

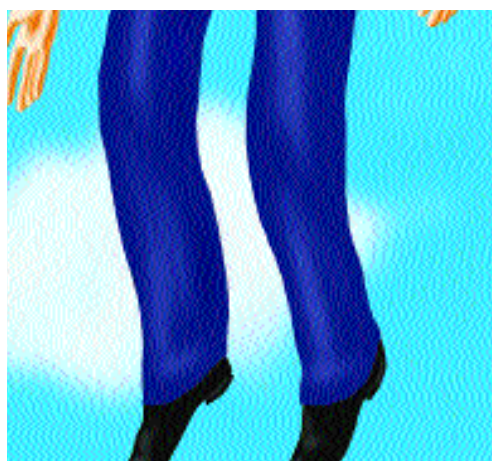
Managementul riscului în Uniunea Europeană

În cooperare cu Economist Corporate Network și Economist Intelligence Unit

Răspunderea pentru produs

PROTECȚIA CONSUMATORULUI face parte din legislația UE privind piața unică. Societățile care își desfășoară activitatea în statele membre ale UE sunt obligate să respecte 14 directive menite să asigure protecția drepturilor consumatorului. Legislația privind răspunderea pentru calitatea produsului urmărește în special responsabilizarea producătorilor în privința respectării standardelor de producție și în privința responsabilității pentru pagube.

În majoritatea țărilor în curs de aderare, directivele privind răspunderea pentru calitatea produsului sunt deja transpuse în



legislația națională. Cu toate acestea, extinderea UE va avea un impact semnificativ. Se vor înmulți cerințele legislative și se va introduce o nouă directivă privind securitatea produsului.

Schimbări legislative în țările în curs de aderare

DEȘI MAJORITATEA directivelor se aplică deja în țările în curs de aderare, o excepție de la regulă este Directiva revizuită privind securitatea generală a produselor, introdusă în cele 15 state membre ale UE la data de 15 ianuarie 2004 și intrată în vigoare în noile state membre începând cu 1 mai 2004.

Directiva extinde aria de răspundere pentru calitatea produsului, incluzând totii furnizorii din lanțul de producție și distri-

buție, inclusiv importatorii, comercianții, proiectanții și producătorii de componente. Printre altele, noile legi vor fi diferite prin faptul că:

- Sarcina de dovadă va fi inversată în cazul pagubelor, al pierderii și al stricăciunilor. Reclamantilor nu li se vor mai cere dovezi. În schimb, sistemul de răspundere strictă va cuprinde obligația furnizorilor și producătorilor de a dovedi

...continuare la pagina 3



Rezumat executiv

- Cerințele referitoare la răspunderea pentru produse urmează să fie înăsprite în țările în curs de aderare. În noile state membre, începând cu data de 1 mai 2004, a intrat în vigoare o nouă directivă privind securitatea generală a produselor, care extinde aria de răspundere pentru produse prin includerea furnizorilor și prin creșterea riscului de retragere a produselor. Cei afectați de pierderi sau stricăciuni nu vor mai trebui să dovedească neglijența producătorilor în cauză. În schimb se va aplica un sistem de răspundere strictă.
- Organizațiile pentru protecția consumatorului câștigă teren. Deși la început capacitatea guvernelor din statele în curs de aderare de a monitoriza și aplica legislația va rămâne slabă, grupurile de protecția consumatorului câștigă din ce în ce mai multă influență. O dată cu mai buna cunoaștere a aspectelor legate de protecția consumatorului, societățile care nu reușesc să mențină standardele ridicate ale produselor riscă să-și distrugă reputația.
- Multe societăți nu sunt pregătite pentru o posibilă retragere a produselor. Probabilitatea mai mare de a retrage produsele se va dovedi o adevărată provocare operațională pentru societăți și factorii de decizie din țările în curs de aderare, unde există puține experiențe de acest gen.
- Societățile mici, locale, au cel mai mult de învățat în acest domeniu. În general, societățile multinaționale au deja măsuri interne de control, iar majoritatea societăților locale mari se conformează din ce în ce mai mult la aceste cerințe. Societățile mici și cele care nu exportă au ocazia de a-și actualiza standardele după aderare.
- O anchetă recentă arată că aproximativ 35% dintre societățile din țările candidate ale Europei de Est nu respectau acquis-ul în privința protecției consumatorului și a răspunderii pentru produs - și peste 40% din IMM-uri.
- Lipsa de identificare, evaluare și gestionare a calității produsului se va concretiza într-un dezavantaj real pe piață. În Europa Centrală și de Est standardele de calitate a produselor cresc. Pe piețele interne, consumatorii cunosc din ce în ce mai bine drepturile de protecție pe care le au. Dacă vor să se califice pentru asigurările legate de răspundere pentru produse în cadrul pieței europene, să devină parteneri cu societăți din UE și să intre pe piețele din UE, societățile vor trebui să instituie procese proprii în cadrul lanțului de furnizori ai produselor. Oportunitățile de extindere a pieței există doar pentru societățile care își gestionează în mod adecvat riscurile legate de produse.
- Asigurarea răspunderii pentru produse poate deveni mai scumpă. Toate aspectele de mai sus indică o creștere în viitor a frecvenței și severității reclamațiilor. Efectul inevitabil va fi că, peste 2-3 ani, avem toate șansele de a fi martori ai unor schimbări substanțiale a condițiilor impuse pe piața de asigurări a CEE pentru expunerea la răspunderea pentru produse.

...continuare de la pagina 1

că au luat toate măsurile posibile pentru reducerea riscului de pagube, pierderi sau daune.

- Deja pe piață există cerințe de raportare mai mari în ceea ce privește conformitatea produselor, fapt care aduce cu sine riscuri majore. Se vor aplica sancțiuni aspre firmelor care nu raportează produsele neconforme.
- Un mai bun flux informațional între statele membre și Comisia Europeană
- O supraveghere mai atentă a pieței, prin sisteme precum Sistemul de Alertă Rapidă privind Produsele Periculoase (RAPEX), care, în cooperare cu autoritățile naționale, raportează Comisiei Europene produsele care expun sănătatea consumatorului la riscuri serioase.
- Se vor înmulți cerințele legate de retragerea produselor din moment ce produsele considerate periculoase vor fi retrase din afaceri în lanțul furnizor și în cel al consumatorilor finali, la ordinul celor autorizați.

Retragerea produselor neconforme calitativ

Retragerea produselor necorespunzătoare s-ar putea dovedi o provocare pentru autoritățile de reglementare și societățile locale din țările în curs de aderare, din moment ce lipsește experiența relevantă de gestionare a proceselor de retragere a produselor. Consecințele directe ale retragerii produselor necorespunzătoare pot provoca scandaluri, boicouri și prezentări negative în presă, fapt care poate duce la pierderi imense societăților afectate. Printre efecte putem enumera: scăderea valorii acțiunilor la bursă, deteriorarea imaginii brandurilor și riscul de producere a falimentului. De exemplu, când în 1990 Perrier a fost obliga-

ASPECTE IMPORTANTE DE URMĂRIT...

S-a propus o nouă reglementare UE privind înregistrarea, evaluarea, autorizarea și restricția substanțelor chimice (REACH). Propunerea cere producătorilor și importatorilor de substanțe chimice cu rulaj de peste o tonă anual să descrie detaliat toate proprietățile, posibilele accidente și modurile de utilizare a substanțelor înainte de autorizarea de către o nouă Agenție Europeană pentru Produsele Chimice. Propunerea cuprinde trei zone de potențial impact: Costuri semnificative cu posibilele restricții privind înregistrarea utilizării unui produs chimic, răspunderea crescută și costurile mai mari cu retragerea de pe piață a produselor chimice

Sectorul alimentară

Unul dintre sectoare are mai mult timp la dispoziție pentru a-și pune activitatea în ordine - UE a convenit asupra unor perioade de tranziție timp de trei ani după aderare, pentru anumite puncte de prelucrare alimentară licențiate.

Punctele de producție care beneficiază de perioade de tranziție își vor putea comercializa produsele doar intern; produsele în cauză vor fi marcate vizibil și clar.

Monitorizarea industriei alimentare a devenit urgentă în același timp cu atenția mai mare acordată de Europa de Vest diverselor probleme de sănătate precum BSE și a bolilor care afectează picioarele și cavitatea bucală.

Exportatorii de carne și lactate vor fi supuși unui sistem de monitorizare

denumit Sistemul de analiză și control a pericolelor și a aspectelor critice (eng. - HACCP), fără autorizarea căruia nu vor putea obține certificate de export. UE a mai elaborat o legislație solidă în domeniul ambalării și etichetării alimentelor; regimul de reglementare din acest domeniu va necesita multe schimbări în noile state membre. Respectarea acestor cerințe este necesară, dar deseori insuficientă pentru a satisface cerințele comercianților cu amănuntul pe piața UE: furnizorii de alimente din Europa Centrală trebuie să îndeplinească standardele de calitate peste minimum cerut de legislația UE, dacă doresc să-și expună produsele pe rafturile magazinelor din Europa de Vest.

tă să retragă apa minerală contaminată, a trebuit să cheltuiască 250 de milioane USD pentru retragerea fizică, de pe piață, a apei îmbu-teliate neconforme.

Planurile de continuitate a afacerilor, care descriu măsurile necesare în situații de

criză, sunt esențiale oricărei societăți care se expune acestor riscuri. O strategie de PR, un plan de retragere a produselor neconforme și asigurarea produselor vor reduce costurile societății.

Capacitatea de aplicare și monitorizare

INTRODUCEREA LEGISLAȚIEI este partea ușoară - monitorizarea și aplicarea ei este un aspect cu totul diferit. Instituțiile centrale ale UE

pot aduce cu sine anumite puteri de supraveghere a pieței. Dar în întreaga regiune, instituțiile de monitorizare și aplicare sunt în general noi și relativ neverificate.

"Nimeni nu știe cum să trateze aspectul aplicării legislației la nivelul administrației publice, al organizațiilor pentru protecția consumatorului sau al societăților locale mici", declară purtătorul de cuvânt al unei organizații paneuropene pentru protecția consumatorului.

Cehia și Slovenia au cea mai eficientă capacitate de supraveghere a pieței, de aplicare și monitorizare. Țările baltice par să aibă cel mai lung drum de parcurs în acest domeniu.

În ciuda programelor de ajutor din partea UE, sistemul judiciar nu aplică procedurile de implementare în mod corect și nici nu dispune de personal pregătit pentru respectarea rapidă și eficientă a noilor drepturi ale consumatorului. Nu există fonduri suficiente pentru dezvoltarea rapidă a capacității administrative. Se observă și o lipsă de coordonare între diversele organisme administrative și judiciare.

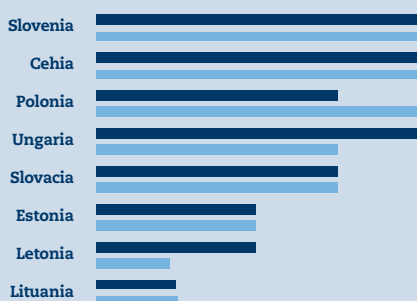
Aplicarea neuniformă și inconsecventă a reglementărilor constituie o provocare clară pentru cei implicați în managementul riscurilor. Există două posibile implicații pentru organizații. Prima este că societățile trebuie să fie pregătite pentru schim-

barea peisajului judiciar și pentru importanța acordată brusc unor activități specifice. A doua este că există o oportunitate reală de avantaj concurențial pentru societățile care vor să realizeze mai mult decât respectarea legislației. Societățile care asigură standardele de calitate a produselor raportat la așteptările clienților, adică mai mult decât implică nivelul capacității de aplicare legislativă din partea guvernelor, vor avea rezultate mai bune pe piață.

Valabilitatea acestei realități derivă din faptul că nu doar guvernele monitorizează standardele de calitate a produselor. Conform legislației UE, organizațiile independente pentru protecția consumatorului au dreptul de a promova protecția consumatorului printr-o serie de măsuri. Activitățile acestor organizații neguvernamentale (ONG) cuprind campanii pentru cunoașterea drepturilor consumatorului, testarea și evaluarea produselor și monitorizarea securității produselor în funcție de legislația și practica națională. De asemenea, ele pot soluționa reclamațiile și pot acționa ca reprezentanți ai intereselor consumatorului.

PROTECȚIA CONSUMATORULUI:

GRADUL DE PREGĂTIRE A ȚĂRILOR ÎN CURS DE ADERARE:



■ Puterea organizațiilor pentru protecția consumatorului
■ Capacitatea guvernului de a monitoriza și aplica reglementările.


Sursa: ECN (cifre estimative obținute pe baza cercetărilor și interviurilor)

În unele țări în curs de aderare, aceste ONG-uri sunt încă slabe. În Polonia, guvernul a fost acuzat de încălcarea autonomiei organizațiilor pentru protecția consumatorului, reducându-le eficiența și accesul la finanțări. De exemplu, nu li se permite să-și vândă produsele și serviciile, ceea ce reprezintă principala sursă de venit a multor organizații europene pentru protecția consumatorului. În schimb, în Cehia, organizațiile pentru protecția consumatorului beneficiază de sprijin și finanțări substanțiale din partea

guvernului.

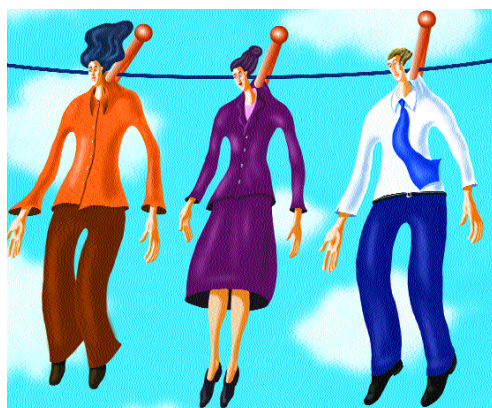
Cu toate acestea, ca și în cazul celor 15 state din UE, noile politici privind drepturile consumatorului au condus la o mai bună informare a consumatorilor. În Cehia, în 2003, au fost aduse în fața instanței cazuri de încălcare la nivel înalt a protecției consumatorului de către o bancă austriacă și de către un furnizor local de servicii de telecomunicație. Ambele cazuri au fost soluționate în justiție, fapt care ar fi fost de neconceput cu doi sau trei ani în urmă.

Cunoașterea riscurilor în Europa Centrală

 **ÎN ACEST** mediu în continuă schimbare, situația anumitor societăți este mult mai bună decât a altora. Societățile multinaționale par să aibă mult mai puține de realizat în privința răspunderii pentru produs decât cele locale. Multe societăți multinaționale au echipe globale sau regionale, care lucrează la asigurarea standardelor de securitate și majoritatea dintre ele au încheiat asigurări de răspundere pentru produse.

Pentru aceste societăți, armonizarea standardelor de răspundere pentru produs reprezintă o oportunitate de dezvoltare binevenită. Odată armonizate standardele, nu mai este nevoie de respectarea standardelor naționale ale fiecărui stat membru nou. Prezentăm opinia unui director de la o societate multinațională producătoare de diverse ustensile, ai cărei furnizori din Europa Centrală îndeplinesc deja standardele internaționale: "Acum sperăm să uităm de cerințele de certificare locală din Polonia și Slovenia și să ne bazăm doar pe certificarea la nivel UE."

Multe societăți locale mari, care sunt la rândul lor furnizori pentru societăți internaționale, aplică deja standardele UE.



"Răspunderea pentru produs nu este o provocare nouă pentru societatea noastră", declară directorul executiv al unui furnizor de piese auto din Ungaria. Societatea a fost certificată ISO în 1997 o dată cu necesitatea de a confirma așteptările clienților străini în privința calității. Societatea a încheiat o asigurare de răspundere pentru produse chiar înainte de armonizarea legislației ungare cu directiva UE în cauză.

În aceeași manieră, un producător de carne, lider în Polonia, aplică deja standardele HACCP pentru că exportă produse în UE de mai mulți ani. Acum, societatea schimbă modul de etichetare a produselor pentru a îndeplini cerințele UE privind etichetele pentru alimente, dar cel mai mare impact al aderării la UE va fi consolidarea rapidă a firmei în urma închiderii unor companii concurente de prelucrare a cărnii.



Avantaje concurențiale

Nu putem spune că aceste societăți își permit luxul de a nu aduce nici o modificare la standardele produselor. Conformitatea este doar un punct de plecare pentru cele mai performante societăți. Firmele care depun eforturi pentru aplicarea de standarde înalte de calitate a producției și care iau măsuri pentru protejarea brandului în eventualitatea unor erori poate nu vor fi mai conforme, dar cu siguranță vor avea un avantaj față de competitori.

Vom lua exemplul unei mari companii de produse farmaceutice din Cehia, ale cărei produse au fost proiectate, testate și înregistrate conform standardelor UE pe parcursul a mai multor ani. În ultimul deceniu, compania implementează programe de bune practici în producție (eng. - GMP), are o politică de asigurare a răspunderii pentru produs și menține echipa focalizată pe urgențe. "În general, noi nu așteptăm ca implementarea standardelor UE să devină o necesitate legislativă", spune un director al companiei.

Nu toate companiile mari și-au armonizat politicile cu legislația UE. Una dintre societățile intervievate pentru acest document, un producător mare de electricitate cu activități în Europa Centrală, nu știa că, în cazul unei pene de electricitate și conform directivei de securitate generală a produselor, producătorii sau furnizorii de energie electrică puteau răspunde de pierderile suferite de o altă societate din această cauză.

Ca exemplu al amplexării acestor pierderi, asociația italiană de comerț cu amănuntul estima că pana electrică din septembrie 2003 provocase industriei alimentare pierderi în valoare de 120 milioane EUR prin afacerile cu alimentele înghețate pierdute. Faptul că pana s-a produs în mijlocul unei nopți de weekend, costurile impactului general au fost reduse, dar implicațiile pentru sectorul energetic au fost evidente.

Însă companiile mai mici, în special cele care se bazează doar pe piața locală, vor trebui să facă cele mai mari eforturi pentru respectarea noilor standarde UE. În general, nu se cunosc schimbările ce urmează să fie implementate. Modernizarea infrastructurii de producție și a standardelor de igienă și a celor sanitare este foarte costisitoare și cronofagă - chiar punctele de producție carora li s-au acordat perioade de tranziție pentru modernizare ar putea avea nevoie de o prelungire pentru implementarea schimbărilor cerute. Probleme deosebite vor întâmpina societățile mici la îndeplinirea cerințelor legate de retragerea produselor necorespunzătoare.

Termenul limită pentru aceste societăți a fost 1 mai 2004. Incapacitatea guvernului va lăsa actorilor locali o ocazie de a-și actualiza politicile, declară un director al unei companii multinaționale din regiune. Dar timpul pierdut își va spune cuvântul.

Lecții învățate: bune practici în cele 15 state ale UE



ADOPTAREA BUNELOR practici legate de controlul securității produselor va facilita societăților din Europa Centrală și de Est să:

- Construiască mai ușor parteneriate cu alte societăți din UE
- Atragă finanțări/investiții externe mai eficiente
- Câștige reputație în rândul clienților prin calitate și fiabilitate
- Aleagă cei mai buni furnizori pentru atingerea obiectivelor firmei
- Aloce investiții în măsuri de managementul riscului, precum

asigurarea de răspundere pentru produse

Orice pas făcut în ciclul unei afaceri trebuie evaluat, de la conceperea produsului până la consumatorul final și elaborarea soluțiilor de managementul riscului pentru răspunderea față de produse. Este esențial să se primească constant sfaturi legate de reglementările și legislația relevante, inclusiv de legislația europeană specifică securității din diverse sectoare ale industriei.

LISTA CU ACȚIUNILE CHEIE RECOMANDATE

Lista acțiunilor de mai jos furnizează un cadru util care poate fi folosit ca punct de referință.

Sisteme de management

- Desemnarea unei persoane cu experiență/unui director care să conducă comitetul intern de securitate a produselor
- Publicarea unei "declarații de intenție" privind securitatea produselor, care să explice obiectivele de securitate internă pentru toate componentele afacerii
- Asigurarea de către comitetul de securitate a conformității tuturor componentelor afacerii cu obiectivele de securitate internă
- Monitorizarea deciziilor luate în instanță privind răspunderea pentru produse pentru înțelegerea reglementărilor aplicate
- Monitorizarea schimbărilor viitoare ale reglementărilor

Procesul de evaluare a riscurilor

- Implementarea unui proces de identificarea a tuturor expunerilor posibile la aspecte legate de securitatea produselor
- Cuantificarea impactului potențial al răspunderii pentru produse prin aplicarea de măsuri relevante pentru impact și frecvența în cadrul tuturor componentelor afacerii, de exemplu.
 - Decese multiple
 - Pierderea de active sau venituri de peste 10 mil euro
 - investigații guvernamentale/apariția în titlurile știrilor TV
 - încetarea totală a afacerilor pentru o săptămână
- Prioritizarea acțiunilor remediale/investițiilor în managementul riscului pe baza acestor măsuri

Evidența datelor

- Într-o bază de date ușor accesibilă, introduceți informații clare referitoare la toate deciziile luate despre securitatea tuturor produselor, inclusiv:
 - Proiectarea și modificările de proiectare ulterioare
 - Specificațiile despre componente și materii prime
 - Ambalare și etichetare
 - Marketing
 - Distribuție
 - Date despre furnizori
 - Reclamațiile clienților
- Documentația va reprezenta o dovadă cheie în eventualitatea unui incident legat de produs, facilitând activitatea de retragere a produsului

Cercetare și dezvoltare

- Păstrarea tuturor dosarelor despre specificațiile și modificările de proiectare a produselor
- Evaluări riguroase de securitate încă din faza de proiectare și păstrați dosarele evaluărilor verbale.
- Testări riguroase și documentate a produselor

Specificarea componentelor și a materialelor prime

- Auditarea furnizorilor pentru asigurarea calității și a standardelor UE minime, efectuând inclusiv verificări privind statutul financiar și asigurările
- Păstrarea copiilor cu specificațiile de calitate ale

furnizorilor

- Păstrarea dosarelor complete despre procesele de gestiune a stocului

Producția

- Obținerea ISO sau de certificări similare pentru toate procesele; implementarea bunelor practici în domeniul procedurilor și evidențelor de audit intern.
- Implicarea proactivă a clienților în vederea auditului procedurilor și satisfacerii cerințelor!

Ambalaj și etichete

- Marcarea cu stampila CE a tuturor produselor durabile vândute pe piața UE, demonstrând conformitatea cu standardele UE
- Pentru bunurile importate, implementarea procedurilor de evaluare corecte pentru asigurarea conformității UE și aplicarea stampilei CE
- Păstrarea evidențelor complete ale rezultatelor evaluărilor și auditului
- Analiza periodică a etichetelor, avertizărilor și observațiilor referitoare la produse pentru exactitatea datelor și ușurința de utilizare a produselor

Vânzări și comercializare

- Asigurarea alinierii tuturor materialelor promoționale și a declarațiilor cu standardele de securitate a produselor și cu obiectivele interne
- Auditarea periodică a contractelor de vânzare pentru a asigura răspunderile necuantificate care nu au fost asumate

Distribuția

- Păstrarea evidenței privind distribuția și menținerea unui sistem de acces la date
- Menținerea dosarelor privind procedurile de control a distribuției
- Efectuarea de activități de due diligence a distribuitorilor și auditarea gradului de asigurare a acestora

Retragerea produselor necorespunzătoare

- Elaborarea de proceduri practice, focalizate pe reacția rapidă a operațiunilor, reducerea ocaziilor de reclamație din partea consumatorilor și a efectelor negative asupra brandului.
- Elaborarea și aplicarea de planuri pentru situații neprevăzute cu abordarea aspectelor de reglementare la nivel național și internațional
- Asigurarea unui sistem de identificare ulterioară a produselor și componentelor; menținerea evidenței tuturor produselor neconforme și a răspunsurilor din partea autorităților
- Formarea personalului cheie în modul de abordare a presei în situații de criză

Implicații pentru asigurări

Acest raport a evidențiat creșterea standardelor UE privind protecția consumatorului, fapt care va determina înmulțirea situațiilor de răspundere pentru produs. Prin urmare, mai multe societăți vor căuta soluții adecvate de management al riscului, cu tendința clară de a transfera riscurile pe piața asigurărilor. De asemenea, este totuși clar că mărirea frecvenței reclamațiilor și a răspunderilor va determina o creștere a prețurilor asigurărilor în următorii 2-3 ani și revizuirea, de către asigurători, a condițiilor și politicilor din oferta lor în regiunea CEE.

Este posibil ca domeniile de asigurare precum obligațiile contractuale și retragerea produselor să fie restrânse, împărțite pe subcategorii sau chiar excluse. Aceste măsuri pentru anumite tipuri de obligații asigurate pot fi schimbate de la "perioadă indefinită a reclamațiilor" la "reclamațiile dintr-o perioadă dată", de exemplu în cazul malpractisului medical. Astfel, produsele lansate cu mai mulți ani în urmă, care se descoperă a fi periculoase mai târziu, nu vor beneficia de asigurările trecute, existente în momentul confecționării produsului. În schimb, vor opera doar asigurările valide în momentul declarării reclamației. În acest mod, asigurătorii vor putea impune restricții de asigurare de îndată ce pericolele specifice legate de un produs devin vizibile. Este cert că asigurătorii vor cere informații specifice, chiar dacă inițial fuseseră de acord să ofere asigurări pentru un domeniu nespecific. De asemenea, asigurătorii mai pot cere îndeplinirea anumitor criterii de managementul riscului înainte de a acorda asigurarea.

Sectoarele industriale care vor fi în atenția asigurătorilor cuprind:

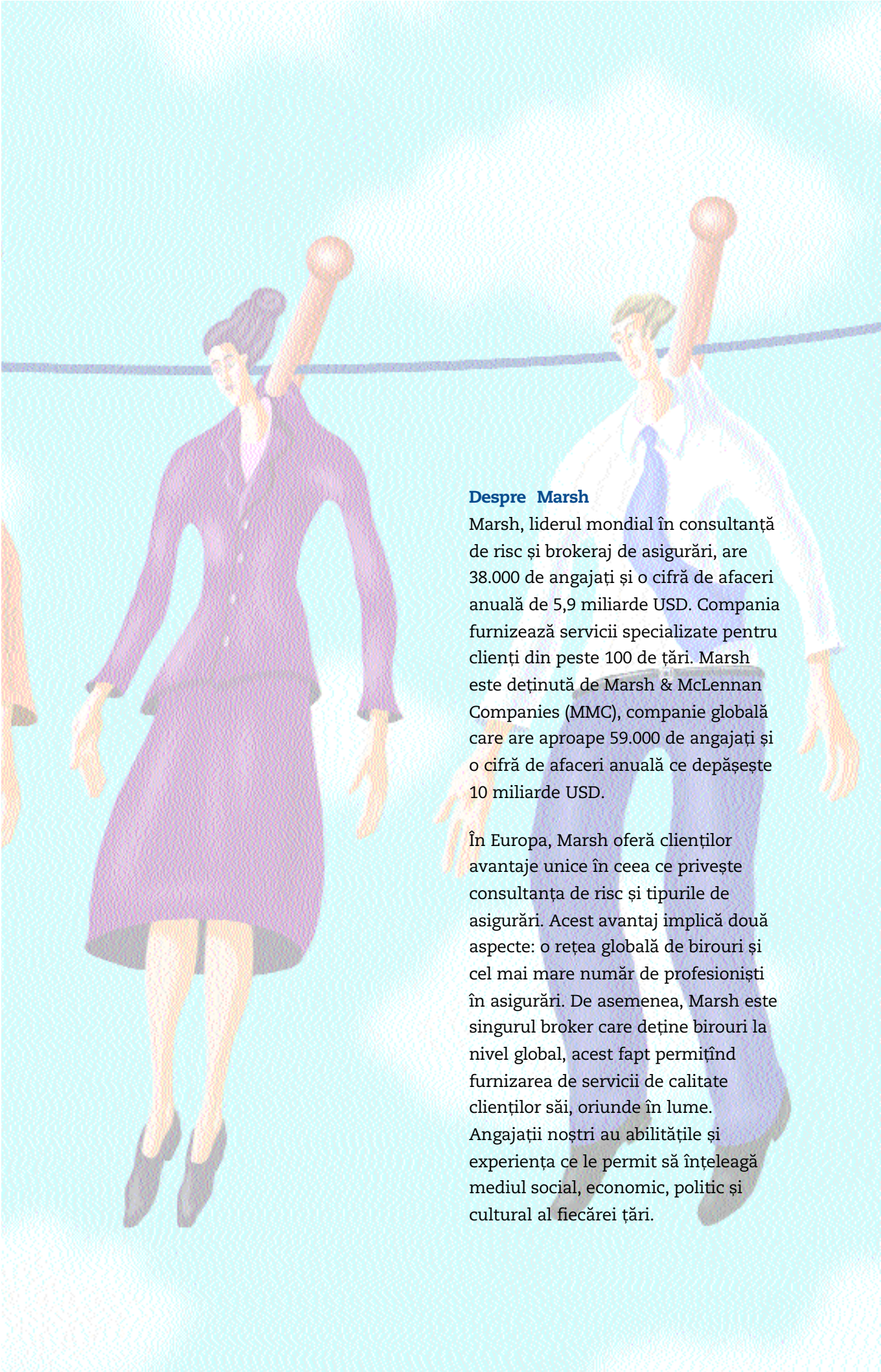
- Cei expuși semnificativ pe piața americană
- Industria componentelor, precum cele auto
- Materiale de construcție
- Bunuri de consum
- Produse chimice și farmaceutice
- Alimente și băuturi

Există mai multe modalități prin care societățile pot gestiona potențialele schimbări pe piața asigurărilor.

Implementarea de planuri de managementul riscului, așa cum s-a propus în acest raport este un început.

Cuantificarea și prioritizarea răspunderilor pentru produse va facilita evaluarea de către societăți a valorii reale a investițiilor în asigurări.

Mai mult, un management al riscurilor bun și eficient va ajuta la controlul costurilor de asigurare, limitând impactul negativ asupra costurilor de bază ale societății - esențial pentru menținerea avantajelor de cost în regiunea Europei Centrale și de Est.



Despre Marsh

Marsh, liderul mondial în consultanță de risc și brokeraj de asigurări, are 38.000 de angajați și o cifră de afaceri anuală de 5,9 miliarde USD. Compania furnizează servicii specializate pentru clienți din peste 100 de țări. Marsh este deținută de Marsh & McLennan Companies (MMC), companie globală care are aproape 59.000 de angajați și o cifră de afaceri anuală ce depășește 10 miliarde USD.

În Europa, Marsh oferă clienților avantaje unice în ceea ce privește consultanța de risc și tipurile de asigurări. Acest avantaj implică două aspecte: o rețea globală de birouri și cel mai mare număr de profesioniști în asigurări. De asemenea, Marsh este singurul broker care deține birouri la nivel global, acest fapt permițând furnizarea de servicii de calitate clienților săi, oriunde în lume. Angajații noștri au abilitățile și experiența ce le permit să înțeleagă mediul social, economic, politic și cultural al fiecărei țări.

Dacă doriți să discutați cu reprezentanții Marsh despre riscurile și nevoia de asigurări a companiei dumneavoastră, vă rugăm contactați:

România

Cristian Fugaciu

Telefon: +(40) 21 232 18 74

E-mail: cristian.fugaciu@marsh.com

The information contained herein is based on sources we believe reliable, but we do not guarantee its accuracy, and it should be understood to be general insurance information only. Marsh makes no representations or warranties, expressed or implied, concerning the financial condition, solvency, or application of policy wordings of insurers or reinsurers. The information is not intended to be taken as advice with respect to any individual situation and cannot be relied upon as such.

This document or any portion of the information it contains may not be copied or reproduced in any form without the permission of Marsh Inc, except that clients of Marsh Inc need not obtain such permission when using this report for their internal purposes.

Statements concerning tax, accounting or legal matters should be understood to be general observations based solely on our experience as insurance brokers and risk consultants and may not be relied upon as tax, accounting or legal advice, which we are not authorised to provide. All such matters should be reviewed with appropriately qualified advisors in these areas.

www.marsh.com / www.marsh.ro

© 2004 Marsh Inc. All rights reserved.