



Curriculum Vitae

1. Informații Personale		
Nume și prenume	Rusu Radu	
Data nașterii		
Telefon fix		
Mobil		
E-mail		
Adresa domiciliu		
Status marital		
Nationalitate	Romana	
2. Educație		
Institutie, forma de învățământ și specializare	Data: de la (lună/an) la (lună/an)	Profesie/ Diplomă/ Certificări obținute:
Doctorand la Universitatea Tehnica Cluj – Napoca	2013-prezent	Tema de doctorat: Realizarea unui model robotizat de masurare cu exactitate a profilului deformat ca urmare a evenimentelor rutiere și compararea lui cu modelul real, neavariat, din cadrul unei biblioteci de date
Universitatea Tehnica Cluj-Napoca Facultatea Constructii de Masini Sectia deformarea materialelor plastice – invatamant de zi	octombrie 1995-iunie 1996	Titlul de master in: Tehnologii moderne de fabricatie a pieselor din materiale plastice și compozite
Universitatea Tehnica Cluj-Napoca Facultatea Constructii de Masini sectia TCM - invatamant de zi	septembrie 1990-iunie 1995	Inginer TCM – licentiat in: Organe de masini Tehnologia presarii la rece Bazele cercetarii experimentale
3. Training, specializări, cursuri		
Institutie și tematică	Data: de la (lună/an) la (lună/an)	Diplomă/ Certificări obținute:
Curs Managementul Conflictelor organizat de catre HumanInvest – George Agafitei- Consulting Associate	2015	Insusirea și perfectionarea tehnicilor de mediere și conciliere în activitatea desfășurată atât cu angajații cât și cu petenții

Curs de Leadership Diamond organizat de catre HumanInvest – John Samihaian- Consulting Associate	2014	Dobandirea tehnicilor de conducere si lucrul cu oamenii prin ascultarea nevoilor si identificarea cailor de actiune in vederea obtinerii rezultatului dorit
Program de pregatire profesionala organizat de IMA –Proiect cofinatat de Fondul Social European prin POSDRU 2007-2013	Nov 2012	Certificat Regularizarea Daunelor Auto -Specializarea in noile tehnici de regularizarea a daunelor auto si de detectie a fraudelor
Asiban-BT Asigurari –membra Groupama Introducerea constantului amiabil	Iunie 2009	Insusirea noilor reglementari legale si a protocolului privind constantul amiabil
BT Asigurari-Membru Groupama Curs de management al performantei	mai 2009	Pregatirea in vederea evaluarii periodice a angajatilor
Asiban SA Asigurare-Reasigurare Curs de specializare asigurari de viata	august 2001	Competente in vanzarea asigurarilor de viata
Asiban SA Asigurare-Reasigurare Cursuri de specializare daune risc financiar, daune bunuri si daune auto	august 2003, octombrie 2004, aprilie 2003, octombrie 2006	Cresterea competentelor privind instrumentarea daunelor
CECCAR-evaluarea bunurilor mobiliare si imobiliare	martie 1996 – aprilie 1996	Evaluator autorizat CECCAR

4. Poziția curentă/actuală

Companie:	Groupama Asigurari
Perioada:	2008-prezent
Poziție/Post:	Manager Regrese Daune Grave si Reclamatii - august 2009-prezent
Numiri in functie:	Coordonatorul Colectivului de Analiza si Solutionare a Reclamatiiilor Iunie 2010-prezent
Descriere experienta	<p>Principalele sarcini și responsabilități:</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Asigur coordonarea colectivului de analiza si solutionarea a sesizarilor si reclamatiiilor adresate către Groupama Asigurări atat direct de către terți cât și prin intermediul Autoritatii de Supraveghere Financiara sau a altor autorități competente, conform normelor/ procedurilor interne; □ Coordonez si dezvolt procesului de solutionare a daunelor grave, regreselor si reclamatiiilor (cu norme, proceduri) și asigur implementarea acestora; □ Coordonez activitatea de instrumentare a dosarelor de regres primite de la alte societati de asigurare si a dosarelor de daune grave în conformitate cu normele tehnice interne privind soluționarea dosarelor de daune precum si cele de furt total; □ Elaborez rapoarte privind modul de solutionare al daunelor grave, a regreselor si a reclamatiiilor atat catre Conducere cat si catre ASF.
	<p>Principalele realizări, rezultate obținute și inițiative:</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Elaborarea si implementarea in cadrul Groupama Asigurari a unui sistem de gestionare si solutionarea a reclamatiiilor astfel incat prin masurile luate, a crescut calitatea serviciilor oferite clientului, a fost diminuat numarul de petitii adresate Groupama Asigurari, toate acestea conducand la ocuparea

	<p>de catre Societate a primului loc in ceea ce priveste numarul mic de petitii la ASF, adresate Groupama.</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Elaborarea unui sistem de gestionare si solutionare a dosarelor de furt total, ceea ce a dus la o diminuare importanta a fraudelor in acest domeniu.
5. Experiența anterioară	
Companie:	Asiban SA Asigurare-Reasigurare- Membra Groupama
Perioada:	Iulie 2007-sept 2008
Poziție/Post:	Sef serviciul daune-asigurari
Descriere experiențe	<p>Principalele sarcini și responsabilități:</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Coordonarea departamentelor daune si asigurari □ Administrarea asigurărilor practicate în cadrul Sucursalei □ Medierea conflictelor cu clienti atat cu cei se se adreseaza departamentului vanzari cat si cu cei ce se adreseaza departamentului daune si intocmirea de note de fundamentare pentru aceste cazuri □ Constituirea rezervelor de primă/de daune/de catastrofă și calculul acestor rezerve □ Elaborarea de norme tehnice pentru constatarea producerii evenimentelor asigurate, evaluarea pagubelor, și participarea la stabilirea și plata despăgubirilor □ Efectuarea analizei daunalității în vederea analizării riscului □ Evaluarea riscul pentru un potențial nou client în vederea întocmirii unei oferte de asigurare sau în cazul reînnoirii contractului de asigurare □ Centralizarea datele și elaborarea de situații statistice privind riscurile din portofoliu □ Propunerea încheierii, respectiv înnoirea /rezilierea unui contract de asigurare cu un anumit asigurat în funcție de rezultatul analizei riscului □ Urmărirea sporirii numărului de asigurări nou încheiate și a volumului primelor încasate prin negocieri în limitele competențelor □ Participarea la negocierea contractelor de asigurare cu potențialii clienți, societățile de brokeraj si leasing □ Urmărirea derularii contractelor de asigurare din portofoliu □ Intretinerea unor bune relatii de colaborare cu clientii / clientii importanti
	<p>Principalele realizări, rezultate obținute și inițiative:</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Formarea, instruirea și organizarea unei echipe tinere a departamentului daune (auto, risc financiar, incendiu și viața) de la 1 persoana în 2001 la 9 persoane; □ Stabilirea unor norme interne de circuit a dosarelor astfel încât să fie respectate termenele de plată prevăzute în contractul de asigurare; □ Negocierea plății dosarelor cu probleme astfel încât Sucursala Cluj a ajuns să înregistreze în 2009 doar 2 reclamații (una la CSA și una la OPC) pentru un total de cca 2400 dosare instrumentate de departamentul daune (1100 auto, 1300 risc financiar și viața); □ Implementarea sistemului Audatex în Sucursala Cluj și în cadrul unităților partenere ; □ Negocierea și semnarea de contracte avantajoase cu principalele unități reparatoare din zonă, astfel încât în prezent s-a ajuns ca autoturismele să fie eliberate din service imediat ce sunt finalizate lucrările de reparații.
Companie:	Asiban SA Asigurare-Reasigurare
Perioada:	aprilie 2002- iulie 2007
Poziție/Post:	Inspector daune – auto, risc financiar, incendiu, viața

Descriere experiențe	Principalele sarcini și responsabilități: <input type="checkbox"/> Instrumentarea dosarelor de dauna deschise in jud Cluj pe polite CASCO, RCA, UT, non auto, risc financiar si viata
	Principalele realizări, rezultate obținute și inițiative: <input type="checkbox"/> Dobandirea unui bogat bagaj de cunostinte in ceea ce priveste instrumentarea analizarea si identificarea principalelor probleme care pot aparea in cadrul instrumentarii dosarelor de dauna, dintr-o variata arie de acoperire; <input type="checkbox"/> Medierea conflictelor aparute pe parcursul solutionarii dosarelor, intre asigurati/pagubiti/contractanti/parteneri/service-uri si Societate <input type="checkbox"/> Crearea si mentinerea unei bune relatii de colaborare intre angajatii Societatii si Comisia de Supavegherea a Asigurarilor -Agentia Cluj
Companie:	Asiban SA Asigurare-Reasigurare
Perioada:	martie 2001- aprilie 2002
Poziție/Post:	Inspector asigurari
Companie:	MTC Romania – Societate romano-germana
Perioada și locația:	Iunie 2000 – martie 2001
Poziție/Post:	Coordonator parc auto
Descriere experiențe	Principalele sarcini și responsabilități: <input type="checkbox"/> Gestionarea parcului auto format din 26 autoturisme repartizate la 5 sucursalele (achizitia si vanzarea de autoturisme, asigurarea autoturismelor, rezolvarea daunelor la societatile de asigurare)
	Principalele realizări, rezultate obținute și inițiative: <input type="checkbox"/> Implementarea unui program avand ca scop utilizarea in conditii optime a autoturismelor din parcul auto <input type="checkbox"/> Incheierea de contracte de colaborare cu diverse service-uri <input type="checkbox"/> Mentinerea unor relatii de buna colaborare cu societatile de asigurare
Companie:	CAMBRIC Consulting – Societate romano-americana
Perioada și locația:	noiembrie 1998-mai 2000 Brasov si Cluj-Napoca
Poziție/Post:	Inginer proiectant
Descriere experiențe	Principalele sarcini și responsabilități: <input type="checkbox"/> Modelarea 3D de repere pentru autoturisme FORD si utilaje CATERPILAR
	Principalele realizări, rezultate obținute și inițiative: <input type="checkbox"/> Aprofundarea cunostintelor mecanice, de rezistenta a materialelor si design din domeniul auto si utilaje industriale <input type="checkbox"/> Obținerea certificatului Parametric Technology Corporation
6. Competențe cheie (Cunoștințe, Abilități, Comportamente)	
Generale și de Management	<input type="checkbox"/> Fac eforturi in vederea dezvoltarii unui climat organizational care pretuieste clientul si ii acorda o importanta sporita prin implementarea strategiei axate pe client <input type="checkbox"/> Prioritizez activitatile/proiectele care privesc intelegerea clientului si satisfacerea nevoilor pe termen lung <input type="checkbox"/> Stabilesc relatii bune de colaborare cu colegii si partenerii, sustin si incurajez initiativele si impartasesc cunostintele proprii in vederea cresterii performantei; <input type="checkbox"/> Sesizez eventuale erori in cadrul unui volum mare de date, inconsistente

	<p>sau aspecte irelevante , putand sa le corectez;</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ Transmit informatiile intr-o forma clara, la timp si fixeaz obiective realiste, realizabile, masurabile, cu termene clar stabilite in timp; ❑ Lucrez eficient in cadrul unei echipe si-mi asum raspunderea pentru deciziile luate; ❑ Manifest flexibilitate fata de noi proceduri de lucru.
<p>Profesionale/ Tehnice</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Am o bogata experienta in medierea conflictelor si identificarea de solutii alternative de negociere, incepand cu iunie 2010 fiind numit si avizat de catre CSA, in calitatea de Coordonator al Colectivului de Analiza si Solutionare a Reclamatilor ❑ Am instrumentat practic toate tipurile de dosare de dauna pentru asigurarile incheiate de Societate (auto, risc financiar, incendiu si viata) si cunosc in detaliu procedurile interne de instrumentare a acestora precum si principalele probleme posibile; ❑ Stapanesc tehnicile de negociere cu clientii si colaboratorii, inchei contracte avantajoase cu colaboratorii si sunt preocupat permanent de calitatea serviciilor oferite in vederea diminuarii reclamatilor din partea asiguratilor, imi indeplinesc promisiunile, cuvantul meu fiind demn de incredere; ❑ Cunosc toate tipurile de asigurare practicate pe piata si desfasor o activitate continua privind atragerea de noi clienti, in vederea cresterii portofoliului de clienti; ❑ Manifest interes in vederea diminuarii fraudelor in asigurari, solutionand corect cazurile intalnite; ❑ Sunt preocupat permanent de corecta evaluare a daunelor si finalizarea acestora in termenele prevazute de normele interne.

Cluj - Napoca
20.09.2016

Radu Rusu