

# Raportarea non-financiară







## **Paul Cazacu**

**Director General Adjunct  
CFO UNIQA Asigurări**

Mă bucur să anunț publicarea celei de-a treia ediții a Raportului non-financiar, care reflectă performanța UNIQA Asigurări în ceea ce privește standardele nefinanciare pentru anul 2019.

În acest mod, UNIQA Asigurări continuă să acorde o atenție tot mai mare performanțelor non-financiare, pe care deopotrivă clienții și angajații le apreciază dincolo de rezultatele financiare ale Companiei.

Respectarea cadrului și cerințelor legislative, dezvoltarea de produse și servicii care adresează nevoi reale de protecție prin asigurare, acțiunile de responsabilitate socială, susținute prin sponsorizări, dar și prin implicarea angajaților și clienților, construirea unei relații transparente, bazată pe o comunicare eficientă cu toți stakeholderii noștri sunt aspecte pe care ne propunem să le menținem la un standard ridicat, întrucât sprijină transformarea și evoluția Companiei într-un mod sustenabil.

Informațiile din cadrul acestui raport au fost identificate prin intermediul feedback-ului primit din partea stakeholderilor noștri și acoperă perioada de raportare 1 ianuarie 2019 – 31 decembrie 2019.

Rămânem consecvenți în ceea ce privește îmbinarea raportărilor financiare cu cele non-financiare și vom continua să elaborăm acest raport anual, conform standardelor recunoscute la nivel internațional, răspunzând într-un mod cât mai cuprinzător, prin informații noi și relevante, tuturor părților interesate.







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.

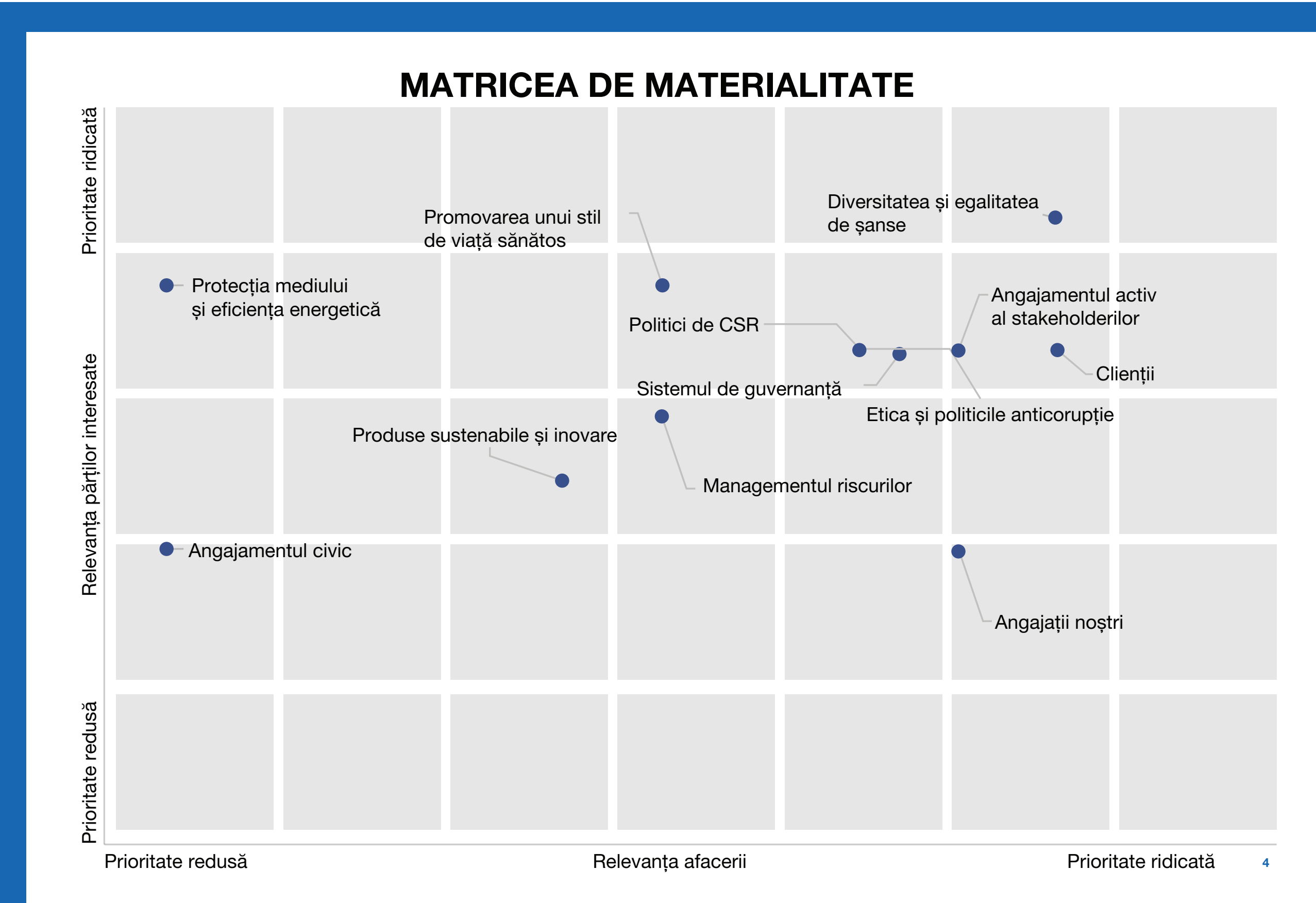


# Matricea de materialitate

Activitatea noastră implică un număr foarte mare de stakeholderi, atât interni, cât și externi, iar așteptările și nevoile acestora sunt diferite. Pentru anul 2019, 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:

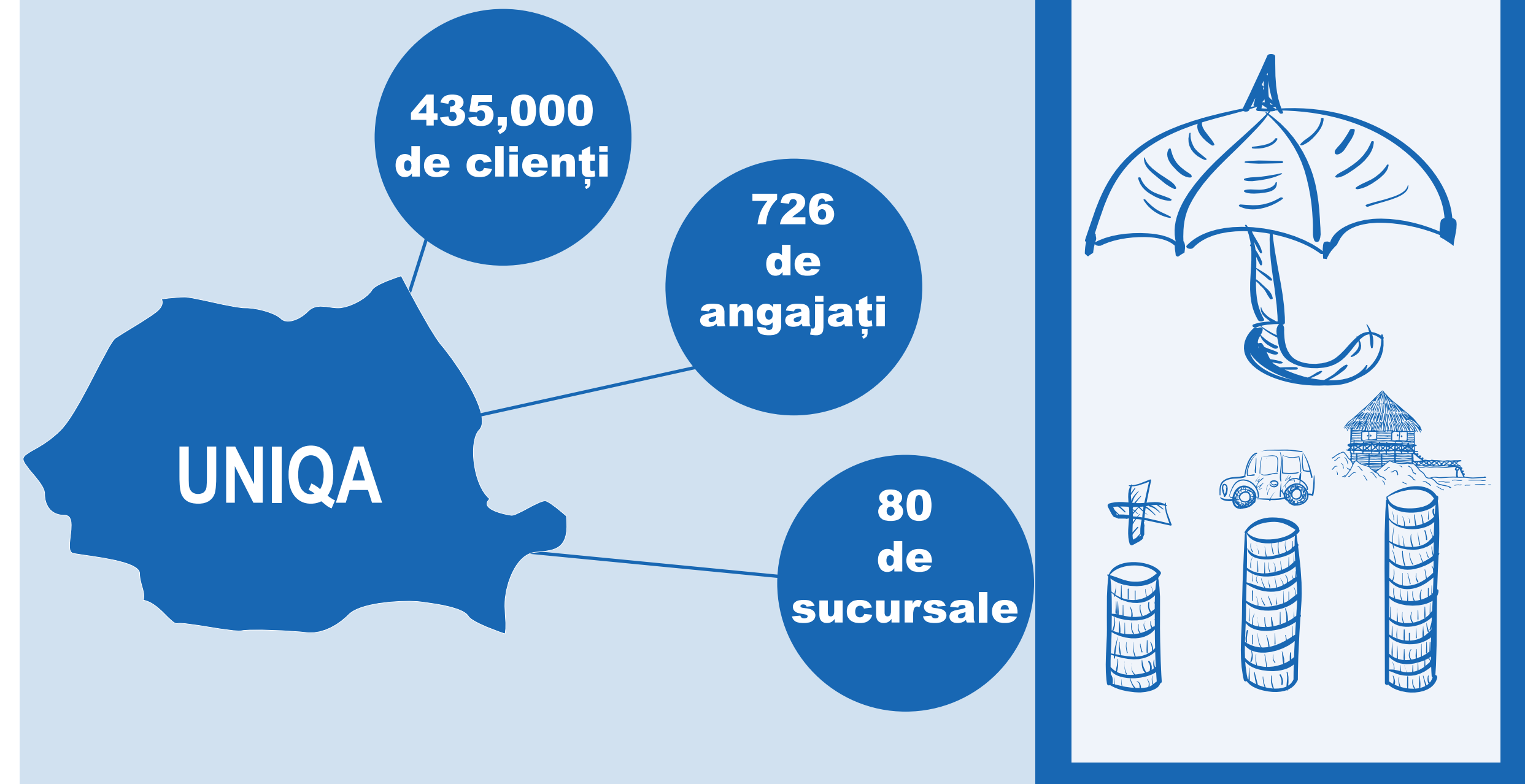
- Angajați;
- Clienți;
- Parteneri de business;
- ONG-uri și companii cu care interacționăm în cadrul evenimentelor susținute de UNIQA.

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 alături în cadrul acestui raport.



# Prezentarea Companiei

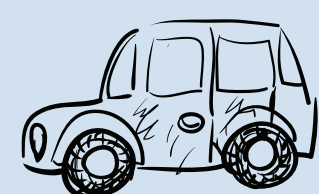
UNIQA Asigurări, înființată sub numele de UNITA, este prezentă pe piața serviciilor de asigurare din România încă din 1990. Din 2008 este parte a grupului UNIQA Insurance Group, oferind toate formele de asigurare prin cele două companii: UNIQA Asigurări și UNIQA Asigurări de viață. UNIQA este unul dintre liderii pieței românești de asigurări, cu o cotă de piață de 3,42%, furnizând astfel servicii pentru peste 435.000 de clienți. UNIQA are aproximativ 726 de angajați și 80 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.



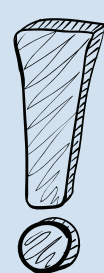
## Strategia UNIQA Asigurări

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



asigurari pentru  
autovehicule



asigurari de  
accidente



asigurari  
corporate



asigurari  
medicale  
de calatorie



asigurari pentru  
intreprinderi mici  
si mijlocii



## Structura organizațională

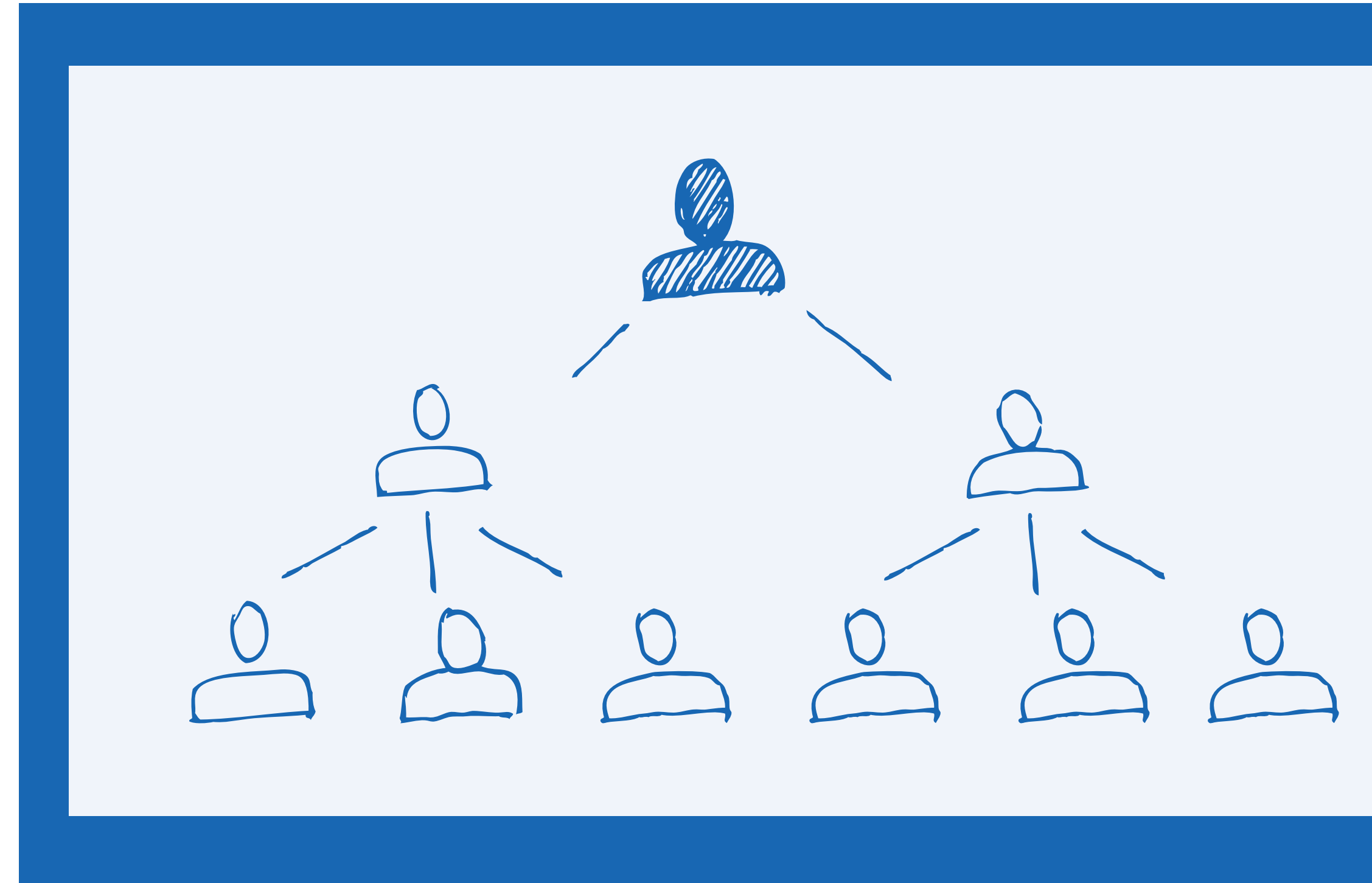
UNIQA Asigurări este conștientă de importanța majoră a unui management responsabil, eficient și reprezentativ pentru diversitatea din cadrul Companiei.

UNIQA este o companie multinațională, iar diversitatea este una dintre ariile noastre importante. În cadrul echipei UNIQA, 25% din board-ul companiei este compus din femei. Astfel, Directoratul UNIQA Asigurări este compus din trei membri, fiind condus de Președintele Director General. Componenta Directoratului este alcătuită din doi bărbați și o femeie. În plus, unul dintre 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, Directia de Resurse Umane, Departamentul Antifraudă, Comitetul de Audit, Departamentul de Management al Riscului, Directia Achiziții și Servicii Suport, Direcția Daune, Direcția Operațiuni etc.

## Cursuri de pregătire și educare continuă

În cadrul Grupului avem dezvoltată o platformă internă de e-learning în care, pe fiecare secțiune și nivel în parte sunt disponibile cursuri de pregătire atât sub deviza grupului, "Good leadership makes a difference", cât și cursuri dezvoltate de către specialiștii din cadrul Direcției Resurse Umane. Compania noastră se aliniază la cerințele de grup și ține cont de programele individuale de training la nivel de manager, leadership, și angajați.



*Management privind diversitatea și egalitatea de șanse*

*Sustinem 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 2019 în toate punctele de lucru din țara un total de 726 de angajați. 370 de angajați au lucrat în cadrul sucursalelor din țară, în afara organizației centrale a Companiei.

463 din totalul angajaților UNIQA Asigurări în 2019 au fost femei, în timp ce 262 bărbați au fost angajați ai UNIQA Asigurări în acel an.

În 2019, 30% din totalul angajaților UNIQA Asigurări au lucrat cu normă întreagă. În corcodanță 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 2019, fluctuația de personal a atins un procent de 26%. Procesul de selecție al angajaților este definit de politicile elaborate de către Direcția 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, Egalitatea de șanse, Confidențialitatea, Conflict de interese.

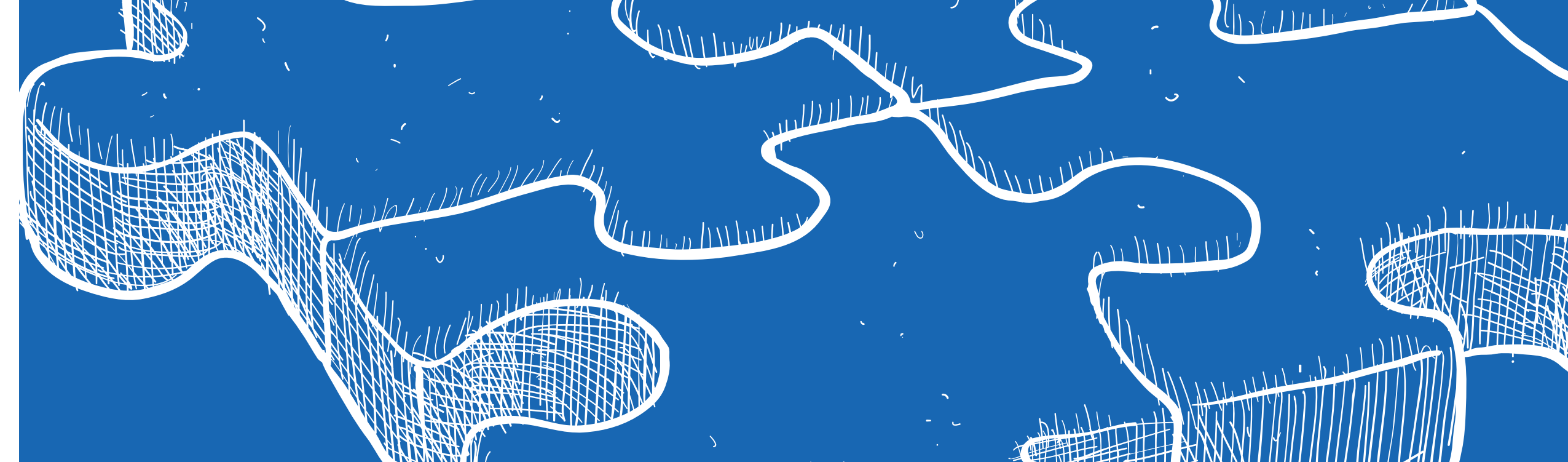
Interesul Companiei pentru performanța și dezvoltarea profesională a propriilor angajați se reflectă în procesul de evaluare a acestora. Acest proces se efectuează în conformitate cu Procedura de Evaluare anuală a Performanței angajaților în UNIQA Asigurări SA și Procedura de lucru privind managementul performanței angajaților UNIQA Asigurări. Performanța angajaților se calculează având în vedere atingerea de către aceștia a 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 attribute, 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 2019, angajații UNIQA au participat fiecare în medie la 3,02 zile de training asigurate de către Companie. Angajații forței de vânzări au beneficiat în medie de 1,99 zile de training, UNIQA preocupându-se constant în a dezvolta atât abilitățile de vânzare cât și de servizare și relaționare cu clienții.

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 Direcției de Resurse Umane împreună cu managerii direcțiilor angajaților. În cadrul acestei analize următoarele criterii și informații sunt luate în considerare: 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 a performanței angajatului; Perioada optimă de training pentru fiecare departament; Centre de evaluare organizate de companie; Prevederile legale în vigoare; Buget.

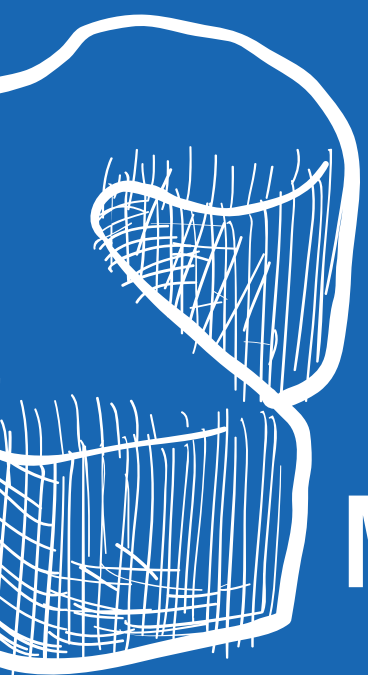
Angajații UNIQA Asigurări se bucură de numeroase beneficii și adaosuri la salariul prevăzut în Cartea Individuală de Muncă.

Salariații Companiei cu o normă de muncă de cel puțin 6 ore beneficiază de tichete de masă cu valoare nominală acordate lunar; prima de Paște și de Crăciun, Asigurare de grup de accidente, Abonament medical complex, în cadrul unei rețele medicale cu acoperire la nivel national, prima de pensionare se acordă tuturor angajaților cu funcția de bază la UNIQA Asigurari, indiferent de norma de lucru. Totodată, compania acordă ajutor financiar în cazuri ca: îmbolnavirea angajatului, decesul angajatului sau deces al unei rude/membru al familiei: mama /tata, soț/soție, copil și a altui membru de familie aflat în întreținere, nașterea/ adopția unui copil al salariatului UNIQA.

În situația în care Societatea își atinge obiectivele de performanță trasate de către acționari la începutul fiecarui an, va acorda tuturor salariaților un bonus conform unui algoritm bine definit și reglementat.

Concediul de maternitate se acordă conform legislației în vigoare. În anul 2019, 21 de angajați au solicitat și primit concediu de maternitate.





## Mediul de lucru

UNIQA Asigurări este interesată de asigurarea creării condițiilor unui mediu de muncă 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 condiții și instrumente necesare pentru creșterea productivității individuale și a coeziunii muncii în echipă UNIQA s-a aliat cu Microsoft Romania 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.

Procese 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 caror opinii sau avizari sunt necesare, a crescut considerabil, ceea ce influențează direct buna funcționare a companiei.

*Sanatatea, siguranta si satisfactia angajatilor*

*Ne ajutam angajatii in a fi sanatosi si in forma, si ne straduim sa fim un angajator atragator. Daca angajatii sunt multumiti, clientii vor fi multumiti.*

*Din acest motiv echilibrul între viața profesională și viața privată este important pentru noi. Le oferim angajatilor un program de lucru flexibil, compensatii bazate pe performanta si numeroase alte beneficii, precum si programe de formare cuprinzatoare si educatie continua la toate nivelurile companiei.*



# Strategia privind resursele umane

- Pentru a crea plus valoare, Direcția 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. Sustinem și promovăm stilul de viață sustenabil prin diferite mijloace.*



# Relația cu clienții

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 2019 a fost de 10 zile. Mijloacele de comunicare prin care se pot formula reclamații sunt:

- prin completarea formularului online de petiții pus la dispoziție prin intermediul website-ului companiei
- la adresa de e-mail: [reclamatii@uniqa.ro](mailto:reclamatii@uniqa.ro)
- la sediul central al companiei sau la oricare alt sediu secundar al UNIQA Asigurări
- prin serviciul poștal/curierat, la adresa UNIQA Asigurări SA, Str. Nicolae Caramfil, nr. 25, parter și etajele 2-5, sector 1, București.
- prin intermediul Autorității de Supraveghere Financiară <https://asfromania.ro/consumatori/petitii>,
- prin intermediul metodelor alternative de soluționare a litigiilor:
  - în cazul persoanelor fizice, entitatea de soluționare alternativă a litigiilor SAL-FIN, la adresa [www.salfin.ro](http://www.salfin.ro) sau prin e-mail la adresa [office@salfin.ro](mailto:office@salfin.ro)
  - în cazul persoanelor juridice, prin mediere sau arbitraj
- prin intermediul altor entități publice (de ex.: ANPC, Președinție, Parlament, Senat).

În 2019, numărul plângerilor a continuat tendința de scădere. Dintr-un număr total de 133.935 de clienți, doar 252 au depus plângeri în cursul anului 2019. 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 Guvernare

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 2019, 181 dosare de daună pentru care s-au efectuat investigații suplimentare de către Departamentul Antifraudă. Totodată, UNIQA Asigurări a avut pe parcursul anului 2019, un caz 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 2019, 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 agreate, executarea acestor controale interne, formularea de recomandări în urma controalelor.



# Activitate de audit intern

Activitatea de audit intern la nivelul UNIQA Asigurări se desfășoară în cadrul funcției de audit intern, conform cadrului legal local și Politicii și Standardului UNIQA Group Audit GmbH, care au la bază Standardele internaționale de audit și Normele de audit intern.

Funcția de audit intern este realizată de către Direcția „Audit intern” a Companiei, subordonată direct Consiliului de Supraveghere și susținută de către Comitetul de audit.

Comitetul de audit este un comitet permanent, consultativ, ce monitorizează procesul de raportare financiară, eficacitatea sistemelor de control intern, audit intern și de management al riscurilor, monitorizează auditarea situațiilor financiare individuale anuale, verifică și monitorizează independența auditorului financiar, în special în legătură cu prestarea de servicii suplimentare către entitate.

În exercitarea funcției de audit intern, sunt asigurate servicii independente și obiective de audit și consultanță, cu scopul de a adăuga valoare activității și de a dezvolta procesul de afaceri. Astfel, funcția susține Compania în atingerea obiectivelor, controlează și evaluează caracterul adecvat și eficacitatea proceselor de gestiune a riscurilor, sistemului de control intern, proceselor de management și monitorizare, asigurarea conformității și a altor elemente ale sistemului de guvernare și ajută permanent la îmbunătățirea acestora.

În îndeplinirea funcției sale, auditul intern este responsabil pentru:

- crearea planului multianual de audit, bazat pe riscuri pentru Companie și, dacă este cazul, obținerea aprobărilor în caz de modificare a planului de audit
- realizarea de examinări sistematice și de audituri speciale
- efectuarea de audituri speciale
- raportarea anuală privind îndeplinirea planului de audit

Raportarea se face către toți membrii Directoratului, Comitetului de audit și Consiliului de Supraveghere al Companiei, precum și către managerii departamentelor auditate sau ASF, după caz. În rapoartele sale, auditul intern dispune adoptarea de măsuri pentru eliminarea anomaliilor identificate sau propuneri de eficiență a proceselor auditate și stabilește termene de implementare agreeate cu responsabilii de proces.



# Strategia de achiziții

UNIQA Asigurari 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 a fi 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 achizitiei.

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 Departamentului Achiziții și Logistică.

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 companiei, pentru a îndeplini obligațiile față de clienți, acționari și alte părți interesate.

Strategia de risc este elaborată de către Funcția 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.

| Categororia 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                  |       |         |



Compania 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 2020. Pe termen lung, rata de solvabilitate 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 companiei îl constituie asigurările generale, acceptăm o pondere a riscului de subscriere de până la 80% în perioada 2020-2024.



# 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.)

UNIQA Asigurări susține persoanele care doresc să își asume rolul de “avertizor de integritate” și a creat, în acest sens, o platformă on-line, direct în site-ul companiei, denumită “WHISTLEBLOWING”. Prin intermediul acestei platforme, cei interesați pot raporta deopotrivă îngrijorările pe care le au și situații în care nu sunt respectate principiile etice ale Companiei.

## *Etica si conformitate*

*Este de la sine inteles ca respectam si ne conformam tuturor obligatiilor legale. Pe fiecare din pietele pe care activam, unitatile locale se asigura de respectarea regulilor de conformitate si a codurilor de conduita, precum si prevenirea actelor de coruptie.*



# 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 potrivit celui mai recent raport transmis de Autoritatea de Supraveghere Financiară, UNIQA Asigurări are una dintre cele mai mici durate medii de plată a dosarelor de daună de pe piața RCA din România, încadrându-se într-un termen de doar 3,14 zile. Mai mult decât atât, Compania monitorizează continuu procesul de instrumentare daune și acordă o atenție deosebită plății dosarelor în termenul legal, de 10 zile, pentru a asigura un grad maxim de conformitate.

UNIQA Asigurări are un portofoliu diversificat de produse și servicii, acoperind toate categoriile de asigurări generale necesare protecției bunurilor, proprietăților, precum 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 profitabilității. Astfel, pentru a răspunde trend-urilor și evoluțiilor pieței sau 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 aprobarea conducerii companiei. În urma identificării unor nevoi specifice în piață, UNIQA poate propune clienților săi oferte de asigurări pe perioadă limitată care se adresează anumitor grupuri țintă (ex. pachete de asigurări de accidente pentru întreaga familie, asigurări pentru bicicliști, etc).

Din produsele cu care se remarcă UNIQA Asigurări pe piața din România putem aminti CASCO Vintage. Prin acest serviciu, UNIQA Asigurări este singura companie din România care încheie asigurări CASCO pentru mașini istorice.

*Produse si servicii inovatoare pentru noile tendinte sociale si de mediu*

*\* Evoluțiile sociale si de mediu influențează condițiile de viață pe mai multe aspecte: o speranță de viață mai lungă, transformări în viața profesională, urbanizarea si 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 si servicii inovatoare care acoperă aceste noi nevoi specifice.*

*\* La jumătatea anului 2019, UNIQA a lansat un concept inovator pe piața din România, asistentul digital pentru soluționarea daunelor CASCO si de locuință, ANA. Acesta este disponibil oricând și oriunde pentru clienții UNIQA, la adresa <https://daunetrapide.unigato.ro> și este susținut de o echipă de specialiști pentru daunele cu un grad de complexitate ridicat.*



# 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 substanțelor chimice specifice.

UNIQA Asigurări are în vedere impactul asupra mediului înconjurător și dezvoltarea sustenabilă prin dorința de a crea 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 implanta 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 2019. 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 la: [www.ghgprotocol.org](http://www.ghgprotocol.org)







## Eficiența energetică și reducerea emisiilor

Dorim să îmbunătățim continuu eficiența energetică a proprietăților noastre. O parte din proprietățile noastre sunt clădite 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 emisiilor de CO<sub>2</sub> pe cât posibil. În cursul anului 2019 am avut următoarele consumuri.

Consumul de energie (sedii proprietate și închiriate): 700,000 kWh

Energie termică și combustibil (sedii / auto proprietate / închiriate): 2,500,000 kWh

Reduceri premium pentru mașini și biciclete electrice

Mai mult decât 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 CO<sub>2</sub> sunt cauzate în mare parte și de flota auto. Flota noastră auto este "prietenoasă cu mediul". Flota auto a UNIQA include un total de 18 automobile aparținând Companiei. Scopul ambițios în ceea ce privește gestionarea flotei auto este de a reduce emisiile de CO<sub>2</sub> cu peste 3% în fiecare an.



# Strategia Companiei – planuri pentru anul 2020

UNIQA are în vedere pentru 2020 dezvoltarea de politici sustenabile ce au în vedere atât eficientizarea costurilor cât și protecția mediului înconjurător. În acest sens, UNIQA își propune pentru 2020 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 pro-activ și în ceea ce privește diverse proiecte sociale.

În anul 2019, UNIQA Asigurări a continuat să fie alături de proiectele sociale ale Organizației Umanitare Concordia și ale Asociației Touched Romania, iar proiectul educativ al Teatrului Vienez de Copii s-a aflat din nou printre inițiativele companiei de susținere a dezvoltării noii generații.

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 căreia ucenicii pot obține diplome recunoscute de către Consiliul Național de Formare Profesională a Adulților, precum și în Uniunea Europeană.

Asociația Touched Romania 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.

Politica de CSR pentru anul 2019 s-a axat și pe acțiuni întreprinse pentru susținerea unui stil de viață sănătos și sportiv la orice vârstă. Evenimentul UNIQA Asigurări Bucharest 10k&Family Run, ajuns la cea de-a patra ediție, încurajează timpul de calitate petrecut în familie și educația pentru prevenție încă de la vârste fragede.



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



Gândește

