

Raport Anual 2012

Denumire Asigurator: **Metropolitan Life Asigurări S.A.**, (fosta AVIVA Asigurări de Viață S.A.)
Nr. ordine din Registrul Asiguratorilor: RA 001/10.04.2003
Adresă sediu social: Buzești nr. 76-80, et. 1 - 3, sector 1, București

Prezentare generală și raportul sumarizat al administratorilor

În urma achiziției operațiunii de asigurări a grupului Aviva în România de către MetLife, prin intermediul companiei afiliate Alico Asigurări România, finalizată la 31 iulie 2012, Aviva Asigurări de Viață a devenit companie afiliată MetLife, Inc., schimbându-și denumirea juridică în Metropolitan Life Asigurări S.A. și urmând să funcționeze în România sub marca "Metropolitan Life".

În data de 31 iulie 2012, Alico Asigurări România S.A. a achiziționat un număr de 60.371.310 acțiuni ale Metropolitan Life Asigurări S.A. (fosta Aviva Asigurări de Viață S.A.) cu valoarea nominală de 1 RON pentru o acțiune, reprezentând 99,9899% din capitalul social al Societății.

În 26 noiembrie 2012, respectiv în 6 decembrie 2012 Alico Asigurări România S.A. a participat la majorarea capitalului social al Societății, cu 20.000.000 RON, respectiv cu 10.000.000 RON. Astfel, la 31 decembrie 2012 Alico Asigurări România S.A. deține un număr de 90.371.310 acțiuni ale Societății, reprezentând 99,9933% din capitalul social.

Plasamentele realizate de Societate au înregistrat o creștere de 15,46% față de anul precedent, în timp ce rezervele tehnice au crescut cu 4,31%.

Situația netă - (total activ - datorii curente) - prezintă la sfârșitul anului 2011 o valoare de 231.534.749 lei, iar la sfârșitul anului 2012 valoarea de 255.328.097 lei, ceea ce reflectă un efect al gestiunii economice sănătoase.

Gradul de îndatorare - (ponderea datoriilor curente în totalul activului) - este de 14,38% în anul 2011 și 10,64% în anul 2012, reprezentând limita până la care societatea este finanțată din alte surse decât cele proprii.

Coefficientul de lichiditate a înregistrat un nivel de 4,44 la finalul anului 2012, în timp ce pentru 2011 a fost de 3,92.

Marja de solvabilitate reflectă gradul în care societatea poate face față obligațiilor asumate față de clienți. Marja de solvabilitate disponibilă s-a situat la un nivel de 49.155.741 lei, în timp ce marja de solvabilitate minimă a fost de 13.851.155 lei.

Aceste rezultate financiare s-au înregistrat pe fondul unui climat economic dificil în cursul anului 2012, ca urmare a instabilității generate de evoluția piețelor financiare internaționale, dar și datorită unor modificări importante aduse unor reglementări naționale cum ar fi: înăsprirea condițiilor privind creditarea populației, introducerea de noi taxe aplicabile asupra veniturilor agenților de asigurare.

Începând cu noiembrie 2012 forța de vânzări directă a fost preluată de către noul acționar, Alico Asigurări România S.A., iar distribuția prin canalul de brokeri a fost semnificativ redusă pe parcursul anului 2012. Principalul canal de distribuție au rămas instituțiile financiare. Societatea având încheiate o serie de parteneriate cu BRD Groupe Societe Generale, BRD Finance IFN, Credit Agricole, Credit Europe Bank, RBS Bank (România) SA și Piraeus Bank.

MANAGEMENTUL RISCULUI

Prin natura activităților efectuate, Societatea este expusă unor riscuri variate care includ: riscul de subscriere, riscul de piață, riscul de credit, riscul mediului economic, riscul operațional și riscul de lichiditate.

Conducerea urmărește reducerea efectelor potențial adverse, asociate acestor factori de risc, asupra performanței financiare a Societății.

Riscul de subscriere - posibilitatea înregistrării de pierderi sau a nerealizării profiturilor estimate din cauza stabilirii inadecvate a tarifelor de primă și/sau a rezervelor tehnice comparativ cu obligațiile asumate și care poate să rezulte, fără a fi limitativ, din fluctuații în frecvența și severitatea evenimentelor asigurate în raport cu estimările din momentul subscrierii.

Concentrarea riscului ar putea rezulta în pierderi semnificative pentru Societate în cazul în care un eveniment sau o serie de evenimente ar afecta un întreg tip de polițe sau țară ca atare. Societatea reduce riscul de subscriere printr-o evaluare atentă a clienților, limite de expunere bine stabilite, programe de reasigurare și aplicarea unei politici de provizionare prudentă cu privire la asigurarea daunelor, atât raportate cât și neraportate.

Riscul mediului economic

În ultimul an, sectorul financiar european s-a confruntat cu o criză a datoriei publice, declanșată de dezechilibre fiscale majore și datorii publice mari în câteva țări europene. Temerile actuale, ca deteriorarea condițiilor financiare, au determinat un efort comun al guvernelor și băncilor centrale în vederea adoptării unor măsuri speciale pentru a contracara cercul vicios al creșterii aversiunii la risc și pentru a asigura funcționarea normală a pieței.

Identificarea și evaluarea investițiilor influențate de o piață de creditare lipsită de lichiditate, analiza respectării contractelor de creditare și a altor obligații contractuale, evaluarea incertitudinilor semnificative, inclusiv a incertitudinilor legate de capacitatea unei entități de a continua să funcționeze pentru o perioadă rezonabilă de timp, toate acestea ridică la rândul lor alte provocări.

Debitorii Societății pot fi de asemenea afectați de situații de criză de lichiditate, care i-ar putea împiedica să-și onoreze datoriile curente. Deteriorarea condițiilor de operare a debitorilor ar putea afecta și previziunile managementului privind fluxurile viitoare de numerar, precum și estimările privind deprecierea activelor financiare și nefinanciare.

Riscul de credit înseamnă posibilitatea înregistrării de pierderi sau a nerealizării profiturilor estimate, care rezultă din fluctuațiile în ratingul emitentilor de valori mobiliare și al oricăror debitori față de care societățile de asigurare sunt expuse sau ca urmare a neîndeplinirii obligațiilor contractuale de către intermediarii, asigurați, reasigurători sau alți debitori.

Pentru a controla expunerea la riscul de credit Societatea efectuează în permanență evaluări de credit a situației financiare a părților contractante. Societatea este expusă riscului de credit aferent instrumentelor financiare ce decurg din posibila neîndeplinire a obligațiilor de plată de partenerii contractanți. Cu toate acestea, conducerea nu anticipează pierderi semnificative, altele decât cele înregistrate în situațiile financiare.

Conducerea Societății nu poate estima evenimentele care ar putea avea un impact asupra sectorului financiar din România și ulterior ce efect ar putea avea asupra acestor situații financiare. Conducerea Societății crede că a luat toate măsurile necesare pentru a sprijini creșterea activității Societății în condițiile curente de piață prin:

- monitorizarea constantă a lichidității și a dependenței de anumite surse de finanțare;
- previzionări ale lichidității curente;

Riscul de lichiditate reprezintă posibilitatea înregistrării de pierderi sau a nerealizării profiturilor estimate, ce rezultă din imposibilitatea asiguratorilor de a valorifica active pentru a onora în orice moment și cu costuri rezonabile obligațiile de plată pe termen scurt sau din încașarea cu dificultate a creanțelor din contractele de asigurare/reasigurare.

Politica Societății cu privire la lichidități este de a menține suficiente resurse lichide pentru a-și îndeplini obligațiile pe măsură ce acestea devin scadente. Coeficientul de lichiditate este monitorizat permanent și este mai mare decât 1.

Riscul de piață - posibilitatea înregistrării de pierderi sau a nerealizării profiturilor estimate, care rezultă, direct ori indirect, din fluctuațiile în nivelul și volatilitatea prețului de piață al activelor, obligațiilor și instrumentelor financiare. Riscul de piață cuprinde riscul ratei dobânzii și riscul de curs valutar.

Riscul aferent dobânzii

Societatea are un volum semnificativ de active care generează venit din dobânzi. Expunerea pe acest risc este monitorizată conform politicilor de investiții ale companiei.

Riscul aferent cursului de schimb valutar

Societatea este expusă fluctuațiilor cursului de schimb valutar în urma tranzacțiilor derulate în alte valute. Societatea controlează aceste tranzacții în scopul limitării acestui risc.

Riscul operațional reprezintă - posibilitatea înregistrării de pierderi sau a nerealizării profiturilor estimate, care apare din procesele interne inadecvate, din vina angajaților sau din erorile generate de sistemul informatic, precum și din factori externi. Acest risc este monitorizat de către departamentul de management al riscului care se asigură că este cuantificat, se situează în apetitul companiei, iar măsurile adoptate pentru diminuarea acestui risc sunt eficiente.

CONTROLUL INTERN

Sistemul de control intern al Metropolitan Life Asigurări S.A. se bazează pe norme interne, proceduri și pe structura organizatorică internă care asigură:

- Dezvoltarea activității în condiții de eficiență și eficacitate;
- Controlul riscurilor care pot afecta îndeplinirea obiectivelor și telurilor Societății;
- Fluxurile informaționale către Management;
- Protejarea activelor Societății;
- Conformitatea cu legislația, regulamentele, politicile și procedurile interne.

În cadrul Societății a fost implementat un sistem de guvernanta corporatistă dezvoltat pe trei linii de apărare astfel:

Linia întâi de apărare: este compusă din managerii fiecăruia departament (arie de activitate). În cadrul sistemului de control intern aceștia reprezintă veriga cea mai importantă;

Linia a doua de apărare: este compusă din membrii echipei de risc și ai echipei de control intern și conformitate din cadrul Societății;

A treia linie de apărare este reprezentată de funcția de audit intern.

Cele trei linii de apărare sunt construite și trebuie să funcționeze în condiții de eficiență și eficacitate pentru a diminua riscurile la care este supusă Societatea până la un nivel considerat acceptabil.

Modelul de guvernanta corporatistă, construit pe trei linii de apărare, funcționează în sistem piramidal, astfel încât următorul nivel evaluează activitatea nivelurilor anterioare în scopul identificării și remedierii posibilelor deficiențe din cadrul Societății.

EVENIMENTE ULTERIOARE DATEI BILANȚULUI

În data de 29 ianuarie 2013, Metropolitan Life Asigurări S.A. împreună cu Alico Asigurări România S.A. au depus la Comisia de Supraveghere a Asigurarilor documentația privind aprobarea fuziunii dintre cele două societăți.

Structură acționariat

Acționar	Nr. Acțiuni	Procent deținere	Valoare RON
SC Alico Asigurări România S.A.	90.371.310	99,9933%	90,371,310
International Technical & Advisory Services Limited	6.038	0,0067%	6,038

Structură Management la 31.12.2012

Conducerea executivă a Metropolitan Life Asigurări S.A. este asigurată de un Consiliu de Administrație care la data de 31.12.2012 este format dintr-un număr de 3 administratori cu experiență relevantă în domeniul asigurărilor și în domeniul economic:

- THEODOR PETRE ALEXANDRESCU având funcția de administrator, Președinte al Consiliului de Administrație.
- CIPRIAN LĂDUNCĂ având funcția de administrator, membru al Consiliului de Administrație.
- CARMINA DRAGOMIR având funcția de administrator, membru al Consiliului de Administrație.

Directorul General al Societății este Carmina Dragomir.

Categorii, produse și clase de asigurare practicate

Portofoliul de produse Metropolitan Life Asigurări S.A. cuprinde următoarele tipuri de produse: Planuri pentru protecția copilului, Planuri de economisire pe termen lung, Planuri de protecție, Planuri de economisire și protecție. Produsele au adresabilitate fie individual, fie la nivel de grup.

- clasa de asigurări de viață legate de fonduri de investiții prevăzute la Titlul A, lit. (a) din Anexa nr. 1 la Legea nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare;
- clasa de asigurări de viață prevăzute la Titlul A, lit. (a), din Anexa nr. 1 la Legea nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare;
- clasa de asigurări de viață suplimentare prevăzute la Titlul A, lit. (a), din Anexa nr. 1 la Legea nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare;
- clasa de asigurări generale de accidente prevăzute la Titlul B, alin. 2, din Anexa nr. 1 la Legea nr. 32/2000, cu modificările și completările ulterioare;

Deducerile prevăzute de legislația fiscală care se aplică contractelor de asigurare

În conformitate cu prevederile Legii nr. 571/2003 privind Codul fiscal, pentru determinarea profitului impozabil sunt considerate cheltuieli deductibile numai cheltuielile efectuate în scopul realizării de venituri impozabile, inclusiv cele reglementate prin acte normative în vigoare.

În baza prevederilor acestei Legi, următoarele cheltuieli au deductibilitate limitată:

- cheltuielile cu primele de asigurare voluntară de sănătate, în limita unei sume reprezentând echivalentul în lei a 250 euro într-un an fiscal, pentru fiecare participant;

În cursul anului 2012 au fost încheiate 35.596 contracte de asigurări de viață din care 2.631 contracte de asigurări de viață pentru care expunerea la riscul de investiții este transferată contractanților. Societatea a încheiat **contracte de reasigurare** cu firme de rating AAA, astfel:

- Swiss Re – pentru asigurările de viață atașate creditelor bancare;
- GeneralCologne Re – pentru asigurările de viață la termen (clasa A1a), asigurările de viață pentru care expunerea la riscul de investiții este transferată contractanților (clasa A3) și asigurările de viață suplimentare de tipul clauzelor medicale (clasa A1c și B2).

Volumul indemnizațiilor datorate și plătite în anul 2012 ca urmare a survenirii evenimentului asigurat este de 5.687.503 lei.

Legea contractului de asigurare

Produsele de asigurare Metropolitan Life Asigurări S.A. sunt reglementate de Legea nr. 32/2000 privind societățile de asigurare și supravegherea asigurărilor, Legea Nr. 136/1995 privind asigurările și reasigurările în România, Codul Civil din 2009, de Ordelele emise de Autoritatea de reglementare și supraveghere în domeniul asigurărilor, precum și de dispozițiile speciale în materie de asigurări.

Bilanț la 31 decembrie 2012	31.dec.12 (lei)
Active necorporale	402.784
Titluri de participare și alte plasamente	160.394.998
Obligațiuni și alte titluri cu venit fix	56.057.579
Depozite la instituțiile de credit	26.586.252
Partea din rezervele tehnice aferente contractelor cedate în reasigurare	2.745.478
Creanțe provenite din operațiuni de asigurare directă	16.139.671
Creante din operațiuni de reasigurare	1.880.569
Alte creanțe	3.711.487
Imobilizări corporale	1.508.154
Stocuri	8.946
Casa și conturi la bănci	15.006.758
Dobânzi și chirii înregistrate în avans	2.464
Cheltuieli de achiziție reportate	1.218.335
Alte cheltuieli înregistrate în avans	62.860

Total activ	285.726.335
Capital social	90.377.348
Rezerve legale	-
Rezultatul reportat	(25.193.113)
Rezultatul exercițiului	(15.625.710)
Repartizarea profitului	-
Total capitaluri proprii	49.558.525

Rezerve matematice	12.299.987
Rezerve de prime	16.718.587
Rezerve pentru participarea la beneficii și risturnuri	-
Rezerve de daune	15.278.504
Alte rezerve	1.738.232
Rezerve Tehnice aferente contractelor în unități de cont	157.532.757
Depozite primite de la reasiguratorii în unități de cont	-
Datorii provenite din operațiuni de asigurare directă	-
Datorii provenite din operațiuni de reasigurare	2.040.281
Provizioane	2.201.505
Alte datorii	28.357.957
Venituri în avans	-
Total pasiv	285.726.335

Contul de profit și pierdere	
Exercițiul financiar încheiat la	
31.dec.12	
(lei)	
Prime brute subscribe	65.904.978
Prime cedate în reasigurare	(8.422.243)
Variația rezervei de primă	2.608.050
Venituri din prime, nete de reasigurare	60.090.785

Venituri din plasamente	9.087.774
Plusvalorii nerealizate din plasamente	13.935.825
Alte venituri tehnice, nete de reasigurare	12.492.618
Alte venituri netehnice	5.456.769
Venituri din activitatea de administrare de fonduri de pensii facultative	-
Total venituri	101.063.771

Cheltuieli cu rezervele tehnice	9.131.381
Cheltuieli cu daune, nete de reasigurare	39.761.291
Cheltuieli de exploatare nete	35.209.339
Cheltuieli cu plasamentele	3.693.007
Minusvalorii nerealizate din plasamente	6.109.621
Alte cheltuieli tehnice, nete de reasigurare	7.976.839
Cheltuieli netehnice cu plasamentele	1.638.477
Alte cheltuieli netehnice	13.169.526
Cheltuieli din activitatea de administrare de fonduri de pensii facultative	-
Total cheltuieli	116.689.481

Rezultatul brut al exercițiului	(15.625.710)
--	---------------------

Impozit pe profit	-
-------------------	---

Rezultatul net al exercițiului	(15.625.710)
---------------------------------------	---------------------

Forma scurtă a raportului auditorului financiar extern

Deloitte

Deloitte Audit S.R.L.
Sos. Nicolae Titulescu nr.4-5,
Intrarea de est,
etajul 2 - zona Deloitte al etajul 3,
Sector 1, 011141, Bucuresti,
Romania

Tel: +40 21 222 16 61
Fax: +40 21 222 16 60
www.deloitte.ro

Către Acționari,
S.C. Metropolitan Life Asigurari S.A.

RAPORTUL AUDITORULUI INDEPENDENT

1 Situațiile financiare sumarizate anexate ale S.C. Metropolitan Life Asigurari S.A. („Societatea”) conținând bilanțul și contul de profit și pierdere („Situațiile financiare sumarizate”) au fost extrase din situațiile financiare individuale ale Societății pentru exercițiul financiar încheiat la data de 31 decembrie 2012 întocmite în conformitate cu Ordinul Comisiei de Supraveghere a Asigurarilor nr. 3129/2005 cu modificările și completările ulterioare și cu politicile contabile descrise în notele la situațiile financiare. Conducerea Societății răspunde pentru întocmirea și prezentarea fidelă a acestor situații financiare sumarizate. Responsabilitatea noastră este să exprimăm o opinie asupra acestor situații financiare, sub toate aspectele semnificative, a situațiilor financiare sumarizate cu situațiile financiare din care au fost extrase.

2 Noi am auditat în conformitate cu Standardele Internaționale de Audit situațiile financiare individuale ale Societății mai sus menționate pentru exercițiul financiar încheiat la 31 decembrie 2012 din care au fost extrase situațiile financiare sumarizate. În raportul nostru datat 12 aprilie 2013 am exprimat o opinie fără rezerve asupra situațiilor financiare individuale ale Societății.

3 În opinia noastră situațiile financiare sumarizate la data de 31 decembrie 2012 sunt consistente, sub toate aspectele semnificative, cu situațiile financiare individuale din care au fost extrase.

4 Pentru o înțelegere mai bună a poziției financiare a Societății și rezultatelor operațiunilor acesteia pentru anul încheiat la 31 decembrie 2012, precum și a arii de aplicabilitate a auditului nostru, situațiile financiare sumarizate trebuie citite împreună cu situațiile financiare individuale din care sunt extrase și cu raportul nostru de audit asupra acestora.

Ahmed Hassan, Partener de Audit

Înregistrat la Camera Auditorilor Financiarilor din Romania
cu certificatul nr. 1529/25.11.2003

În numele:

DELOITTE AUDIT S.R.L.

Înregistrată la Camera Auditorilor Financiarilor din Romania
cu certificatul nr. 25/25.06.2001

București, Romania
12 aprilie 2013

Numele Deloitte se referă la organizația Deloitte Touche Tohmatsu Limited, o companie cu răspundere limitată din Marea Britanie, la firmele membre ale acesteia, în cazul cărora fiecare firmă membră este o companie juridică independentă. Pentru o descriere amănunțită a structurii legale a Deloitte Touche Tohmatsu Limited și a firmelor membre, vă rugăm să accesați www.deloitte.com/ro/ro.

Plasamente Investiționale

Metropolitan Life Asigurări S.A. deține plasamente investiționale cotate la Bursa de Valori București, Viena, Luxemburg și la Bursa de Valori din Londra, în principal pe următoarele categorii:

- acțiuni, obligațiuni și alte venituri cu venit fix (în valoare de 59.297.040 lei)
- depozite la instituții de credit (în valoare de 26.586.252 lei)
- plasamente aferente polițelor de asigurări legate de investiții, de tip unit-linked (în valoare de 157.155.537 lei)

Performanțe investiționale

Programe investiționale	Plasamente Tip instrumente	Randament pentru anul 2012	
		Piețe	
Suprem (USD)	Preponderent acțiuni ale companiilor internaționale dar și obligațiuni	Piețe internaționale	7,81
Median (USD)	Preponderent obligațiuni ale companiilor internaționale dar și acțiuni	Piețe internaționale	5,26
Conservator (USD)	Obligațiuni aparținând categoriei „investment grade” din piețele emergente internaționale	Piețe emergente internaționale	16,35
Actual (USD)	Obligațiuni corporatiste ale companiilor internaționale	Piețe internaționale	16,56
Imobilis (USD)	Piețe imobiliare din Europa Centrală și de Est	Spațiul UE	-4,63
Suprem (EUR)	Preponderent acțiuni ale companiilor internaționale dar și obligațiuni	Piețe internaționale	5,02
Median (EUR)	Preponderent obligațiuni ale companiilor internaționale dar și acțiuni	Piețe internaționale	2,66
Conservator (EUR)	Obligațiuni ale companiilor internaționale	Piețe internaționale	1,01
Actual (EUR)	Obligațiuni corporatiste ale companiilor internaționale	Piețe internaționale	13,55
Imobilis (EUR)	Piețe imobiliare din Europa Centrală și de Est	Spațiul UE	-7,29
Capital Garantat (Practic) RON	Depozite bancare, titluri de stat emise de instituțiile guvernamentale și fonduri de investiții din România sau UE	România	4,71
Practic 25 (Plus) RON	Obligațiuni guvernamentale, corporatiste, municipale, fonduri de investiții dar și acțiuni listate la Bursa de Valori București	România	7,72
Practic 50 (Max) RON	În acțiuni listate la Bursa de Valori București dar și în obligațiuni guvernamentale, corporatiste, municipale și OPCVM	România	11,49
Success Absolute (Pilonul IV Aviva) RON	În fonduri de acțiuni și de obligațiuni	Piețe internaționale	9,02
Success Absolute (EUR)	În fonduri de acțiuni și de obligațiuni	Piețe internaționale	6,27
Success Relative (EUR)	Preponderent în fonduri de acțiuni	Piețe internaționale	3,94
Romanian Fixed Interest (RON)	Depozite bancare, titluri de stat emise de instituțiile guvernamentale și fonduri de investiții din România sau UE	România	5,12
Romanian Equities (RON)	În acțiuni listate la Bursa de Valori București	România	25,16
Global Equities (RON)	În acțiuni ale companiilor internaționale	Piețe internaționale	10,81
European property (RON)	Piețe imobiliare din Europa Centrală și de Est	Spațiul UE	-8,11
Garantat (RON)	Depozite bancare, titluri de stat emise de instituțiile guvernamentale și fonduri de investiții din România sau UE	România	5,12
Capital (RON)	În acțiuni listate la Bursa de Valori București	România	25,16
Garantat OVB (RON)	Depozite bancare, titluri de stat emise de instituțiile guvernamentale și fonduri de investiții din România sau UE	România	5,61
Capital OVB (RON)	În acțiuni listate la Bursa de Valori București	România	25,36

Strategii și perspective de dezvoltare

Metropolitan Life Asigurări S.A. desăfoară pe parcursul anului 2013 un proces de fuziune cu Alico Asigurări România S.A. cu scopul de a optimiza activitatea comercială. Compania rezultată își va desfășura activitatea sub brandul Metropolitan Life. Aceasta își va consolida poziția pe piața asigurărilor de viață din România, urmând să ofere clienților săi servicii superioare prin consolidarea investițiilor.

Principalul obiectiv al companiei este de a deveni lider de piață din punct de vedere al primelor brute subscribe, fiind cea mai respectată și de încredere companie de asigurări de viață care generează stabilitate financiară clienților din România, stabilitate pentru toate categoriile, inclusiv pentru clienții cu venituri medii și reduse, aceștia fiind motorul de creștere pentru dezvoltarea economică. Considerând acestea, principalele obiective vizează:

- dezvoltarea distribuției prin Agenție, în paralel cu dezvoltarea vânzărilor directe către client prin principalele instituții financiare,
- extinderea parteneriatelor cu instituțiile bancare,
- dezvoltarea pieței de beneficii pentru angajați, acum într-o fază incipientă, ce va fi accelerată de reforma în sănătate.

De asemenea, este primordial pentru companie să își desfășoare activitatea ca o organizație orientată către client. În acest scop, reevaluăm toate produsele și procesele pentru a le alinia la acest principiu de orientare către client. Practic, produsele care sunt dezvoltate urmărind să aibă o rată considerabilă de beneficii pentru clienți, deservind astfel motivul pentru care au fost achiziționate: acela de a plăti beneficii. În plus, respectând același principiu de orientare către client, vom continua să îmbunătățim flexibilitatea portofoliului.