde de lei, înregistrându-se o creștere semnificativă de 65% față de cele ale anului 2000. În termeni reali, luând în calcul rata inflației de 30,3%, comunicată de Institutul național de Statistică, această creștere este de circa 35%.

Consolidându-și poziția de lider al pieței de profil, Marsh s.r.l. a obținut la finele anului 2001 o creștere cu aproape 100% a profitului față de anul precedent.

Aceste rezultate, obținute în condiții sociale și economice nu tocmai favorabile dezvoltării pieței de asigurări, reprezintă concretizarea eforturilor, competenței și eficienței activității profesionale a angajaților companiei, care vă stau în continuare la dispoziție pentru orice servicii privind asigurările și gestionarea riscurilor.

## Umor în asigurări

Agentul de asigurări de viață, discutând cu un potențial client: "Nu vreau să vă sperii și să vă grăbesc să luați o decizie. Gândiți-vă peste noapte și mâine dimineață, dacă vă mai treziți, dați-mi un telefon să-mi spuneți ce ați hotărât..."



Un avocat și un inginer se întâlnesc la pescuit în insulele Hawaii. Intrând în vorbă, avocatul spune: "Mă aflu aici deoarece un incendiu mi-a distrus locuința și toate bunurile. Compania de asigurări mi-a plătit absolut tot."

"Ce coincidență, spune inginerul. Eu mă aflu aici pentru că o inundație mi-a distrus casa și întregul ei conținut iar compania de asigurări mi-a plătit, de asemenea, absolut toate pagubele."

Oarecum nedumerit, avocatul îl întreabă: "Și ... ia spune ... cum spui că provoci o inundație?"



Un client solicită o ofertă pentru a își asigura noua mașină, de curând cumpărată. Asigurarea contra incendiului costa 400\$ pe an. Asigurarea contra furtului - 300\$ pe an. Mai exista și a treia variantă de asigurare, pentru incendiu și furt, la un preț de doar 100\$. Observând diferența semnificativă de preț, el întreabă: "De ce polița care acoperă ambele riscuri este mult mai ieftină decât oricare din celelalte două polițe care asigură doar un risc?". Agentul de asigurări îi răspunde: "Deoarece nimeni nu fură o mașina arsă..."

## MARSH INC.

### Misiunea noastră

Să contribuim la prosperitatea clienților noștri prin conceperea și furnizarea unor soluții adecvate de administrare a riscurilor și control al acestora.

### Viziunea noastră

Să fim oricând și oriunde cea mai bună alegere în domeniu.

### Valorile noastre fundamentale

**Clienții:** Răspundem cerințelor lor cu strategii și inițiative adecvate.

**Colegii:** Oferim fiecăruia posibilitatea de a-și atinge maximum de potențial.

**Investitorii:** Îndeplinim așteptările lor.

**Spiritul de inovație:** Anticipăm cerințele clienților noștri și concepem soluții eficiente.

**Excelența:** Ridicăm în permanență ștacheta performanței în toate domeniile în care activăm.

**Transparența și Integritatea:** "Probitate morală și profesională lipsită de compromis" este axioma noastră comportamentală.

### Principiile noastre de funcționare

Să dezvoltăm un parteneriat reciproc avantajos cu clienții, colegii și colaboratorii noștri.

Să punem în slujba clienților toate resursele noastre globale, inclusiv pe cele ale grupului de companii Marsh & McLennan.

Să optăm pentru schimbare atunci când aceasta aduce beneficii clienților și companiei.

Să ne evaluăm rezultatele prin comparație cu obiectivele planificate.

Să implementăm strategii și inițiative care să determine o creștere benefică.

Să fim profund preocupați de bunăstarea comunităților în care ne desfășurăm activitatea.

Să dezvoltăm și să folosim pe scară largă metodologii de lucru care îmbunătățesc serviciile acordate clienților, productivitatea internă și relația cu partenerii.

## Risc Consult

Risc Consult este un buletin informativ în domeniul asigurărilor și managementului riscului editat, produs și distribuit gratuit de Marsh s.r.l.

Pentru a vă înscrie pe lista de distribuție, pentru a solicita mai multe exemplare sau pentru a nu mai primi acest buletin informativ vă rugăm să ne contactați telefonic sau prin e-mail.

**Risc Consult** este disponibil și în format electronic pe internet, la adresa [www.marsh.ro](http://www.marsh.ro), unde vom putea primi și eventualele comentarii și propuneri ale cititorilor.

Reproducerea integrală sau parțială a conținutului din acest buletin este permisă doar dacă se menționează sursa (Risc Consult).

### Editor coordonator:

Florin Molnar



### Marsh s.r.l.

Str. Alexandru Constantinescu 46-48,  
Sector 1, București 713261

T: 01 223 2359, 01 223 2370

F: 01 223 2392

E-mail: [office@Marsh.ro](mailto:office@Marsh.ro)

**MARSH**  
An **MMC** Company