

In peisajul asigurărilor autohtone, numele companiei ASIROM este consacrat deja ca sinonim al garanției depline, renume binemeritat și confirmat în timp, inclusiv la acest început de an, când revista "PRIMM -Asigurări & Pensii", principala publicație de profil din România, a atribuit ASIROM trofeul pentru "Compania Anului", la secțiunea Asigurări Generale. Încă o recunoaștere, deci, la cel mai înalt nivel, pe fondul căreia am solicitat un interviu doamnei Mariana Diaconescu, Președintele Directoratului ASIROM.

- Doamnă Președinte, odată cu felicitările noastre pentru noul trofeu adus în vitrina companiei, întrebarea legitimă: cum ați reușit să duceți compania în fruntea topului, chiar și în condițiile crizei internaționale și ale recesiunii care a afectat și țara noastră?

- Poate că secretul reușitei noastre, care nu mai e de multă vreme un secret, stă în convingerile pe care le avem și pe care, făcându-le publice, le-am respectat cu strictețe. Vorbim despre respectul pentru individ și pentru comunitate, despre servicii de calitate pentru clienți și despre efortul nostru pentru excelență. Cu alte cuvinte, în activitatea noastră, ne-am asumat filosofia modernă a ceea ce se numește Corporate Social Responsibility (CSR), racordând politicile companiei la această tipologie, de la marketingul social, la acțiunile filantropice și la voluntariatul în comunitate, corelate cu practica unei afaceri responsabile social. Am încercat astfel să înțelegem așteptările comunității și să le răspundem întocmai, în termeni de valori și obligații etice.

- Cum se traduc aceste frumoase comandamente în relațiile directe, cu clienții ASIROM?

- Managementul raporturilor cu clienții este esențial pentru noi, iar el presupune nu numai avansarea unor oferte de produse și servicii cât mai atractive, direct proporționale cu nevoile personale și sociale, ci și o asistență promptă, adecvată și, bineînțeles, o deplină transparență. Așa se și explică de ce numărul clienților noștri este în continuă creștere, iar gradul de fidelizare a lor este de notorietate. Vă repet, contează decisiv implicarea noastră socială, pentru că, este dovedit, majoritatea consumatorilor de produse financiare sunt tot mai receptivi la mesajele companiilor implicate concret în rezolvarea problemelor societății.

- Foarte interesant și instructiv, inclusiv pentru cei care nu au adoptat încă filosofia CSR. Dar cum au fost primite aceste concepții moderne în interiorul companiei, în raporturile cu partenerii dumnevoastră?

- Vorbim despre relația cu cei care numesc stakeholderii, termen care însumează, deopotrivă, atât acționarii companiei, cât și partenerii și angajații noștri. Cu salariații promovăm înțelegerea și încrederea reciprocă pentru îndeplinirea unor obiective sociale, căutând să asigurăm un echilibru între activitatea profesională și timpul lor liber, să le susținem sănătatea și siguranța, agrenându-i și în proiecte de CSR. În raport cu partenerii noștri, promovăm colaborarea corectă și echitabilă, transparență în oportunitatea afacerilor și

în soluționarea tuturor problemelor apărute, angrenându-i și în susținerea unor programe de CSR. Iar în ceea ce privește acționarii noștri, cu care promovăm o relație activă, deplină transparență și eforturile de maximizare a valorii companiei sunt comandamentele esențiale.

- Nu pot să nu exclam impresionat de toate aceste priorități și să nu regăsesc la dumnevoastră, doamnă președinte, vasta experiență a bancherului profesionist, de elită, cu experiența șefului de bancă!

- Firește că viața și activitatea mea din mediul bancar mă ajută și ne ajută, dar și

aici sau mai ales aici, la ASIROM, decisive sunt echipa în ansamblul ei și felul în care gestionăm relația cu stakeholderii, inclusiv la nivelul comunităților locale, unde ne implicăm în proiecte sociale, colaborând cu autoritățile și cu ONG-urile, sub semnul aceleiași filosofii a CSR.

- Știți ce se întâmplă? De unde mă pregătisem să vă întreb despre asigurări de viață, de sănătate, de bunuri, se culturi agricole, de animale de companie chiar, m-ați făcut atât de curios încât chiar vă rog sa-mi vorbiți despre acțiunile din domeniul CSR în care s-a implicat compania ASIROM. În domeniul sănătății, bunăoară...

- Avem multe lucruri cu care ne putem mândri. Să încep, totuși, cu Fundația CARITASIROM, înființată încă din 2002, având ca membri fondatori angajații Asirom. Este o organizație de caritate, angajată în ajutorarea celor aflați în suferință, de la copii la bătrâni și persoane sin-

