



ALEXANDRU IOAN CUZA UNIVERSITY OF IAȘI  
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS ADMINISTRATION  
DOCTORAL SCHOOL

**Consumer Behaviour and Decision-Making from Officed- Based Doctors  
An Analysis about the Professional Safeguarding Risks**

**Rezumat Teza**

**PhD Scientific Coordinator: Prof. Ioana Alexandra Horodnic**

**PhD Doctoral Student: Claudia Pitterle**

**Iași, 2023**

## Rezumat

În calitate de indivizi, ne confruntăm zilnic cu provocarea de a lua numeroase decizii. Chiar dacă aparent unele dintre acestea sunt responsabile, majoritatea lor sunt luate în mod inconștient și automat (Pöppel, 2007, p. 22). Pentru industria asigurărilor procesul decizional are o semnificație deosebită, fiind considerat un element cheie al acesteia. Deciziile luate astfel reprezintă un mecanism complex și sofisticat. În contextul schimbărilor climatice, al atacurilor cibernetice și al crizelor de sănătate de la nivel mondial, cum a fost pandemia de COVID-19, abordarea tematicii privind protecția împotriva riscurilor și oferta individuală de asigurări capătă tot mai multă importanță.

Cercetarea literaturii de specialitate în domeniu a relevat faptul că studiile și sondajele din Europa, în special din Germania, dar și cele din America de Nord, identifică în mod repetat lacune structurale în materie de asigurări și o tendință de sub-asigurare. Acest lucru pune în evidență abateri sistematice, în ceea ce privește gradul de acoperire a polițelor de asigurări adecvate din punct de vedere economic. Un posibil scenariu în acest sens este "asigurarea eronată" a persoanei, din cauza percepției, aprecierii și estimării incorecte a riscurilor. Din perspectiva economiei comportamentale, aceste modele pot fi atribuite euristicii și prejudecăților cognitive care influențează procesul decizional al titularilor de polițe (European Commission, 2017; GDV, 2020; Goslar Institut, 2016, Kunreuther et al., 2013, Richter et al., 2019).

Pe baza acestor constatări, a fost evaluată acoperirea polițelor de asigurare privată a medicilor, respectiv a fost investigată cererea de asigurare. Medicii din domeniul privat din Germania reprezintă actori importanți în sistemul de sănătate, până în prezent nefiind identificat vreun studiu specific privind comportamentul lor în materie de asigurări.

Obiectivul principal al acestei lucrări a fost de a investiga comportamentul medicilor din domeniul privat în ceea ce privește asigurarea riscurilor profesionale. Un alt obiectiv a fost acela de a analiza utilizarea euristicii și de a identifica factorii, care indică abateri de la o acoperire de asigurare rezonabilă și adecvată din punct de vedere economic, pentru a înțelege mai bine comportamentul decizional manifestat.

În consecință, întrebările de cercetare relevante pentru atingerea obiectivului principal sunt:

1. Cum percep medicii din domeniul privat din Germania riscurile la adresa siguranței profesionale și cum reacționează la acestea?
2. În ceea ce privește evaluarea riscurilor, sunt euristica și prejudecățile elementele definatorii în luarea deciziilor medicilor din domeniul privat din Germania?

În acest scop, a fost realizat un sondaj cantitativ al medicilor ce activează în sectorul privat în Germania. Chestionarea a avut loc în lunile aprilie-iulie 2022, utilizând o abordare de tip doi în unu. Prima parte a sondajului a vizat comportamentul descriptiv, iar cea de-a doua prejudecățile, contribuind astfel la dezvoltarea unui model. Decizia de a utiliza o astfel de abordare a pornit de la faza tensionată datorată pandemiei de COVID-19, medicii fiind sensibili în ceea ce privește timpul. Aceștia ar fi preferat să participe la un singur sondaj, iar în fiecare dintre abordări să fie aceiași respondenți.

Faptul că medicii folosesc euristica a fost confirmat. În dreptul acestora au fost observate modele comportamentale, precum comoditatea sau confortul, atunci când cumpără asigurările. Prin urmare medicii tind să prefere asigurările pe care și le pot permite, în contextual asigurărilor de acoperire privată. Sondajul a arătat că din cele opt polițe de asigurare posibile, în medie trei dintre acestea au fost cele mai populare. Polițele de asigurare speciale, precum cele comerciale, pentru cabinetul medical, respectiv pentru titularul acestuia au fost pur și simplu neglijate. Contactul personal cu brokerul sau agentul de asigurări în momentul încheierii unei polițe de asigurări este un factor determinant. Contractarea pe internet nu prezintă interes pentru respondenți. Internetul este utilizat doar pentru culegerea de informații. De obicei, contactul cu brokerul sau agentul este solicitat doar atunci când este necesar. Alte constatări au fost relevate în ceea ce privește variabila „cunoștințe”. Cu cât mai multe cunoștințe sunt deținute, cu atât este mai probabil ca o poliță de asigurare să fie încheiată și cu atât este mai cuprinzătoare acoperirea de asigurare dorită. Variabila „importanța asigurării” nu are nicio influență asupra probabilității de a încheia o astfel de asigurare.

Concluziile studiului arată că există lacune semnificative în ceea ce privește înțelegerea și percepția riscului și a nevoii de asigurare. Este necesar să se dezvolte programe educaționale, pentru a consolida importanța asigurării, pentru a elimina barierele care îi împiedică pe medici să obțină o asigurare adecvată. În plus, ar trebui explorate modalități de îmbunătățire a accesului la medici, cât și al calității consultanței din partea brokerilor, respectiv agenților de asigurări.

## Bibliografie

- European Commission. (2017, October 27). *Study on consumers' decision-making in insurance services: A behavioural economics perspective*.  
[https://commission.europa.eu/publications/study-consumers-decision-making-insurance-services-behavioural-economics-perspective\\_en](https://commission.europa.eu/publications/study-consumers-decision-making-insurance-services-behavioural-economics-perspective_en)
- GDV. (2020, August 20). Versicherungsschutz der Deutschen: Potentiale nicht ausgeschöpft. *www.gdv.de*. Retrieved May 13, 2021, from <https://www.gdv.de/resource/blob/61410/09bbfc5b16adbc5177be17a0f7056937/theme-n-analysen-10-data.pdf>  
Retrieved from [URL], but no longer available
- Goslar Institut. (2016). *Studie: Versicherungskunden nehmen Risiken häufig falsch wahr*. Goslar-Institut. <https://www.goslar-institut.de/diskussion-meinung/studie-versicherungskunden-nehmen-risiken-haeufig-falsch-wahr/#>
- Kunreuther, H. C., Pauly, M. V., & McMorro, S. (2013). *Insurance and Behavioral Economics: Improving Decisions in the Most Misunderstood Industry*. Cambridge University Press.
- Pöppel, E. (2008). *Zum Entscheiden geboren: Hirnforschung für Manager*. Hanser Verlag.
- Richter, A., Ruß, J., & Schelling, S. (2019). Insurance customer behavior: Lessons from behavioral economics. *Risk Management and Insurance Review*, 22(2), 183–205.  
<https://doi.org/10.1111/rmir.12121>