

Consiliul pentru Standarde Ocupaționale și Atestare
Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Broker asigurări

**Domeniul: Activități financiare, bancare și de asigurări,
tranzacții de valori mobiliare**

București 1999

Unitatea pilot:

Crest SRL

Coordonator proiect standard ocupațional:

Corvin - Alexandru Pătrașcu Arabagian

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

Anghelina Roșu, broker de asigurări, Crest SRL

Oana Karina Enache, consultant, Crest SRL

Referenți de specialitate:

Violeta Ciurel, consultant marketing, Nederland SA

Emil Bolduș, director general, Generala Asigurări

Standard aprobat COSA la data de 07-01-1999

Cod COSA: P - 181

© copyright 1999 , COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

Acesta nu poate fi produs parțial sau integral, nu poate fi folosit sau citat în alte lucrări fara acordul COSA.

Broker asigurări

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Unitățile de competență

Competențe fundamentale

Comunicarea interpersonală

Competențe generale la locul de muncă

Instruirea permanentă

Planificarea activității curente

Planificarea activității pe termen mediu și lung

Competențe specifice

Acordarea de asistență privind managementul de risc, evaluarea și rezolvarea daunelor

Acordarea de consultanță privind asigurările

Administrarea portofoliului de clienți

Alegerea ofertei optime

Comunicarea cu instituții implicate în activitatea de asigurări

Culegerea datelor și a informațiilor

Plasarea programului de asigurare

Prelucrarea datelor și a informațiilor

Promovarea imaginii societății și a produselor și serviciilor oferite

Stabilirea profilului de risc al clientului

Comunicarea interpersonală

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Contactarea potențialilor clienți	1.1. Contactarea potențialilor clienți este realizată pe baza stabilirii prealabile a agendei de lucru. 1.2. Contactarea potențialilor clienți este realizată prin contactarea telefonică și / sau contactarea directă. 1.3. Contactarea potențialilor clienți este bine determinată anterior, în timp și spațiu.
2. Obținerea și furnizarea de informații în relația directă cu clientul	2.1 Obținerea de informații se realizează printr_o comunicare eficientă cu potențialii clienți. 2.2 Furnizarea de informații potențialilor clienți este realizată în mod clar și detaliat. 2.3 Schimbul de informații cu potențialii clienți se realizează în mod direct, clar și are caracter confidențial. 2.4. Limbajul folosit este accesibil, adaptat nivelului potențialilor clienți

Gama de variabile

Datele obținute de la clienții potențiali se referă la nevoile, disponibilitățile și posibilitățile financiare ale persoanei contactate.

Informațiile date clienților se referă la serviciile societății de brokeraj de asigurări și la poziția sa pe piață.

Potențialii clienți pot fi persoane juridice, persoane fizice, autorități publice, furnizori de utilități, etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe

- cunoștințe de comunicare verbală și non-verbală
- cunoștințe de bază din domeniul psihologiei
- buna cunoaștere a limbii române
- cunoștințe de cultură generală

La evaluare se urmărește:

- modul în care cel evaluat reușește să comunice eficient, clar cu fiecare client
- modul în care cel evaluat reușește să obțină informațiile necesare și capacitatea acestuia de a le sintetiza
- modul în care cel evaluat discerne în legătură cu confidențialitatea informațiilor cu care operează

—

Instruirea permanentă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea nevoilor proprii de perfecționare	1.1. Nevoile de instruire se identifică cu realism. 1.2. Nevoile de instruire se exprimă în mod concret și urmăresc rezultate măsurabile. 1.3. Nevoile de instruire țin cont de standardele profesionale acceptate la nivelul societății și / sau la nivelul ramurii de activitate.
2. Autoinstruirea	2.1. Autoinstruirea se face conform unui program, cu perseverență, seriozitate și folosind materiale și metode specifice. 2.2. Criteriile de progres și de evaluare a rezultatelor se stabilesc cu obiectivitate.
3. Participarea la cursuri de perfecționare	3.1. Participarea la cursurile de perfecționare se face cu seriozitate și consecvență. 3.2. Programul stabilit pentru cursurile de perfecționare se respectă cu strictețe. 3.3. Participarea este activă.

Gama de variabile

Nevoile de instruire: distincte în funcție de pregătirea inițială, de strategia societății, de politica de promovare în cadrul societății, de aspirațiile personale, de evoluțiile și restricțiile din domeniul asigurărilor, etc.

Metode și instrumente folosite pentru identificarea nevoilor de instruire: asistență din partea unor cabinete specializate, teste, grile de cunoștințe, autoevaluare, etc.

Metode folosite în procesul de autoinstruire: studiu individual, participarea la seminarii, simpozioane, etc.

Materiale folosite în procesul de autoinstruire: publicații de specialitate, cursuri, materiale audio și video, materiale interne ale societății, etc.

Cursuri de perfecționare: cu obținerea de certificate recunoscute la nivel național / internațional, recunoscute doar în cadrul firmei de brokeraj de asigurări, etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe

cunoștințe despre profilul profesional

cunoștințe generale de asigurări

cunoștințe despre evoluția mediului social economic

La evaluare se urmărește:

Capacitatea de autoanaliză în identificarea nevoilor proprii de instruire

Capacitatea de sinteză în procesul de autoinstruire

Dorința de a se menține la curent cu evoluțiile din domeniul său de activitate

Capacitatea de concentrare și analiză dovedită în timpul participării la cursuri

Planificarea activității curente

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilirea graficului de contactare a clienților / potențialilor clienți	1.1. Programul de contactare a clienților / potențialilor clienți este concret, realist și controlabil. 1.2. Programul de contactare a clienților / potențialilor clienți se întocmește în funcție de stadiul relației cu clientul / potențialul client. 1.3. Întocmirea agendei zilnice de lucru se face ținând cont de prioritățile determinate de strategia generală a societății de brokeraj de asigurări, de restricțiile referitoare la disponibilitatea clienților și la resursele accesibile brokerului și de disponibilitatea produselor de asigurări pe piață.
2. Intocmirea și actualizarea fișelor de urmărire a derulării activității pe relație și pe problemă	2.1. Definirea elementelor fișelor de urmărire conform procedurilor interne se face clar și complet. 2.2. Fișele de urmărire și derulare a relațiilor cu clienții sunt complete, precise și actualizate.

Gama de variabile

Disponibilitatea clientului: din punct de vedere financiar, din punct de vedere al timpului, etc.

Stadiul relației cu clientul: primul contact, revenire ca urmare a unui refuz anterior, reînnoire, etc.

Disponibilitatea produselor de asigurări pe piață: asigurări disponibile de la asigurătorii locali, asigurări disponibile numai de la asigurătorii din străinătate, asigurări nedisponibile pe piață ca urmare a restricțiilor legale, etc.

Resurse accesibile pentru broker: spațiu pentru desfășurarea întâlnirilor cu clienții, posibilități de transport la sediul clientului, servicii suport, etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe

- cunoștințe generale de organizare
- cunoștințe despre tipuri de organizare internă a societăților
- cunoașterea procedurilor de lucru în activitatea de brokeraj de asigurări

La evaluare se urmărește:

- spiritul organizatoric în întocmirea agendei zilnice
- precizie în definirea elementelor fișelor de urmărire, în completarea și actualizarea lor

—

Planificarea activității pe termen mediu și lung

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Alegerea strategiei de abordare și defalcarea activităților în cadrul strategiei	1.1. Condițiile specifice existente pe piața de asigurări sunt corect identificate în vederea elaborării unei strategii realiste. 1.2. Alegerea strategiei de abordare a potențialilor clienți se face în funcție de strategia generală a societății de brokeraj de asigurări și de condițiile identificate. 1.3. Alegerea obiectivelor este realistă și ține cont de capacitatea de acoperire a angajamentelor asumate 1.4. Defalcarea activităților se face pe termene realiste, concrete și controlabile
2. Stabilirea termenelor de analiză și evaluare pe parcurs	2.1. Termenele de analiză pe parcurs sunt bine determinate în timp, realiste, corelate cu ciclul de desfășurare a activității. 2.2. Evaluarea pe parcurs se face cu obiectivitate. 2.3. Ajustarea obiectivelor și termenelor se face ca urmare a variației condițiilor de pe piață sau ca urmare a apariției unor situații excepționale.

Gama de variabile

Se operează cu strategii generale sau specifice domeniilor de activitate ale clienților: convorbiri telefonice, prezentări personalizate, prezentări generale pentru anumite domenii de activitate (ex.: prezentări pentru clienții din domeniul tipografic).

Condițiile de pe piață: produse disponibile, cotații de primă, etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- cunoștințe generale de organizare
- cunoștințe generale socio-economice
- cunoașterea pieței asigurărilor din România și din străinătate

La evaluare se urmărește:

- capacitatea de analiză și sinteza, dovedite în alegerea strategiei de abordare și alegerea obiectivelor
- spiritul organizatoric dovedit în modul în care face defalcarea activităților și urmărirea respectării termenelor
- flexibilitatea în ajustarea obiectivelor și termenelor

—

Acordarea de asistență privind managementul de risc, evaluarea și rezolvarea daunelor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Evaluarea nevoilor clientului	1.1. Evaluarea nevoilor clientului privind asistența pentru managementul de risc ține cont de domeniul specific de activitate al acestuia. 1.2. Identificarea și cuantificarea riscurilor se face folosind metode și instrumente specializate.
2. Elaborarea programului de management de risc	2.1. În funcție de rezultatele identificării și cuantificării riscurilor se recomandă cele mai adecvate metode de control a riscurilor. 2.2. Metodele de finanțare a riscurilor se aleg în funcție de tipul riscurilor și de capacitatea financiară a clientului. 2.3. Rezultatele implementării programului de management de risc se monitorizează cu consecvență pentru ajustarea acestuia.
3. Acordarea de asistență în rezolvarea daunelor	3.1. Pentru a avea o reacție promptă și corectă în cazul unei daune, instruirea clientului cu privire la îndatoririle și drepturile sale în momentul apariției unei daune se face la începutul contractului de asigurare. 3.2. Pentru eliminarea neclarităților și neînțelegerilor privind procedura de rezolvare a daunelor se intervine, după caz, în relația dintre client și asigurător, pentru precizări și clarificări. 3.3. Administrarea financiară a daunelor se face cu respectarea

Gama de variabile

Profilul de risc al clientului: domeniul de activitate, gradul de expunere la pericole tehnologice, naturale și legate de factorul uman, etc.

Metodele de identificare și cuantificare a riscurilor: chestionare, analiza fluxurilor de producție, analiza istoricului de daune, etc.

Metodele de control a riscurilor: evitarea riscurilor, reducerea riscurilor, limitarea daunelor, transfer prin contract, etc.

Metodele de finanțare a riscurilor: reținere, asigurări cu cost fix, asigurări cotate retroactiv, folosirea de societăți de asigurare captive, folosirea de instrumente ale piețelor de capital, etc.

Metodologia de rezolvare a daunelor folosită de asigurători: expertize interne sau cu experți independenți, plăți

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe

cunoașterea metodelor și tehnicilor de management de risc

cunoașterea procedurilor de rezolvare a daunelor

cunoștințe tehnice specifice domeniului / ramurii de activitate a clientului

cunoașterea tehnicilor de negociere

La evaluare se urmărește:

capacitatea de analiză și sinteză în identificarea și cuantificarea riscurilor

obiectivitatea în evaluarea nevoilor clientului

consecvența și flexibilitatea dovedite în negocierile legate de rezolvarea daunelor

modul în care cel evaluat discerne în legătură cu confidențialitatea informațiilor cu care operează

—

Acordarea de consultanță privind asigurările

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea situațiilor care necesită consultanță	1.1. Serviciile de consultanță se oferă asiguraților din portofoliu, ori de câte ori se constată că pe această cale se clarifică situații noi sau deosebite apărute. 1.2. Serviciile de consultanță se oferă, în forme adecvate, atunci când se identifică anumite nevoi în mediul economico-social.
2. Oferirea / propunerea de soluții / recomandări	2.1. Soluțiile se proiectează în conformitate cu specificațiile clientului și în funcție de termenii de referință. 2.2. Soluțiile și recomandările sunt individualizate, clare, precise și sunt oferite cu promptitudine. 2.3. Soluțiile sunt elaborate cu obiectivitate și au caracter confidențial. 2.4. Soluțiile sunt elaborate folosind standarde, tehnologii și instrumente specifice. 2.5. Monitorizarea rezultatelor și raportările se fac cu acuratețe și consecvență.

Gama de variabile

Situațiile care necesită consultanță: solicitări exprese, nevoi identificate la clienți sau la colaboratori, nevoi pentru produse și servicii noi identificate în mediul economico-social, etc.

Metode de oferire a consultanței: discuții, elaborarea și publicarea de articole și lucrări de specialitate, elaborarea de studii, proiectarea și / sau adaptarea de produse de asigurare, seminarii, conferințe, etc.

Termenii de referință: profilul clientului, conținutul serviciilor solicitate, rezultatele așteptate, termene de realizare, costuri, resurse, etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe

cunoștințe generale de cultură economică

cunoștințe specifice domeniului de asigurări

cunoașterea pieței de asigurări

cunoașterea mediului economico-social

cunoașterea legislației din domeniu și din domenii conexe

cunoștințe de tehnica conducerii proiectelor

cunoștințe de cultură organizațională

cunoașterea tehnicilor de prezentare

La evaluare se urmărește:

Capacitatea de a analiza, în mod realist, clar și corect o situație dată

Capacitatea de a identifica în mod corect soluția optimă și soluții alternative, în funcție de situația dată

Creativitatea demonstrată în proiectarea soluției

Capacitatea de adaptare la restricțiile impuse de resursele disponibile

Adaptarea comunicării verbale și non-verbale la situația dată

Modul în care cel evaluat discerne în legătură cu confidențialitatea informațiilor cu care operează.

Administrarea portofoliului de clienți

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. ținerea evidenței polițelor încheiate	<p>1.1. Evidența polițelor încheiate se ține conform procedurilor interne ale societății.</p> <p>1.2. Evidența polițelor încheiate se ține astfel încât să se reducă timpul de acces, volumul de muncă administrativă și probabilitatea de apariție a erorilor.</p> <p>1.3. Înregistrările referitoare la polițele încheiate sunt complete, corecte și permit o identificare unică a clientului și a poliței de asigurare corespunzătoare.</p>
2. Actualizarea pe parcurs a documentației aferente poliței	<p>2.1 .Documentația se actualizează ori de câte ori apar modificări semnificative în structura și natura riscului sau în mediul legislativ.</p> <p>2.2. Actualizarea se face în conformitate cu procedurile interne ale societății și reglementările asigurătorilor.</p> <p>2.3. Modificările operate se comunică cu promptitudine și în mod clar clientului, sau asigurătorului, după caz.</p>
3. Notificarea serviciului de contabilitate cu privire la operațiunile contabile aferente poliței	<p>3.1. Notificarea serviciului de contabilitate se face în timp util pentru încadrarea în termenele limită specificate în poliță.</p> <p>3.2. Informațiile trimise serviciului de contabilitate conține toate datele de identificare a clientului și a contractului de asigurare la care se referă operațiunea.</p>
4. Elaborarea rapoartelor cu privire la portofoliul de clienți	<p>4.1. Rapoartele sunt întocmite pe baza unor criterii de selecție relevante pentru scopul în care au fost întocmite.</p> <p>4.2. Rapoartele sunt corecte, concise și dau o imagine completă asupra portofoliului de clienți.</p> <p>4.3. Rapoartele oficiale sunt complete și respectă criteriile de prezentare și conținut impuse de autorități.</p>

Gama de variabile

Procedurile interne de lucru: fișa de identificare a clientului, conținutul dosarului de client, procedura de notificare a modificărilor, etc.

Modificări în structura și natura riscului: modificarea sumei asigurate, modificarea obiectului asigurării, modificarea gradului de expunere la diverse pericole, etc.

Criterii de selecție pentru întocmirea rapoartelor: clasa de asigurări, domeniul de activitate al clienților, sume asigurate, volum de primă scrisă, comision, etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe

cunoștințe specifice domeniului de asigurări

cunoașterea pieței de asigurări

cunoștințe de legislație în domeniul asigurărilor

cunoștințe de contabilitate primară

operare PC (tehnoredactare, utilizare baze de date, etc.)

cunoașterea standardelor de redactare și prezentare a rapoartelor

La evaluare se urmărește:

Spirit de organizare în ținerea evidenței polițelor

Consecvență și acuratețe în actualizarea pe parcurs a documentației aferente poliței

Eficiența modului de prelucrare a informațiilor

Capacitatea de analiză și sinteză în sistematizarea datelor și informațiilor.

—

Alegerea ofertei optime

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Obține ofertele de la asigurători	1.1. Alegerea asigurătorilor cărora li se cer oferte se face pe baza capacității acestora de a oferi gama de produse și servicii necesare clientului, respectându-se criteriile de securitate financiară a asigurătorilor.
2. Analizează ofertele asigurătorilor	1.2. Obținerea ofertelor privind condițiile și prețurile de asigurare se face în urma prezentării profilului de risc al clientului și furnizării unor 2.1. Analiza ofertelor se face cu obiectivitate profesională ținându-se cont și de restricțiile impuse de client. 2.2. Analiza ofertelor se face în funcție de criteriile de selecție.
3. Susținerea ofertelor în fața clientului	3.1. Rezultatele analizei ofertelor sunt sintetizate și sunt prezentate clientului cu argumente. 3.2. Pe baza punctelor forte și slabe ale fiecărei oferte se indică cu obiectivitate ofertele care satisfac cel mai bine cerințele clientului.
4. Stabilirea ofertei optime	4.1. Condițiile finale se negociază cu asigurătorul / asigurătorii aleși, pe baza preferințelor exprimate de client, astfel încât să se obțină condițiile optime de acoperire și de preț. 4.2. Definitivarea programului de asigurare pe baza ofertei optime se face cu acordul clientului.

Gama de variabile

Profilul de risc al clientului: expunerea la pericole tehnologice, expunerea la pericole naturale, riscuri legate de factorul uman, etc.

Criterii de selecție a ofertelor de asigurare de pe piață: diferențe în condițiile de asigurare, diferențe în cotațiile de primă, gama și calitatea serviciilor, etc.

Restricțiile impuse de client: restricții financiare, preferințe de lucru cu asigurători locali sau străini, etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe

- cunoștințe generale de cultură economică
- cunoștințe specifice domeniului de asigurări
- cunoașterea pieței de asigurări
- cunoașterea legislației în domeniu
- cunoașterea standardelor de prezentare specifice societății
- cunoașterea tehnicilor de negociere
- cunoștințe de limbi străine

La evaluare se urmărește:

- capacitatea de analiză și sinteză dovedite în studierea ofertelor asigurătorilor
- selectivitatea de care dă dovadă în alegerea asigurătorilor cărora li se cer oferte și în selectarea ofertelor prezentate clientului
- obiectivitatea în analiza ofertelor și în alegerea celor mai bune oferte
- flexibilitate în adaptarea ofertelor de asigurare la necesitățile clientului

- modul în care cel evaluat discerne în legătură cu confidențialitatea informațiilor cu care operează.

—

Comunicarea cu instituții implicate în activitatea de asigurări

Descrierea unității

Unitatea se referă la contactarea instituțiilor implicate în activitatea de asigurări (societăți de asigurare și reasigurare, brokeri de asigurare și reasigurare din țară și străinătate, autoritatea de supraveghere a activității de asigurare și reasigurare din România) în conformitate cu prevederile fiecărei companii și la schimbul de informații necesare acestora.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Contactarea instituțiilor implicate în activitatea de asigurări	1.1 Contactarea instituțiilor implicate în activitatea de asigurări se realizează în conformitate cu regulamentele interne ale fiecărei companii. 1.2. Contactarea instituțiilor implicate în activitatea de asigurări se realizează
2. Asigurarea schimbului de informații necesare cu instituțiile implicate în activitatea de asigurări	2.1. Schimbul de informații cu instituțiile implicate în activitatea de asigurări se face succint, clar și concis. 2.2. Schimbul informațiilor cu instituțiile direct implicate în activitatea de asigurări are un caracter confidențial. 2.3. Schimbul informațiilor cu instituțiile direct implicate în activitatea de asigurări se face verbal și / sau în scris.

Gama de variabile

Informarea se face verbal și / sau în scris.

Date, informații: informații referitoare la profilul de risc al clientului, informații referitoare la polițele de asigurare, date de bilanț ale brokerului de asigurări, etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe

- buna cunoaștere a limbii române
- cunoștințe de comunicare (verbală și non-verbală)
- cunoașterea pieței asigurărilor din România și din străinătate

La evaluare se urmărește:

- capacitatea de comunicare verbală și în scris
- modul în care păstrează confidențialitatea informațiilor în conformitate cu standardele impuse de companie
- modul în care reușește să comunice succint, clar și corect
- modul în care reușește să comunice verbal și / sau în scris pentru obținerea / furnizarea unui set de informații

—

Culegerea datelor și a informațiilor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea surselor de informare	1.1 Identificarea surselor de informare se realizează în conformitate cu cerințele și standardele companiei. 1.2 Sursele de informare sunt alese ținând cont de credibilitatea acestora. 1.3 Identificarea surselor de informare se realizează în funcție de
2. Obținerea datelor și a informațiilor	2.1 Datele și informațiile necesare activității se obțin în urma analizării și selectării celor mai pertinente surse de informare. 2.2 Datele și informațiile obținute sunt relevante pentru obiectivul propus. 2.3 Datele și informațiile se selectează în funcție de utilitatea lor în
3. Întreținerea fondului de date și informații cu privire la clienții aflați în portofoliu	3.1. Completarea și actualizarea informațiilor se face în mod consecvent. 3.2. Pentru validarea informațiilor privind clienții se apelează la cât mai

Gama de variabile

Sursele de informare pot fi studii de piață, interviuri, chestionare, diverse referințe, publicații de specialitate și generale, alte medii de informare, etc.

Obiectivele urmărite: identificarea nevoilor clientului / potențialului client, definirea profilului de risc a clientului / potențialului client, completarea dosarului de client, identificarea unor noi oportunități, validarea unor informații din alte surse, etc.

Date și informații: informații cu privire la piața asigurărilor, informații generale de natură economică, informații despre domeniul de activitate al clientului, etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe

- de cultură generală
- cunoștințe generale de cultură economică
- cunoștințe specifice domeniului de asigurări
- legislație în domeniul asigurărilor
- cunoștințe de limbi străine

La evaluare se urmărește:

- capacitatea de a identifica și de a selecta cele mai credibile surse de informare în raport cu scopul urmărit
- modul consecvent în care informațiile sunt identificate, obținute și validate
- capacitatea de analiză și sinteză în obținerea și analizarea informațiilor

—

Plasarea programului de asigurare

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Prezentarea către asigurători a programului de asigurare convenit cu clientul pentru emiterea polițelor de asigurare	1.1. Prezentarea se face cu respectarea standardelor de lucru ale asigurătorilor făcând referire atât la asigurările standard cât și la condițiile speciale și generale aplicabile fiecărui client. 1.2. Prezentarea este clară, precisă și completă.
2. Verificarea concordanței conținutului documentelor de asigurare emise de asigurător / asigurători cu programul de asigurare stabilit	2.1. Analizarea documentelor de asigurare emise se face cu atenție pentru verificarea conformității cu programul de asigurare stabilit. 2.2. În cazul apariției unor neconcordanțe, asigurătorul este notificat și se urmărește operarea corectă a modificărilor necesare.
3. Transmiterea și prezentarea documentelor de asigurare către client	3.1. Transmiterea documentelor de asigurare se va face cu promptitudine. 3.2. Prezentarea documentelor de asigurare se va face în așa fel încât clientul să înțeleagă drepturile și obligațiile care îi revin conform acestor

Gama de variabile

Setul de condiții speciale și generale aplicabile fiecărui client: pericole acoperite, plata primei de asigurare, acordarea despăgubirilor, limite de acoperire, extinderi, excluderi, etc.

Produse de asigurare

standard: asigurări standard de incendiu (FLEXA), asigurări standard de întrerupere a activității / pierderi de profit, asigurări de accidente de persoane, asigurări auto CASCO, etc.

și speciale:

*asigurarea "all risks" pentru echipamente electronice, asigurări specifice pentru bănci și instituții

*financiare, asigurări de întrerupere a activității / pierderi de profit pentru ferme de păsări

*asigurarea datoriilor nerecuperabile datorită pierderii înregistrărilor, etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe

cunoștințe specifice domeniului de asigurări

cunoașterea pieței de asigurări

cunoașterea legislației din domeniul asigurărilor

La evaluare se urmărește:

Obiectivitatea în analizarea documentelor de asigurare emise de asigurător / asigurători

Capacitatea de concentrare și atenția dovedite în analizarea documentelor de asigurare

Abilitatea de a realiza prezentări clare și concise a documentelor de asigurare.

—

Prelucrarea datelor și a informațiilor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Sortarea datelor și a informațiilor	1.1 Datele și informațiile culese se sortează în funcție de obiectivele și prioritățile de realizat. 1.2. În sortarea datelor și informațiilor se ține cont de utilitatea și credibilitatea acestora. 1.3 Sortarea datelor și a informațiilor se realizează ținând cont de standardele companiei. 1.4 Sortarea datelor și a informațiilor se realizează ținând cont de domeniul de utilizare.
2. Sistematizarea datelor și a informațiilor	2.1 Sistematizarea datelor se realizează în mod concret, concis și realist, în urma evaluării informațiilor obținute. 2.2. Sistematizarea datelor și a informațiilor culese se realizează pe domenii, prin alcătuirea unor baze de date. 2.3 Bazele de date se structurează în funcție de utilizarea ulterioară a informațiilor, astfel încât să fie utile, clare și eficiente.

Gama de variabile

Obiectivele urmărite: definirea profilului de risc a clientului / potențialului client, reînnoirea unei polițe de asigurare, acordare de consultanță, asistarea clientului în rezolvarea daunelor, etc.

Domenii de utilizare: înregistrările interne ale societății de brokeraj de asigurări, prezentări făcute clienților / potențialilor clienți, prezentări făcute asigurătorilor, acordarea de consultanță, etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe

- buna cunoaștere a limbii române
- cunoștințe de cultură generală
- cunoștințe generale de cultură economică
- cunoștințe specifice domeniului de asigurări
- cunoștințe de legislație în domeniul asigurărilor
- operare PC (tehnoredactare, utilizare baze de date, etc.)

La evaluare se urmărește

- eficiența modului de prelucrare a informațiilor
- capacitatea de analiză și sinteză în sistematizarea datelor și informațiilor

—

Promovarea imaginii societății și a produselor și serviciilor oferite

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea segmentului de piață și a auditoriului țintă	1.1. Segmentarea pieței se face cât mai exact pentru o bună direcționare a mesajului materialelor de promovare. 1.2. Se urmărește omogenitatea segmentelor de piață identificate.
2. Elaborarea și distribuirea de materiale promoționale	2.1. Materialele promoționale sunt clare, iar gradul de detaliu al informațiilor furnizate de ele se alege în funcție de scopul urmărit. 2.2. Materialele promoționale nu dau informații false sau de natură să inducă în eroare auditoriul. 2.3. Forma materialelor promoționale este atractivă pentru public. 2.4. Distribuția se face prin medii de informare adecvate scopului urmărit.
3. Participarea la activități de promovare a imaginii firmei și a serviciilor acesteia	3.1. Participarea la activitățile de promovare a imaginii firmei și a serviciilor acesteia se face în limitele prevăzute de standardele societății.

Gama de variabile

Criterii de segmentare a pieței: nevoile, disponibilitățile, obiceiurile potențialilor clienți, etc.

Medii de informare folosite pentru promovarea imaginii și serviciilor societății de brokeraj de asigurări: televiziune, radio, ziare de largă circulație, publicații de specialitate, etc.

Materiale promoționale: prospecte, broșuri, agende personalizate, materiale video și audio, etc.

Activități de promovare a imaginii firmei și a serviciilor acesteia: organizarea de campanii publicitare, participarea la târguri, seminarii, simpozioane, sponsorizarea unor activități culturale și sportive, etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe

cunoștințe de marketing

cunoștințe generale de cultură economică

cunoștințe specifice domeniului de asigurări

cunoașterea standardelor de redactare a materialelor promoționale

La evaluare se urmărește:

capacitatea de identificare corectă a segmentelor de piață, folosind proceduri specifice

obiectivitatea în alegerea tipurilor de materiale promoționale și a mediilor de informare folosite

creativitatea în elaborarea materialelor promoționale

cunoștințe de relații publice (public relations).

—

Stabilirea profilului de risc al clientului

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Analizează nevoile clientului	1.1. Identificarea și inventarierea nevoilor clientului se face concret și complet. 1.2. Nevoile clientului sunt analizate cu obiectivitate pentru încadrarea corectă în tipul de servicii prestate.
2. Alegerea instrumentelor și procedurilor specifice pentru determinarea profilului de risc	2.1. Instrumentele utilizate se aleg în funcție de nevoile identificate. 2.2. Instrumentele alese sunt validate sau, după caz, create pentru situații speciale. 2.3. Instrumentele se aleg în așa fel încât să se obțină o caracterizare cât mai fidelă a clientului. 2.4. Instrumentele se pot combina sau ajusta pentru obținerea eficienței maxime.
3. Determinarea profilului de risc	3.1. Rezultatele obținute prin folosirea instrumentelor și a altor surse de informare se organizează și sistematizează în funcție de standardele de prezentare ale companiei pentru descrierea profilului de risc. 3.2. Profilul de risc determinat are un caracter obiectiv și imparțial și reflectă în mod realist gradul de expunere la risc. 3.3. Profilul de risc se va structura în funcție de categoriile de riscuri identificate. 3.4. Materialele de prezentare a profilului de risc se elaborează cu obiectivitate și se prezintă fiecăruia dintre asigurații în aceeași formă.

Gama de variabile

Nevoile clientului: asigurări pentru bunuri, asigurări pentru persoane, asigurări de răspundere, etc.

Categoriile de riscuri: tehnologice, naturale, de mediu, asociate factorului uman, etc.

Instrumentele și metodele de determinare a profilului de risc: chestionare, inspecții, interviuri, evaluări, etc.

Conținutul și structura prezentării profilului de risc: rapoarte întocmite de broker, chestionare, statistici, istoric de daune, fotografii, schițe, planuri, etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe

- cunoștințe generale de cultură economică
- cunoștințe specifice domeniului de asigurări
- cunoașterea standardelor de prezentare specifice societății
- cunoașterea instrumentelor și a tehnicilor de utilizare și interpretare a acestora pentru determinarea profilului de risc

La evaluare se urmărește:

- capacitatea de analiză și sinteză în identificarea și inventarierea nevoilor clientului
- selectivitatea în alegerea instrumentelor și procedurilor pentru determinarea profilului de risc
- obiectivitatea de care dă dovadă în determinarea profilului de risc și în elaborarea materialelor de prezentare a acestuia.