

# Volumul I

<b>Prefață</b> .....	7
<b>Cuvânt înainte</b> .....	9
<b>Capitolul 1. ISTORIA ASIGURĂRILOR</b> .....	11
1.1. Istoria internațională a asigurărilor.....	12
1.2. Istoria națională a asigurărilor.....	28
<b>Capitolul 2. TEORIA ASIGURĂRILOR</b> .....	43
2.1. Protecția împotriva riscului.....	44
2.2. Contractul de asigurare.....	49
2.3. Piața asigurărilor.....	102
<b>Capitolul 3. TIPURI DE ASIGURĂRI</b> .....	145
3.1. Clasificarea asigurărilor.....	146
3.2. Asigurarea de viață.....	158
3.3. Asigurări de sănătate.....	203
3.4. Asigurări de bunuri și clădiri.....	227
3.5. Asigurarea complexă a gospodăriei.....	248
3.6. Asigurarea de răspundere civilă.....	296
3.7. Asigurarea auto.....	306
3.8. Asigurări de aviație.....	360
3.9. Asigurări maritime.....	378
3.10. Asigurări de garanții.....	397
<b>Capitolul 4. REASIGURĂRI</b> .....	427
4.1. Necesitatea reasigurării.....	428
4.2. Metode de reasigurare.....	430
4.3. Forme de reasigurare.....	441
<b>Capitolul 5. MANAGEMENTUL SOCIETĂȚII DE ASIGURĂRI</b> .....	457
5.1. Particularități ale managementului în asigurări.....	458
5.2. Funcțiunile unei societăți de asigurări.....	460
5.3. Interdependențe între funcțiuni.....	464
5.4. Evaluarea performanțelor unei societăți de asigurări.....	465
5.5. Societăți captive în asigurări.....	470
<b>Capitolul 6. MARKETINGUL ÎN ASIGURĂRI</b> .....	487
6.1. Mixul de marketing în domeniul asigurărilor.....	488
6.2. Reclama și alte mijloace de publicitate.....	490
6.3. Managementul vânzărilor în asigurări.....	512

## Volumul II

<b>Capitolul 7. COMUNICAREA ÎN ASIGURĂRI</b> .....	7
7.1. Comunicarea verbală.....	8
7.2. Comunicarea scrisă.....	21
7.3. Prezentarea ofertei de asigurare.....	31
7.4. Negocierea în asigurări.....	52
<b>Capitolul 8. RESURSELE UMANE ÎN ASIGURĂRI</b> .....	69
8.1. Managementul resurselor umane.....	70
8.2. Planificarea resurselor umane.....	72
8.3. Analiza postului.....	78
8.4. Recrutarea personalului.....	80
8.5. Selecția personalului.....	84
8.6. Dezvoltarea resurselor umane.....	92
8.7. Recompensarea angajaților.....	99
<b>Capitolul 9. ETICĂ ȘI PROFESIONALISM</b> .....	105
9.1. Etica - disciplină și aptitudine.....	106
9.2. Etica și scopul în afaceri.....	108
9.3. Conduita etică: modul de adoptare a deciziei.....	111
9.4. Procedura decizională.....	112
9.5. Surse ale comportamentului neetic.....	116
9.6. Crearea și promovarea unui comportament etic.....	119
<b>Capitolul 10. SISTEMUL INFORMAȚIONAL ÎN ASIGURĂRI</b> .....	123
10.1. Particularitățile sistemelor informaționale în asigurări.....	124
10.2. Tipuri de sisteme informaționale.....	128
10.3. Utilizarea informațiilor în activitatea de asigurare.....	132
10.4. Informatizarea activității de asigurare.....	144
<b>Capitolul 11. CONTABILITATEA ÎN ASIGURĂRI</b> .....	167
11.1. Principii generale ale contabilității societăților de asigurări.....	168
11.2. Elemente specifice în contabilitatea asigurărilor.....	181
11.3. Indicatori financiari particulari activității de asigurări.....	220
<b>Capitolul 12. REZERVE TEHNICE ÎN ASIGURĂRI</b> .....	235
12.1. Rezultatele financiare și fondurile societăților de asigurări.....	236
12.2. Modalități de constituire a rezervelor de daune.....	238
12.3. Rezerve pentru asigurări de viață.....	265
12.4. Importanța determinării corecte a rezervelor de daune.....	285
<b>Capitolul 13. CONTROLUL DAUNELOR</b> .....	287
13.1. Managementul crizei.....	288
13.2. Implementarea planului de management al crizei.....	294
13.3. Proceduri de întrerupere a activității.....	305

---

<b>Capitolul 14. DESPĂGUBIRI ÎN ASIGURĂRI</b> .....	307
14.1. Procesul de despăgubire și implicațiile sale .....	309
14.2. Responsabilități ale inspectorilor de daună .....	313
14.3. Managementul departamentului de despăgubiri.....	329
<b>Capitolul 15. SOLVABILITATEA SOCIETĂȚILOR DE ASIGURĂRI</b> .....	349
15.1. Solvabilitatea asigurătorilor.....	350
15.2. Supravegherea solvabilității asigurătorilor din România.....	360
15.3. Sistemul de rating al companiei A.M. BEST .....	366
<b>Capitolul 16. PROFITUL ÎN ASIGURĂRI</b> .....	383
16.1. Ciclul profitului – concept și manifestare.....	384
16.2. Cauzele ciclului profitului .....	386
16.3. Fazele ciclului profitului.....	390
16.4. Influențe externe asupra ciclului profitului .....	393
16.5. Controlul ciclului profitului.....	396
16.6. Viitorul societăților de asigurări .....	401
<b>Capitolul 17. IMPLICAREA BĂNCILOR ÎN ACTIVITATEA DE ASIGURARE</b> .....	403
17.1. Premise ale lansării băncilor pe piața asigurărilor .....	404
17.2. Metode de pătrundere pe piața asigurărilor .....	406
17.3. Practici anticoncurențiale .....	409
17.4. Implicații asupra pieței și consumatorilor .....	414
<b>Capitolul 18. ROLUL STATULUI ÎN ASIGURĂRI</b> .....	417
18.1. Obiectivele reglementării activității de asigurare .....	418
18.2. Mijloace de reglementare a activității asigurătorilor .....	420
18.3. Sfera de aplicare a reglementărilor .....	422
18.4. Statul ca asigurător și reasigurător.....	435
<b>Capitolul 19. CADRUL LEGISLATIV AL ASIGURĂRILOR ÎN ROMÂNIA</b> .....	441
19.1. Principalele reglementări în domeniul asigurărilor în România de-a lungul timpului.....	442
19.2. Cadrul legislativ actual .....	445
<b>ANEXA 1 – Planul de conturi pentru activitatea de asigurare</b> .....	459
<b>ANEXA 2 – Tabele de mortalitate și numere de comutație</b> .....	493
<b>ANEXA 3 – Legislație în asigurări</b> .....	503
<b>GLOSAR</b> .....	537
<i>Bibliografie</i> .....	547