

# Raportarea non-financiară





## Paul Cazacu

CEO

UNIQA Asigurări

O bază importantă pentru încrederea pe care clienții, investitorii, angajații și publicul general continuă să o atribuie relației cu UNIQA este reprezentată de acțiunile noastre pentru dezvoltare durabilă, evaluate și publicate în cadrul raportului nefinanciar anual.

În calitate de asigurător, acordăm atenție acestei dimensiuni a activității noastre și ne propunem, alături de obiectivele legate de succesul economic al companiei, să creăm și să susținem valoarea în zona ecologică și socială.

Considerăm că dezvoltarea durabilă UNIQA este o oportunitate de a îmbunătăți modelul de afaceri, compania și mediul în care evoluăm.

Transformarea și evoluția noastră durabilă sunt susținute de respectarea cadrului și cerințelor legislative, dezvoltarea de produse și servicii care adresează nevoi reale de protecție prin asigurare, acțiunile de responsabilitate socială, precum și de o comunicare transparentă și eficientă cu toate părțile implicate, fiind aspecte importante, pe care ne propunem să le menținem la un standard de calitate ridicat.

Informațiile din acest raport acoperă, într-un mod cât mai cuprinzător și relevant, perioada de raportare 1 ianuarie – 31 decembrie 2020, conform standardelor recunoscute la nivel internațional.

În cadrul UNIQA, credem că dezvoltarea durabilă este rezultatul unui efort comun și constant. De aceea, motivăm clienții să promoveze, la rândul lor, sustenabilitatea și rămânem consecvenți în ceea ce privește elaborarea și publicarea acestui raport anual referitor la activitatea companiei noastre.



## Raportarea non-financiară, indiciu pentru comportamentul etic al companiei

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 adoptate prin Norma Autorității de Supraveghere Financiară nr. 1/2017, luând în considerare publicarea informațiilor nefinanciare și legate de diversitate.

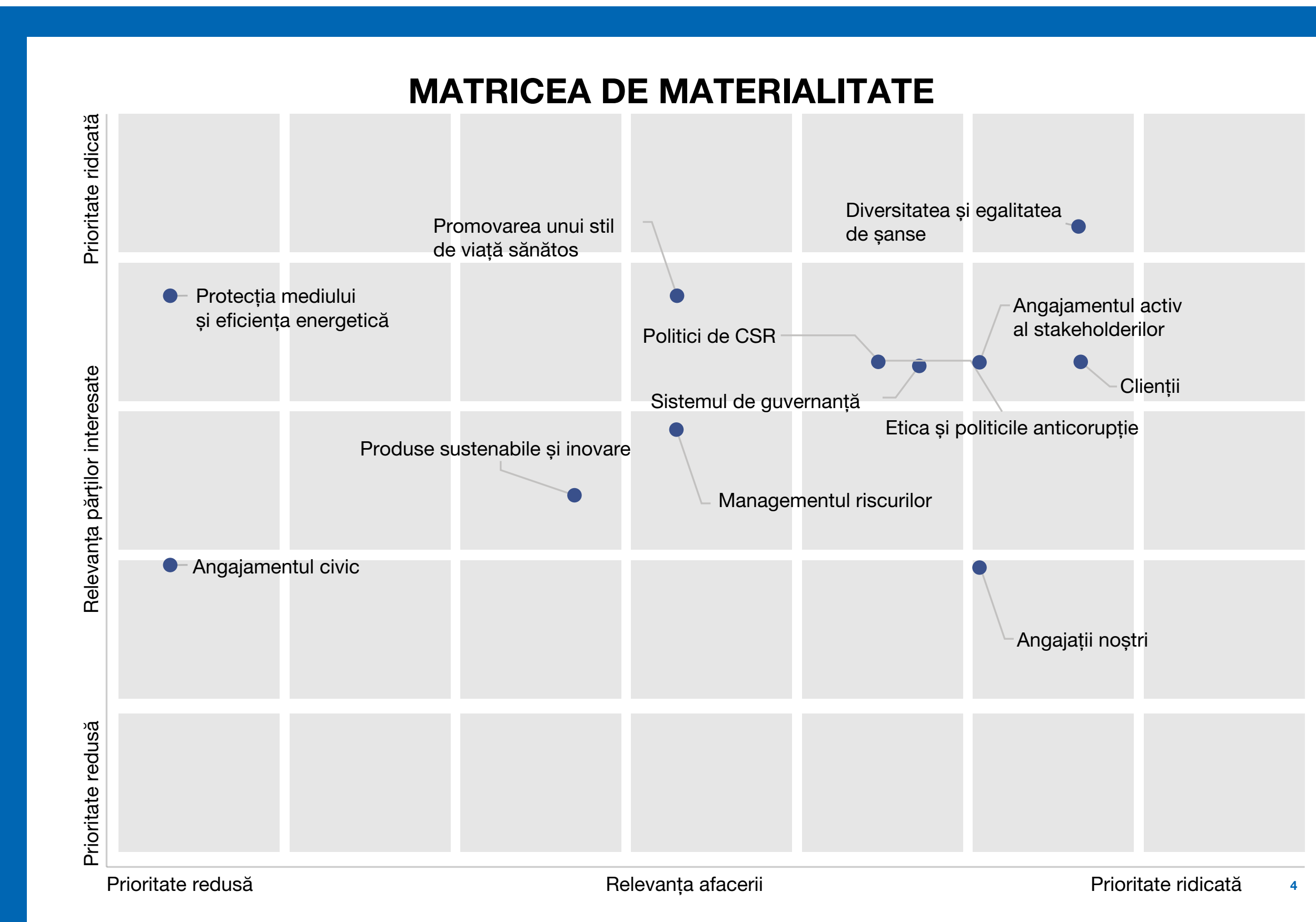


# Matricea de materialitate

Activitatea noastră implică un număr foarte mare de stakeholderi, atât interni, cât și externi, iar așteptările și nevoile acestora sunt diferite. Pentru anul 2020, 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:

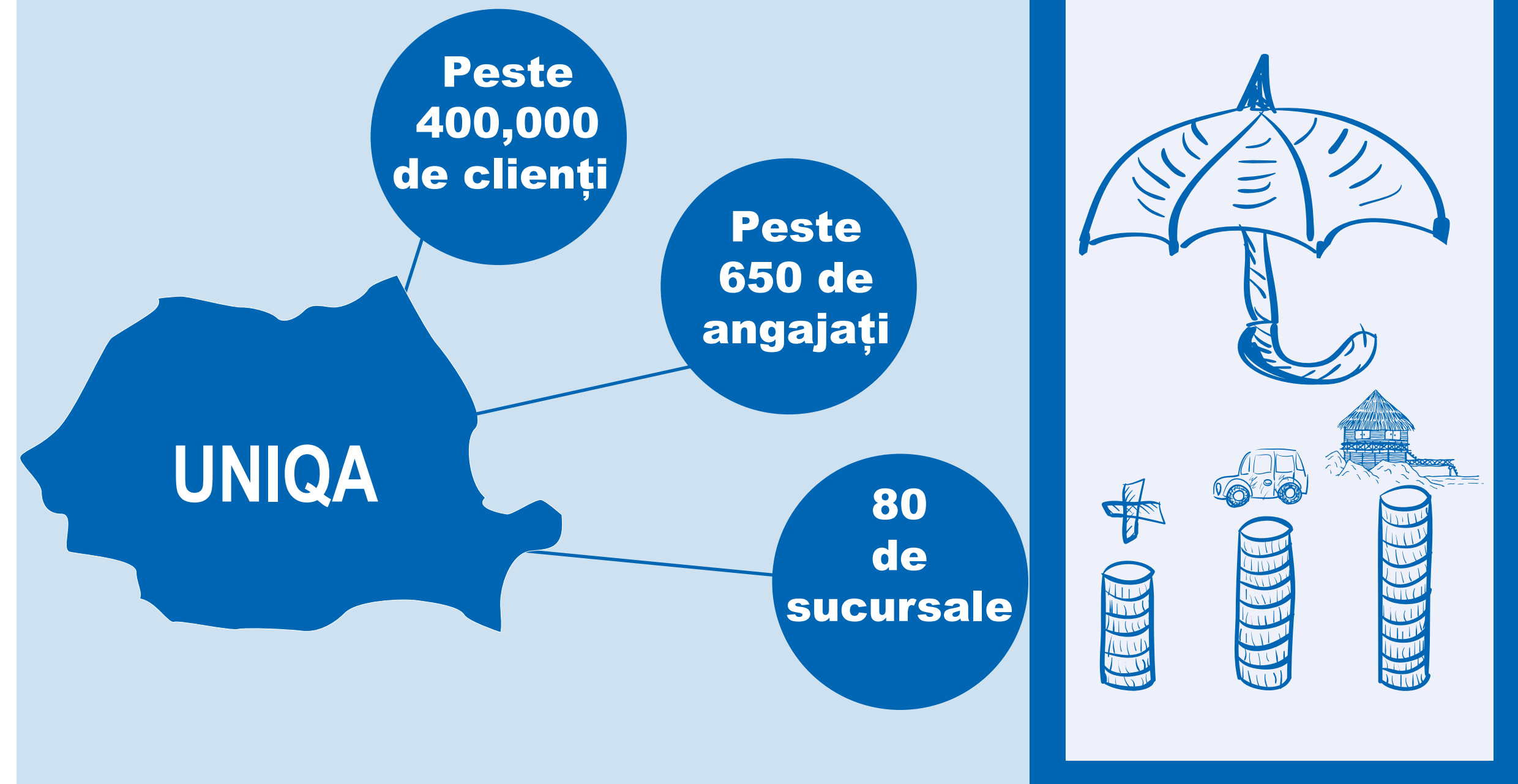
- Angajați;
- Clienți;
- Parteneri de business;
- ONG-uri și companii cu care interacționăm în cadrul evenimentelor susținute de UNIQA.

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

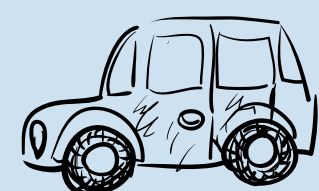
UNIQA Asigurări, înființată sub numele de UNITA, este prezentă pe piața serviciilor de asigurare din România încă din 1990. Din 2008, este parte a grupului UNIQA Insurance Group, oferind toate formele de asigurare prin cele două companii: UNIQA Asigurări și UNIQA Asigurări de viață. UNIQA este unul dintre liderii pieței românești de asigurări, cu o cotă de piață de 4,30%, furnizând astfel servicii pentru peste 400.000 de clienți. UNIQA are peste 650 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.



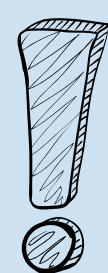
## Strategia UNIQA Asigurări

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 aliază 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 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

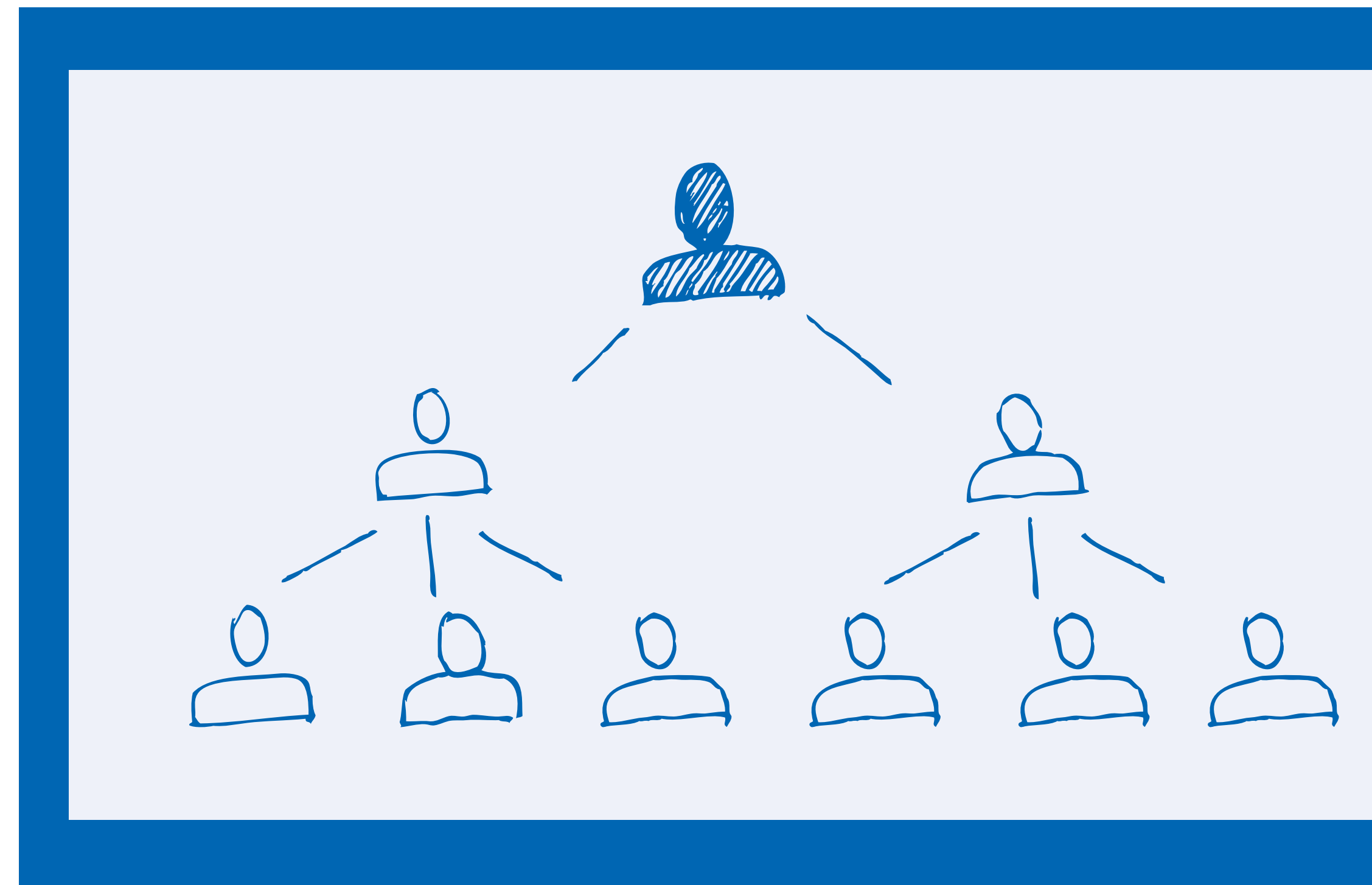
UNIQA este conștientă de importanța majoră a unui management responsabil, eficient și reprezentativ pentru diversitatea din cadrul companiei. UNIQA este o companie multinațională, iar diversitatea și incluziunea sunt elemente esențiale pentru succesul pe termen lung.

În cadrul echipei noastre 33% din Board UNIQA este compus din femei. Astfel, regăsim în Board-ul companiei un Directorat compus din trei membri și condus de Președintele Directoratului. Componenta Directoratului este alcătuită din patru bărbați și două femei.

În cadrul organizației, a fost creată o structură și o identitate corporativă unificată prin diferite direcții și departamente, precum: Consiliul de Supraveghere, Direcția Marketing și Clienți, Direcția de Resurse Umane, Departamentul Antifraudă, Comitetul de Audit, Departamentul de Management al Riscului și Sistem de Control Intern, Direcția Achiziții și Servicii Suport, Direcția Daune, Direcția Operațiuni etc.

## Strategia privind resursele umane

Direcția de Resurse Umane sprijină în mod vizibil activitatea principală a Companiei în atingerea obiectivelor strategice. În acest sens, UNIQA a dezvoltat programe de dezvoltare cuprinzătoare pentru angajați, în conformitate cu nevoile Companiei, managementul talentelor și planificarea succesiunii, practica consistentă privind recompensarea, sistemul de management al performanței, pentru a spori productivitatea individuală a angajaților, pentru o prezență vizibilă pe piața muncii și pentru a crește brand-ul de angajator al Companiei.



*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

## Structura

UNIQA Asigurări a avut în 2020 un total de 670 de angajați. 330 dintre ei lucrând în cadrul punctelor de lucru din țară.

În 2020, UNIQA Asigurări a avut un număr de 416 femei, cu o pondere de 62% din totalul angajaților. În 2020, 30% din totalul angajaților UNIQA Asigurări au lucrat cu normă întreagă. În concordanță cu flexibilitatea pe care Compania o promovează, restul angajaților au lucrat la program cu normă redusă de 1h, 2h, 3h, 4h, 6h sau 7h. În anul 2020, fluctuația de personal a atins un procent de 16%.

## Recrutare

Procesul de selecție a angajaților este definit de politicile elaborate de către Direcția de Resurse Umane. Acestea sunt aprobate de către Directoratul Companiei și se regăsesc în Procedura de recrutare și selecție, on-boarding și exit. Procedura de recrutare și selecție, on-boarding și exit se bazează pe un set de nouă Reguli și Principii Generale. Acestea privesc arii precum: Nediscriminare și tratament egal, Transparență, Egalitatea de șanse și echitate, Confidențialitatea, Obiectivitate și consecvență, Profesionalism și corectitudine, Dezvoltarea talentelor în cadrul companiei, Eficiența și calitatea procesului de recrutare, Conflict de interese.

## Performanța

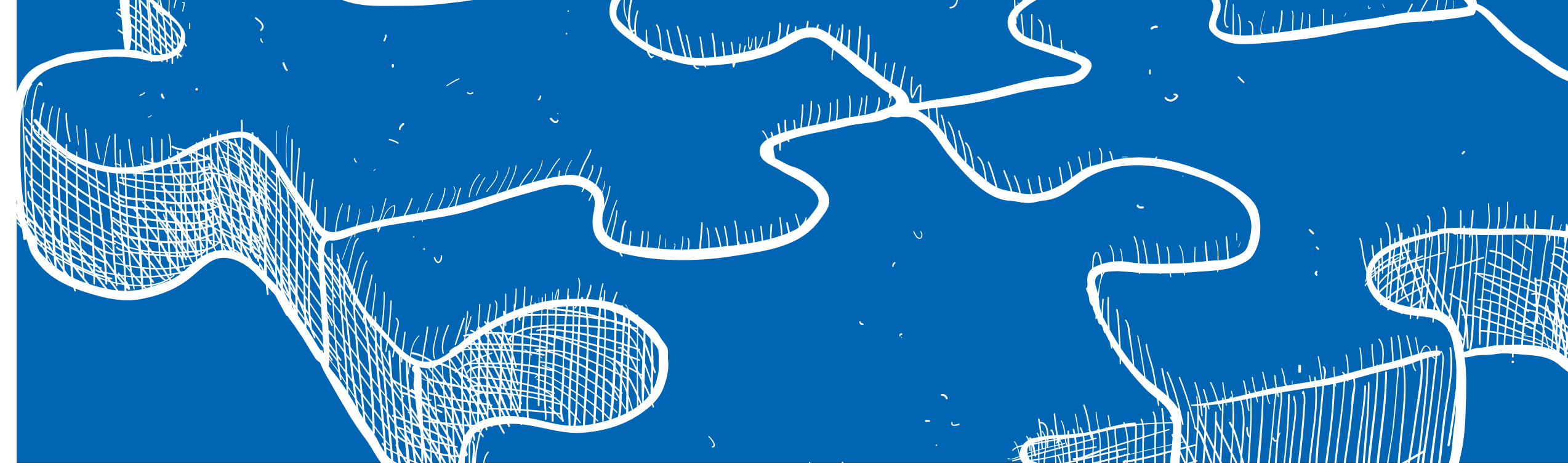
Interesul Companiei pentru performanța și dezvoltarea profesională a propriilor angajați se reflectă în procesul de evaluare anuală a performanței acestora. Acest proces se efectuează în conformitate cu Procedura de Evaluare anuală a Performanței angajaților în UNIQA Asigurări SA. Performanța angajaților se calculează având în vedere îndeplinirea 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 sunt atât cantitativi, vizându-se astfel rezultatele finale, cât și calitativi, atunci când se evaluează calitatea activității prin intermediul căreia aceste rezultate sunt atinse (comportamente și atribute).

## Cursuri de pregătire și educare continuă

UNIQA crește prin oameni și își construiește un avantaj competitiv din profesionalismul și angajamentul membrilor echipei, din capacitatea fiecăruia de a-și valorifica la maximum potențialul și de a deveni cea mai bună versiune a sa. Astfel, în cadrul companiei, dezvoltarea continuă reprezintă un aspect esențial de susținere a strategiei companiei.

Strategia de resurse umane în UNIQA contribuie la dezvoltarea unei forțe de muncă mai puternică și mai competentă prin: educarea timpurie a talentelor încă de la începutul carierei în UNIQA, implicarea acestora în proiecte strategice cu impact major în organizație și prin crearea de experiențe de învățare și dezvoltare pentru a crește și a păstra viitorii lideri.

În 2020, am continuat direcția noastră strategică de a investi în programe de învățare interactive, atât prin platforma UNIQA E-learning, cât și prin intermediul cursurilor online din UNIQA Academy.



„UNIQA Academy” este un concept bazat pe 5 piloni mențiți să sprijine programul de dezvoltare organizațională și culturală în UNIQA. Fiecare pilon oferă o curriculă de training flexibilă, menită să dezvolte atât competențele hard, cât și pe cele soft.

Sub umbrela Academiei UNIQA, oferim un program educațional cuprinzător, obligatoriu pentru vânzări, integrat pe deplin în cadrul IDD (Insurance Distribution Directive).

O atenție specială este acordată leadership-ului și dezvoltării managementului. Planurile individuale de carieră și dezvoltare produc viitorii lideri și experți.

UNIQA E-learning este platforma noastră internă 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 aliază la cerințele de grup și ține cont de programele individuale de training atât la nivel de leadership, cât și de execuție.

În anul 2020, angajații UNIQA au participat fiecare în medie la 3,33 zile de training asigurate de către Companie. Angajații forței de vânzări au beneficiat în medie de 4,34 zile de training, UNIQA preocupându-se constant de a dezvolta atât abilitățile de vânzare cât și de relaționare cu clienții.





## Beneficii pentru angajați

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

Salariații Companiei beneficiază de tichete de masă cu valoare nominală acordate lunar, primă de Paște și de Crăciun, primă cu ocazia zilei de 1 iunie, primă cu ocazia zilei de 8 Martie, asigurare de viață de grup, abonament medical complex în cadrul unei rețele medicale cu acoperire la nivel național, primă de pensionare care se acordă tuturor angajaților cu funcția de bază la UNIQA Asigurări, indiferent de norma de lucru. Totodată, compania acordă ajutor financiar în cazuri ca: îmbolnăvirea angajatului, decesul angajatului sau deces al unei rude/membru al familiei: mama / tata, soț/soție, copil sau a altui membru de familie aflat în întreținere, precum și pentru nașterea sau adopția unui copil al salariatului UNIQA.

În situația în care Compania își atinge obiectivele de performanță trasate de către acționari la începutul fiecărui an, se va acorda tuturor salariaților

un bonus de participare la profit, conform unui algoritm bine definit și reglementat. Concediul de maternitate se acordă conform legislației în vigoare. În anul 2020, 12 angajați au solicitat și primit concediu de maternitate.

*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 intre viata profesionala si viata privata 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.*

## Mediul de lucru

UNIQA Asigurări este interesată să asigure condițiile 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.





În 2020, solidaritatea și coeziunea au fost reperele esențiale ce au stat la baza tuturor acțiunilor pe care le-am întreprins în cadrul UNIQA cu privire la mediul de lucru. Echipele de management și-au unit eforturile pentru a echilibra atent nevoile personale cu cele legate de cerințele de continuitate a activității companiei. Sănătatea tuturor angajaților a fost principala preocupare ce a stat la baza tuturor deciziilor pe care le-am luat.

UNIQA a început implementarea măsurilor de limitare a riscurilor de infectare cu Coronavirus încă din luna februarie 2020, în baza unui plan de acțiune recomandat la nivelul grupului internațional, care a vizat toate unitățile teritoriale ale companiei. Din luna martie, activitatea de la nivelul sediului central a început să se desfășoare în regim de lucru de acasă, iar cei din sucursale au lucrat parțial de acasă, alternând programul cu un înlocuitor din cadrul echipei. Prin intermediul măsurilor pe care le-am luat, cât și al comunicării clare și transparente cu angajații noștri, ne-am adaptat cu ușurință noului context de “lucru de acasă”.

## 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 2020 a fost de 6,4 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).

Potrivit celui mai recent raport emis de Autoritatea de Supraveghere Financiară, UNIQA Asigurări continuă să se numere printre companiile de asigurări din România cu cele mai puține nemulțumiri adresate de clienți. Astfel, la finalul anului 2020, compania a înregistrat un număr total de 211 de reclamații.

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 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 2020, 2342 dosare de daună pentru care s-au efectuat investigații suplimentare de către Departamentul Antifraudă. Totodată, UNIQA Asigurări a avut pe parcursul anului 2020, 1 caz de fraudă intern (altele decât cele în legătură cu dosarele de daună) pentru care s-a 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 2020, 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 (SCI) al UNIQA Asigurări, Direcția de Audit Intern este responsabilă de evaluarea independentă a adecvării și funcționalității sistemului de control intern și a altor elemente ale sistemului de guvernare, în calitate sa de linia 3 a SCI.

# Activitatea 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, care 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 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 Oferta (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 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 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 care 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 Funcția de Management al Riscului și este aprobată de către Directorat și ulterior de către Consiliul de Supraveghere al Companiei.

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.



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		

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 2021. 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 societății îl constituie asigurările generale, acceptăm o pondere a riscului de subscriere de până la 80% în perioada 2021-2025.



# 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 disponibilă în website-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. UNIQA Asigurati se asigura de respectarea regulilor de conformitate si a codurilor de conduita, precum si de prevenite a actelor de coruptie.*

# Produsele noastre

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 dezvoltarea de produse și servicii relevante, care asiguă protecția clienților noștri pornind de la nevoile reale ale acestora, adresând astfel diverse etape și împrejurări din viața lor și urmărind în permanență creșterea gradului de satisfacție în toate punctele de interacțiune cu UNIQA.

Astfel, pentru a răspunde nevoilor clienților noștri dar și tendințelor și evoluției pieței, gestionăm portofoliul de produse al companiei prin crearea unor produse noi sau ajustarea portofoliului existent, asigurând în permanență testarea acestora pentru a răspunde segmentelor țintă de clienți cărora le sunt adresate. Întregul proces este gestionat prin intermediul unei echipe dedicate, Direcția Dezvoltare Produse și Servicii, care urmărește tot ciclul de dezvoltare (de la analizele de piață până la distribuția prin intermediul platformelor de emiteri) dar și de monitorizare a performanței produselor companiei.

Anul 2020 a fost un an al transformărilor determinate de contextul pandemic. Compania s-a adaptat rapid, oferind clienților soluții potrivite cadrului nou în care trăim și ne desfășurăm activitatea. Astfel, în condițiile în care viața și sănătatea sunt expuse riscurilor asociate COVID-19, am abordat aceste riscuri și le-am inclus în produsele noastre de asigurare.

În contextul 2020, automatizarea și digitalizarea au fost accelerate, reprezentând repere importante pentru dezvoltarea portofoliului de produse și servicii UNIQA. De aceea, pentru întreaga gamă de soluții de asigurare dedicate clienților retail și microîntreprinderilor, procesul de distribuție a fost complet automatizat. Totodată, experiența clientului a fost îmbunătățită prin servicii digitale pentru plata primelor de asigurare. Cea mai importantă dezvoltare în zona digitală rămâne însă consultantul digital ANA, inovație la nivelul pieței asigurărilor din România. ANA oferă clienților UNIQA o interacțiune digitală prietenoasă atât pentru achiziționarea online a unor produse de asigurare dar și în procesul de soluționare a dosarelor de daună, pentru întreaga gamă de produse de asigurare din portofoliul companiei.

*Sa oferim clientilor valoare prin produsele si serviciile dezvoltate este prioritatea noastra principala. Astfel, investim in produse si servicii inovatoare, asezand clientii in centrul tuturor actiunilor noastre, cu scopul de a le oferi o experienta de cinci stele.*

## Serviciile noastre post-vânzare

UNIQA a continuat să facă pași importanți în ceea ce privește îmbunătățirea experienței clienților prin dezvoltarea de noi servicii post-vânzare bazate pe rapiditate, corectitudine și accesibilitate. În această zonă, transformarea digitală rămâne o prioritate importantă pentru UNIQA, iar calitatea serviciilor de care beneficiază clienții în ceea ce privește daunele este confirmată, totodată, de cea mai recentă analiză a raportărilor privind dosarele de daună avizate pentru RCA, publicată de către Autoritatea de Supraveghere Financiară, potrivit căreia UNIQA este Asigurătorul cu cea mai mică durată medie de plată a dosarelor de daună pe piața RCA din România, respectiv 2,75 zile/ dosar.

La jumătatea anului 2019, UNIQA a lansat un concept inovator pe piața din România, pornind initial ca un concept privind crearea unei experiențe pentru clienți în ceea ce privește soluționarea dosarelor de daună. Consultantul digital ANA reprezintă un răspuns natural pentru digitalizare și e-commerce și,

pe termen lung, un facilitator digital în tot ecosistemul creat în zona de servicii post-vânzare.

Consultantul digital ANA oferă servicii end-to-end pentru soluționarea daunelor CASCO și de locuință și poate fi accesat oricând și oriunde de clienții UNIQA, la adresa <https://daunerapide.uniqa.ro>, acest serviciu fiind susținut de una dintre cele mai performante echipe de specialiști la nivelul industriei. Astfel, consultantul digital ANA aduce împreună experiența și expertiza echipelor cu soluțiile digitale de tip Artificial Intelligence și Machine Learning pentru servicii la cele mai înalte standarde.

De asemenea, ANA este facilitator digital, colectând în mod sigur și structurat informații din partea clientului pentru a susține procesul de notificare pentru toate tipurile de produse de asigurare din portofoliul UNIQA.

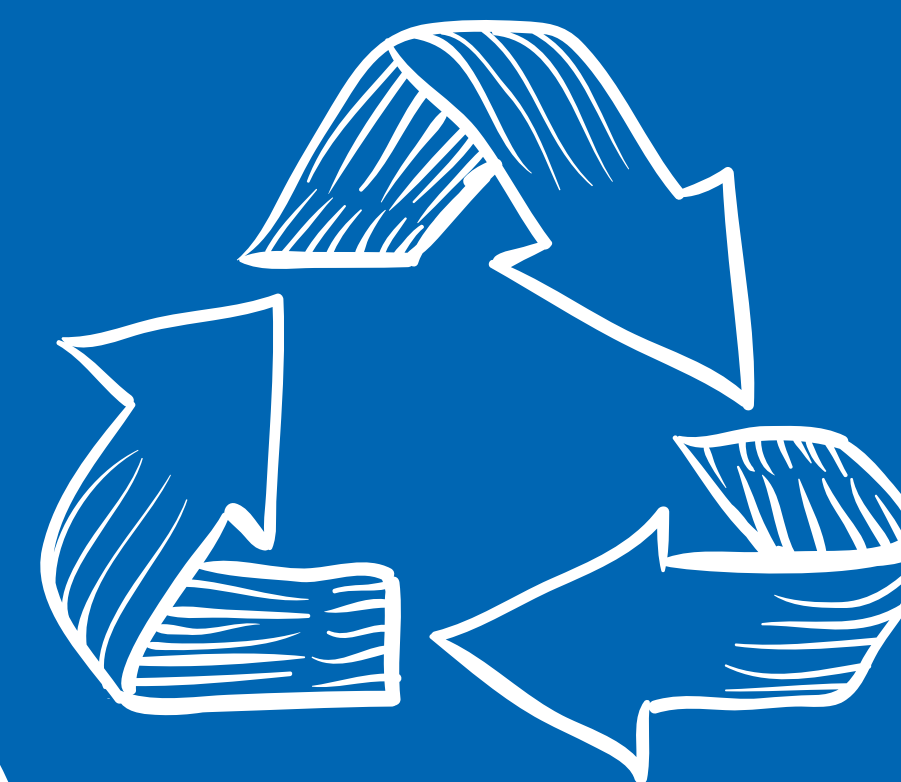
## Responsabilitatea față de mediul înconjurător

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 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 2020. 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 zboruri 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 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 reducerile de emisii de CO2 pe cât posibil. În cursul anului 2020, 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 CO2 sunt cauzate în mare parte și de flota auto. Flota noastră auto este "prietenosă 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 CO2 cu peste 3% în fiecare an.



# Strategia Companiei – planuri pentru anul 2021

UNIQA are în vedere pentru 2021 dezvoltarea de politici sustenabile ce vizează atât eficientizarea costurilor, cât și protecția mediului înconjurător. În acest sens, UNIQA își propune pentru 2021 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 2020, UNIQA Asigurări a continuat să fie alături de proiectele sociale ale Asociației Touched Romania.

Aceasta 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 cu care se confruntă.

Politica de CSR pentru anul 2020 s-a axat și pe acțiuni întreprinse pentru susținerea unui stil de viață sănătos și sportiv la orice vârstă. În ciuda contextului dificil generat de pandemia COVID-19, evenimentul UNIQA Asigurări Bucharest Family&10k, ajuns la cea de-a cincea ediție, una cu totul inedită pentru România și desfășurată în condiții de deplină siguranță, a fost găzduit în mediul virtual. Participanții și-au ales traseul de alergare preferat, din orice colț al lumii și au susținut cele 19 organizații umanitare asociate cursei.

1508 alergători din 15 țări s-au înscris la acest eveniment, care încurajează practicarea sportului, 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



