

Raportarea nefinanciară





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 asigurator, 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 activăm.

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 2021, 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 nefinanciară, 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.



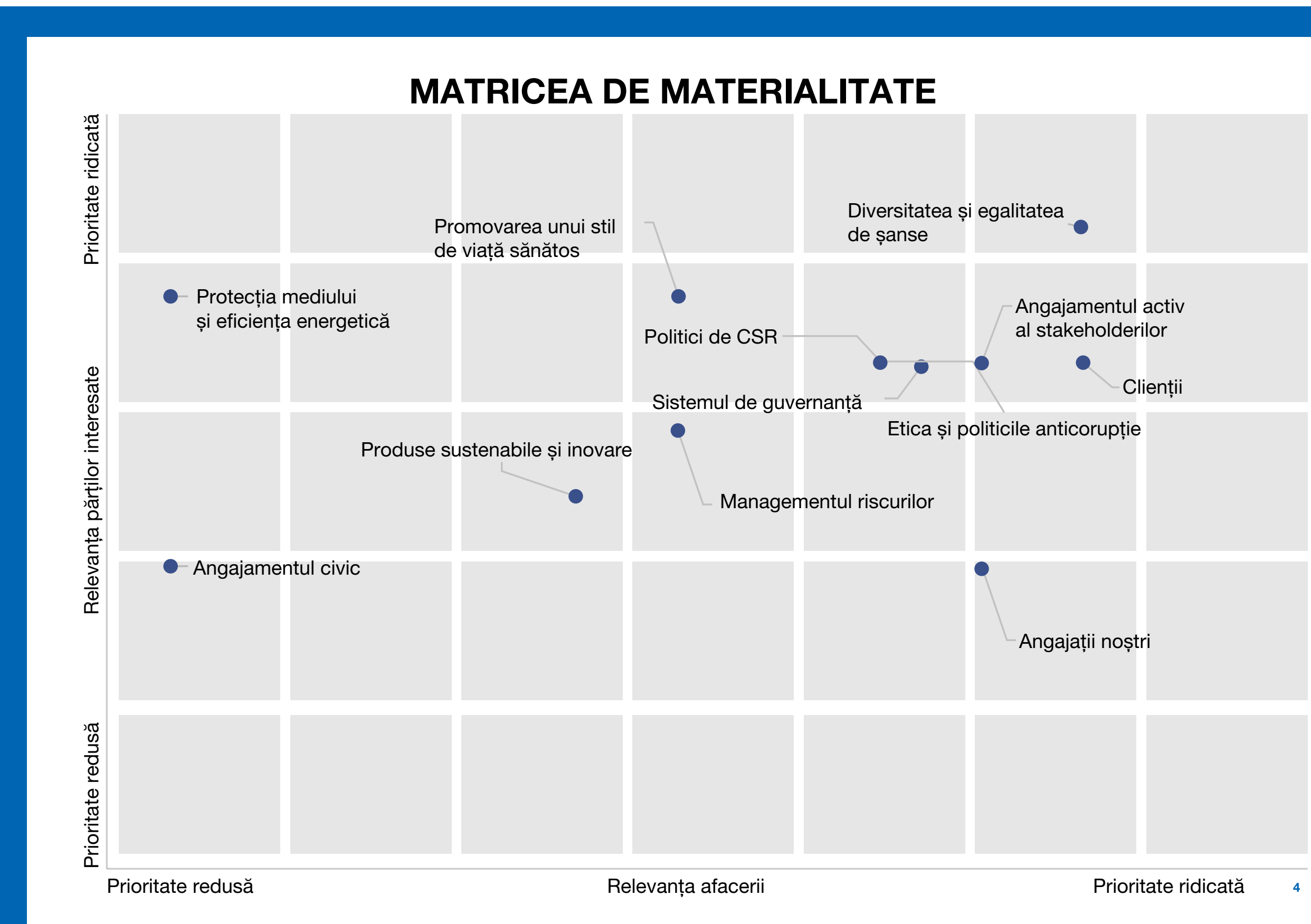
Matricea de materialitate

Activitatea noastră implică un număr foarte mare de părți interesate, atât interne, cât și externe, iar așteptările și nevoile acestora sunt diferite. Pentru anul 2021, 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 cu toate părțile interesate.

Astfel, la nivel de grup, în urma focus-grupurilor organizate, am identificat următoarele categorii:

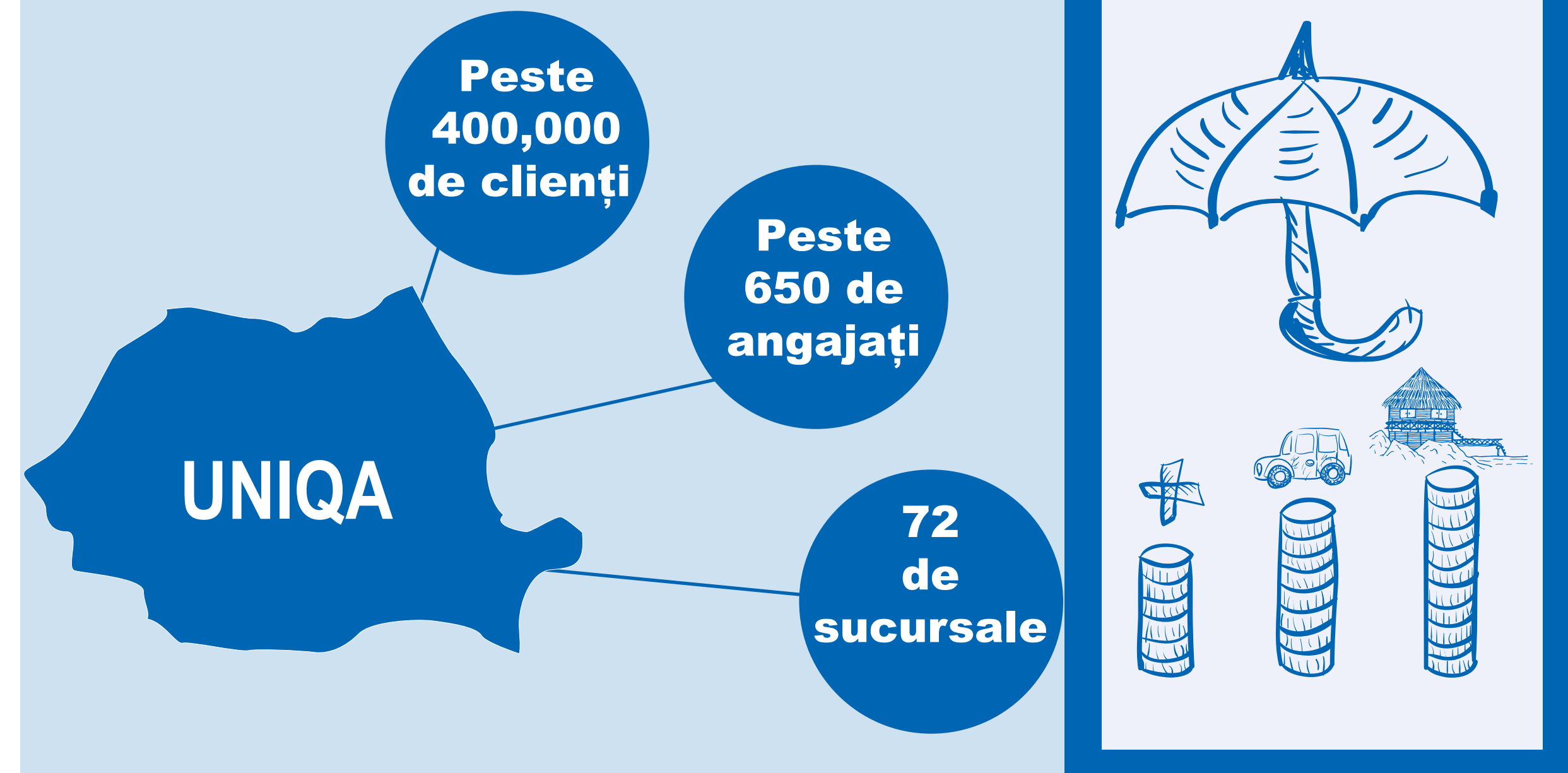
- Angajați;
- Clienți;
- Parteneri de business;
- ONG-uri și companii cu care interacționăm în cadrul evenimentelor susținute de UNIQA.

Ca bază de pornire în identificarea aspectelor materiale, am decis ca acestea să se realizeze atât cu ajutorul chestionarelor, cât și al discuțiilor individuale. Urmarea 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 din 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, furnizând astfel servicii pentru peste 400.000 de clienți. UNIQA are peste 650 de angajați și 72 de sucursale și agenții în toată țara. UNIQA Asigurări are o cotă de piață de 3,8% și un portofoliu ce cuprinde 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.

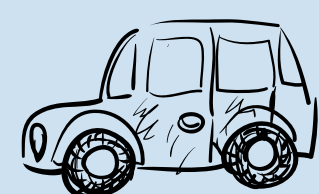


Strategia UNIQA Asigurări

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.

Anul 2021 a adus transformări importante la nivelul strategiei UNIQA, ce poziționează în centrul său experiența oferită clienților. Noul model operațional al companiei se bazează pe trei linii directoare: Retail, Corporate & Affinity și Bancassurance. Astfel, compania armonizează toate procesele și mobilizează toate competențele profesionale pentru a adresa nevoile clienților într-un mod personalizat, în funcție de segmentul de care aceștia aparțin.

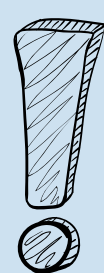
serviciile UNIQA



asigurari pentru autovehicule



asigurari medicale de calatorie



asigurari de accidente



asigurari corporate



asigurari pentru intreprinderi mici si mijlocii

Structura organizațională

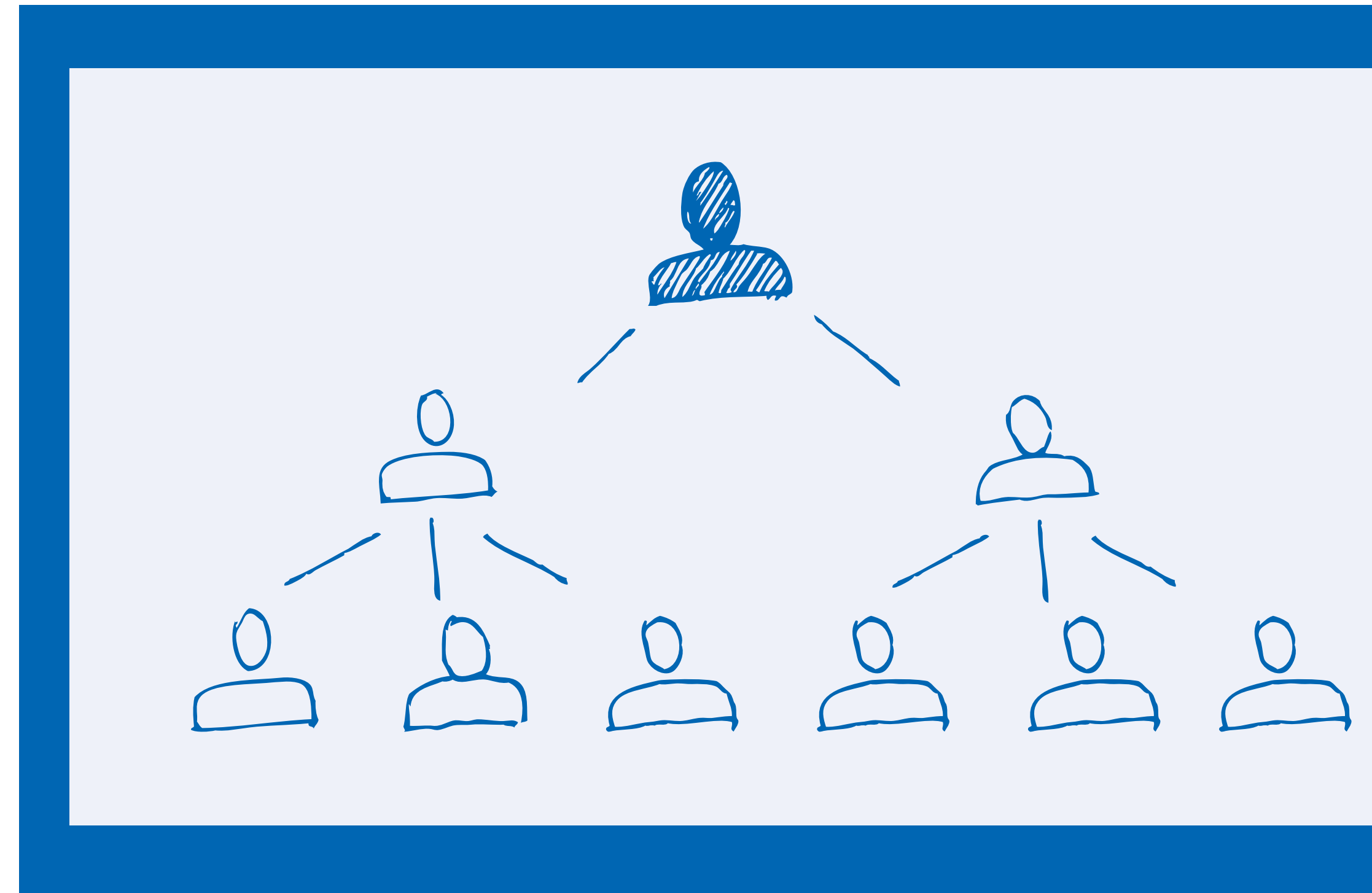
UNIQA este conștientă de importanța majoră a unui management responsabil, eficient și reprezentativ pentru diversitatea din cadrul companiei. UNIQA este o companie multinațională, iar diversitatea și incluziunea sunt elemente esențiale pentru succesul pe termen lung.

În cadrul echipei noastre, 33% din Directoratul UNIQA este compus din femei. Astfel, Directoratul este compus din șase membri și condus de Președinte. Componența Directoratului este alcătuită din 4 bărbați și 2 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 Produse și Vânzări Online, Direcția Resurse Umane, Departamentul Antifraudă, Comitetul de Audit, Departamentul de Management al Riscului și Sistem de Control Intern, Departamentul Achiziții și Logistică, Direcția Customer Care, etc.

Strategia privind resursele umane

Direcția Resurse Umane sprijină în mod vizibil activitatea principală a Companiei în atingerea obiectivelor strategice. În acest sens, UNIQA a creat programe de dezvoltare cuprinzătoare pentru angajați, în conformitate cu nevoile Companiei, managementul talentelor și planificarea succesiunii, practica bazată pe consistență 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 2021 un total de 640 de angajați. 308 dintre ei lucrând în cadrul punctelor de lucru din țară.

În 2021, UNIQA Asigurări a avut un număr de 411 femei, cu o pondere de 64% din totalul angajaților. În 2021, 26% 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 2021, fluctuația de personal a atins un procent de 23%.

Recrutare

Procesul de selecție a angajaților este definit de politicile elaborate de către Direcția 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, transparentă, 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

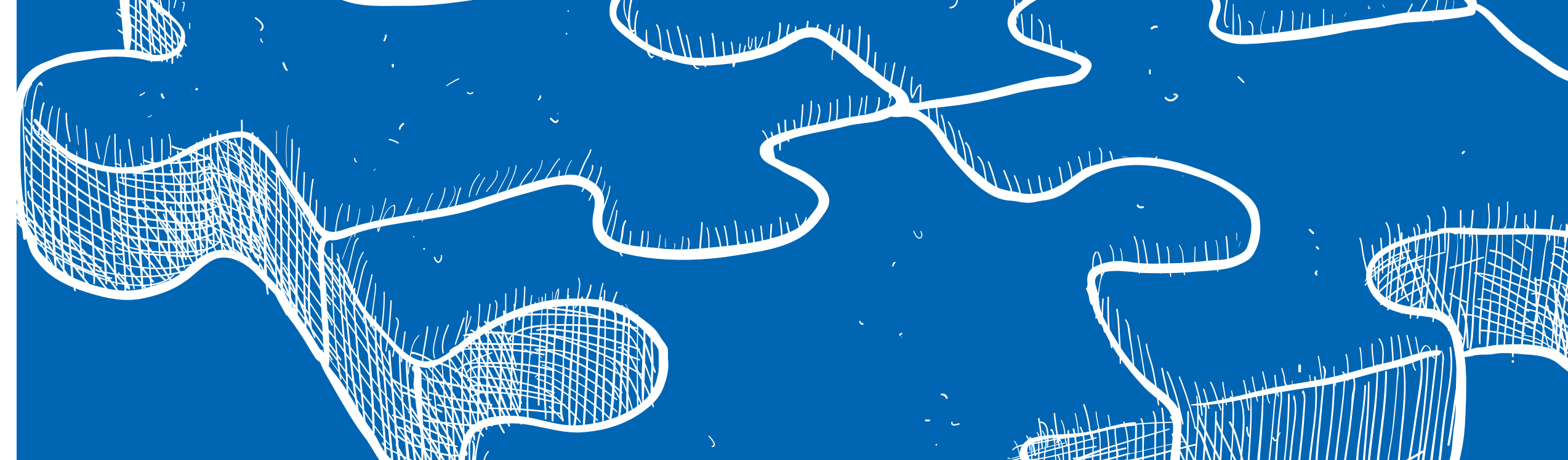
Interesul Companiei pentru performanța și dezvoltarea profesională a propriilor angajați se reflectă în procesul de evaluare anuală a performanței acestora. Acest proces se efectuează în conformitate cu Procedura de Evaluare anuală a Performanței angajaților în UNIQA Asigurări SA. Performanța angajaților se calculează având în vedere îndeplinirea de către aceștia a anumitor obiective. Pentru a stabili în ce măsură obiectivele stabilite 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 abilități).

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.

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 2021, 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.



Cu obiectivul de a clădi o cultură a învățării, echipa de Resurse Umane a căutat căi de a se adapta noilor trenduri pentru a susține învățarea și dezvoltarea continuă. Astfel, au investit în programe de învățare diverse, atât prin webinarii online, cât și prin intermediul platformei de E-learning.

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 2021, angajații UNIQA au participat fiecare în medie la 3 zile de training asigurate de către Companie (Retail – 3,8 zile de training, Corporate & Affinity – 3,2 zile de training, Bancassurance – 3,2 zile de training, Back-Office – 1,6 zile de training).



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 precum: 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, nașterea sau adopția unui copil al angajatului 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 2021, 9 angajați au solicitat și primit concediu de maternitate.

Sanatatea, siguranta si satisfactia angajatilor

Ne ajutam angajatii pentru 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 Angajaților, procedura de soluționare a cererilor și reclamațiilor individuale ale angajaților, 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 2021, 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.

Echipa de management a rămas conectată la evoluția situației și la deciziile autorităților și, prin intermediul măsurilor pe care le-am luat, cât și al comunicării clare și transparente cu angajații noștri, ne-am adaptat cu ușurință, în mod constant, noului context.

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

Conform analizei interne, timpul mediu de soluționare în 2021 a fost de 5,36 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
- 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 sau prin e-mail la adresa office@salfin.ro
 - în cazul persoanelor juridice, prin mediere sau arbitraj
- prin intermediul altor entități publice (de ex.: ANPC, Președinție, Parlament, Senat).

UNIQA Asigurări acordă atenție oricărei sugestii/ petiții, 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 2021, 2273 dosare de daună pentru care s-au efectuat analize specifice identificării fraudelor de către Departamentul Antifraudă. Totodată, UNIQA Asigurări a avut pe parcursul anului 2021, 1 caz de fraudă intern (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 2021, 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 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 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 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 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%.

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, excepție facând asigurările obligatorii de răspundere civilă auto (RCA), linie de activitate pentru care Compania a solicitat retragerea autorizației, aprobarea din partea ASF fiind în vigoare începând cu 6 decembrie 2021.

Compania urmărește dezvoltarea de produse și servicii relevante, care asigură protecția clienților 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 Servicii Retail, 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 2021 a continuat să fie 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 ultimilor doi ani, 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 prin construirea portalului de client, MyUNIQA, pentru care vom crea în continuare noi funcționalități. 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 clienților valoare prin produsele și serviciile dezvoltate este prioritatea noastră principală. Astfel, investim în produse și servicii inovatoare, așezând clienții în centrul tuturor acțiunilor noastre, cu scopul de a le oferi o experiență de cinci stele.

Serviciile noastre post-vânzare

UNIQA a continuat să facă pași importanți în ceea ce privește îmbunătățirea continuă a 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.

UNIQA a lansat și a dezvoltat continuu un concept inovator pe piața din România, fiind inițial un concept dedicat experienței 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, este 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 către 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.

În 2021, UNIQA continuă dezvoltarea și implementarea de soluții digitale în zona serviciilor post-vânzare și în special în zona de daune, iar Consultantul Digital ANA devine un facilitator digital 360 în întreaga arie de daune Non-Life. Astfel, ANA nu doar ajută clientul pentru notificarea daunelor indiferent de produs (cu potențial de ofertare și soluționare dosar într-un timp extrem de redus), ci mai nou, există și opțiunea de interogare a status-ului dosarului de daună, precum și alte informații relevante și detaliate privind documentația necesară finalizării procesului de despăgubire. Acest serviciu poate fi accesat oricând și oriunde de către clienții UNIQA, la adresa <https://daunerapide.uniqa.ro>.

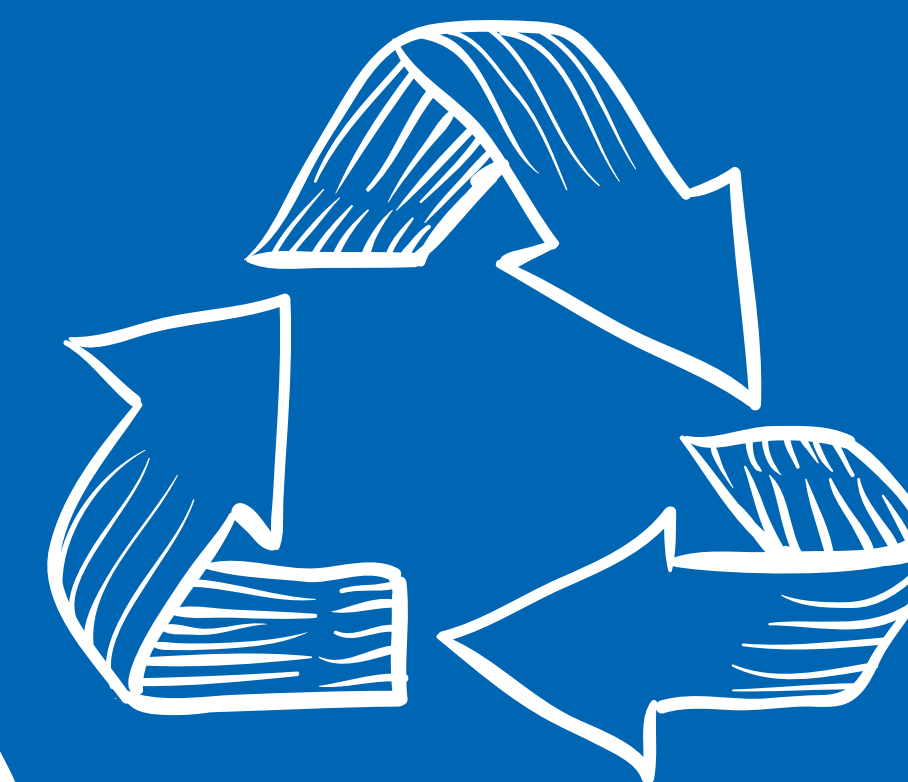
Responsabilitatea față de mediul înconjurător

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 2021. 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.



Eficiența energetică și reducerea emisiilor

Dorim să îmbunătățim continuu eficiența energetică a proprietăților noastre. O parte dintre 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 2021, 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.

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.

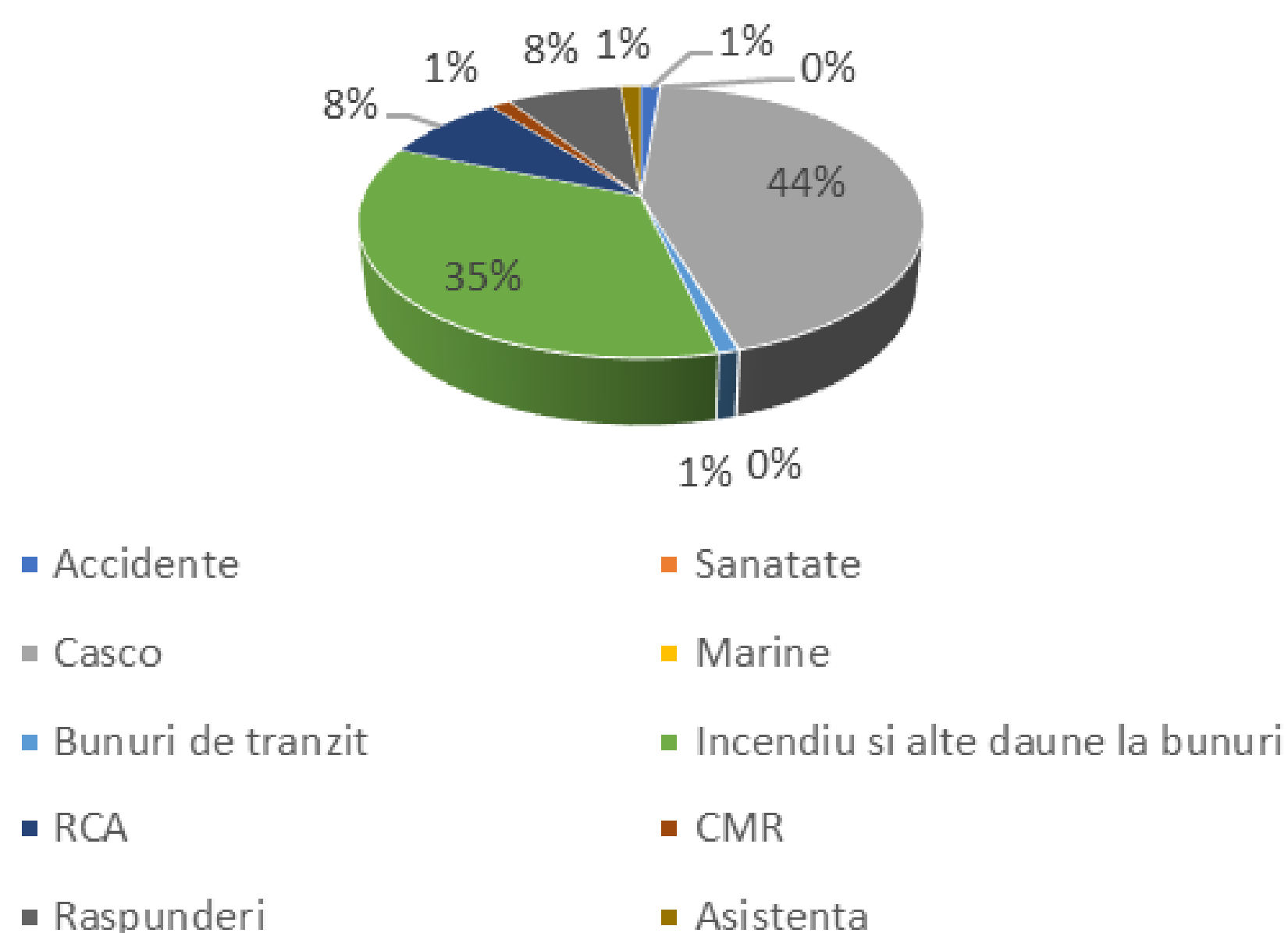


Responsabilitatea față de mediu – obiective de mediu

În ceea ce privește atenuarea schimbărilor climatice și adaptarea la schimbările climatice, primele două din cele șase obiective tematice adoptate prin Regulamentul (UE) 2020/852 UNIQA și-a analizat activitățile economice desfășurate cu scopul de a atesta dacă acestea sunt durabile din punct de vedere al mediului.

Veniturile din prime brute subscrise sunt generate de următoarele linii de activitate, ponderea fiecărei linii în total cifră de afaceri fiind reflectată în grafic.

Prime brute subscrise pe linii de activitate



Sumele de bani colectate de către Compania sub formă de prime de asigurare nete de obligații curente sunt investite pentru a asigura acoperirea obligațiilor asumate de către companie față de clienții săi și în perioadele următoare.

La finalul anului 2021, investițiile financiare ale companiei constau în obligațiuni guvernamentale, corporative, acțiuni și unități de fond. S-a realizat o analiză a emitenților și primii 10 din perspectiva alinierii la cerințele taxonomiei sunt:

- Guvernul României și cel al Slovaciei cu un total de 84,40% din portofoliu;
- Obligațiuni emise de bănci comerciale listate la bursa cu 3,32%;
- Obligațiuni emise de o societate din industria echipamentelor medicale cu 0,94%;
- Acțiuni emise de societăți listate la BVB cu o pondere de 0,06%.

Restul de instrumente financiare sunt sub formă de unități de fond (0.26%, iar diferența în lichidități în conturile curente la bănci din România.

Din lipsă de informații, colectarea de informații pentru a stabili dacă emitentul desfășoară sau nu o activitate considerată durabilă din punct de vedere al protejării mediului a fost parțială. Au fost colectate date pentru obligațiunile emise de băncile comerciale și acțiunile societăților listate la BVB.

Analizând portofoliul de investiții din perspectiva celor două obiective de mediu pentru care taxonomia este dezvoltată, respectiv atenuarea schimbărilor climatice și adaptarea la schimbările climatice a rezultat un procent de 4,13% investiții în emitenți neeligibili, diferența de 95,87% fiind aferentă unor emitenți neacoperiți de cerințele taxonomiei, dintre care majoritatea sunt guverne care sunt excluse din calculul indicatorilor de performanță.

Responsabilitatea față de mediu – planuri pentru anul 2022

UNIQA are în vedere dezvoltarea de politici sustenabile ce vizează atât eficientizarea costurilor, cât și protecția mediului înconjurător.

În acest sens, UNIQA își propune pentru 2022 stabilirea de obiective concrete în domeniul mobilității, printr-o monitorizare mai clară a costurilor și consumului.

Politica de CSR

Suntem o comunitate.

Dincolo de obiectivele privind dezvoltarea afacerii, UNIQA Asigurări are un rol pro-activ și în ceea ce privește susținerea proiectelor sociale, contribuind la o viață mai bună în cadrul comunităților din care face parte.

În 2021, UNIQA a inițiat și derulat programul “Împreună pentru educație powered by UNIQA”, cu scopul de a ajuta tinerii din medii vulnerabile să își construiască un viitor mai bun.

În parteneriat cu asociația Școala de Valori, compania a dotat 5 școli din județele Galați și Vrancea cu echipamentele necesare învățării la distanță. Astfel, UNIQA a donat 150 de tablete, cu ajutorul cărora, elevii din aceste comunități au avut acces la școala online.

Totodată, UNIQA a pus la dispoziția asociației Școala de Valori fondurile necesare pentru achiziționarea echipamentelor de proiectare necesare activității didactice online în școlile susținute în cadrul parteneriatului.

UNIQA continuă să identifice oportunități pentru a dezvolta parteneriate sociale, acționând cu responsabilitate față de comunitate.



UNIQA