



2014 Un an al proiectelor strategice

Madalin Rosu

Responsabil Sectiunea de Asigurari Auto din cadrul UNSAR



Lucram pentru o societate durabila si credibila pe termen lung in care clientul sa se simta sigur.

Proiecte AUTO

Intr-o piata dominata de asigurarile auto avem nevoie de imbunatatiri radicale pentru aducerea segmentului auto in zona profitabila.



RCA

**MODIFICAREA
LEGISLATIEI
referitoare la
vatamarile corporale /
daunele morale**

CASCO

**REDUCEREA FRAUDALITATII
baza de date comuna a
asiguratorilor - va cuprinde
istoricul de daune**

Modificare legislatie - vatamari

De ce ?

- ❑ Intrarea in vigoarea a noului Cod Civil care a preluat cele mai multe prevederi existente anterior in Legea 136/95.
- ❑ Cresterea in ritm semnificativ a nivelului despagubirilor acordate de instante judecatoresti si diferentele majore dintre despagubirile acordate de diverse instante judecatoresti.
- ❑ O mare volatilitate a acestor despagubiri si, pe cale de consecinta, cresterea tarifelor aferente asigurarii obligatorii RCA si imposibilitatea calcularii corecte a tarifelor la un nivel real.
- ❑ Necesitatea existentei unei legi unice care sa reglementeze asigurarea obligatorie RCA.

Modificare legislatie - vatamari

Ce s-a realizat pana acum?

- Completarea articolului cu privire la Definitii
- Introducerea unui capitol nou privind criteriile de evaluare a prejudiciilor patrimoniale si nepatrimoniale
- Detalierea si actualizarea prevederilor actuale privind FPVS si BAAR
- Introducerea unui nou capitol privind reprezentantul de despagubiri
- Introducerea unui capitol nou privind asigurarea de frontiera
- Alte actualizari necesare rezultand din legislatia in vigoare sau din ratiuni de tehnica legislativa.

Modificare legislatie - vatamari

Ce ne lipseste si e inca in lucru ?

- Introducerea unor anexe la Lege privind modalitatea de cuantificare a prejudiciului nepatrimonial pentru persoanele vatamate in urma unor accidente rutiere cu vehicule.

Cum le realizam?

- Colaboram pentru armonizarea anexelor impreuna cu INML

Grupul de lucru?

Ovidiu Ciobanu – Avocat
Sorin Greceanu- FPVS
Madalin Rosu – Generali – PM

Razvan Chiraleu – Groupama
Mihai Necrelescu- FPVS

Baza de date - comuna

De ce ?

- Frauda la nivel european a fost estimata la 14%
- Frauda in Romania a fost estimata la 15%
- Segmentul de asigurari auto detine peste 60% din total bussines (asigurari generale)
- Daunele auto reprezinta 85% din total despagubiri platite (asigurari generale)

Baza de date - comuna

De ce ?



Groupama 07.11.



Euroins 26.10.



Generali 20.11.



Uniqa 22.09.



Asirom 07.11.

Baza de date - comuna

Ce s-a realizat pana acum?

- Analiza fazelor proiectului, stabilirea termenelor tinta
- Estimarea criteriilor tehnice din partea unor provideri
- Estimarea unui buget necesar
- Identificarea structurii hardware si software necesare
- Obtinerea unor oferte ferme de realizare a proiectului din partea mai multor prestatori IT

Baza de date - comuna

Ce urmeaza?

- Prezentarea proiectului consiliului director al UNSAR in vederea aprobarii sau respingerii
- Stabilirea conditiilor de cooperare intre companii
- Stabilirea formatului de protocol necesar (daca va fi necesar)

Termen implementare :

- Sfarsitul anului 2014

Grupul de lucru?

Ovidiu Vadean – PM- Asirom
Ligia Stoenescu- Uniqa

Ovidiu Ferariu – Allianz Tiriac
Madalin Rosu - Generali

.....si daca tot discutam de proiecte

..sa nu uitam totusi ca fluxul de daune
este **CEL MAI IMPORTANT** si nu poate fi
realizat de oricine....

...din experienta altora..



TARA	Angajati proprii inspectori daune		Companii lichidari daune		Service-ul poate face o parte a constatarii		O entitate special creata prin legislatie	
	DA	NU	DA	NU	DA	NU	DA	NU
GERMANY	x	x	x	x	daune usoare			x
AUSTRIA	x	x	x	x	x			
UNGARIA	x		x	X		x		x
CEHIA	X			X	x			x
BULGARIA	x			X		x		x
SLOVENIA	x			X	cazuri spec			x
POLONIA	X	X		X	X			X

In toate cazurile de mai sus, companii specializate de lichidare daune exista si sunt folosite de asigurator functie de necesitati si pe principii concurentiale sanatoase.

Lichidarea de daune insa este un aspect reglementat de supraveghetorul sistemului de asigurari in conformitate cu Directivele EU.

Care sunt factorii care influenteaza costul despagubirii ?

Externi

- Piata, portofoliul de masini asigurabil, tehnologii de reparatii , manopera...

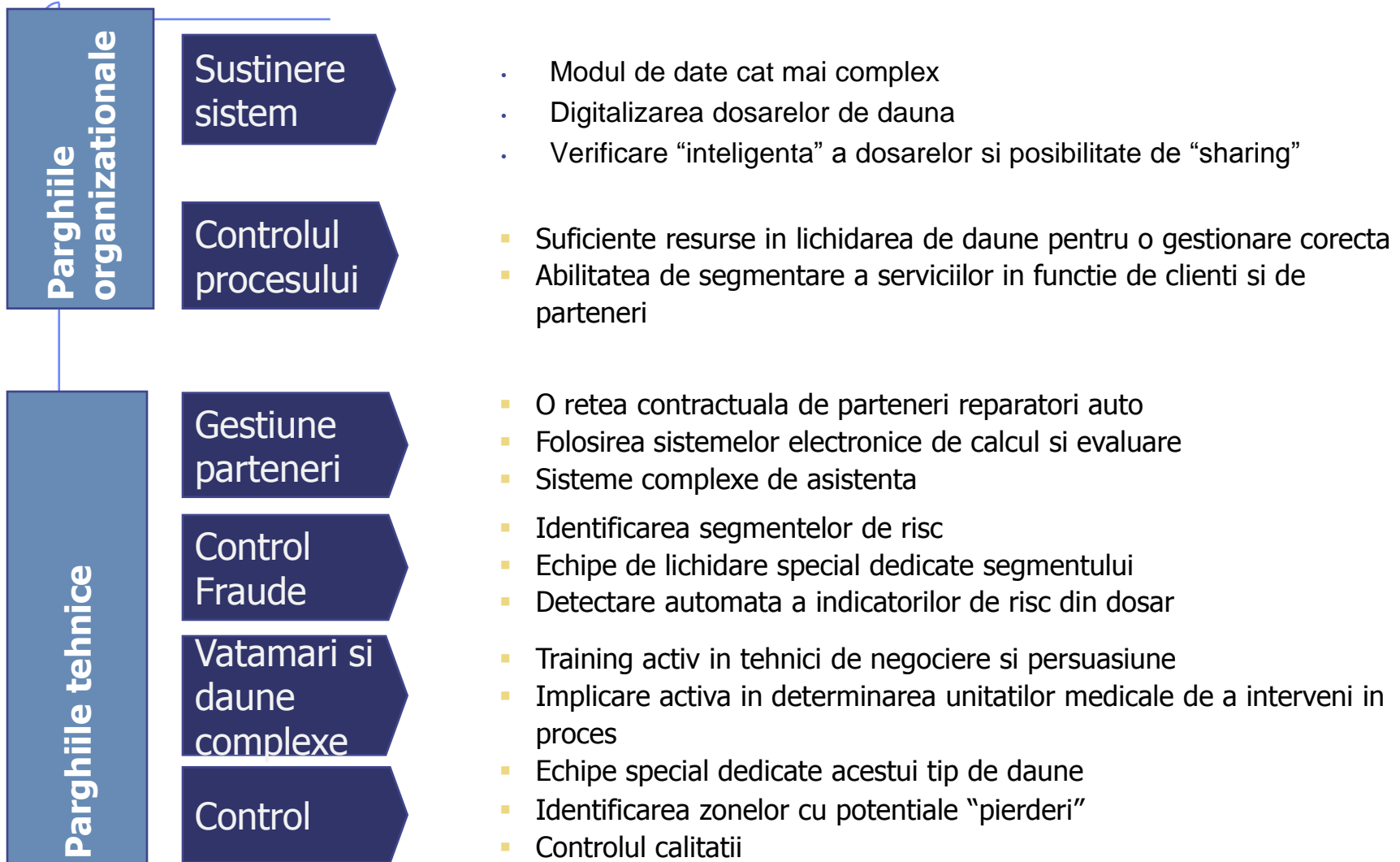
Produsele

- Produsele vandute, schimbarile frecvente in conditiile de asigurare ...

Eficienta sistemului de despagubire

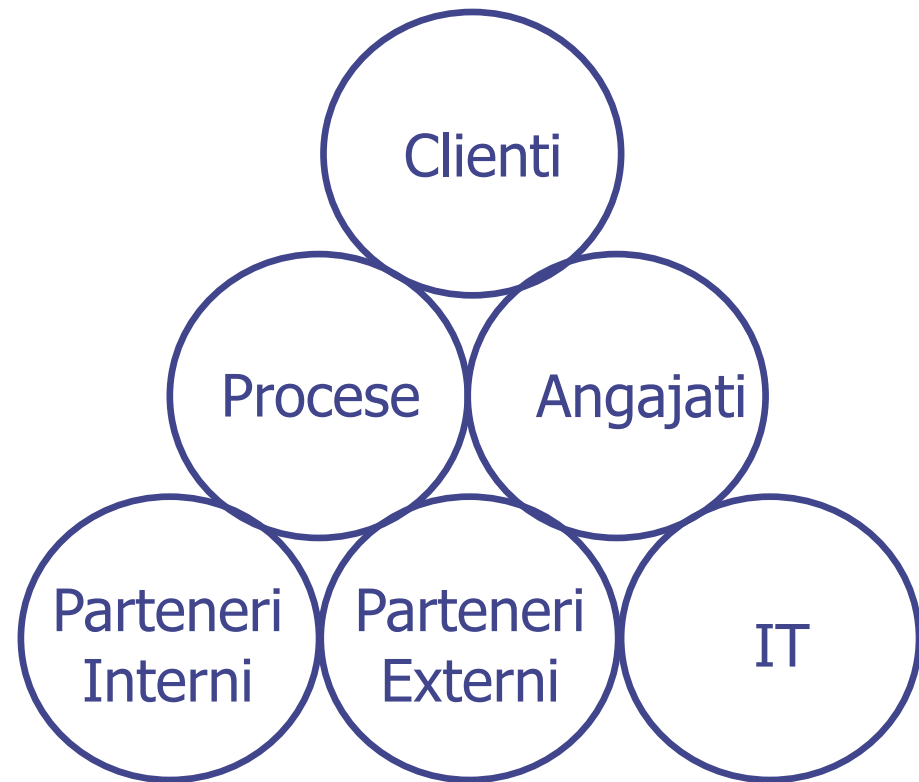
- Organizarea, procesele, sistemele IT, tehnicile...

PARGHII IMPORTANTE IN PROCESUL DE DAUNE



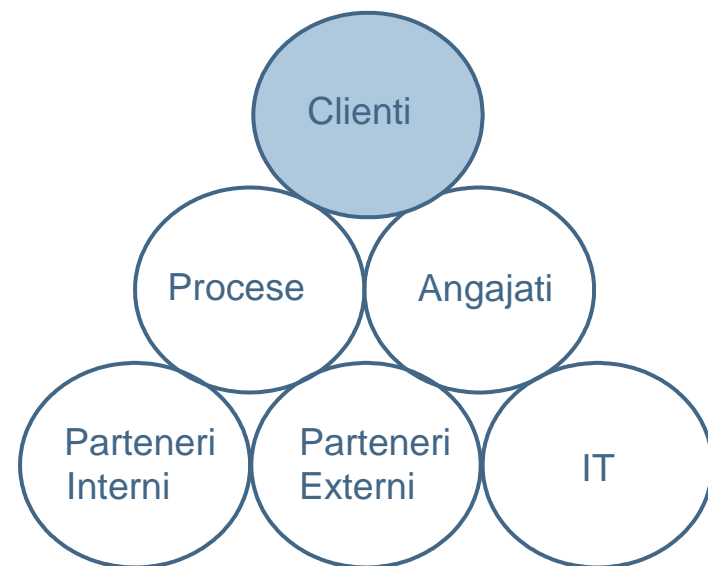
Procesul de despagubire

Sa nu uitam ca, desi pare simplu si ca toata lumea se pricepe (ca la fotbal), procesul unei daune are implicatii multiple, de multe ori poate greu de inteles.



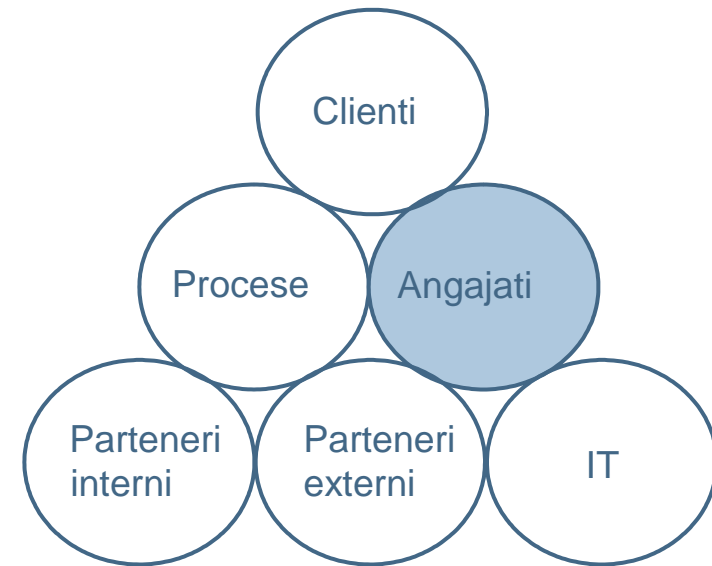
Procesul de despagubire

- Proactivitate
- Maximizare efort la fiecare contact
- Stabilirea unei relatii corecte
- Libertate de alegere
- Eficientizare flux, eliminare timp
- Clientul isi alege modul de comunicare : telefon, e-mail, internet, (posta clasica)



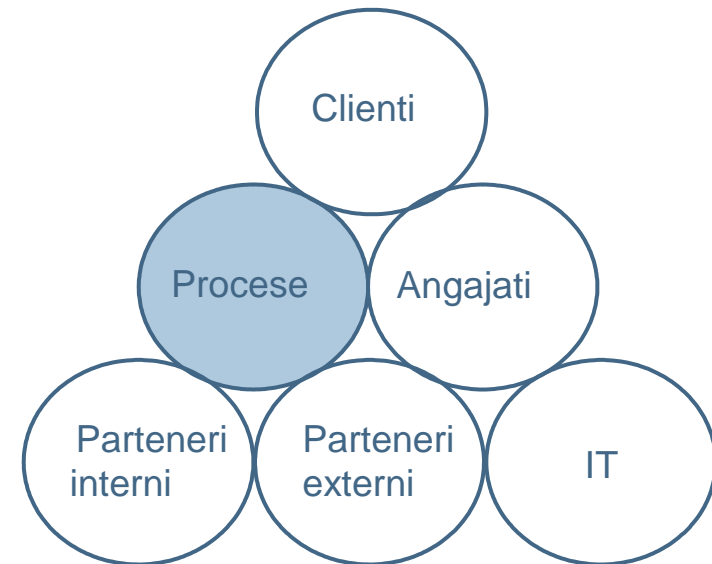
Procesul de despagubire

- Specialisti
- Timp de lucru flexibil
- Utilizare tehnologii noi
- Sisteme mobile de contact
- Proactivitate
- Concept TCF (treat client fairly)



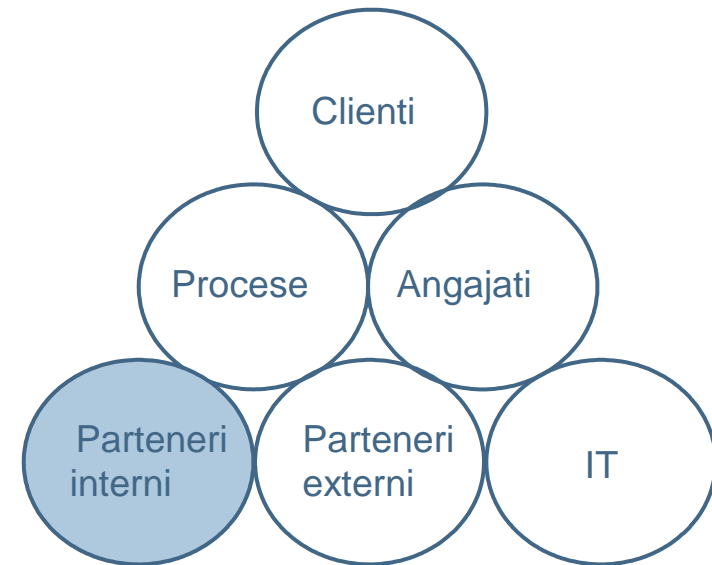
Procesul de despagubire

- Gestionarea si lichidarea daunei cat mai aproape de primul contact
- Sprijin diferentiat pe tip si grupuri de clienti
- Aplicarea celor mai bune practici
- Procese automatizate
- Acces facil la informatii



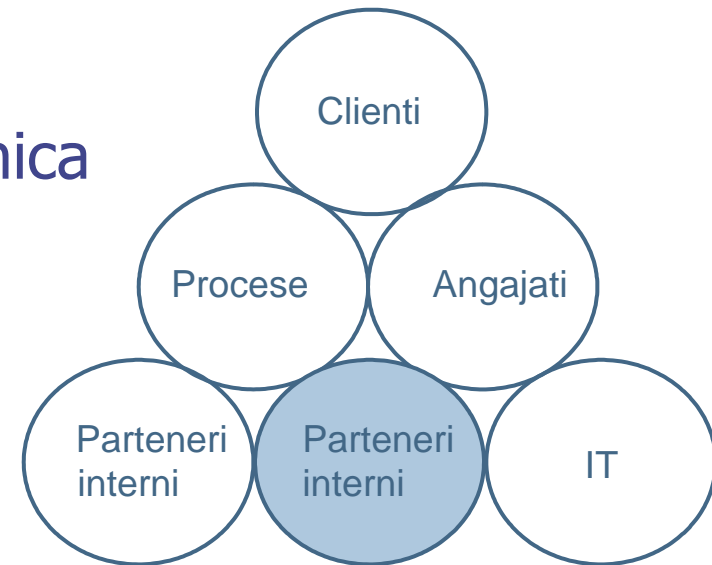
Procesul de despagubire

- Calcularea primelor de asigurare
- Dezvoltarea produselor noi
- Reasigurare
- Tendinte noi



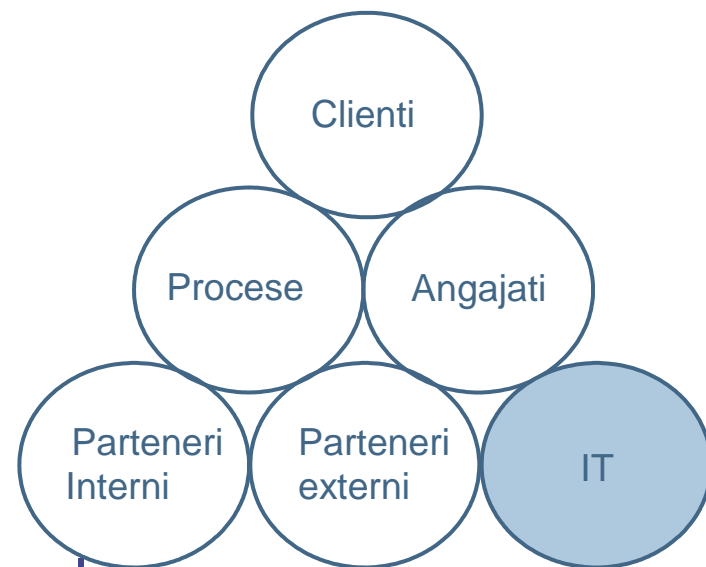
Procesul de despagubire

- Integrare cu sistemele partenerilor
- Interfete IT pentru colaborarea zilnica
- Sugestii de imbunatatire
- Feedback
- Contracte negociate in functie de date si informatii disponibile.



Procesul de despagubire

- Un sistem flexibil
- Un sistem electronic
- Fluxuri si documente electronice
- Interfete pentru diferiti useri
- Accessibilitate
- Managementul informatiei in timp real
- Posibilitate de instrumentare a daunelor online





Mulumesc pentru
atentie !