

2001 - Asigurat împotriva uitării

Marcat de semnificații cronologice prin trecerea într-un nou secol și mileniu, anul pe care ne pregătim să-l încheiem va constitui și un moment de referință în ceea ce privește piața asigurărilor, atât internă, cât și internațională.

În urma atentatelor teroriste din 11 septembrie din Statele Unite, industria mondială a asigurărilor a fost zdruncinată din temelii de cea mai mare daună din istoria sa. Consecințele finale sunt departe de a fi cunoscute, dar reacția pieței de asigurări nu s-a lăsat așteptată. Pe de o parte trendul primelor de asigurare este într-o creștere constantă, iar pe de altă parte, capacitatea de absorbție a riscurilor s-a diminuat considerabil. Această contractare a pieței este o reacție firească având în vedere atât cele întâmplare cât și posibilitatea apariției altor daune, similare ca amplitudine.

Chiar dacă țara noastră nu va fi scutită de impactul evoluțiilor din industria mondială a asigurărilor și va resimți efectele negative legate de tragicele evenimente din Statele Unite, anul pe care îl vom încheia în curând a fost unul extrem de important pentru piața românească de asigurări.

După mai bine de zece ani de la eliminarea monopolului de stat în asigurări - reprezentat până la 1 ianuarie 1991 de fostul ADAS - s-a creat, în sfârșit, un cadru legal

propice dezvoltării unei piețe de asigurări concurențiale și consistente.

Momentul esențial l-a constituit numirea de către Parlament a membrilor Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor (C.S.A.), după îndelungate și susținute solicitări în acest scop venite din partea societăților, brokerilor și asociațiilor profesionale de profil - UNSAR și UNSICAR - direct sau prin intermediul mass media.

Prin intrarea în funcțiune a C.S.A., ca organism de reglementare a pieței locale de asigurări, au devenit operaționale prevederile Legii Asigurărilor nr. 32/2000, în special cele privind consolidarea, redimensionarea și disciplinarea pieței printr-o nouă autorizare a operatorilor locali, în baza unor criterii mai clare și, considerăm noi, mai corecte. Acest prim examen, la care au fost supuse atât societățile de asigurări cât și cele de intermediere și consultanță în asigurări, a avut drept rezultat practic reducerea considerabilă a numărului de operatori pe piață. Societățile de asigurare s-au înjumătățit, iar dintre intermediarii în asigurări, doar circa o zecime s-au înregistrat ca brokeri de asigurări.

În ceea ce privește asiguratorii care au fost reautorizați să-și desfășoare în continuare activitatea, pe o piață ceva mai

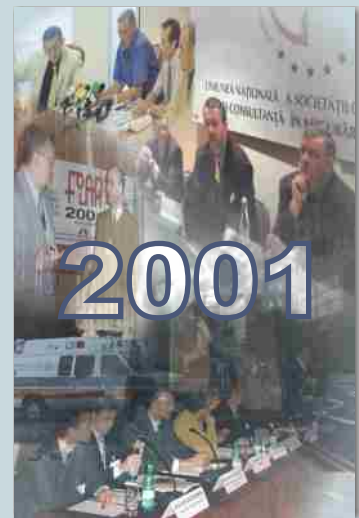
Motto:

“Minunat lucru este prudența și înțeleaptă este prevederea”

Herodot

DIN CUPRINS

Editorial



Gestionarea riscurilor



Interviu cu domnul Marian Alecu (McDonald's România)



2001 - Asigurat împotriva uitării

(continuare din pagina 1)

"suplă", trebuie să facem precizarea că aceștia cumulau la sfârșitul anului 2000 peste 95% din volumul total al primelor de asigurare încasate, astfel încât putem aprecia că doar numărul celor neautorizați este impresionant, nu însă și forța financiară de care ar fi dispus.

Pentru brokeri, anul 2001 este și mai semnificativ, marcând practic momentul înregistrării oficiale a primilor brokeri de asigurări în România. Dacă legea le acorda încă din anul 2000 un statut legal oficial, abia numirea C.S.A., în vara anului 2001, a făcut posibilă licențierea și înregistrarea lor ca atare. Cerințele prevăzute de lege pentru înregistrarea brokerilor de asigurări au impus aceeași tendință de trecere de la aspectul cantitativ la cel calitativ al activității, în tentativa de a asigura clienților acestora un plus de valoare. În continuare, rămâne în sarcina

brokerilor care au obținut autorizarea de funcționare din partea Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor să fructifice cât mai bine șansa de a-și promova și oferi serviciile de asistență și consultanță în materie de asigurări, atât individual cât și prin intermediul asociației lor profesionale UNSICAR, afiliată deja internațional în cursul anului 2001 la Federația Internațională a Asociațiilor Naționale ale Intermediarilor în Asigurări (BIPAR), cu sediul la Bruxelles.

Evoluțiile pe formă ale pieței interne de asigurări, nu au fost încă suficient susținute de cele pe conținut.

Deși au fost pe larg dezbătute în cadrul întâlnirilor profesionale ale operatorilor pieței de asigurări și reflectate în presa de specialitate, o serie de probleme acute și importante pentru viitorul acestei industrii își așteaptă încă răspunsul din

partea autorităților menite să ia o decizie finală.

Spre exemplu, problema deductibilității primelor de asigurare, a cărei rezolvare în acord cu celelalte țări Central și Est Europene este încă departe de soluția sperată. Cel mai îngrijorător lucru este faptul că nu există încă o comunicare adecvată pe această temă între operatorii pieței de asigurări și specialiștii Ministerului Finanțelor - ale căror curențe în ceea ce privește cunoștințele de asigurări sunt explicabile, dar în mod normal ar trebui să fie compensate de o deschidere spre dialog - în vederea rezolvării problemei deductibilității prin soluții pertinente, rezonabile și acceptabile.

De aceeași lipsă de decizie au "beneficiat" și reglementările privind asigurările pentru pensii private, lăsându-i pe consumatori să aștepte apariția acestor

(continuarea în pagina 7)



2002

Întregul colectiv Marsh vă dorește să întâmpinați Părbătorile de iarnă alături de cei dragi, cu bucurie, sănătate și belșug în case!

La Mulți Ani!

Conferința Națională a Asigurătorilor

Uniunea Națională a Asigurătorilor din România (UNSAR) a organizat la Palatul Parlamentului, în perioada 28-30 noiembrie 2001, Conferința Națională a Asigurătorilor.

Această manifestare a supus dezbaterii principalilor operatori din piața asigurărilor, în două sesiuni de lucru, o serie de teme de larg interes legate de viitorul acestui important sector de activitate: "Deductibilitatea primelor de asigurare avantaje/dezavantaje"; "Asigurarea obligatorie a locuinței necesitate sau oportunitate?"; "Introducerea contribuției la crearea și menținerea Fondului Național de Asigurare pentru Accidente de Muncă și Boli Profesionale"; "Raportul privind piața asigurărilor din România în anul 2000"; "Creșterea nivelului educațional în domeniul asigurărilor - Institutul de Asigurări, Profesionalismul în asigurări"; "Conceptul Servicii financiare integrate actualitate și perspective pe piața românească"; "Protecția consumatorului - rolul Comisiei de Supraveghere"; "Norme în aplicarea Legii 32/2000"; "Modificări legislative cerințe de actualizare și alinierea la Directivele Uniunii Europene".

Cele mai vii discuții au vizat proiectul unui act normativ ce prevede introducerea obligativității asigurării clădirilor, majoritatea opiniilor exprimate de asigurători fiind în favoarea menținerii situației existente, cu introducerea unor deductibilități fiscale pentru stimularea asigurărilor facultative.

*

Gala Premiilor Pieței Asigurărilor

În data de 3 decembrie 2001, în Sala de Marmură a Cercului Militar Național din București, a avut loc ediția a doua a Galei Premiilor Pieței Asigurărilor din România. Trofee și diplomele acordate de revista PRIMM au răsplătit activitatea unor companii și personalități care au contribuit la dezvoltarea industriei asigurărilor.

Dorim, pe această cale, să transmitem felicitările noastre tuturor celor premiați, salutând cu acest prilej recunoașterea performanței și calității în acest domeniu.

*

Risc Consult în opinia ziariștilor

Apariția buletinelului informativ "Risc Consult" mi se pare demnă de salutat și de subliniat. De altfel, încă de la primul număr am valorificat în paginile "Adevărului economic" o serie de informații de larg interes pentru cititorii noștri. Pe piața asigurărilor din România, aflată în perioada demarajului, demersul Marsh s.r.l. de a edita și distribui un buletin informativ al consultanților în domeniul riscurilor este cât se poate de necesar.

Doresc să acord o notă bună și pentru ținuta grafică pe care ați realizat-o și aștept cu interes următoarele numere, care cu siguranță vor întregi benefic fluxul nostru de informații din domeniul asigurărilor și al managementului riscurilor.

**CORNELIU CÂRLAN - Redactor Șef
"Adevărul economic"**



Doresc să vă mulțumesc pentru transmiterea periodică a buletinelului informativ "Risc Consult", prin intermediul căruia am reușit să-mi completez informațiile oferite cititorilor noștri.

Publicația dumneavoastră, pe care o apreciez încă de la primul său număr, este o sursă importantă de informare în ceea ce privește managementul riscurilor. Atât piața asigurărilor cât și sursele ce reflectă activitatea acesteia sunt încă puțin dezvoltate și de aceea revista pe care o editați este un reper demn de luat în seamă.

Prezentarea activității societății Marsh este bine făcută și se vede că beneficiați de contribuția unor specialiști. Informațiile și, pe alocuri, sugestiile pe care le oferiți ajută în mod real potențialii clienți în alegerea celor mai potrivite forme de protecție împotriva riscurilor. Este posibil însă ca distribuția buletinelului să nu fie prea largă și de aceea aș fi bucuroasă să vă ajut prin prezentarea sa în paginile ziarului la care scriu.

GEORGIA RADU - "România Liberă"



Consultanța în domeniul gestionării riscurilor

Economia României se află într-un proces de restructurare și modernizare pentru a se alinia atât la standardele Uniunii Europene, la care țara noastră dorește să adere, cât și la regulile unei reale economii de piață.

Companiile românești sunt confruntate cu un mediu economic în plină schimbare, ceea ce implică asumarea unor riscuri pentru păstrarea competitivității și pentru satisfacerea așteptărilor acționarilor. De aceea, managerii au misiunea de a identifica și aplica măsuri care să asigure o creștere susținută a companiilor pe care le conduc precum și profitabilitatea lor pe termen lung.

În acest context, gestionarea (managementul) riscurilor devine din ce în ce mai mult o componentă importantă a activității managerilor cu rol semnificativ în atingerea obiectivelor fiecărei companii.

Managementul riscurilor poate fi definit ca fiind totalitatea activităților manageriale ce sunt implementate pentru a reduce sau diminua pierderile financiare de orice fel.

Riscurile cu care companiile se confruntă pot fi clasificate după cum urmează:

- *De hazard:* în această categorie sunt incluse evenimentele accidentale și imprevizibile (cum ar fi catastrofele naturale, incendiile, furturile etc.) ce pot provoca daune bunurilor companiei, pot vătăma sănătatea și siguranța personalului angajat sau pot atrage răspunderea civilă a companiei în fața unor terțe părți;
- *Strategice:* riscuri ce sunt direct legate de structura și diversitatea activității companiei, de presiunea exercitată de competiție, de capitalul intelectual al firmei și de schimbările ce au loc la nivel macroeconomic. Aceste riscuri au legătură directă cu strategia stabilită de firmă pentru a-și asigura succesul într-un mediu din ce în ce mai competitiv.

- *Operaționale:* riscuri ce afectează activitatea curentă a companiei și pot include fraudă, evaluarea incorectă a pieței, căderea sistemului informatic, ineficiența programelor de management al resurselor umane și chiar inabilitatea companiilor de a se adapta cerințelor autorităților ce reglementează piața.
- *Financiare:* riscuri ce au legătură directă cu fluxurile financiare ale firmei, și pot perturba grav activitatea acesteia - lipsa de lichidități, neachitarea obligațiilor contractuale ale partenerilor de afaceri, volatilitatea prețului bunurilor vândute (influențată de cursul valutar, inflație sau rata dobânzii).

Toate riscurile menționate mai sus sunt **cuantificabile** și, în general, se **cumulează** și acționează concomitent, ceea ce face din **managementul riscului** un proces complex și dinamic ce trebuie evaluat și modificat continuu.

Crearea unui departament propriu care să se ocupe de managementul riscului poate fi o soluție, dar aceasta implică angajarea de personal având cunoștințe specifice și atrage după sine costuri foarte mari, pe care multe companii nu și le pot permite. De aceea, în majoritatea cazurilor, apelarea la serviciile unui consultant specializat în managementul riscului este cea mai bună soluție.

Rolul principal al consultantului în domeniul managementul riscului este acela de a ajuta companiile să își atingă cu succes obiectivele propuse. În acest sens, un consultant desfășoară mai multe activități:

- Identifică riscurile la care este expusă compania;
- Evaluează riscurile, probabilitatea lor de producere și posibilul impact financiar al acestora;
- Elaborează recomandări pentru reducerea riscurilor atunci când acestea nu pot fi transferate către o societate de asigurări, iar acolo unde este necesar acordă consultanța necesară pentru transferul riscurilor către o societate de asigurări;
- Stabilește priorități în ceea ce privește programul de management al riscului al companiei;



- Dezvoltă un program de management al riscului și ajută compania la implementarea acestuia;
- Urmărește în mod continuu programul de management al riscului și îl adaptează pe măsură ce compania se dezvoltă.

Marsh s.r.l. acordă companiilor românești consultanță în domeniul **riscurilor de hazard**. De asemenea, prin rețeaua noastră globală avem acces la specialiști cu experiență în adresarea riscurilor strategice, operaționale și financiare.

Principalele avantaje pe care o companie le obține datorită folosirii serviciilor unui consultant în managementul riscului sunt:

- Identificarea din timp a riscurilor potențiale ce ar putea afecta activitatea companiei;
- Evaluarea corectă a riscurilor și a impactului acestora;
- Reducerea expunerii la risc a companiei prin transferul riscurilor către firmele de asigurări sau luarea de măsuri pentru diminuarea riscurilor.

Beneficiile directe se reflectă în:

- Optimizarea costurilor cauzate de expunerea la risc a firmei;
- Protejarea managementului și a acționarilor împotriva potențialelor pierderi financiare;
- Atragerea investitorilor, prin îmbunătățirea profilului de risc al companiei.

Pentru mai multe detalii și informații legate de acest subiect vă invităm să ne contactați.

Marian Alecu - Director General McDonald's România s.r.l.

Marsh: Care este, din perspectiva clientului, rolul brokerului de asigurări?

Marian Alecu: Odată cu diversificarea pieței locale de asigurări, prin apariția mai multor societăți și a unor polițe de asigurare din ce în ce mai sofisticate, a crescut și importanța brokerului de asigurări. În primul rând, brokerul identifică riscurile cu care ne-am putea confrunta. Experiența sa este definitorie în stabilirea "scenariilor" posibile de producere a unor daune.



De asemenea, rolul brokerului constă și în stabilirea produselor de asigurare care acoperă cel mai bine riscurile identificate. În acest sens, brokerul își folosește cunoștințele acumulate despre piața asigurărilor și despre produsele existente. Nu în ultimul rând, rolul brokerului presupune negocierea și încheierea poliței de asigurare în condiții cât mai avantajoase pentru noi.

Sintetizând, rolul său de consultant este esențial. Brokerul este cel dintâi cu care trebuie să te sfătuiești în momentul dezvoltării sau modificării activității desfășurate de companie, atât pentru dimensionarea corectă a riscurilor cu care te-ai putea confrunta, cât și pentru găsirea soluțiilor optime de minimizare sau transfer al acestora prin cumpărarea de asigurări.

M: Care sunt principalele calități pe care le apreciați la un broker de asigurări?

M.A.: Principala calitate pe care o apreciem la un broker este atenția pe care o acordă activității și cerințelor noastre în ceea ce privește protecția contra riscurilor, fapt care ne oferă un sentiment de siguranță. Comunicarea cu brokerul este mult mai eficientă în aceste condiții.

O altă calitate importantă a brokerului este abilitatea sa de negociere cu societățile de asigurări, în vederea soluționării eventualelor daune. În acest sens, suntem interesați ca asistența oferită să vină din partea unui personal specializat, familiarizat cu piața locală de asigurări și cu condițiile acesteia.

M: Care este percepția dumneavoastră asupra brokerilor de asigurări din România?

M.A.: Pentru noi, Marsh s.r.l. reprezintă imaginea unui broker de asigurări performant. Preferăm să colaborăm cu brokeri puternici, reprezentanți ai unor companii internaționale, pentru a beneficia de expertiza, competențele, conexiunile și puterea de negociere a acestora. Dimensiunea afacerii ne determină să ne dorim și să căutăm astfel de parteneri.

În concluzie, politica companiei noastre este de a nu cumpăra nici o poliță direct, ci doar prin intermediul brokerului cu care lucrăm.

În domeniul asigurărilor, timpul nu mai are răbdare

În evidențele asigurătorilor și reasigurătorilor este bine cunoscut termenul de daună în suspensie, care ține să atragă atenția asupra faptului că un anumit eveniment s-ar putea transforma într-o pagubă reală pentru aceștia. Fără îndoială, ei trebuie să țină cont de avizările și estimările asupra unor posibile daune, să-și constituie rezerve în contul lor, alături de cele pentru posibilele daune întâmplare dar neraportate încă.

Pe scurt, în industria asigurărilor există și funcționează reguli bine puse la punct, care conduc la menținerea solvabilității asigurătorilor, îndeplinirea obligațiilor asumate de aceștia și, drept consecință, protecția asiguraților - persoane fizice sau juridice.

Pornind de la acest exemplu tehnic, prin extensie, putem aprecia că problemele amânate și nerezolvate în cadrul pieței asigurărilor pot fi asemănătoare daunelor în suspensie, care, mai devreme sau mai târziu, prin acumulare, pot produce pagube importante.



În acest sens, în ultimul timp, am putut constata reluarea cu asiduitate a dezbaterilor privind o serie de aspecte nesoluționate legate de buna funcționare a pieței autohtone a asigurărilor, cum ar fi: deductibilitatea fiscală a unor categorii de prime de asigurare, introducerea obligativității prin lege a asigurării clădirilor, crearea Fondului Național de Asigurare pentru Accidente de Muncă și Boli Profesionale ș.a.

Rezultatul acestor dezbateri directe - în cadrul unor întâlniri profesionale specializate - și indirecte - prin intermediul unor articole de presă - este deocamdată departe de cel scontat, și anume luarea

unor măsuri și decizii favorabile dezvoltării pieței noastre de asigurări, în concordanță cu cele aplicate în perioada de tranziție de alte țări central și est-europene.

Desigur, sunt teme precum aceea privind reintroducerea obligativității asigurării clădirilor - în prezent cu caracter facultativ - asupra căreia nici măcar conducătorii principalelor societăți de asigurări nu au căzut de acord.

Rezolvarea acestei probleme, înscrisă în contextul mai larg al măsurilor de prevenire și combatere a efectelor unor cataclisme, revine însă nou înființatei Comisii de Supraveghere a Asiguraților, în măsură să inițieze un proiect de lege în Parlament, prin care să fie reglementat acest aspect deosebit de important, ținând cont de situația și specificul pieței și economiei românești.

În ceea ce privește acceptarea de către autoritățile statale a deductibilității (eventual în parte) a primelor de asigurare, există desigur un larg consens în favoarea acestei măsuri din partea operatorilor din piața asigurărilor.

În nenumărate ocazii, reprezentanții uniunilor profesionale ale asigurătorilor și brokerilor - Cristian Constantinescu, președintele UNSAR și Valentin Țucă, președintele UNSICAR - au susținut cu argumente viabile necesitatea aplicării unor facilități și deductibilități fiscale, dar de fiecare dată au întâmpinat opoziția factorilor de decizie din cadrul Ministerului Finanțelor Publice, aceștia din urmă având drept argument de bază diminuarea veniturilor prevăzute la Bugetul de Stat.

Este timpul ca acest schimb de opinii în contradictoriu, de pe poziții ireconciliabile, să ia odată sfârșit.

Este timpul ca toți factorii responsabili, cu putere de decizie să se reunească într-un cadru oficial pentru a găsi cele mai bune soluții, pe termen mediu și lung, pentru creșterea cantitativă și calitativă a pieței asigurărilor.

Rezultatele pozitive ale sprijinului punctual și limitat în timp pe care legiuitorii și guvernanții pot și trebuie să-l ofere astăzi industriei asigurătorilor se vor dovedi binevenite în perioada de timp pe care România și-a fixat-o pentru aderarea la structurile Uniunii Europene prin atingerea unor standarde performante în domeniu.

■

2001 - Asigurat împotriva uitării

(continuare din pagina 2)

produse și pe asiguratorii de viață într-un "stand-by" păgubitor, care le blochează deocamdată orice posibilă dezvoltare a activității în acest domeniu.

Un alt subiect vehiculat în special în ultimele luni este cel legat de introducerea obligativității asigurării locuințelor pentru riscurile catastrofale. Chiar dacă, având în vedere scopul propus, acela de protecție financiară în cazul înregistrării unor evenimente catastrofale (gen cutremure sau inundații), ideea este generoasă, există numeroase argumente pertinente care vin împotriva unei asemenea inițiative.

Problema respectivă a primit o astfel de rezolvare înainte de 1989, când asigurarea locuințelor era obligatorie, dar este greu de crezut că acum, într-o economie liberă și pe o piață de asigurări concurențială, este posibil să transferi pârghii de protecție socială, cum este genul respectiv de asigurare, în zona intereselor economice, având în vedere că și firmele de asigurări sunt societăți comerciale, în ultimă instanță orientate spre obținerea de profit și nu spre redistribuirea de fonduri, în interes social general, cum făcea fostul ADAS.

Nu intenționăm să enumerăm aici toate problemele rămase în suspensie în cadrul pieței autohtone de asigurări, dar considerăm că dezbaterea acestora și evaluarea profesionalistă a argumentelor pro și contra va grăbi soluționarea lor, prin alternative viabile și eficiente. Rămâne în sarcina C.S.A. să găsească cea mai adecvată formulă de rezolvare a subiectelor respective, astfel

încât să-și îndeplinească cu brio rolul de catalizator și organizator al pieței de asigurări, de a cărei dezvoltare depinde și este direct responsabilă.

Pentru o dezvoltare constantă și



armonioasă, piața asigurărilor din România are nevoie în continuare de sprijinul și înțelegerea tuturor celorlalți factori decizionali și consultativi, Parlament (prin Comisiile de specialitate), Guvern, asociații profesionale și, nu în ultimul rând, mass-media, pentru a valorifica mai bine potențialul imens nefructificat, comparativ cu țări învecinate, precum Polonia, Ungaria, Cehia, Slovenia, care ne-au depășit cu mult la toți indicatorii caracteristici acestui domeniu.

Chiar dacă dinamica pieței va fi impusă în următorii ani de activitatea unor societăți de asigurare cu capital majoritar străin, credem că acest lucru nu poate decât să ducă la creșterea competitivității și profesionalismului atât de necesare atunci când obiectivul propus este creșterea calității serviciilor oferite clienților.

În mod indiscutabil, dezvoltarea generală a industriei locale de asigurări va antrena o implicare din ce în ce mai mare a brokerilor și consultanților în asigurări. Rolul acestora, pe de o parte în educarea consumatorilor de asigurări, iar pe de altă parte în modelarea ofertei de produse a societăților de asigurări în funcție de necesitățile clienților, va fi din ce în ce mai important, iar apelarea la serviciile lor va fi din ce în ce mai puțin o excepție.

În ceea ce ne privește, intenționăm să performăm și în continuare astfel încât să ne menținem și să dezvoltăm portofoliul de clienți existent, prin furnizarea de soluții eficiente și novatoare în materie de asigurări și de administrare a riscurilor.

Suntem conștienți de schimbările produse în structura ofertei în acest domeniu, prin restrângerea furnizorilor de astfel de servicii, care a determinat un salt calitativ al prestațiilor, dar percepem aceasta ca pe un avantaj, în sensul unei mai largi recunoașteri a utilității acestui gen de activitate.

Străduindu-se să-și îmbunătățească permanent atât aria serviciilor oferite, cât și calitatea acestora, Marsh va acționa astfel încât să reprezinte și în anul ce urmează cea mai bună alternativă a celor interesați în selectarea unui consultant de risc și broker de asigurări, în conformitate cu viziunea Grupului din care facem parte.


Valentin Tucă

MARSH INC.

Misiunea noastră

Să contribuim la prosperitatea clienților noștri prin conceperea și furnizarea unor soluții adecvate de administrare a riscurilor și control al acestora.

Viziunea noastră

Să fim oricând și oriunde cea mai bună alegere în domeniu.

Valorile noastre fundamentale

Clienții: Răspundem cerințelor lor cu strategii și inițiative adecvate.

Colegii: Oferim fiecăruia posibilitatea de a-și atinge maximul de potențial.

Investitorii: Îndeplinim așteptările lor.

Spiritul de inovație: Anticipăm cerințele clienților noștri și concepem soluții eficiente.

Excelența: Ridicăm în permanență ștacheta performanței în toate domeniile în care activăm.

Transparența și Integritatea: "Probitate morală și profesională lipsită de compromis" este axioma noastră comportamentală.

Principiile noastre de funcționare

Să dezvoltăm un **parteneriat** reciproc avantajos cu clienții, colegii și colaboratorii noștri.

Să punem în slujba clienților toate **resursele noastre globale**, inclusiv cele ale grupului de companii Marsh & McLennan.

Să optăm pentru **schimbare** atunci când aceasta aduce beneficii clienților și companiei.

Să ne **evaluăm** rezultatele prin comparație cu obiectivele planificate.

Să implementăm strategii și inițiative care să determine o **creștere benefică**.

Să fim profund **preocupați de bunăstarea comunităților** în care ne desfășurăm activitatea.

Să **dezvoltăm** și să folosim pe scară largă **metodologiile** de lucru care îmbunătățesc serviciile acordate clienților, productivitatea internă și relația cu partenerii.

Risc Consult

Risc Consult este un buletin informativ în domeniul asigurărilor și managementului riscului editat, produs și distribuit gratuit de Marsh s.r.l.

Pentru a vă înscrie pe lista de distribuție, pentru a solicita mai multe exemplare sau pentru a nu mai primi acest buletin informativ vă rugăm să ne contactați telefonic sau prin e-mail.

Risc Consult este disponibil și în format electronic pe internet, la adresa www.marsh.ro, unde vom putea primi și eventualele comentarii și propuneri ale cititorilor.

Editor coordonator:
Florin Molnar



Marsh s.r.l.

Str. Alexandru Constantinescu 46-48,
Sector 1, București 713261

T: 01 223 2359, 01 223 2370

F: 01 223 2392

E-mail: office@Marsh.ro

Web: www.Marsh.ro

MARSH
An **MMC** Company