

RAPORTAREA NON-FINANCIARĂ





Paul Cazacu

**Director General Adjunct
CFO UNIQA Asigurări**

Sunt un om de business și, de când mă știu, activitatea mea profesională a presupus, în proporție de 90%, confruntarea cu situații de natură financiară. În ultima perioadă însă, mi-am dat seama că, atât pentru clienți, cât și pentru colegii mei, pe lângă produsele oferite, o importanță deosebită o au și serviciile și situațiile non-financiare cum ar fi susținerea acțiunilor de responsabilitate socială, atât prin sponsorizări, cât și prin implicarea angajaților sau chiar a clienților, dar și construirea unei relații transparente, bazată pe o comunicare eficientă.

Pentru un viitor sustenabil în toate domeniile, consider că este necesar să îmbinăm cu succes raportările financiare cu cele non-financiare pentru a răspunde într-un mod cât mai cuprinzător părților interesate. În procesul de transformare a organizației ne confruntăm cu provocări din ce în ce mai diverse și suntem hotărâți să păstrăm un standard ridicat, atât din punct de vedere legislativ, cât și din punct de vedere al noilor produse sau al campaniilor sociale și de protecție a mediului. Raportul reflectă performanța UNIQA Asigurări S.A. aferentă aspectelor nefinanciare identificate prin intermediul feedback-ului primit din partea stakeholderilor noștri și acoperă perioada de raportare 1 ianuarie 2017 – 31 decembrie 2017. Ne dorim să elaborăm anual acest raport, conform standardelor recunoscute la nivel mondial, furnizând de fiecare dată informații noi și relevante în raport cu publicul țintă.





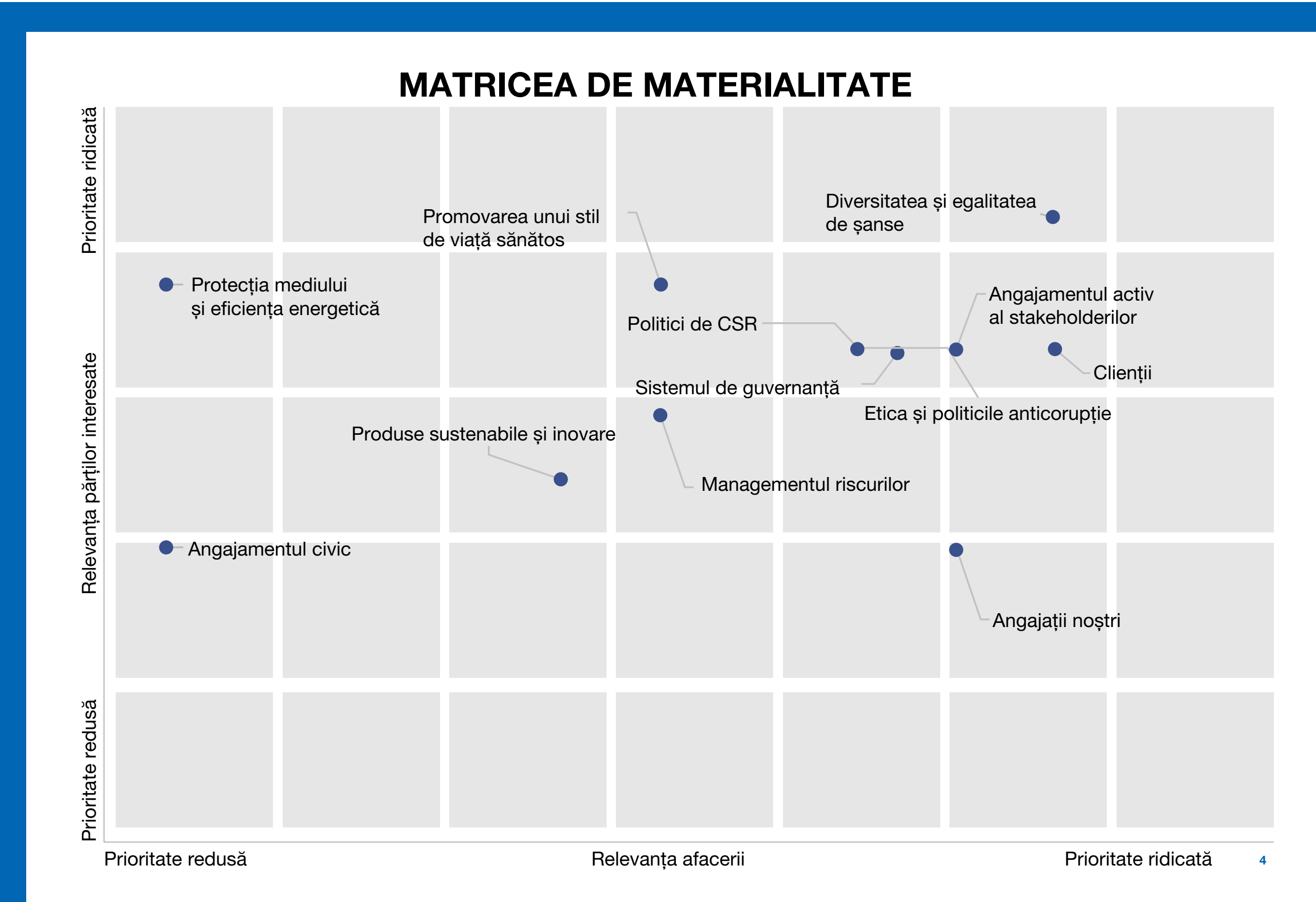
Acest raport este întocmit în conformitate cu cerințele Directivei 2014/95/ UE în ceea ce privește prezentarea de informații nefinanciare și referitoare la diversitate de către anumite întreprinderi și grupuri mari, transpusă în legislația națională prin Norma pentru modificarea și completarea Reglementărilor contabile privind situațiile financiare anuale individuale și situațiile financiare anuale consolidate ale entităților care desfășoară activitate de asigurare și/sau reasigurare. Acestea au fost aprobate prin Norma Autorității de Supraveghere Financiară nr. 1/2017, luând în considerare divulgarea informațiilor nefinanciare și legate de diversitate.

MATRICEA DE MATERIALITATE

Activitatea noastră implică un număr foarte mare de stakeholderi, atât interni, cât și externi, iar așteptările și nevoile acestora sunt diferite. Pentru acest an, ne-am propus ca la nivel de companie să stabilim un grup de lucru care să fie implicat pe toată perioada elaborării acestui raport. În acest sens, pe lângă cerințele legislative, am fost în dialog permanent și cu stakeholderii noștri. Astfel, la nivel de grup, în urma focus-grupurilor organizate am identificat următoarele categorii:

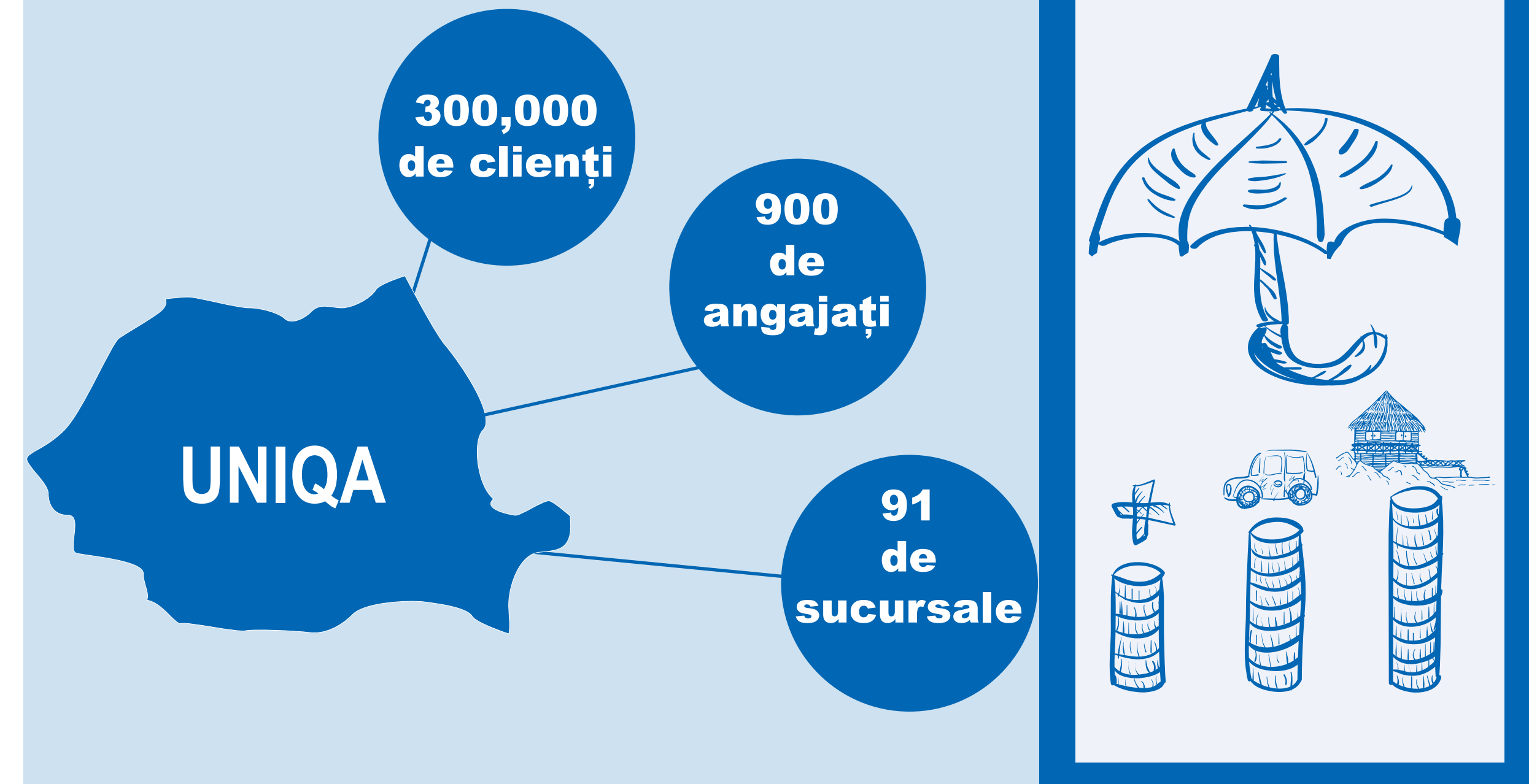
- Angajați;
- Clienți;
- Parteneri de business;
- ONG-uri și companii cu care interacționăm în cadrul evenimentelor susținute de UNIQA.

Ca bază de pornire în identificarea aspectelor materiale, am decis ca acestea să se realizeze, atât cu ajutorul chestionarelor, cât și al discuțiilor individuale. Urmare a răspunsurilor și nevoilor identificate la nivelul grupului, am stabilit și agreat aspectele materiale care sunt descrise mai jos în cadrul acestui raport.



PREZENTAREA COMPANIEI

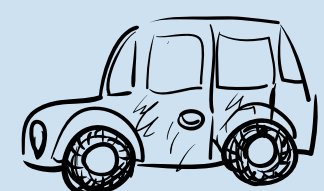
UNIQA Asigurări, înființată sub numele de UNITA, este prezentă pe piața serviciilor de asigurare din România încă din 1990. Din 2008 este parte a grupului UNIQA Insurance Group, oferind toate formele de asigurare prin cele două companii: UNIQA Asigurări și UNIQA Asigurări de viață. UNIQA este unul dintre liderii pieței românești de asigurări, cu o cotă de piață de 5%, furnizând astfel servicii pentru peste 300.000 de clienți. UNIQA are aproximativ 900 de angajați și 91 de sucursale și agenții în toată țara. UNIQA Asigurări are în portofoliu o gamă largă de servicii din care fac parte asigurările pentru autovehicule, asigurările de accidente, asigurările medicale, de călătorie, asigurările pentru întreprinderi mici și mijlocii, asigurările de răspundere, precum și asigurările corporate (asigurarea mașinărilor, asigurarea în timpul transportului etc.). În cadrul acestui raport, vom descrie exclusiv activitatea UNIQA Asigurări S.A., fără a analiza UNIQA Asigurări de viață S.A.



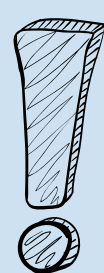
STRATEGIA UNIQA ASIGURĂRI

Misiunea Companiei este aceea de a oferi clienților servicii de calitate în schimbul primei de asigurare, servicii post-vânzare de încredere, iar în momentul soluționării daunelor, satisfacția clientului este prioritară. Strategia UNIQA pe piața românească urmărește dezvoltarea profitabilă și creșterea gradului de satisfacție a clienților, prin produse de asigurare de calitate și prin servicii de soluționare a daunelor la cel mai înalt nivel. În aceste condiții, UNIQA Asigurări se aliniază principiilor privind creșterea vânzărilor, eficientizarea costurilor, stabilirea riscului de marjă de credit și de concentrare, nivelul capitalizării interne minime, creșterea profitabilității și a valorii dividendelor ale UNIQA Insurance Group.

Serviciile UNIQA



asigurări pentru
autovehicule



asigurări de accidente



asigurări
corporate



asigurări
medicale de
calatorie

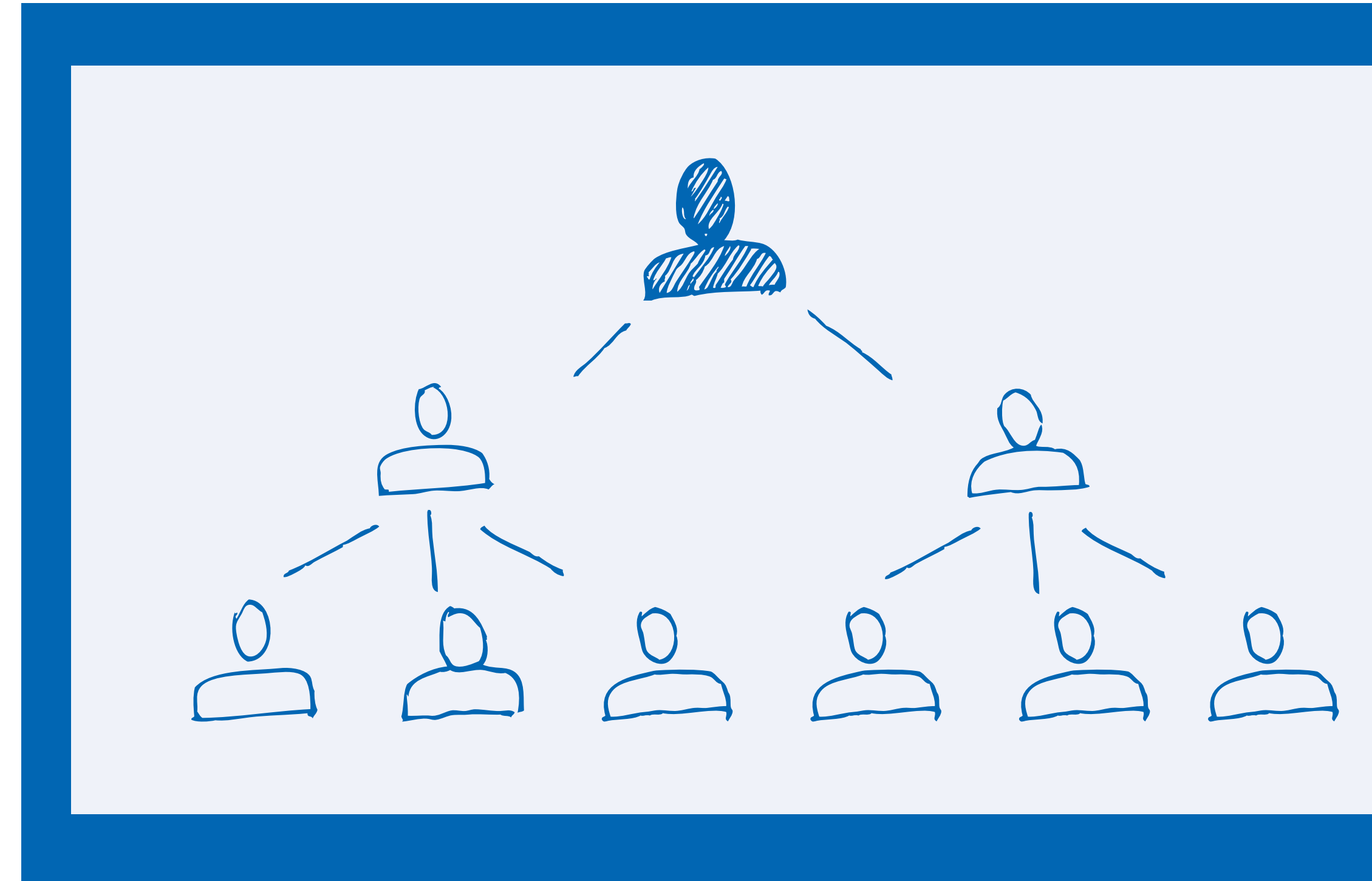


asigurări pentru
întreprinderi mici și
mijlocii

STRUCTURA ORGANIZAȚIONALĂ

UNIQA Asigurări este conștientă de importanța majoră a unui management responsabil, eficient și reprezentativ pentru diversitatea din cadrul companiei. UNIQA este o companie multinațională, diversitatea fiind una dintre ariile noastre cele mai importante. Chiar dacă, în general, la nivelul Board-ului companiilor nu se regăsesc femei, în cadrul echipei noastre, acesta este reprezentat în proporție de 25% de femei, Directoratul companiei fiind compus din trei membri și condus de Președintele Director General. Componenta Directoratului cuprinde doi bărbați și o femeie. În plus, unul din cei trei membri ai Directoratului este expat.

În organizația centrală a Companiei a fost creată o structură și o identitate corporativă unificată prin diferite direcții și departamente, precum: Consiliul de Supraveghere, Departamentul de Strategie Dezvoltare Vânzări, Departamentul de Resurse Umane, Departamentul Antifraudă, Comitetul de Audit, Departamentul de Management al Riscului, Direcția Achiziții și Servicii Suport, Direcția Daune, Direcția Operațiuni etc.



MANAGEMENT PRIVIND DIVERSITATEA ȘI EGALITATEA DE ȘANSE

Susținem cu tărie faptul că toți oamenii au aceleași oportunități și șanse în cadrul companiei noastre, indiferent de sex, cultură, limbă, religie, vârstă, etc.

ANGAJAȚII NOȘTRI

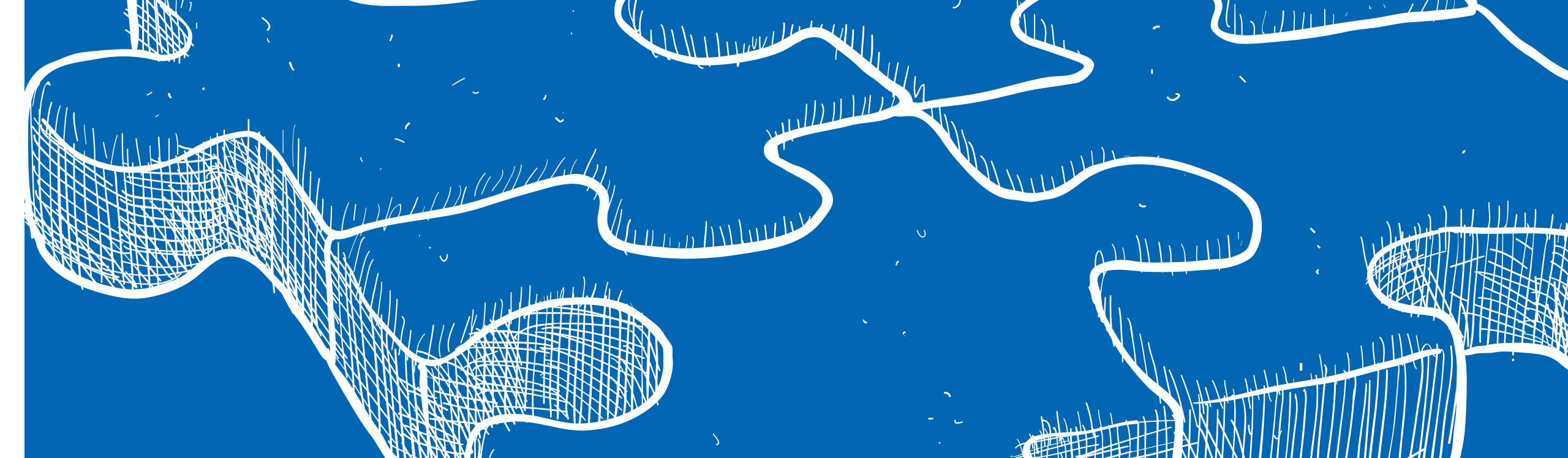
UNIQA Asigurări a avut în 2017, în toate punctele de lucru din țară, un total de 853 de angajați. 439 de angajați au lucrat în cadrul sucursalelor din țară, în afara organizației centrale a Companiei. 527 din totalul angajaților UNIQA Asigurări, în 2017, au fost femei, în timp ce 326 au fost bărbați.

În 2017, 93,78% din totalul angajaților UNIQA Asigurări au lucrat cu normă întreagă. În concordanță cu flexibilitatea pe care Compania o promovează, restul angajaților au lucrat cu program redus (1h, 2h, 3h, 4h, 6h sau 7h). Cu toate acestea, în anul 2017, fluctuația de personal a atins un procent de 34%. Procesul de selecție a angajaților este definit de politicile elaborate de către Departamentul de Resurse Umane. Acestea sunt aprobate de către Directoratul Companiei și se regăsesc în Procedura recrutare și selecție, on-boarding și exit. Procedura recrutare și selecție, on-boarding și exit se bazează pe un set de cinci Reguli și Principii Generale. Acestea privesc arii precum: Nediscriminare și tratament egal, Transparență, Egalitate de șanse, Confidențialitate, Conflict de interese.

Interesul Companiei pentru performanța și dezvoltarea profesională a propriilor angajați se reflectă în procesul de evaluare a acestora. Acest proces se efectuează în conformitate cu Procedura de Evaluare anuală a Performanței angajaților în UNIQA Asigurări S.A. și Procedura de lucru privind managementul performanței angajaților UNIQA Asigurări. Performanța acestora se calculează având în vedere atingerea anumitor obiective. Pentru a stabili în ce măsură obiectivele setate au fost atinse, în cadrul procesului de evaluare, se utilizează indicatori de performanță. Indicatorii pot fi numere, vizându-se astfel rezultatele finale (cantitate), cât și atribute, atunci când se evaluează calitatea activității prin intermediul căreia aceste rezultate sunt atinse (comportamente).

BENEFICII PENTRU ANGAJAȚI

Pentru a fi capabilă să ofere clienților servicii de cea mai bună calitate, UNIQA Asigurări s-a preocupat de pregătirea și formarea profesională a angajaților. În anul 2017, angajații UNIQA au participat în total la 14.897 ore de training asigurate de către Companie, fiecare angajat beneficiind astfel, în medie, de 17,48 ore de training. Identificarea nevoilor de training și de dezvoltare se realizează pe baza



unei analize anuale prin care se identifică componentele necesare a fi dezvoltate ca rezultat al diferenței între performanța cerută în companie și performanța curentă a angajaților (gap analysis). Această analiză este desfășurată de către specialiștii din cadrul Departamentului de Resurse Umane împreună cu managerii direcți ai angajaților. În cadrul acestei analize sunt luate în considerare următoarele criterii și informații: Structura de posturi, competențele și KPI-urile existente în cadrul fiecărui departament; Strategia companiei și obiectivele departamentului; Nevoile de training rezultate din “Formularul de evaluarea a performanței”; Evaluările anterioare ale competențelor și performanței angajatului; Perioada optimă de training pentru fiecare departament; Centre de evaluare organizate de companie; Prevederile legale în vigoare; Buget. Angajații UNIQA Asigurări se bucură de numeroase beneficii și adaosuri la salariul prevăzut în Cartea Individuală de Muncă. Salariații Companiei, cu o normă de muncă de cel puțin 6 ore, beneficiază de tichete de masă cu valoare nominală acordate lunar. Concediul de maternitate se acordă conform legislației în vigoare. În anul 2017, 31 de angajați au solicitat și primit concediu de maternitate.



MEDIUL DE LUCRU

UNIQA Asigurări dorește să asigure condiții de muncă optime și un mediu cât mai agreabil pentru angajații săi, care să le permită să se dezvolte cu succes, atât pe plan profesional, cât și pe plan personal. Pentru acestea, la nivelul Companiei funcționează un Regulament Intern. Acesta definește regulile privind protecția, igiena și securitatea în muncă, drepturile și obligațiile Angajatorului și ale Salariaților, procedura de soluționare a cererilor și reclamațiilor individuale ale salariaților, regulile concrete privind disciplina muncii în unitate, abaterile disciplinare și sancțiunile aplicabile și a modalităților de aplicare a dispozițiilor legale sau contractuale specifice.

Regulamentul Intern respectă prevederile Legii nr. 53/2003 privind Codul Muncii, cu respectarea principiului nediscriminării și al înlăturării oricărei forme de încălcare a demnității, în temeiul art. 241-246 din Codul Muncii. Pentru a putea oferi angajaților condițiile și instrumentele necesare pentru creșterea productivității individuale și a coeziunii muncii în echipă, UNIQA a încheiat un parteneriat cu Microsoft România și utilizează Office 365. Trecerea la Office 365 a adus în cadrul UNIQA o abordare nouă a fluxurilor de lucru, într-o manieră digitală și cu focus explicit pe colaborare. Procesele de business au

fost corelate între departamente și grupuri de lucru, iar comunicarea internă a fost transferată către Skype for Business și Yammer. Utilizarea SharePoint online a permis trasarea unor fluxuri noi de documente, într-un mod simplu, fără investiții masive în tehnologie. Standardizarea fluxurilor a dus la creșterea eficienței și la obținerea unui nivel ridicat de control. Office 365 a adus și un câștig de mobilitate, mulțumită posibilității de instalare pe cinci dispozitive. Toți angajații UNIQA au capacitatea să lucreze asupra documentelor și proiectelor, indiferent de locație și dispozitivul utilizat. Mai mult, disponibilitatea persoanelor cheie din organizație, ale căror opinii sau avizări sunt necesare, a crescut considerabil, ceea ce influențează direct buna funcționare a companiei.

SĂNĂTATEA, SIGURANȚA ȘI SATISFAȚIA ANGAJAȚILOR

Depunem eforturi pentru ca angajații noștri să fie sănătoși și într-o formă bună, străduindu-ne să fim un angajator atrăgător. Dacă angajații sunt mulțumiți, clienții vor fi mulțumiți.

Din acest motiv, echilibrul între viață profesională și viața privată este importantă pentru noi. Le oferim angajaților un program de lucru flexibil, compensații bazate pe performanță și numeroase alte beneficii, precum și programe de formare cuprinzătoare și educație continuă la toate nivelurile companiei.

STRATEGIA PRIVIND RESURSELE UMANE

- Pentru a crea plus valoare, Departamentul de Resurse Umane, sprijină în mod vizibil activitatea principală a Companiei în atingerea obiectivelor strategice.
- UNIQA a dezvoltat un program de dezvoltare cuprinzător de resurse umane pentru companie, în conformitate cu nevoile Companiei, talent management și planificarea succesiunii, practica consistentă privind recompensarea, sistemul de management al performanței pentru a spori productivitatea individuală a angajaților, prezența vizibilă pe piața muncii pentru a crește brand-ul de angajator al Companiei.
- Academia UNIQA, inițiativa noastră principală în domeniul educației și formării, are un cadru flexibil care vizează să îi ajute pe angajații și managerii noștri să se transforme în cei mai buni profesioniști și lideri de clasă din sectorul asigurărilor din România. Sub





umbrela Academiei UNIQA, oferim un program educațional cuprinzător, obligatoriu pentru vânzări, integrat pe deplin în cadrul unei cariere și IDD (Insurance Distribution Directive). O atenție specială este acordată managementului leadership-ului și dezvoltării managementului. Planurile individuale de carieră și dezvoltare produc viitorii lideri și experți.

- Sistemul de management al performanței promovează meritocrația, creează claritate în ceea ce privește obiectivele UNIQA și crește productivitatea și eficiența individuală.

PROMOVAREA UNUI MOD DE VIAȚĂ SUSTENABIL

Un mod de a trăi sustenabil devine din ce în ce mai important în societatea de astăzi: un stil de viață sănătos este esențial pentru bunăstarea individuală. Susținem și promovăm stilul de viață sustenabil prin diferite mijloace.

RELAȚIA CU CLIEȚII

UNIQA Asigurări consideră satisfacția clienților foarte importantă pentru dezvoltarea Companiei. În aceste condiții, Compania se concentrează asupra nevoilor și așteptărilor clienților, ghidându-se după standarde înalte de calitate și acționând transparent și eficient. Pentru a dezvolta relația cu clienții, UNIQA se bazează pe toate canalele obișnuite de comunicare pe scară largă - reclame de televiziune, precum și anunțuri tipărite, corespondență directă sau broșuri, site-uri web, social media. Compania se concentrează atât pe felul în care arată campaniile de comunicare și publicitate, cât și pe mesajul acestora, care trebuie să fie ușor de înțeles. Pentru o mai bună interacțiune cu clienții, în conformitate cu respectarea și aplicarea corespunzătoare a normelor prudențiale prevăzute în Norma ASF nr. 18/2017 privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea societăților de asigurare și reasigurare și brokerilor de asigurare, UNIQA Asigurări și-a dezvoltat propria Procedură de lucru cu privire la modul de soluționare a petițiilor primite. Timpul de soluționare a acestora este reglementat prin Norma 18/2017 și are următoarele dimensiuni:

- în cazul reclamațiilor ce provin de la ASF, termenul de soluționare este de 10 zile calendaristice;
- în cazul reclamațiilor ce sunt recepționate direct la societate, termenul de soluționare este de 30 de zile.

Conform analizei interne, timpul mediu de soluționare, în 2017, a fost de 9 zile.

Mijloacele de comunicare prin care se pot formula reclamații sunt:

- prin apel telefonic, la numărul (+40) 0374 400 400;
- prin e-mail, la adresa reclamatii@uniqa.ro;
- prin poștă, la adresa sediului central UNIQA Asigurări S.A.: Str. Nicolae Caramfil, nr. 25, sector 1, București;
- prin fax, la numărul 021.212.08.43;
- online, prin completarea formularului online de reclamații. În 2017, numărul plângerilor a scăzut considerabil. Ținând cont că numărul total de clienți este de aproximativ 300.000, doar 246 au depus plângeri în cursul anului. UNIQA Asigurări acordă atenție oricărei sugestii/ reclamații, aceasta devenind o oportunitate de îmbunătățire a calității produselor și serviciilor livrate clienților. Toate cazurile expuse sunt tratate într-un mod corect, transparent și în concordanță cu standardele companiei noastre.

SISTEMUL DE GUVERNANȚĂ

UNIQA Asigurări subscrie principiilor și politicilor de la nivelul UNIQA Insurance Group ce vizează dezvoltarea sustenabilă.

Strategia UNIQA Asigurări se bazează pe principiile de a se apropia întotdeauna de clienți într-o manieră transparentă, clară și responsabilă. În plus, Compania își propune să informeze și să mențină în mod corespunzător încrederea părților interesate.

Având în vedere aceste principii, UNIQA Asigurări și-a dezvoltat propria Procedură de Lucru pentru Prevenirea și Combaterea Fraudei în cadrul Companiei. Prevenirea și identificarea riscurilor de fraudă este o atribuție ce revine tuturor angajaților UNIQA Asigurări. Departamentul Antifraudă analizează suspiciunile de fraudă pe baza anumitor criterii de risc. Rapoartele de investigații antifraudă în care cel puțin una din persoanele implicate are calitatea de angajat al companiei sau cele în care se propune sesizarea autorităților sunt transmise spre aprobare Directoratului UNIQA Asigurări, iar după aprobare, acestea se transmit direcțiilor, departamentelor sau serviciilor vizate pentru întreprinderea măsurilor propuse și aprobate.

UNIQA Asigurări a avut, pe parcursul anului 2017, 201 dosare de daună pentru care s-au efectuat investigații suplimentare de către Departamentul Antifraudă. Totodată, UNIQA Asigurări a avut pe parcursul anului 2017, două cazuri de fraudă internă (altele decât cele în legătură cu dosarele de daună) pentru care s-au efectuat investigații suplimentare de către Departamentul Antifraudă. În ceea ce privește auditul intern în cadrul UNIQA Asigurări, acesta se desfășoară în conformitate cu Politica și Standardele UNIQA Group Audit GmbH, în baza Planului anual de audit intern pe anul 2017, aprobat de către Consiliul de Supraveghere și avizat de către Comitetul de Audit al UNIQA Asigurări. Independența și autonomia funcției de audit sunt garantate, atât prin Normele Auditului Intern, Standardele de audit, cât și prin Politica de Audit Intern a Grupului UNIQA. În cadrul Sistemului de Control Intern al UNIQA Asigurări, Direcția de Audit Intern este responsabilă de identificarea riscurilor, definirea controalelor necesare pentru a menține aceste riscuri în limitele agreeate, executarea acestor controale interne, formularea de recomandări în urma controalelor.

STRATEGIA DE ACHIZIȚII

UNIQA Asigurări își alege partenerii și furnizorii pe baza unui proces bine stabilit, stipulat în Strategia de Achiziții. Procesul de achiziții este inițiat de specialistul de Achiziții care, în vederea colectării de informații din piață, poate să solicite date de la furnizori prin Cereri de Informații (Request for Information), Cereri de Cotație (Request for Quotation) sau Cereri de Ofertă (Request for Proposal). Pentru fiecare achiziție care urmează să fie efectuată, Departamentul Achiziții și Logistică va transmite invitații de ofertare către un număr adecvat de potențiali furnizori/ prestatori de servicii, pentru a obține minimum trei oferte. Dacă numărul ofertelor este sub trei, justificarea trebuie precizată în Memo de aprobare a achiziției. Ofertele primite sunt evaluate pe baza criteriilor stabilite intern. În urma evaluării, se întocmește o listă scurtă a furnizorilor care intră în faza următoare a negocierilor comerciale. În urma negocierilor comerciale se realizează selecția finală a furnizorilor. Aprobarea furnizorilor selectați se face prin semnarea Memo-ului de aprobare a achiziției. Pe toată durata procesului mai sus descris, comunicarea dintre Companie și ofertanți se va face exclusiv prin intermediul Direcției de Achiziții și Servicii Suport.

În cazul achizițiilor în care Compania transmite către furnizori informații legate de produse, proceduri și instrucțiuni interne, baze de date sau alte informații care sunt de uz intern, furnizorii trebuie să semneze un Acord de Confidențialitate (Non-disclosure agreement).



STRATEGIA DE RISC

În vederea atingerii obiectivelor de afaceri, UNIQA Asigurări se bazează pe o strategie de risc ce vizează menținerea și protejarea stabilității financiare, a reputației și profitabilității Societății, pentru a îndeplini obligațiile față de clienți, acționari și alte părți interesate. Strategia de risc este elaborată de către Departamentul de Management al Riscului și este aprobată de către Directorat și, ulterior, de către Consiliul de Supraveghere al societății. Identificarea și definirea categoriilor de risc se află la baza elaborării Strategiei de Risc. Pe baza acestora se realizează profilurile de risc și preferințele UNIQA. Tabelul de mai jos oferă o prezentare generală a preferințelor de risc definite, structurate pe categorii de risc.



Societatea își definește apetitul pentru risc pe baza unui “model de capital economic” (ECM) care corespunde cu dezvoltarea continuă a formulei standard pentru calcularea cerinței de capital de solvabilitate (SCR) a Autorității Europene de Asigurări și Pensii Ocupaționale (EIOPA).

Capitalizarea internă minimă este definită de cel puțin 135% în anul 2018. Pe termen lung, raportul de capital trebuie să fie în jur de 150%. Un profil de risc diversificat este crucial pentru o societate de asigurări. O diversificare ridicată a riscurilor îmbunătățește stabilitatea veniturilor. Cu toate acestea, deoarece subscrierea este obiectul de activitate, iar specificul societății îl constituie asigurările generale, acceptăm o pondere a riscului de subscriere de până la 80% în perioada 2018 - 2022.

Categoria de risc	Apetit pentru risc		
	scăzut	mediu	ridicat
Riscuri de subscriere			X
Riscuri de piață		X	
Riscuri de credit/risc faliment		X	
Riscuri de lichiditate	X		
Risc de concentrare	X		
Risc strategic	X		
Risc reputațional	X		
Risc operațional	X		
Risc contagiune	X		

ETICA ȘI POLITICILE ANTI-CORUPȚIE

Activitatea angajaților UNIQA Asigurări este reglementată de “Codul de conduită” care prevede proceduri legate de managementul etic, conduită în afaceri, conduită la locul de muncă. În Codul de Conduită, aspectele ce țin de politici anticorupție, prevenirea spălării banilor și conflicte de interese la nivelul angajaților UNIQA Asigurări beneficiază de o atenție specială. În plus, Codul abordează respectarea legii și a drepturilor omului, prevenirea abuzului de piață, comportamentul concurențial și protecția datelor. Codul de conduită se aplică tuturor angajaților, indiferent de poziția lor în companie. Acesta definește responsabilitățile angajaților cu privire la standardele comportamentului profesional și personal pentru a se asigura buna reputație a Companiei prin respectarea legilor și a rigorilor sociale. În ceea ce privește conduita la locul de muncă, reglementările stipulate în Codul de conduită sunt completate de prevederile Regulamentului Intern legate de “Reguli privind respectarea principiului nediscriminării și al înlăturării oricărei forme de încălcare a demnității”.

Aceste prevederi întăresc eforturile Companiei de a asigura un mediu de lucru în care nu se practică nicio formă de hărțuire, șantaj, discriminare sau încălcare a demnității (în special pe criterii de sex, etnie, graviditate, naționalitate, religie, orientare sexuală, invaliditate etc.)

ETICA ȘI CONFORMITATE

Este de la sine înțeles că respectăm și ne conformăm tuturor obligațiilor legale.

Pe fiecare din piețele pe care activăm, unitățile locale se asigură de respectarea regulilor de conformitate și a codurilor de conduită, precum și prevenirea actelor de corupție.

PRODUSELE NOASTRE

Având la bază o experiență de peste douăzeci de ani pe piața din România, UNIQA Asigurări oferă servicii premium de asigurare, atât pentru persoane fizice, cât și pentru persoane juridice. UNIQA Asigurări depune eforturi constante pentru a-și îmbunătăți performanțele și serviciile, iar în trimestrul IV 2017 a avut cea mai mică durată medie de plată a dosarelor de daună pe piața RCA din România, încadrându-se într-un termen de doar 2,18 zile și poziționându-se astfel drept cel mai rapid plătitor de daune pe acest segment. Mai mult decât atât, Compania ocupă prima poziție și în ceea ce privește plata dosarelor de daună în termenul legal, de 10 zile, cu o soluționare în proporție de 100% a cazurilor, conform unui raport transmis de Autoritatea de Supraveghere Financiară.

UNIQA Asigurări are un portofoliu vast de produse și servicii, acoperind toate categoriile de asigurări generale necesare protecției proprietăților și afacerilor clienților.

Compania urmărește creșterea gradului de satisfacție a clienților, prin dezvoltarea de produse de asigurare de calitate și prin servicii de soluționare a daunelor la cel mai înalt nivel. În acest sens, inovarea și digitalizarea fac parte din inițiativele UNIQA privind creșterea eficienței și a profitabilității. Astfel, pentru a răspunde trendurilor și evoluțiilor pieței sau ca urmare a unor modificări legislative, orice structură din cadrul companiei poate veni cu propuneri de dezvoltare a portofoliului de produse. Aceste propuneri sunt analizate în cadrul Departamentului de Strategie Dezvoltare Vânzări și propuse spre aprobare conducerii companiei. În urma identificării unor nevoi specifice în piață, UNIQA poate propune clienților săi oferte de asigurări pe o perioadă limitată care se adresează anumitor grupuri țintă (ex. asigurări malpraxis, asigurări pentru lăcașe de cult, etc.). Din produsele noi oferite de UNIQA Asigurări pe piața din România, putem aminti CASCO Vintage. Prin acest serviciu, UNIQA Asigurări devine singura companie din România care încheie asigurări CASCO pentru mașini istorice.

PRODUSE ȘI SERVICII INOVATOARE PENTRU NOILE TENDINȚE SOCIALE ȘI DE MEDIU

Evoluțiile sociale și de mediu influențează condițiile de viață pe mai multe aspecte: o speranță de viață mai lungă, transformări în viața profesională, urbanizarea și schimbările climatice. Toți aceștia sunt factori care dezvoltă noi dimensiuni cu privire la cerințele companiilor de asigurări. Prin urmare, investim în mod special în produse și servicii inovatoare care acoperă aceste noi nevoi specifice.

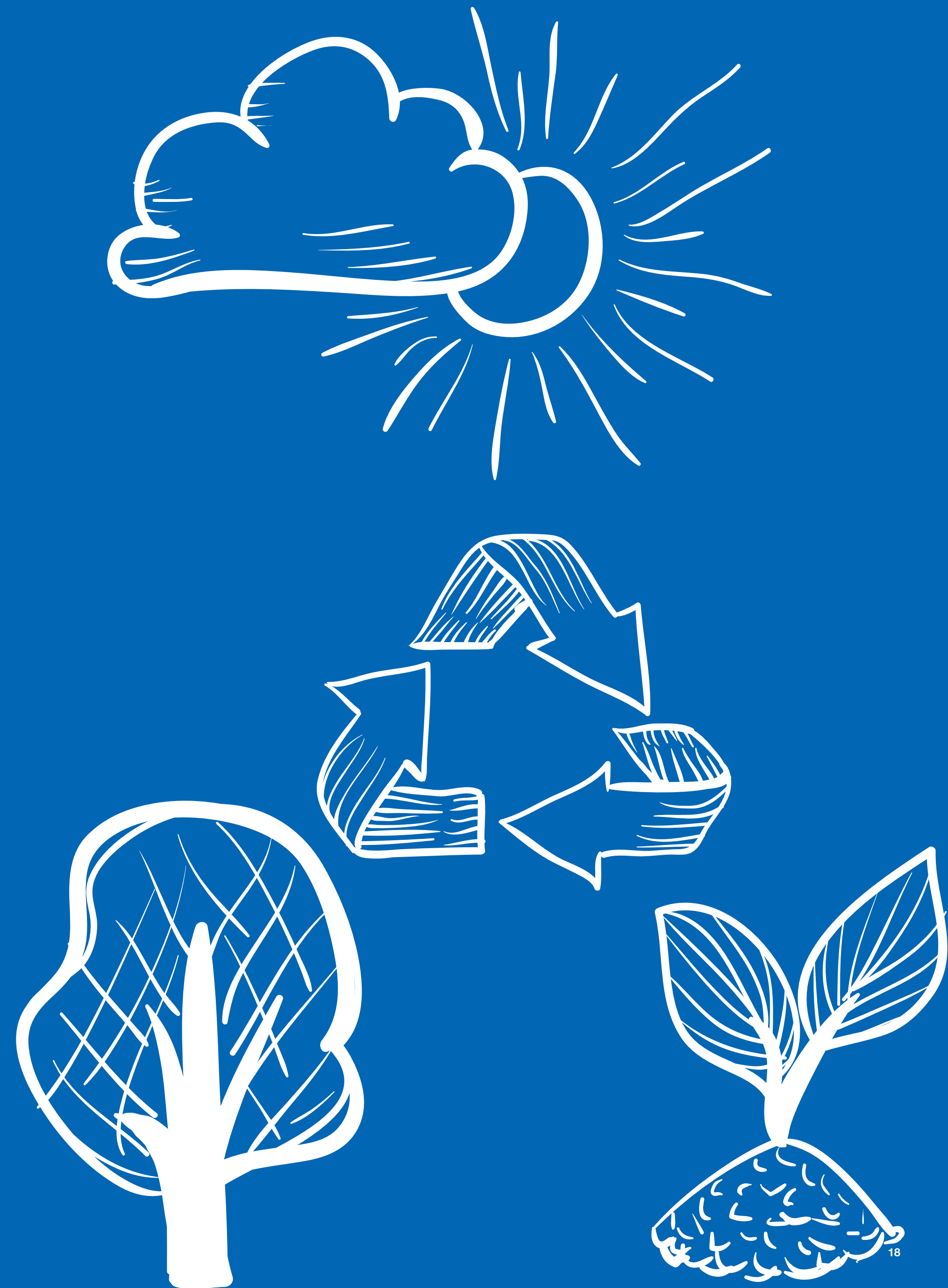
RESPONSABILITATEA FAȚĂ DE MEDIUL ÎNCONJURĂTOR

Pentru UNIQA Asigurări, dezvoltarea durabilă și utilizarea eficientă a resurselor sunt extrem de importante. În acest sens, eforturile Companiei se concentrează pe monitorizarea și reducerea consumului de energie și hârtie.

În vederea desfășurării activității sale, UNIQA Asigurări folosește doar hârtie certificată cu EU Ecolabel, ce respectă criteriile privitoare la emisii, consumul de energie, proveniența materiilor prime și a substanțelor chimice specifice.

UNIQA Asigurări are în vedere impactul acțiunilor sale asupra mediului înconjurător, precum și dezvoltarea sustenabilă și dorește să creeze la nivelul angajaților noi obiceiuri și reguli cu privire la consumul de hârtie (printarea doar a informațiilor importante, printarea față-verso, etc.). În aceste condiții, Compania face eforturi pentru a implementa la nivelul tuturor sucursalelor o soluție software de imprimare bazată pe autentificarea angajaților (cod PIN), dorindu-se astfel controlul utilizării tipăririi și reducerea tipăririi accidentale.

La nivelul UNIQA Group, am elaborat primul studiu privind emisiile de gaze cu efect de seră, Corporate Carbon Footprint (CCF), bazându-ne pe datele privind aspectele de mediu pentru anul financiar 2017. Acest prim studiu CCF cuantifică volumul emisiilor de gaze cu efect de seră legate de activitățile sediilor centrale pentru 12 țări, inclusiv România. Toate emisiile pentru care o companie este responsabilă, direct sau indirect, sunt adunate în studiul CCF. Primul pas este să prezentăm emisiile din Domeniul de aplicare 1 și 2 ca parte a primului studiu CCF, doar emisiile provenite de la zborurile fiind incluse în Domeniul de aplicare 3 privind emisiile. Astfel, studiul CCF oferă o imagine de ansamblu asupra poluării mediului cauzată de Compania noastră și ne ajută să îmbunătățim managementul energiei și al resurselor. Mai multe informații pot fi găsite pe: www.ghgprotocol.org





EFICIENȚA ENERGETICĂ ȘI REDUCEREA EMISIILOR

Dorim să îmbunătățim continuu eficiența energetică a proprietăților noastre. O parte din proprietățile noastre sunt clădiri verzi, certificate în acest sens. Furnizorii de energie, care utilizează energii regenerabile, beneficiază de tratament preferențial în procesul de achiziții. Totodată punem un mare accent pe eficiența energetică și suntem tot timpul preocupați de reducerea emisiei de CO2 pe cât posibil. În cursul anului 2017, am avut următoarele consumuri:

Consumul de energie

Energie termică și combustibil

Reduceri premium pentru mașini și biciclete electrice

Mai mult de atât, UNIQA a susținut încă de la început trendul e-mobility cu scopul de a putea reduce poluarea mediului. Acesta este motivul pentru care recompensăm clienții care respectă mediul înconjurător și care conduc automobile pur electrice cu o reducere de 25% la ratele privind asigurările de răspundere pentru automobile. Știm că emisiile de CO2 sunt cauzate în mare parte și de flota auto. Flota noastră auto este eco-friendly. Flota auto a UNIQA include automobile ce aparțin Companiei. Scopul ambițios în ceea ce privește gestionarea flotei auto este de a reduce emisiile de CO2 cu peste 3% în fiecare an.

STRATEGIA COMPANIEI – PLANURI PENTRU ANUL 2018

UNIQA are în vedere pentru 2018 dezvoltarea de politici sustenabile ce au în vedere, atât eficientizarea costurilor, cât și protecția mediului înconjurător. În acest sens, UNIQA își propune pentru 2018 stabilirea de obiective concrete în domeniul mobilității, printr-o monitorizare mai clară a costurilor și consumului.

POLITICA DE CSR

Dincolo de obiectivele privind dezvoltarea afacerii, UNIQA Asigurări a avut un rol proactiv și în ceea ce privește diverse proiecte sociale. În 2017, UNIQA Asigurări a fost implicată în proiectele sociale ale Organizației Umanitare Concordia și ale Asociației Touched România. Organizația Umanitară Concordia activează la nivel internațional și are ca misiune susținerea familiilor aflate în dificultate și (re)integrarea socială (familială, școlară, profesională) a copiilor, tinerilor și adulților, spre o viață autonomă și responsabilă. UNIQA a donat Fundației o linie completă de utilaje de panificație pentru Brutăria Concordia. Cu ajutorul utilajelor donate de UNIQA Asigurări, tinerii pe care îi are în grijă organizația urmează cursuri de calificare pentru meseria de brutar și patiser/cofetar în cadrul Școlii

de Meserii Concordia, la finalul cărora ucenicii pot obține diplome recunoscute de către Consiliul Național de Formare Profesională a Adulților, precum și în Uniunea Europeană. Asociația Touched România oferă sprijin material, consiliere emoțională și un program educațional de bază și de reintegrare socio-profesională pentru mamele aflate în situații de dificultate, victime ale violenței domestice, sărăciei și excluziunii sociale. Programul Centrului Maternal – Casa Agar oferă tinerelor mame o alternativă la abandonul propriilor copii, oferindu-le adăpost, sprijin material și suport psiho-terapeutic până la rezolvarea situației lor. Mai mult decât atât, UNIQA Asigurări a fost implicată și în proiecte speciale de educare și suport pentru noua generație. Unul din cele mai importante proiecte de acest tip a fost Teatrul Vinez de Copii, inițiativă sponsorizată de UNIQA Asigurări. În 2017, UNIQA s-a implicat în mod proactiv în educarea și încurajarea noii generații să îmbrățișeze, încă din copilărie, sportul – ca modalitate de petrecere calitativă a timpului liber, în beneficiul sănătății fizice și emoționale. La finalul anului 2017, Compania a demarat “SuperCopilăria”, o campanie de educare și informare pentru prevenirea accidentelor la copii. În primele 6 luni de la lansare, campania a implicat peste 300 de copii preșcolari din 10 grădinițe din București, care au învățat prin sport cum pot preveni situațiile periculoase. Politica de CSR a companiei pentru anul 2017 s-a axat și pe acțiuni întreprinse pentru susținerea unui stil de viață sănatos și activ la orice vârstă și cu accent pe siguranță și prevenție, strategie ce va fi continuată și în anul 2018.

Programul intern “Gândește Sănătate”, lansat în ianuarie 2016 și continuat și pe parcursul anului 2017, constă în antrenamente sportive și, în special de alergare, dar și alte activități sănătoase pentru toți angajații (Ziua fără fumat, Ziua fără lift, Ziua rețetelor sănătoase, Săptămâna fructelor, Ziua fără mașina etc.) și adună în jur de 150 de participanți anual. Obiectivul este ca pe măsură ce programul avansează, tot mai mulți angajați să fie capabili să facă tranziția către un stil de viață sănătos și să devină ambasadori ai sportului în familiile lor. Mai mult decât atât, prin acest program, relațiile dintre colegi, spiritul de echipă și motivația s-au îmbunătățit vizibil în cadrul companiei. Promovarea unui mod de viață sustenabil devine din ce în ce mai important în societatea de astăzi: un stil de viață sănătos este esențial pentru bunăstarea individuală.

UNIQA Asigurări a fost sponsorul oficial al evenimentului UNIQA Asigurări Bucharest 10k&Family Run din 02.04.2017, cultivând astfel pasiunea pentru sport și timpul de calitate petrecut în familie. În cadrul Bucharest Marathon, UNIQA sponsorizează Cursa Copiilor încă din anul 2015.

Gândește-te că
SĂNĂTATEA
trebuie să fie **PRIORITATEA TA.**

Gândește



