

Declarație nefinanciară

UNIQA Asigurări de viață

2022



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.

Mihaela Stroia, CEO UNIQA Asigurări de viață

Informațiile din acest raport acoperă, într-un mod cât mai cuprinzător și relevant, perioada de raportare 1 ianuarie – 31 decembrie 2022, conform standardelor recunoscute la nivel internațional.



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 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.

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.

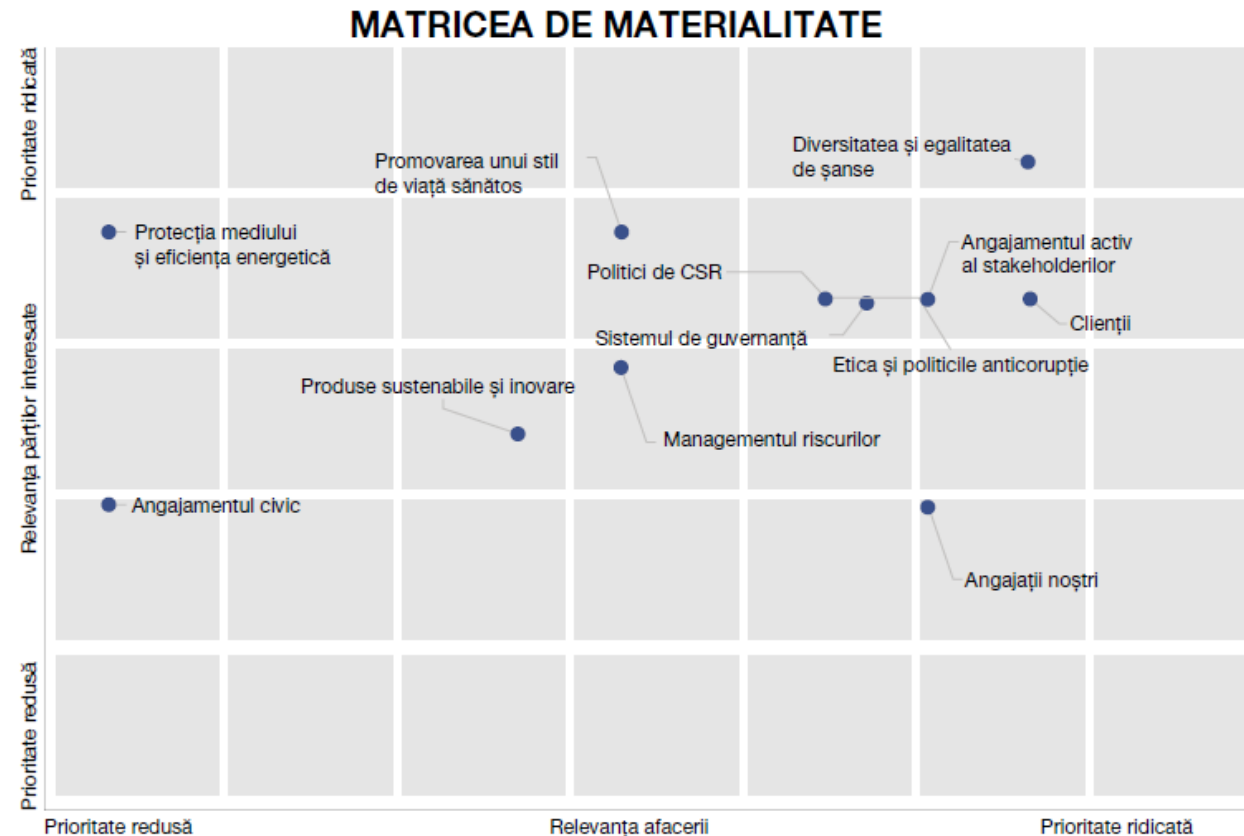
Acestea au fost adoptate prin Norma Autorității de Supraveghere Financiară nr. 1/2017, luând în considerare publicarea informațiilor nefinanciare și legate de diversitate.

Matricea de materialitate

Activitatea noastră implică un număr foarte mare de părți interesate, atât interne, cât și externe, iar așteptările și nevoile acestora sunt diferite. Pentru anul 2022, 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:

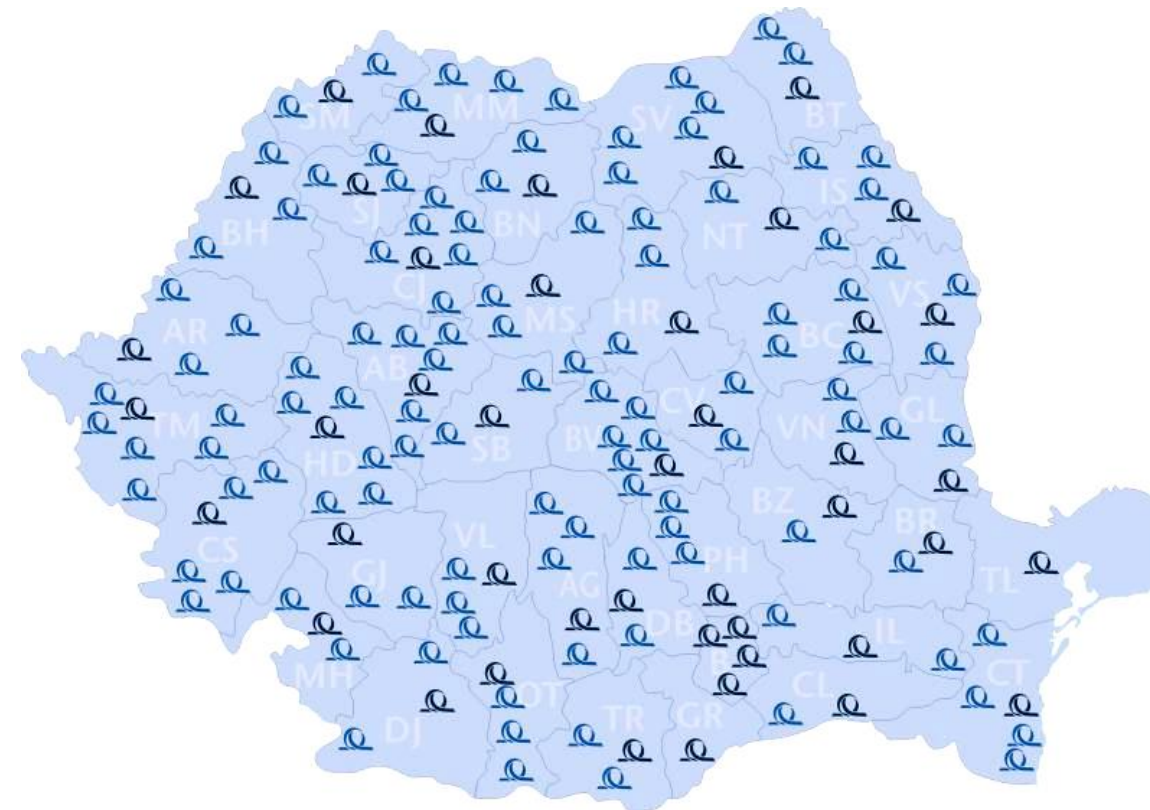
- Angajați;
- Clienți;
- Parteneri de business;
- ONG-uri și companii cu care interacționăm în cadrul evenimentelor susținute de UNIQA.

Ca bază de pornire în identificarea aspectelor materiale, am decis ca acestea să se realizeze atât cu ajutorul chestionarelor, cât și al discuțiilor individuale. 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

- Înființată sub numele de UNITA, UNIQA **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, furnizând astfel servicii pentru **peste 400.000 de clienți.**
- UNIQA are **peste 575 de angajați și 43 de sucursale și agenții în toată țara.**
- UNIQA Asigurări de viață deține o **cotă de piață de 5,82% din primele brute subscrise pentru asigurările de viață** în anul 2022, conform raportului publicat de ASF (Autoritatea de Supraveghere Financiară) și un portofoliu ce cuprinde o gamă largă de asigurări de viață și sănătate. În cadrul acestui raport, vom descrie exclusiv activitatea UNIQA Asigurări de viață S.A., fără a analiza UNIQA Asigurări S.A.



Strategia UNIQA Asigurări de viață



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 de viață 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 UNIQA Insurance Group



Anul 2022 a continuat transformările importante la nivelul strategiei UNIQA, prin poziționarea în centrul său a experienței ofertă clienților. Modelul operațional al companiei se bazează pe trei linii directe: 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.

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 **50% din Directoratul UNIQA este compus din femei**. Astfel, Directoratul este compus din șase membri și condus de Președinte. **Componenta Directoratului este alcătuită din 3 bărbați și 3 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 Comunicare, Direcția Resurse Umane, Departamentul Antifraudă, Comitetul de Audit, Departamentul de Management al Riscului și Sistem de Control Intern, Departamentul Achiziții și Logistica, Direcția Customer Care, etc.

Management privind diversitatea și egalitatea de șanse

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

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 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.



Angajații noștri



Structură

UNIQA Asigurări de viață a avut în 2022 un total de 424 de angajați. 226 dintre ei lucrând în cadrul punctelor de lucru din țară. În 2022, UNIQA Asigurări a avut un număr de 286 femei, cu o pondere de 67% din totalul angajaților. În 2022, 5% din totalul angajaților UNIQA Asigurări de viață 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 2022, fluctuația de personal a atins un procent de 23.13%.



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.

Angajații noștri



Performanță

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 de viață 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 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.

Angajații noștri



Cursuri de pregătire și educare continuă

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 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, training-uri la clasă**, 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 aliniază la cerințele de grup și ține cont de programele individuale de training atât la nivel de leadership, cât și de execuție.

În anul 2022, **angajații UNIQA au participat fiecare în medie la 5,4 zile de training asigurate de către Companie** (Retail – 5,9 zile de training, Corporate & Affinity – 6 zile de training, Bancassurance – 3,6 zile de training, Back-Office – 4,5 zile de training).

Angajații noștri



Beneficii pentru angajați

Angajații UNIQA Asigurări de viață 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 2022, 6 angajați au solicitat și primit concediu de maternitate.

Angajații noștri



Mediul de lucru

UNIQA Asigurări de viață 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 2022, **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**. Echipa 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 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.

Sănătatea, siguranța și satisfacția angajaților

Ne ajutăm angajații pentru a fi sănătoși și în formă și ne străduim să fim un angajator atrăgător. Dacă angajații sunt mulțumiți, clienții vor fi mulțumiți.

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

Relația cu clienții

UNIQA Asigurări de viață 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.



Relația cu clienții

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

Relația cu clienții

Conform analizei interne, timpul mediu de soluționare în 2022 a fost de 6,66 zile. Mijloacele de comunicare prin care se pot formula petiții 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 de viață,
 - prin serviciul poștal / curierat, la adresa UNIQA Asigurări de viață SA, Str. Nicolae Caramfil, nr. 25, 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 de viață 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 guvernanță

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

Strategia UNIQA Asigurări de viață se bazează pe **principiile de a fi întotdeauna aproape 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 de viață 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 de viață.



Sistemul de guvernanță

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 de viață, iar după aprobare, acestea se transmit direcțiilor, departamentelor sau serviciilor vizate pentru întreprinderea măsurilor propuse și aprobate.

UNIQA Asigurări de viață nu a avut, pe parcursul anului 2022, dosare de daună pentru care sa se efectueze investigații antifraudă de către Departamentul Antifraudă. Totodată, UNIQA Asigurări de viață **nu a avut pe parcursul anului 2022, cazuri de fraudă internă** (altele decât cele în legătură cu dosarele de daună) pentru care sa se fi impus efectuarea de investigații suplimentare de către Departamentul Antifraudă.

În baza Politicii de Conformitate și a Codului de Conduită, **UNIQA Asigurări de viață a instituit un proces continuu de monitorizare și raportare a beneficiilor acordate sau primite de angajați**. Scopul principal al acestei monitorizări îl constituie **prevenirea corupției, dar și combaterea conflictelor de interese**. Regimul acestor beneficii este adus la cunoștința angajaților prin sesiuni de instruire periodică.

În ceea ce privește auditul intern în cadrul UNIQA Asigurări de viață, 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 de viață. 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 de viață, Direcția de Audit Intern este responsabilă de evaluarea independentă a adecvării și funcționalității sistemului de control intern și a altor elemente ale sistemului de guvernanță, în calitatea sa de linia 3 a SCI.

Activitatea de audit intern

Activitatea de audit intern la nivelul UNIQA Asigurări de viață 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.



Activitatea de audit intern

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 de viață 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.



Strategia de achiziții

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 de viață 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.



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).



Compania urmărește o rată ECR de cel puțin 135%. Ținta Societății pe termen lung o constituie fixarea ratei ECR la un nivel de 150% pentru a răspunde așteptărilor pieței.

Strategia de risc

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 esențială pentru activitatea Societății, acest tip de risc este acceptat în conformitate cu liniile directoare (instrucțiunile) de subscriere clar definite.

Categoría de risc	Apetit pentru risc		
	scăzut	mediu	ridicat
Risc de asigurări de viață			
Produse cu garanții		X	
Produse biometrice			X
Riscuri de piață		X	
Risc de credit/risc faliment		X	
Riscul de lichiditate	X		
Risc de concentrare	X		
Risc strategic	X		
Risc reputațional	X		
Risc operațional		X	
Risc contagiune	X		

Etica și politicile anti-corupție



Activitatea angajaților UNIQA Asigurări de viață 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 de viață beneficiază de o atenție specială**. În plus, Codul abordează respectarea legii și a drepturilor omului, prevenirea abuzului de piață, comportamentul concurențial și protecția datelor.



Codul de conduită se aplică tuturor angajaților, indiferent de poziția lor în companie. Acesta definește responsabilitățile angajaților cu privire la standardele comportamentului profesional și personal pentru a se asigura buna reputație a Companiei prin respectarea legilor și a rigorilor sociale.



În ceea ce privește conduita la locul de muncă, reglementările stipulate în „Codul de conduită” sunt completate de prevederile Regulamentului Intern legate de **“Reguli privind respectarea principiului nediscriminării și al înlăturării oricărei forme de încălcare a demnității”**.



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

Etica și politicile anti-corupție

Pentru a-și îndeplini obligațiile legale în lupta împotriva corupției și a practicilor anticoncurențiale, **UNIQA Asigurari de viață are creat un sistem de alertă intern**. Acest sistem permite oricărui angajat să raporteze comportamente ilegale despre care sunt conștienți:

- lupta împotriva corupției;
- fraudă și îmbogățirea personală;
- prevenirea spălării banilor
- lupta împotriva practicilor anticoncurențiale.

UNIQA 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.

Pe de altă parte, conducerea companiei este întotdeauna angajată să se asigure că activitățile sale se desfășoară în conformitate cu legile în vigoare.

În acest scop,conform,UNIQA Asigurari de viata are:

- politici, proceduri, standarde anticorupție ;
- proceduri de control intern alocate pentru prevenirea corupției si a mitei ;
- angajați cu instruire adecvata in acest sens;

Etica și politicile anti-corupție

➤ Administrarea conflictelor de interese

La nivelul UNIQA Asigurari de viață, sunt definite politici /proceduri specifice, în vigoare, privind Conflictele de Interese, atât pentru angajați , cât și pentru Organele de Conducere (Directorat și Consiliul de Supraveghere). Organele de conducere sunt responsabile de stabilirea, aprobarea și supravegherea implementării efective a politicilor privind conflictele de interese.

Conflictele de interese sunt monitorizate în scopul prevenirii mitei și corupției, precum și în scopul prevenirii oricărei alte conduite care ar putea avea un impact negativ asupra clienților și partenerilor UNIQA Asigurari de viață. Politicile interne privind conflictele de interese sunt menite să ajute la identificarea, evaluarea, gestionarea și atenuarea sau prevenirea conflictelor de interese actuale și potențiale, inclusiv pe acelea legate de serviciile financiare prestate de către UNIQA Asigurari de viața.

Politicile interne impun personalului și organelor de conducere să raporteze imediat orice situație care ar putea conduce la un conflict de interese rezultat din relații personale strânse, contracte de muncă, participări la evenimente, cadouri, invitații și tranzacții cu instrumente financiare.

Conflictele de interese ar putea apărea și în legătură cu fapte de corupție, fraudă și abuz de piață.

Etica și politicile anti-corupție

➤ Contribuțiile politice

În acord cu principiile etice, **UNIQA Asigurari de viață nu face contribuții politice directe sau indirecte**, nu acordă sponsorizări în bani sau în natură partidelor politice sau politicienilor.

➤ Comportamentul anticoncurențial

UNIQA Asigurari de viață respectă regulile concurenței loiale și normele care guvernează comportamentul pieței la nivel național și internațional, ca premisă importantă pentru dezvoltare sustenabilă.

Produsele noastre

UNIQA Asigurări de viață are un portofoliu diversificat de produse și servicii, acoperind o plajă largă de asigurări de viață, accidente și sănătate.

Compania urmărește dezvoltarea de produse și servicii relevante, care asigură 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, Departamentul E2E Produse și Servicii, care urmărește tot ciclul de dezvoltare (de la analizele de piață până la distribuția prin intermediul platformelor de emitere), dar și de monitorizare a performanței produselor companiei.

Anul 2022 a continuat să fie un an al transformărilor determinate de mediul dinamic al pieței de asigurări din România. Compania s-a adaptat rapid, oferind clienților soluții care să aducă valoare adăugată acestora în momentele critice / importante. A fost dezvoltat un nou canal de distribuție, Telesales, care își propune promovarea unor acoperiri relevante pentru client, în funcție de nevoia de asigurare a acestuia.

Produsele noastre

Unul dintre produsele cu care UNIQA Asigurări de viață se remarcă pe piața din România este **UNISMART**, asigurarea mixtă de viață, oferind atât **protecție în cazul unui eveniment mai puțin fericit** prin componenta de protecție, cât **și posibilitatea de economisire pe termen lung**. Totodată, portofoliul UNIQA Asigurări de viață include produsul de asigurare de viață la termen UNISAFE, care oferă sprijin financiar clienților și familiei acestora în cazul unui eveniment imprevizibil.

De asemenea, în 2022 am continuat susținerea parteneriatului strategic cu Raiffeisen Bank în cadrul segmentului bancassurance, cea mai importantă realizare vizând îmbunătățirea produsului de asigurare atașat creditelor de nevoi personale negarantate din perspectiva clientului. .

Să 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 Asigurări de viață depune eforturi constante pentru a-și îmbunătăți performanțele și serviciile oferite clienților și pentru a fi alături de aceștia în orice etapă din viață se regăsesc, acordând o atenție deosebită procesului de despăgubire, precum și beneficiilor ce decurg din produsele de asigurare (maturităților și răscumpărărilor). **Compania monitorizează continuu procesul de despăgubire și acordă o atenție deosebită timpului de soluționare**, înregistrând în 2022 o durată medie de plată a despăgubirilor de 7 zile. De asemenea, **preocuparea pentru extinderea transformării digitale reprezintă o prioritate** și în cazul proceselor și serviciilor post-vânzare aferente asigurărilor de viață, generând efecte în zona de despăgubiri și beneficii.

În contextul crizei sanitare care a continuat și pe parcursul anului 2022, automatizarea și digitalizarea au fost accelerate, reprezentând repere importante pentru dezvoltarea portofoliului de produse și servicii UNIQA și astfel **a fost lansat Consultantul digital ANA ca serviciu oferit de UNIQA Asigurări de viață, clienților săi pentru o experiență digitală în ceea ce privește notificarea dosarelor de daună pentru toate produsele din portofoliul companiei.**



Responsabilitatea față de mediul înconjurător

Pentru UNIQA Asigurări, de viață 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 de viață 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 de viață 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.



Responsabilitatea față de mediul înconjurător

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 2022. 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 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 2022, 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, adaptarea la schimbările climatice, utilizarea durabilă și protecția resurselor de apă și a celor marine, precum și protecția și refacerea biodiversității și a ecosistemelor, 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.**

Având în vedere tipul de activitate desfășurată, respectiv activitate de asigurări de viață, **considerăm că aceasta vine în sprijinul oamenilor, protejându-i în caz de deces sau invaliditate din cauze naturale sau accident și nu contravine cu obiectivele de durabilitate din punct de vedere al mediului.**

Sumele de bani colectate de către Societate sub formă de prime de asigurare sunt investite pentru a asigura acoperirea obligațiilor asumate de către societate față de clienții săi.

La finalul anului 2022 investițiile financiare ale societății constau în obligațiuni guvernamentale emise de către statul român atât în RON cât și în EUR.

Considerând emitentul acestor instrumente, respectiv Guvernul țării, aceste investiții nu sunt considerate în calcularea indicatorilor de performanță în funcție de care activitatea societății este calificată drept durabilă din punct de vedere al mediului.



Responsabilitatea față de mediu – planuri pentru anul 2023

UNIQA are în vedere pentru 2023 dezvoltarea de politici sustenabile ce vizează atât eficientizarea costurilor, cât și protecția mediului înconjurător.

În acest sens, **UNIQA își propune pentru 2023 stabilirea de obiective concrete în domeniul mobilității, printr-o monitorizare mai clară a costurilor și consumului.**

Politica de CSR

Suntem mai mult decât o echipă, suntem o comunitate.

Dincolo de obiectivele privind dezvoltarea afacerii, **UNIQA Asigurări de viață 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 2022, UNIQA a continuat **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](#), **UNIQA a susținut Skills4Life**. Programul oferă cunoștințele, mentalitatea și aptitudinile de care tinerii au nevoie pentru a face alegeri informate cu privire la educația lor și, ulterior, pentru a-și dezvolta viața profesională pe o piață a muncii care va fi caracterizată în primul rând de schimbare. Astfel, tinerii vor fi mai bine pregătiți pentru viitor, vor putea valorifica noi oportunități și se vor putea adapta mai bine la schimbări.

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



o viață mai bună împreună

