

Ce mai vrem de la asigurătorii de persoane

Din statistica pieței locale de asigurări reiese că cetățenii noștri preferă să-și asigure mai mult averea (90%) decât propria persoană (10%). Lipsa fricii, este argumentul principal invocat atunci când îi ceri cuiva să-și asigure viața sau sănătatea.

Curajul deseori dispare, iar frica și criza de supraviețuire apare atunci când pierderea are loc efectiv în viața omului, având în vedere:

- pierderea neașteptată a vieții întreținătorului de familie;
- survenirea unei boli grave care necesită cheltuieli însemnate de tratament;
- invaliditatea din motive de boală sau accident care îl privează pe om de a avea veniturile devenite obișnuite.

Odată cu evoluția societății noastre (creșterea volumului operațiunilor de leasing, ipotecă, credite pe termen lung), viața omului capătă o nouă valență economică. Rambursarea creditelor pe termen lung acordate cetățenilor este posibilă doar dacă persoana este sănătoasă și lucrativă, la fel stau lucrurile și pentru întreprinderi în care de sănătatea persoanei cheie depinde succesul firmei.

Mulți activează ca liber profesioniști sau conduc afaceri proprii de mărime mică și mijlocie.

Ce se întâmplă cu ei atunci când sănătatea le este grav afectată și nu mai pot lucra? Se vor mulțumi oare cu indemnizațiile sociale simbolice?

Oferta

Logic este că asigurătorii sunt cei care cunosc îndeaproape riscurile și oferă soluții eficiente de tratare ale acestora.

Făcând o enumerare exhaustivă, societățile locale de asigurări oferă următoarea paletă de asigurări de persoane:

- asigurări de accidente
- asigurare medicală facultativă, în interiorul și exteriorul țării
- asigurare de viață de deces și supraviețuire
- asigurare de invaliditate permanentă din accident.

Utilitatea ofertei de mai sus nu poate fi pusă la îndoială, iar combinații cu aceste elemente permit să dăm o „soluție aproximativă” oricărui client care bate la ușa asigurătorului.

Totuși, soluțiile exacte și oportune și nu cele „aproximative” sunt cele căutate de clienți.

Dacă un întreținător de familie, un întreprinzător independent sau un creditor oarecare cere protecția de asigurare pentru orice cauză care ar afecta viața, sănătatea sau capacitatea lucrativă, nu este corect să-i oferi o asigurare simplă de deces cu sau fără supraviețuire și o componentă suplimentară de invaliditate doar din accident (traumatism).

Ce se întâmplă dacă asiguratul are un infarct, accident vascular cerebral, insuficiență renală, cancer, paralizie sau diabet zaharat?

În baza paletii de ofertă de mai sus vom primi un răspuns corect, dar dureros: refuz de plată din lipsă de eveniment asigurat. Maladiile enumerate ca excluse în prezent din asigurările autohtone reprezintă riscuri catastrofice pentru viața unei persoane.

Credem că în sectorul asigurărilor de persoane trebuie să importăm servicii și tehnologii noi pentru Moldova, dar utilizate de zeci de ani pe piețele de referință (asigurări de boli grave, invaliditate etc)

Recunosc, este greu să asigurăm invaliditatea din orice cauză în condițiile în care, calificarea invalidității depinde mult de factor subiectiv. Poți ușor invoca riscul de corupție, dar este demonstrat că hazardul de corupție există peste tot în lume: chiar și în Suedia (țară cu unul din cei mai reduși indici ai corupției) au fost semnalate cazuri de falsificare sau simulare a invalidității!!! Asigurătorii germani afirmă la rece că fraudă în asigurări constituie circa 30% din toate plățile efectuate.

Necătând la acestea, se găsesc soluții eficiente de asigurare. În țara noastră suntem obișnuiți cu lucruri simple și „adaptate la condițiile locale”. Trebuie să înțelegem că oamenii noștri sunt inteligenți și au nevoie de soluții inteligente de asigurare. Societățile de asigurări pot oferi propriile definiții la termenul de invaliditate, caracteriza maladiile asigurate, fără a fi legați de actele normative în vigoare, pot constitui comisii independente de evaluare a vitalității etc.

Concluzie

Considerăm drept bună calitatea serviciilor de asigurare de persoane prestate în prezent de asigurătorii moldoveni, dar ca spectru insuficientă. Faptul că în trecut au fost lansate produse de asigurare „complete”, dar care nu au avut priză la public denotă mai degrabă greșeli tehnologice de lansare a produselor de asigurare pe piață, decât dezinteresul publicului. Cele mai frecvente greșeli tehnologice comise de asigurătorii locali constau în crearea unor condiții noi de asigurare, fără a parcurge însă pașii necesari de lansare a produselor de asigurare pe piață: recrutarea și pregătirea din timp a forței de vânzare, soluțiilor valabile de reasigurare, publicitate și relații cu publicul.