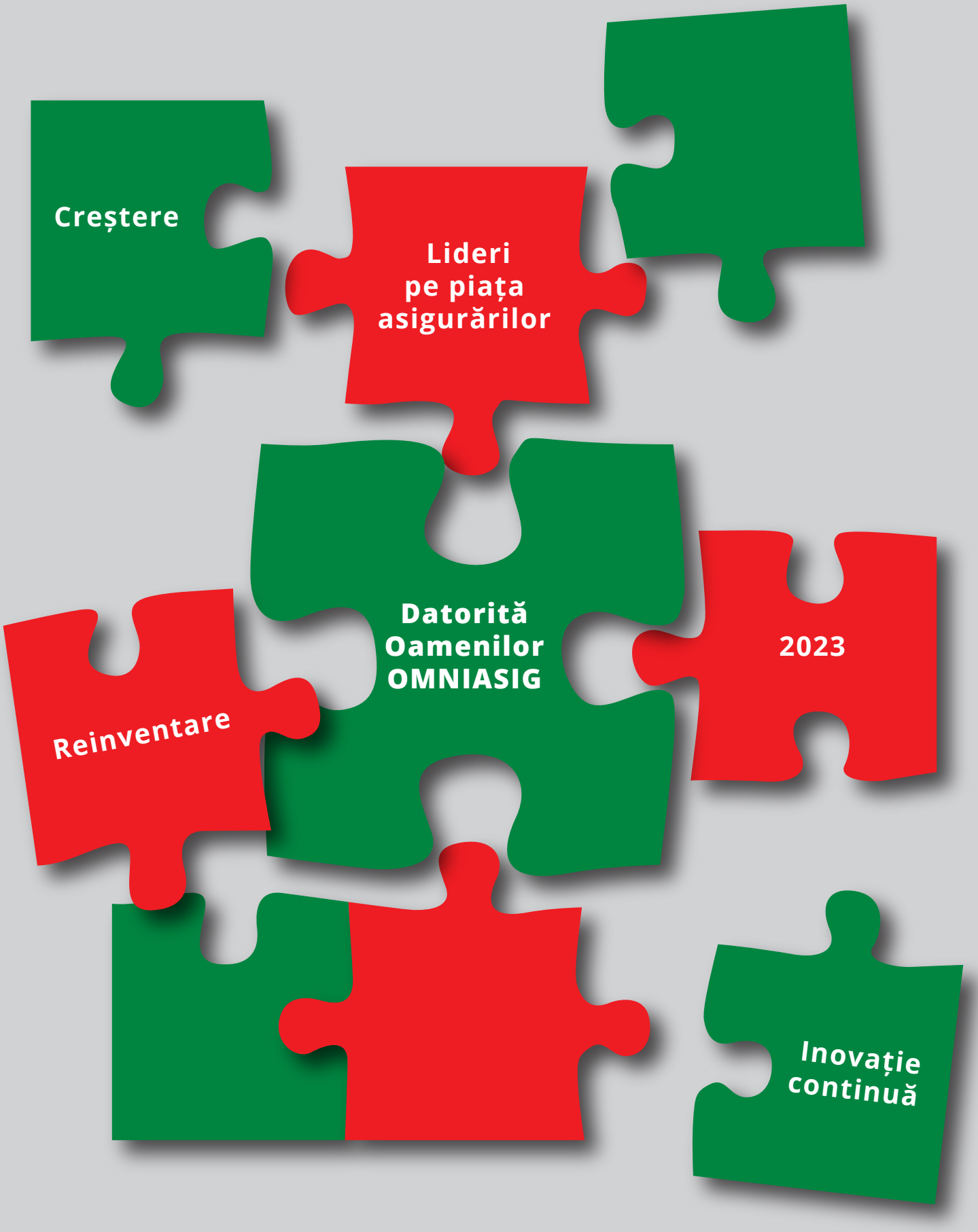
OMNIASIG
VIENNA INSURANCE GROUP



Raport de Sustenabilitate

INCLUDE INFORMAȚII DESPRE
ACTIVITATEA COMPANIEI
ȘI DATE NON-FINANCIARE

2023



Material ilustrat integral cu fotografii realizate intern cu colegii noștri, onorând dedicarea și implicarea Oamenilor OMNIASIG.

SUMAR

Despre noi **02**

Prezentarea Companiei 02

OMNIASIG, cu toată încrederea spre un viitor sustenabil! 09

OMNIASIG în cifre 2023 11

Mesaj Președinte Consiliu de Supravghere 12

Mesaj Președinte Directorat 14

Strategia OMNIASIG 2025 16

Procesul de digitalizare 18

Cadru legal 20

Matricea de dublă materialitate 22

Guvernanță, etică și politici interne 32

Sustenabilitatea în OMNIASIG **38**

Adaptarea la provocările anului 2023 38

Adoptăm practicile de sustenabilitate ale Grupului și în cadrul OMNIASIG 41

Abordarea schimbărilor climatice în portofoliu 42

Relația cu clienții 46

Relația cu partenerii de business 48

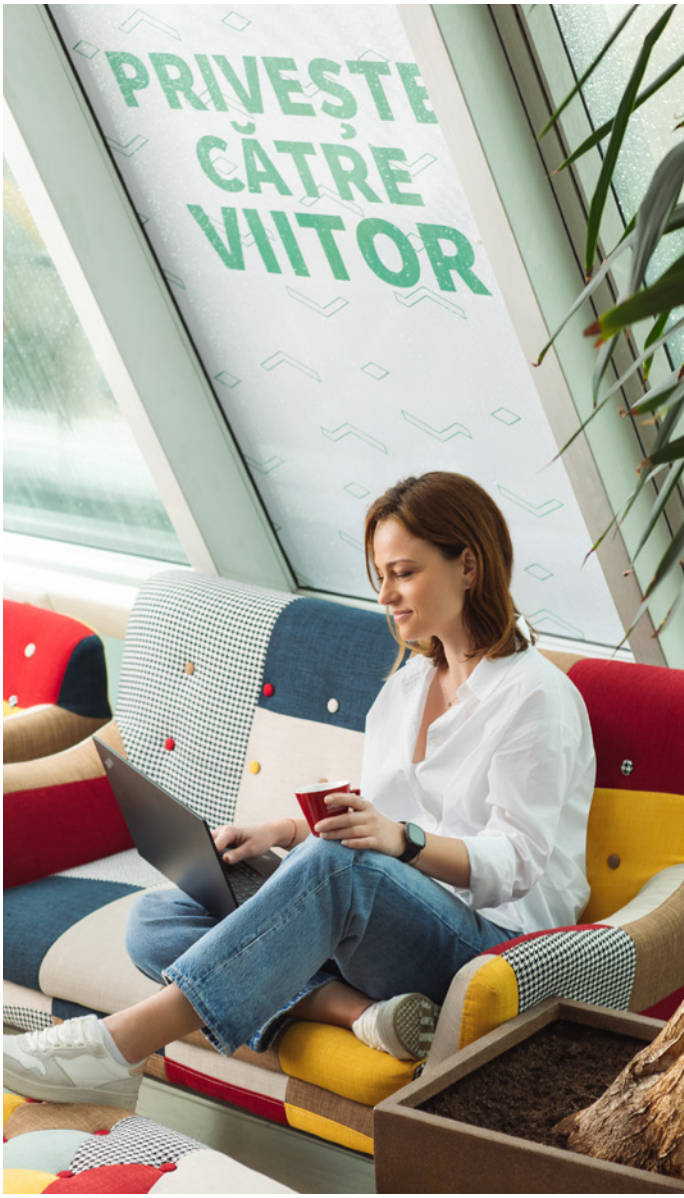
Adoptarea schimbărilor climatice în portfoliu 50

Aspecte privind operațiunile 52

Aspecte privind angajații 54

Implicare socială 58

Taxonomie **66**



DESPRE NOI

PREZENTAREA COMPANIEI

PROFILUL COMPANIEI ȘI SCURT ISTORIC

OMNIASIG Vienna Insurance Group este prezentă din 1995 pe piața asigurărilor din România, menținându-se constant în topul celor mai mari și mai stabili asigurători din țară.

Prin apartenența la Vienna Insurance Group, OMNIASIG oferă clienților și partenerilor săi stabilitate și putere financiară, precum și expertiză complexă pe toate liniile de asigurări generale. Vienna Insurance Group AG Wiener Versicherung Gruppe (VIG) este principalul grup de asigurări atât în Austria, cât și în întreaga regiune a Europei Centrale și de Est (ECE).

Grupul, care are o tradiție îndelungată, de două secole, un portofoliu de branduri puternice și o relație apropiată cu clienții, este format din aproximativ 50 de companii din 30 de țări.

Cei peste 29.000 de angajați ai Vienna Insurance Group (Wiener Versicherung Gruppe) au grijă de nevoile de zi cu zi ale celor peste 28 de milioane de clienți.



WE ARE **NUMBER 1**
IN CENTRAL AND EASTERN EUROPE.

VIG
VIENNA INSURANCE GROUP
Protecting what matters.

Status: January 2024


OMNIASIG
VIENNA INSURANCE GROUP
OMNIASIG
VIENNA INSURANCE GROUP



PREZENTAREA COMPANIEI

ACTIVITATEA NOASTRĂ

Punem un accent deosebit pe modul în care ne conectăm cu clienții noștri, prețuind recomandarea acestora ca fiind cea mai mare distincție și încercând să ne ghidăm toate acțiunile după cele mai înalte standarde de calitate. De asemenea, îi încurajăm pe toți membrii echipei noastre să înțeleagă și să răspundă nevoilor clienților ca fiind primordiale, precum și să își respecte promisiunile făcute, prin transparență și onestitate.

În același timp, suntem conștienți de rolul și de responsabilitatea noastră în societate și ne implicăm constant în acțiuni cu un impact pozitiv asupra comunității, desfășurând un business responsabil și activități sustenabile.

PREZENTAREA COMPANIEI

MISIUNEA, VIZIUNEA, PROMISIUNEA ȘI VALORILE **OMNIASIG**

Abordare nouă, valori neschimbate.





Ca parte a creșterii companiei noastre, și din dorința de a acționa proactiv pentru a ne susține clienții în fața incertitudinilor care au dominat climatul socio-economic în ultimii ani, OMNIASIG a decis să treacă printr-o etapă de transformare și redefinire a identității. Repoziționarea de brand pe care am adoptat-o este axată pe actualizarea elementelor noastre de identitate:

- MISIUNE
- VIZIUNE
- PROMISIUNE
- VALORI



Viziunea OMNIASIG este de a contribui la o Românie mai sigură, în care fiecare individ să poată crește și prospera. Astfel, compania oferă clienților siguranța de a-și face planuri de viitor și de a se simți protejați în orice circumstanță.

Misiunea companiei este de a fi alături de clienții săi la fiecare pas, oferindu-le sprijinul necesar pentru a-și atinge obiectivele și a-și proteja interesele. Fiecare membru al echipei OMNIASIG este dedicat să le asigure clienților liniștea de care au nevoie în fața provocărilor și să fie un partener de încredere pentru a construi un viitor solid.

Prin **Promisiunea** „OMNIASIG pentru MAI BINE: grijă și responsabilitate pentru viitor", compania se angajează să fie mereu prezentă în viețile românilor, aducând grijă și responsabilitate în fiecare acțiune pe care o întreprinde, și, prin eforturi susținute, să aducă valoare societății și să protejeze interesele clienților săi.

Valorile fundamentale ale companiei rămân aceleași:

Încredere, Profesionalism și Pasiune, Respect, Responsabilitate și Integritate, acestea fiind esențiale pentru a consolida o relație solidă și pe termen lung cu clienții și partenerii.

Astfel, OMNIASIG urmărește să crească din ce în ce mai mult încrederea din partea tuturor stakeholderilor, precum și angajamentul companiei față de excelență și inovație în toate aspectele activității sale.

Vom continua să ne concentrăm toate eforturile pentru a rămâne un aliat de nădejde și pentru a crește împreună cu clienții, partenerii și angajații noștri într-o Românie mai prosperă.

De 29 de ani, OMNIASIG este alături de clienți prin portofoliul său alcătuit din peste 100 de produse, ce acoperă toate categoriile de asigurări generale necesare pentru a-i ajuta să-și poată proteja sănătatea, proprietățile și businessurile, precum și prin implicarea activă în dezvoltarea responsabilă a comunităților în care este prezentă.

Diversitatea portofoliului de produse și servicii, garanția serviciilor prompte de despăgubire, precum și apartenența sa la Vienna Insurance Group au făcut posibilă clasarea pe poziția de top pe care OMNIASIG o are astăzi pe piața de asigurări din România.

OMNIASIG, CU TOATĂ ÎNCREDEREA SPRE UN VIITOR SUSTENABIL!

În ultimii ani, pe măsură ce a devenit tot mai clar impactul pe care îl putem avea în pregătirea unui viitor sustenabil pentru noi și generațiile viitoare, la OMNIASIG ne-am stabilit obiective ambițioase pentru a ne alinia la nevoile și directivele implementate la nivel internațional în această direcție, respectarea în cadrul activității noastre a Regulamentului privind Taxonomia Europeană, referitor la instituirea unui cadru care să faciliteze investițiile durabile fiind doar un exemplu.

Ne-am definit strategia de sustenabilitate, în linie cu standardele ESG (Mediu, Social, Guvernanță), deopotrivă prin portofoliul de produse și soluții, cât și prin inițiativele de responsabilitate socială corporativă în care ne implicăm constant. Angajamentul nostru pentru un viitor responsabil și sustenabil este reflectat prin misiunea, viziunea, valorile și promisiunea pe care ni le-am asumat în fața clienților, a comunității și a stakeholderilor.

OMNIASIG urmărește să crească din ce în ce mai mult încrederea din partea tuturor părților interesate, precum și angajamentul companiei față de excelență și inovație în toate aspectele activității sale, mereu cu scopul de a oferi clienților și partenerilor servicii la cel mai înalt nivel de calitate. Ne concentrăm permanent toate eforturile pentru a rămâne un aliat de nădejde și pentru a crește împreună cu clienții, partenerii și angajații noștri într-o Românie mai sigură. De asemenea, punem un deosebit accent pe consolidarea unei echipe diverse, în cadrul căreia să oferim egalitate de șanse.

Din rândul direcțiilor în care acționăm pentru a ne atinge toate obiectivele setate se numără guvernanța, prin respectarea prevederilor legale și a normelor etice, mediul, cu acțiuni ce au ca scop protejarea și salvarea planetei, precum și atingerea țintelor de amprentă CO_2 (net zero până în 2050), zona socială, care reflectă grija pentru oameni, și nu în ultimul rând cea economică, unde prin profitabilitate reușim să creăm valoare pentru părțile interesate.

Politicile solide și practicile de guvernanță corporativă pe care le urmăm ne ajută să ne aliniem la cerințele legislative și să fim un partener de încredere, care pune un accent deosebit pe combaterea corupției și a spălării banilor, evitarea conflictului de interese, pe sancțiunile internaționale și protecția datelor cu caracter personal. Codul de etică și conformitate, în care ne-am enunțat viziunea și valorile, este completat și revizuit periodic, fiecare schimbare fiind anunțată și în rândul echipei. Acesta se aplică tuturor angajaților, indiferent de ierarhie, și poate fi privit ca un ghid util și un adevărat etalon de etică ce dirijează fiecare membru al echipei în activitatea desfășurată.





În desfășurarea proiectelor de Sustenabilitate, echipa OMNIASIG reprezintă pilonul central care susține toate aceste inițiative, și ne mândrim cu voluntarii noștri care se implică frecvent, iar până în 2025 țintim o rată de participare de 75% a angajaților noștri în acțiunile de voluntariat desfășurate. Protejarea mediului înconjurator — prin acțiuni de împădurire, cum e campania noastră anuală "Plantez cu toată încrederea", este doar un exemplu de acțiune de impact pe care o desfășurăm în direcția atingerii obiectivelor de sustenabilitate. Printre inițiativele ce vizează acțiuni destinate protejării mediului înconjurător se numără și programul "Recicleta", prin care reciclăm hârtia, cartonul și PET-urile de plastic folosite, cu mii de kilograme de materiale reciclabile colectate anual.



Distincția „Bronze Level Recognition" primită în cadrul evenimentului Best Practices in Corporate Sustainability, organizat de The Azores — Sustainability & CSR Services, reprezintă o recunoaștere deosebită a eforturilor echipei OMNIASIG de a face din sustenabilitate o prioritate.

De asemenea, în lupta pentru un viitor verde ne concentrăm pe obiectivul de limitare a încălzirii globale la 1,5°C, stabilit de Consiliul European în Acordul de la Paris, prin reducerea consumului intern de energie și activități cât mai sustenabile. Avem totodată în vedere și reducerea consumului de carburant, așa că în prezent peste 70% dintre mașinile flotei noastre au capacitate cilindrică redusă, pentru un consum de carburant mai scăzut, iar toate autoturismele companiei se încadrează în norma de poluare Euro 6.

În permanență atenți la nevoile clienților și ale comunității, vom continua să ne implicăm activ în acțiuni de impact, atât în sfera asigurărilor, cât și în cea socială, astfel încât să oferim produse complete și de actualitate, care să răspundă nevoilor consumatorilor și să le ofere un trai asigurat, dar în același timp să contribuim la dezvoltarea societății, prin educarea pieței și prin inițiative menite să aducă o schimbare în bine în țara noastră și o tranziție eficientă spre o economie durabilă. În plus, prin adoptarea strategiei VINCI 2025 ne propunem să aducem modificări strategice în modelul de business, să îmbrățișăm transformarea digitală și să ne desfășurăm operațiunile la cele mai înalte standard de productivitate și excelență.

Transparența rămâne un pilon de bază în activitatea OMNIASIG. Așadar, prin Rapoartele de Sustenabilitate anuale aducem în fața publicului atât date legate de obiectivele și politicile interne, cât și privitoare la practicile de etică și CSR.

Vă invităm să intrați și în acest an în culisele OMNIASIG, prin intermediul noii ediții a Raportului de Sustenabilitate, în paginile căruia am prezentat o imagine de ansamblu asupra obiectivelor atinse în 2023. Totodată, ne-am reiterat angajamentul față de voi, angajații, clienții și partenerii noștri, precum și față de comunitate și mediul de business, de a ne pune amprenta în mod sustenabil asupra viitorului.

OMNIASIG ÎN CIFRE 2023

2,4 MLD. LEI

valoarea totală a primelor brute subscrise de Companie în cursul anului 2023, în creștere cu peste 12% comparativ cu nivelul anului precedent

1,2 MLD. LEI

valoarea totală a despăgubirilor plătite de OMNIASIG în 2023

1,6 MLD. LEI

valoarea agregată a primelor brute subscrise, cumulat, pentru Asigurări Auto, CASCO și RCA, totalul despăgubirilor plătite pe aceste linii ajungând la circa 1 mld. lei

+20%

creșterea înregistrată pe segmentul Property (asigurări de incendiu și calamități naturale), cu o valoare a subscrierilor de peste 370 mil. lei

> 47 MIL. LEI

suma plătită de Companie în cursul anului 2023 pentru cele aproximativ 160.000 de dosare de daună deschise în baza polițelor de sănătate

270.000

numărul de servicii medicale acoperite de OMNIASIG în 2023 prin intermediul asigurării de sănătate OMNI+ pentru cei peste 40.000 de asigurați

Performanți și responsabili, în business și în societate



PETER HÖFINGER
Președintele Consiliului de Supraveghere

După provocările întâmpinate în ultimii ani, 2023 a fost, pentru compania noastră, un an al reinventării, atât din punct de vedere al comunicării interne și externe, cât și al portofoliului de produse și servicii.

Business sustenabil = business profitabil

Pentru că atât în business, cât și în societate oferim și acționăm cu încredere, profesionalism, pasiune, respect, responsabilitate și integritate, toți acești factori ne-au ajutat să rămânem performanți și la nivelul rezultatelor, așa că anul trecut am înregistrat un salt de aproximativ 12% față de anul anterior, înregistrând prime brute subscrise de circa 2,4 miliarde de lei și un număr total de 1,6 milioane de polițe încheiate, valoarea totală a despăgubirilor plătite ajungând la rândul său la aproape 1,2 miliarde de lei.

Accent pe digitalizare pentru nevoi în schimbare

Dacă în pandemie am fost împinși spre digitalizare prin prisma crizei sanitare, în 2023 am continuat să inovăm și să digitalizăm pentru a ne păstra relevanța în fața unui public cu nevoi schimbate, și pentru care timpul reprezintă o resursă prețioasă. Astfel, dotarea serviciilor OMNIASIG cu noi funcționalități digitale ne oferă oportunitatea de a ne ajuta clienții să își optimizeze această resursă, bucurându-se de liniștea adusă de accesibilitatea unor servicii esențiale în protejarea vieții și a bunurilor, meseriilor sau businessurilor lor. Pot aminti aici de aplicația de mobil OMNIASIG care are un nou modul de gestionare a daunelor de sănătate, ori OMNIdoc, prima platformă digitală proprie a unui asigurător din România dedicată gestionării și autorizării 100% online a serviciilor medicale prin asigurarea de sănătate OMNI+.

CO^3, puntea de legătură între toate entitățile VIG

Pentru a pune umărul eficient la creșterea industriei de asigurari, ne unim forțele prin lansarea, la nivel de Grup, a unui nou departament — CO^3 — menit să faciliteze o Comunicare, Colaborare și Cooperare fructuoasă între cele aproximativ 50 de companii membre VIG, din România și de peste granițe. Această inițiativă ne oferă astfel șansa de a transforma expertiza acumulată în cele 30 de țări pe care suntem prezenți într-un flux complex de idei, dar și de a ne alinia în direcția implementării și respectării standardelor de business și de sustenabilitate asumate.

Inițiative pliate pe fiecare categorie de public

În plus, pentru că în 2023 am avut în vedere și apropierea de oameni, în paralel cu educarea consumatorilor cu privire la importanța apelării la produsele de asigurare pentru un viitor mai sigur, alături de inițiativele sociale desfășurate în comunitățile defavorizate și nu numai, am venit și cu alte inițiative de impact, printre ele numărându-se noul podcast marca OMNIASIG Vienna Insurance Group, „Cu toată încrederea”, în care aducem în discuție teme de actualitate, într-un format prietenos cu publicul de toate vârstele.

Sustenabilitatea, mai mult decât un deziderat

Aminteam mai sus de ESG și nu pot să nu mă opresc și asupra acestui factor care a devenit un adevărat etalon în activitatea noastră, integrat într-o strategie mai largă, VINCI 2025. De la protejarea mediului, prin inițiative ca instalarea de panouri fotovoltaice și stații pentru încărcarea autoturismelor electrice, la creșterea sustenabilă a comunităților în care activăm, prin acțiuni de voluntariat destinate persoanelor de toate vârstele, laolaltă cu o comunicare transparentă, investiții sustenabile și inovare permanentă în linie cu standardele de mediu, social și guvernanță, ne asigurăm că ne respectăm promisiunea ca OMNIASIG pentru MAI BINE să nu fie doar un deziderat, ci o constantă care face diferența în societatea de azi și de mâine.

În încheiere, nu pot decât să spun că sunt mândru de evoluția noastră ca și companie, și de a fiecărui membru al echipei, așa că țin să îi felicit pe toți pentru performanță, încurajându-i să rămână uniți și inovatori și mulțumindu-le totodată pentru efortul depus în atingerea obiectivelor și respectarea misiunii și a valorilor noastre. Iar vouă, clienților și partenerilor noștri, vă transmit mulțumirile mele pentru încrederea pe care ne-o acordați an de an, că vedeți în noi un partener sigur și că ne alegeți pentru a vă clădi un viitor asigurat!

Ținta noastră: un viitor sigur și sustenabil

Sunt numeroase aspecte care contribuie la creșterea unui business. Strategia companiei, VINCI 2025, subliniază forța și determinarea noastră și înglobează viziunea și dorința de a învinge și de a ne consolida poziția de lideri pe piața asigurărilor. Ambițiile strategice mă determină să mă opresc la cinci factori care ne-au ajutat să fim performanți și în 2023, ajutându-ne totodată să creăm un teren prielnic pentru construirea viitorului. Un viitor pe care îl vrem sigur și sustenabil.



MIHAI TECĂU
Președintele Directoratului

Pentru 2024,
direcțiile noastre prioritare includ:

- *Urmărirea obiectivelor noastre de Sustenabilitate în toate activitățile desfășurate;*
- *Continuarea proiectelor de digitalizare; optimizarea modelului de business și instrumente digitale pentru automatizarea proceselor;*
- *Dezvoltarea brandului de angajator și a valorificării angajaților pentru a atrage talente noi pentru a fi și mai pregătiți pentru viitor.*

VIZIUNE

Începând cu 2022, odată cu adoptarea strategiei VINCI 2025, ne-am redefinit viziunea asupra viitorului, mizând, în paralel cu respectarea în continuare a valorilor care ne definesc — încredere, profesionalism, pasiune, respect, responsabilitate și integritate, pe atingerea unor noi obiective ambițioase, aliniate la standardele ESG (Mediu, Social, Guvernanță). Împreună cu companiile din Vienna Insurance Group urmăm obiectivul de a atinge un nivel de net zero până în 2050 (să nu creștem cantitatea de gaze cu efect de seră din atmosferă ca urmare a activităților noastre) — din perspectiva investițiilor, activității de subscriere și operațiunilor noastre.

Anul 2023 a fost unul al adoptării și implementării acestei strategii, menite să ne ghideze în parcursul nostru spre un viitor sustenabil. Prin fiecare proiect lansat anul trecut am avut în vedere să construim o Românie mai sigură în care creștem împreună și un viitor în care responsabilitatea să ne ghideze în fiecare pas. Transparența rămâne un pilon de bază în activitatea OMNIASIG, iar prin Raportul de Sustenabilitate aducem în fața publicului atât date legate de obiectivele și strategia după care ne ghidăm, cât și date privitoare la practicile de etică și responsabilitate socială.

Ne dorim și pe viitor să dezvoltăm în continuare această abordare durabilă, cu focus pe spectrul ESG, pentru ca activitatea pe care o desfășurăm să fie ancorată în standardele de sustenabilitate, iar faptele noastre să dovedească că ne îndeplinim promisiunea de a construi cu grijă și responsabilitate un viitor sigur pentru comunitatea din care facem parte și pentru generațiile care urmează, ținând cont, în fiecare acțiune întreprinsă, și de mediul înconjurător.

INOVAȚIE

Ritmul schimbării nu a fost nicicând atât de accelerat. Nevoia de a inova, împreună cu identificarea oportunităților de a crea valoare pentru clienți cu ajutorul avantajelor noastre competitive rămâne pe ordinea de zi în activitatea OMNIASIG. Ne perfecționăm capabilitățile în ceea ce privește inovarea, susținute de creativitatea și pasiunea care ne ghidează activitatea, rămânând competitivi și relevanți. În plus, dincolo de accesibilizarea soluțiilor din portofoliu, funcționalitățile digitale implementate contribuie și la maximizarea eficienței operaționale a fiecărui angajat care, ajutat de aceste tooluri moderne, are oportunitatea de a se bucura de timpul necesar dezvoltării profesionale, dar și de a se focusa pe îmbunătățirea relației cu clienții noștri.

NORME

Ca parte dintr-o industrie strict reglementată, suntem permanent concentrați la respectarea normelor în vigoare și la implementarea eficientă a celor nou-introduse, astfel încât să ne desfășurăm activitatea în deplină siguranță, dovedind respect și profesionalism deopotrivă față de clienți, cât și față de stakeholderii noștri. O monitorizare atentă ne ajută să rămânem conectați la schimbările apărute, iar rapiditatea cu care răspundem noutăților legislative asigură un flux natural care contribuie la creșterea companiei și îmbunătățirea rezultatelor financiare.

CLIENȚI

Cu un întreg portofoliu menit să acopere nevoile esențiale din zona noastră de activitate, OMNIASIG rămâne în continuare o companie orientată spre clienți, cu focus pe siguranța acestora, respectându-ne astfel misiunea de a-i susține pas cu pas. Ne îmbunătățim an de an atât soluțiile destinate clienților persoane fizice și juridice, cât și comunicarea cu cei care apelează la ele, astfel încât să construim noi relații bazate pe încredere și să le consolidăm pe cele existente, nu doar prin a răspunde la o necesitate imediată de protejare a bunurile, businessului, profesiilor, sănătății și activității de zi cu zi, ci și prin a le fi în permanență aproape prin consultanță și o comunicare transparentă, eficientă și rapidă. Oferim prin urmare suport în momentele de cumpănă, asigurându-le siguranța continuității, care să îi ajute în construirea unui viitor solid, în deplină siguranță.

INCLUZIUNE

Și pentru că angajații reprezintă însuși motorul care pune întreaga companie în mișcare, OMNIASIG pune un accent deosebit pe oferirea unui cadru incluziv, în care fiecare persoană să își găsească locul și să își desfășoare activitatea în cele mai bune condiții. Prin comunicări eficiente, acțiuni destinate îmbunătățirii wellbeingului echipei, recunoașterea și recompensarea inițiativelor constructive, dar și prin norme interne referitoare la diversitate, incluziune și egalitate de gen, vrem să ne poziționăm ca un angajator de top, care să creeze cadrul ideal în care fiecare persoană ce se alătură organizației noastre să își construiască o carieră de succes, având permanent acces la oportunități de dezvoltare și evoluție.

Mulțumesc colegilor din OMNIASIG, clienților și partenerilor pentru că, indiferent de incertitudinea cauzată de mediul economic volatil, am rămas inVINCIbili în fața provocărilor, luptând pentru un viitor mai sigur și mai sustenabil!

STRATEGIA OMNIASIG 2025

Contextele din ultima perioadă ne-au oferit lecții prețioase de business, astfel că în 2023 am lansat Strategia OMNIASIG: VINCI — un nume puternic, de învingător, ce pune în lumină ambițiile și aspirațiile noastre:

Succesul nostru ca echipă va fi rezultatul unei strategii cu o viziune clară asupra a ceea ce ne dorim să obținem, având în centru conceptul de transformare. Prin intermediul Strategiei VINCI 2025 vom găsi sinergia între profitabilitate și activitățile de sustenabilitate, astfel încât OMNIASIG să rămână în continuare un partener responsabil, ce contribuie la dezvoltarea societății.

PROVOCĂRI ÎN 2024:

- Gestionarea impactului generat de instabilitatea geopolitică, economică și socială;
- Implicarea activă alături de clienți pentru a găsi soluții viabile, adecvate în contextul reglementărilor de Sustenabilitate;
- Modificările climatice continue care determină creșterea anuală a numărului și a intensității fenomenelor naturale extreme, precum și apariția unora care nu erau specifice teritoriului nostru (de ex. tornade);
- Contracția portofoliului de asigurări de aviație, maritime și cargo generată, suplimentar față de respectarea regimurilor sancționatorii impuse Rusiei și Belarusului, de adoptarea unei politici de subscriere extrem de prudente ca urmare a situației din Ucraina, pentru minimizarea expunerii la risc (limitări teritoriale, excluderea din asigurare sau subscrierea foarte prudentă a riscurilor politice);
- Intrarea pe piață a unor noi jucători-asigurători;
- Îmbunătățirea calității serviciilor prin dezvoltarea resursei de personal și prin perfecționarea cunoștințelor de specialitate și a expertizei profesionale;
- Menținerea amenințării riscului de atacuri cibernetice;
- Vocea „Noului Client" (generația tânără), cu așteptări și nevoi diferite.

Împreună, suntem VINCI!

Când înțelegem toți, în același timp, unde ne dorim să ajungem și ce avem de făcut, fiecare dintre noi, pentru a ne atinge obiectivele, totul e mai simplu, mai clar, mai predictibil. Pas cu pas, proiect cu proiect, vom face în următorii ani ceea ce ne propunem, astfel încât să fim pregătiți pentru schimbările care, cu certitudine, vor transforma domeniul asigurărilor, care va trebui să se adapteze rapid noilor nevoi ale clienților noștri.

COMPANIA ANULUI

La sfârșitul anului 2023 am primit, din partea revistei Piața Financiară, Premiul COMPANIA ANULUI în Asigurări Generale!

Acest premiu este meritul întregii echipe OMNIASIG, formată din profesioniști pasionați de asigurări de calitate, care urmăresc să aducă mereu valoare și încredere în relația cu clienții și partenerii companiei!



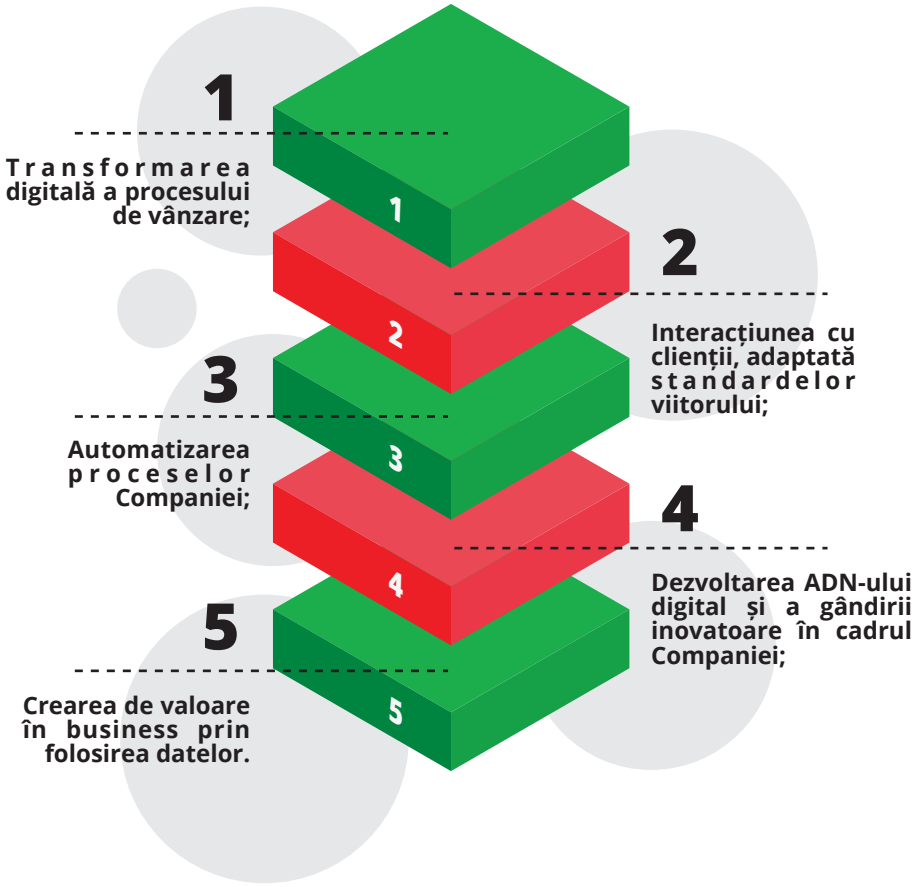
PLANURI PENTRU 2024

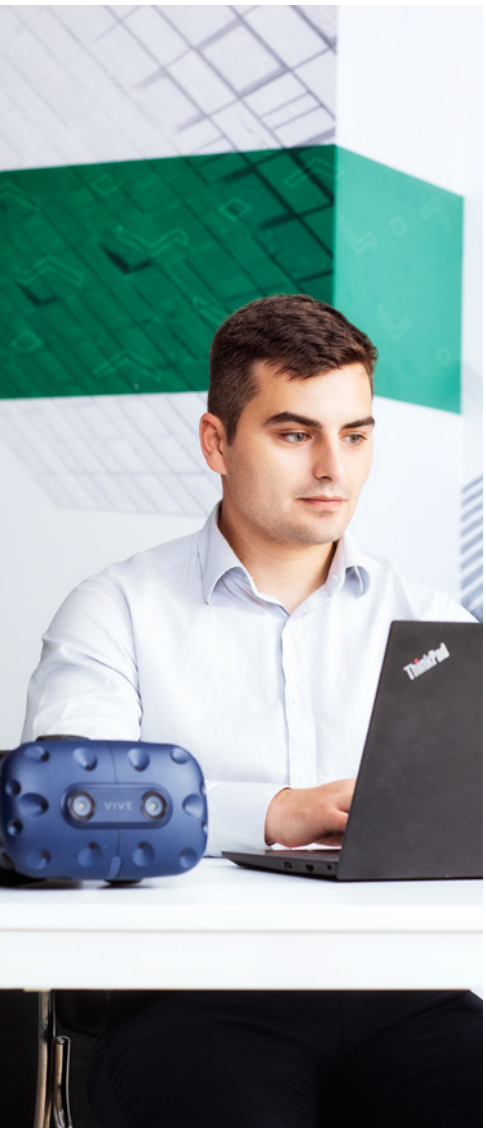
- Continuarea procesului de digitalizare a produselor și proceselor și optimizarea aplicațiilor, pentru îmbunătățirea experienței clienților;
- Sinergia între profitabilitate și activitățile de Sustenabilitate, astfel încât Compania să se comporte ca un partener responsabil, ce contribuie la dezvoltarea societății;
- Continuarea eforturilor de creștere a adopției soluțiilor digitale și de dezvoltare a canalului de bancassurance;
- Creșterea prezenței online și dezvoltarea unui canal independent care să ofere posibilitatea unei interacțiuni end-to-end cu Compania;
- Îmbunătățirea managementului riscului și a inovării prin produsele și serviciile oferite clienților;
- Dezvoltarea culturii orientate către client prin definirea și implementarea unor măsuri strategice, al căror obiectiv principal vizează optimizarea valorii create de fiecare client, concomitent cu fidelizarea acestuia;
- Transformarea proceselor de daune prin îmbunătățirea și automatizarea lor, pentru a oferi clienților o mai bună interacțiune cu acestea;
- Dezvoltarea brandului de angajator și a valorificării angajaților pentru a atrage talente noi pentru a fi și mai pregătiți pentru viitor;
- Accelerarea lansării sau integrării pe piață de noi produse și servicii, flux 100% digital pentru procesele de ofertare, servicii adiționale vânzării, oferirea unei experiențe pozitive pentru asigurați și parteneri;
- Oferirea unei experiențe inovatoare și interactive pentru clienți; punem accentul în activitatea noastră pe trei direcții: vânzări, servicii și satisfacția clienților; acordăm prioritate colaborării digitale și cunoașterii nevoilor acestora.



PROCESUL DE DIGITALIZARE

Și în 2023 am continuat strategia de digitalizare a Companiei, redefinind procesele de bază, cu accent pe trei aspecte: **schimbare, agilitate, simplitate**. Din perspectiva transformării digitale, în următorii ani, eforturile noastre vor fi centrate pe 5 piloni care au în vedere următoarele:





Transformarea digitală a Companiei urmărește eficientizarea activității, reducerea costurilor operaționale, adaptarea continuă la nou, înțelegerea nevoilor tot mai diverse ale clienților și creșterea avantajelor competitive.

Acordăm continuu o atenție deosebită deprinderii noilor competențe digitale de către membrii echipei noastre și înțelegerii noilor oportunități care se deschid pentru companie și pentru interacțiunea cu clienții și partenerii noștri. Urmărim organizarea de traininguri de specialitate și folosirea de noi tooluri dedicate proceselor de digitalizare și inovare.

Unul dintre cele mai importante proiecte ale anului 2023 a fost proiectul **INSIS 12**, transformarea sistemului nostru de bază care a presupus reanalizarea tuturor produselor și proceselor aferente.

PROIECTE DE DIGITALIZARE IMPLEMENTATE

Digitalizarea a continuat să fie unul dintre elementele centrale ale strategiei noastre, optimizând procesele interne și interacțiunea cu clienții. Astfel, în 2023 am avut următoarele realizări digitale:

- Implementarea aplicației de daune VClaims pentru asigurările motor – RCA și CASCO*;
- Ofertarea și emiterea de produse Carte Verde din Portalul OMNIASIG;
- Implementarea cerințelor legale aferente modificărilor PAID;
- Dezvoltarea produselor de răspundere civilă și profesională în Portalul OMNIASIG;
- Emiterea polițelor RCA – Bulk;

*cu componente atât pentru client, service-uri partenere, dar și pentru toată rețeua noastră implicată în procesul de instrumentare a dosarelor de daună

În 2023 am lansat OMNIdoc, prima platformă digitală proprie a unui asigurător din România, dedicată gestionării și autorizării 100% online, fără implicarea asiguratului, a serviciilor medicale în cadrul rețelei de clinici partenere OMNIASIG, prin asigurarea de sănătate OMNI +.

Aproximativ 60% dintre clinicile partenere accesate de asigurații OMNI+ au implementat portalul digital OMNIdoc, iar procesul continuă pentru a cuprinde întreaga rețea de clinici partenere OMNIASIG.

În 2024 am lansat un flux nou dedicat daunelor de sănătate în cadrul aplicației de mobil a OMNIASIG. Acesta completează funcționalitățile deja existente în aplicație, prin care utilizatorii își pot încheia rapid și sigur o asigurare de locuință, obligatorie și facultativă. Experiența asiguraților OMNI+ în utilizarea acestei polițe devine acum mult mai simplă, plăcută și rapidă, printr-un proces 100% digital.



CADRU LEGAL

Suntem încântați să vă prezentăm, și anul acesta, Raportul nostru de Sustenabilitate și performanțele obținute. În continuare ne dorim să excelăm în desfășurarea activității noastre și să creștem, într-o manieră pozitivă.

Pentru a spori impactul social al companiilor, Comisia Europeană a emis, în octombrie 2014, Directiva 95/2014 cu privire la prezentarea de informații nefinanciare și de informații privind diversitatea de către anumite întreprinderi și grupuri mari. În România, Directiva a fost transpusă prin Ordinul Ministrului Finanțelor Publice nr. 1802/2014, cu modificările și completările ulterioare (Ordinul 3456/2018). În domeniul asigurărilor, Directiva a fost implementată prin Norma Autorității de Supraveghere Financiară (ASF) nr. 41/2015 pentru aprobarea Reglementărilor contabile privind situațiile financiare anuale individuale și situațiile financiare anuale consolidate ale entităților care desfășoară activitate de asigurare și/sau reasigurare, modificată prin norma ASF nr. 6/2019. Conform prevederilor legislative, societățile de asigurare și reasigurare cu sediul pe teritoriul României trebuie să includă în raportul administratorilor, pe lângă informațiile financiare, o declarație nefinanciară, care să prezinte, în măsura în care acestea sunt relevante pentru înțelegerea dezvoltării, performanței și poziției entității și a impactului activității sale, informații privind aspecte de mediu, sociale și de personal, respectarea drepturilor omului, combaterea corupției și a dării de mită, aspecte privind diversitatea.

Începând cu anul 2022, a fost adoptat Regulamentul 852/2020, cunoscut ca și Regulamentul privind Taxonomia Europeană, privind instituirea unui cadru care să faciliteze investițiile durabile și de modificare a Regulamentului 2088/2019, transpus în legislația națională prin Ordinul 1239/2021. Noile prevederi au devenit obligatorii pentru raportările publicate începând cu 1 ianuarie 2022. Acestea prevăd includerea informațiilor cu privire la modul și măsura în care activitățile Societății pot fi asociate cu activități economice care se califică drept durabile din punctul de vedere al mediului.

La prezentarea informațiilor non-financiare este avută în vedere Comunicarea Comisiei Europene — „Ghid privind raportarea informațiilor nefinanciare (metodologia de raportare a informațiilor nefinanciare) (2017/C 215/01)" —, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, seria C, nr. 215, din data de 5 iulie 2017, precum și Standardele Europene de Raportare pentru Dezvoltare Durabilă (ESRS).

Pentru acuratețea datelor și o prezentare relevantă a conținutului acestei declarații, am luat în considerare, pe lângă prevederile legale, bunele practici stabilite de noi în cadrul Vienna Insurance Group (VIG).

Un element de noutate pe care îl avem anul acesta este analiza de dublă materialitate despre care vom povesti pe larg în paginile ce urmează.



RAPORT DE SUSTENABILITATE

Raportul de Sustenabilitate *(declarație non-financiară) cuprinde informații referitoare la activitatea Companiei, dar și informații relevante care contribuie la înțelegerea performanței noastre sociale și de mediu, precum și impactul propriei activități pe piața locală. Informațiile cu caracter non-financiar sunt aferente anului financiar 2023.*


EGIE
PROS. ALTERNATIV
EXISTENTI
NOI

MATRICEA DE DUBLĂ MATERIALITATE

Informații calitative despre dubla materialitate

În cadrul primei evaluări a dublei materialități derivate din ESRS, am pornit într-o călătorie structurată care vizează înțelegerea și evaluarea peisajului de sustenabilitate al companiei noastre. Procesul a început cu o examinare a modelului de business, pentru a descrie lanțul valoric al acesteia, împreună cu o identificare amănunțită a stakeholderilor interni și externi. Pornind de la această activitate de bază, am demarat o analiză extinsă a standardelor existente de raportare în materie de sustenabilitate, a recomandărilor pertinente venite din partea organismelor de reglementare locale și europene, a perspectivelor specifice sectorului și a contribuțiilor agențiilor de rating ESG profilate pe sectorul asigurărilor. Această abordare holistică ne-a permis să anticipăm potențialul impacturilor, riscurilor și oportunităților (IRO) legate de sustenabilitate, care au fost, în consecință, corelate cu subiectele ESRS sau tratate ca domenii specifice entității/sectorului.

Rezultatele preselecției au fost supuse unei validări interne riguroase, implicând top-managementul într-un proces de lucru colaborativ, ceea ce a permis alcătuirea unei liste finale consolidate de impacturi, riscuri și oportunități legate de sustenabilitate. În plus, pentru a asigura soliditatea și incluziunea în procesul de evaluare a impacturilor, riscurilor și oportunităților, lista finală a fost supusă unei duble examinări: în primul rând, prin intermediul unor workshopuri la care au luat parte stakeholderii interni și, în al doilea rând, prin implicarea extinsă a stakeholderilor externi identificați prin intermediul unor chestionare și interviuri specifice. Printr-o analiză cuprinzătoare a propriului nostru lanț valoric, au fost identificați stakeholderii externi. Aceștia includ clienți din toate segmentele, inclusiv persoane fizice, IMM-uri și corporații, alături de brokeri, reasigurători, parteneri de business (service-uri auto, furnizori de servicii medicale, bănci și colaboratori), furnizori, beneficiari ai investițiilor, ONG-uri, mass-media și asociații profesionale. Au fost realizate sondaje și interviuri pe baza unor impacturi, riscuri și oportunități preselectate, pentru a colecta informații valoroase de la toate părțile externe interesate.

Prin această abordare metodică, ne propunem să reiterăm angajamentul nostru pentru transparență, responsabilitate și implicarea stakeholderilor, creând o bază solidă pentru prezentarea agendei noastre de sustenabilitate în conformitate cu cadrele de reglementare și cu cele mai bune practici din industrie.



Subiect ESRS	Impact (Pozitiv / Negativ)	Risc / Oportunitate	General
E1 - Schimbările climatice	3,1	2,9	3,0
E2 - Poluarea	0,0	0,0	0,0
E3 - Resursele acvatice și marine	0,0	0,0	0,0
E4 - Biodiversitatea și Ecosistemele	3,3	2,9	3,1
E5 - Utilizarea Resurselor și Economia Circulară	1,8	0,0	0,9
S1 - Forța de muncă proprie	3,3	2,5	2,9
S2 - Lucrătorii din lanțul valoric	0,0	0,0	0,0
S3 - Comunitățile afectate	0,0	3,2	1,6
S4 - Consumatorii și utilizatorii finali	3,5	2,5	3,0
G1 - Conduita în business	0,0	3,1	1,6

Subiect neacoperit de ESRS	Impact (Pozitiv / Negativ)	Risc / Oportunitate	General
Transparența	0,0	1,8	0,9
Investițiile responsabile	3,6	2,4	3,0
Managementul daunelor	4,0	3,4	3,7
Gestionarea relațiilor cu partenerii de business specifici industriei asigurărilor	3,3	3,0	3,1

Legendă

- Minim (<1)
- Informativ (1-2)
- Important (2-3)
- Semnificativ (3<)

IMPACTUL MATERIALITĂȚII

SCHIMBĂRILE CLIMATICE

Pozitiv

În abordarea schimbărilor climatice, compania noastră urmărește un impact pozitiv măsurabil asupra mediului prin integrarea considerentelor legate de schimbările climatice în operațiunile și ofertele noastre. Prin intermediul unor produse de asigurare inovatoare care încorporează considerente legate de schimbările climatice, cum ar fi stimulente pentru un comportament responsabil și sprijin pentru eforturile de decarbonizare, OMNIASIG urmărește, pe de o parte, să atenueze și/sau să se adapteze la efectele schimbărilor climatice și, pe de altă parte, să limiteze plata despăgubirilor și să îmbunătățească reziliența socio-economică. În plus, OMNIASIG promovează în mod activ decarbonizarea atât în activitățile de subscriere, cât și în cele de investiții. Prin încorporarea considerentelor legate de emisiile de gaze cu efect de seră, compania sprijină proiectele și tehnologiile destinate protejării mediului, inclusiv inițiativele privind energia regenerabilă și eficiența energetică. Prin metode de analiză negativă și pozitivă, OMNIASIG urmărește să favorizeze proiectele benefice pentru mediu, aliniind practicile de business cu obiectivele de sustenabilitate și contribuind în același timp la un viitor mai sustenabil și mai durabil.

Negativ

Schimbările climatice prezintă riscuri semnificative pentru societatea noastră, exacerbate de activitățile care contribuie la emisiile de gaze cu efect de seră. OMNIASIG își recunoaște contribuția indirectă la schimbările climatice prin diverse canale. În primul rând, prin oferirea de asigurări și prin investițiile în proiecte legate de combustibili fosili sau de sectoare cu utilizare intensivă de GES, cum ar fi aviația, transportul maritim și transportul greu, compania contribuie, fără să vrea, la generarea de emisii de combustibili fosili. Acest lucru perpetuează impactul schimbărilor climatice. În al doilea rând, operațiunile din birouri se bazează predominant pe energia obținută din surse neregenerabile, ceea ce generează emisii de GES. În cele din urmă, utilizarea de către companie a unui parc auto și a zborurilor în interes de business pentru mobilitatea angajaților contribuie, de asemenea, la amprenta de carbon. Aceste emisii au un impact asupra problemei generale a schimbărilor climatice, subliniind necesitatea de a aborda și de a atenua activitățile noastre directe și indirecte cu intensitate ridicată de emisii de dioxid de carbon în ceea ce privește subscrierea, investițiile și operațiunile.

Oportunități

În timp ce schimbările climatice prezintă anumite riscuri pentru activitatea noastră, au fost identificate și oportunități semnificative, în special în ceea ce privește adaptarea la schimbările climatice, un domeniu în care sectorul asigurărilor joacă un rol central. În primul rând, prin adaptarea produselor și a polițelor, OMNIASIG poate gestiona în mod proactiv pierderile potențiale cauzate de riscurile fizice legate de climă prin introducerea de noi protocoale de gestionare a riscurilor sau prin modificarea celor existente. În al doilea rând, pe măsură ce Uniunea Europeană pune în aplicare politici de reducere a emisiilor de gaze cu efect de seră, OMNIASIG poate profita de oportunitățile de subscriere în sectoarele cu creștere rapidă, cum ar fi cel al tehnologiilor destinate producerii energiei curate. Prin subscrierea de asigurări în domenii precum energiile regenerabile și captarea carbonului, compania își poate asigura creștere și profitabilitate pe termen lung. În cele din urmă, în timp ce gestionarea emisiilor operaționale de aze cu efect de seră (GES) poate avea un impact inițial asupra structurii costurilor OMNIASIG, există o oportunitate de optimizare a costurilor operaționale în timp. Prin reducerea emisiilor prin măsuri cum ar fi optimizarea consumului de combustibil și consolidarea capacității de energie regenerabilă, OMNIASIG poate realiza economii de costuri, contribuind în același timp la sustenabilitatea mediului.

Riscuri

Schimbările climatice au un impact asupra activității OMNIASIG în diverse aspecte ale operațiunilor noastre, ceea ce necesită strategii active de gestionare a riscurilor. În primul rând, creșterea numărului de fenomene meteorologice extreme duce la plăți mai mari de asigurări pentru companie, în special în sectoarele asigurărilor de bunuri și auto. Regiunile vulnerabile pot deveni mai greu de asigurat, necesitând procese complexe de despăgubire și putând duce la plăți mai mari dacă nu sunt gestionate în mod adecvat prin politici actuariale și de subscriere solide. În al doilea rând, eșecul de a gestiona emisiile de GES asociate investițiilor ar putea reprezenta riscuri financiare pentru OMNIASIG deoarece companiile sunt evaluate din ce în ce mai mult în funcție de implicarea lor în activități care contribuie la încălzirea globală. În cele din urmă, pe măsură ce Uniunea Europeană pune în aplicare politici de reducere a emisiilor de GES, sectoarele care trec prin tranziții ecologice, cum ar fi tehnologiile care folosesc energie verde, ar putea reprezenta inițial provocări în zona de subscriere și costuri ridicate pentru OMNIASIG. În ciuda acestor riscuri, măsurile proactive de gestionare a riscurilor, inclusiv practicile de subscriere cuprinzătoare, strategiile de investiții durabile și adaptarea la cadrele de reglementare în evoluție, sunt esențiale pentru atenuarea impactului schimbărilor climatice asupra operațiunilor comerciale ale OMNIASIG și pentru asigurarea rezilienței pe termen lung.

BIODIVERSITATEA ȘI ECOSISTEMELE

Negativ

La fel ca și în cazul impactului asupra schimbărilor climatice, recunoaștem posibila noastră contribuție la afectarea biodiversității prin activitățile de subscriere și de investiții. Proiectele asociate cu industriile grele, transporturile și alte industrii sau active cu impact semnificativ asupra pădurilor, apelor, aerului și solului, pe care compania le poate susține, pot avea un impact semnificativ asupra ecosistemelor vulnerabile. Aceste activități au loc adesea în zone în care biodiversitatea este crucială, exacerbând amenințarea la adresa habitatelor naturale și a speciilor. Pentru a aborda acest subiect, vom depune eforturi pentru a evalua și a atenua impactul advers al activităților noastre de subscriere și a deciziilor investiționale asupra biodiversității.



Riscuri

Pe lângă riscurile legate de schimbările climatice, biodiversitatea și ecosistemele se confruntă cu amenințări care necesită atenția noastră proactivă. În primul rând, investițiile companiei pot sprijini indirect sectoare sau companii care afectează în mod negativ biodiversitatea, cum ar fi cele implicate în transporturi sau alte industrii care au un impact semnificativ asupra pădurilor, apelor, aerului și solului. Aceste activități pot avea un impact semnificativ asupra zonelor vulnerabile în care biodiversitatea este crucială, ceea ce conduce la potențiale riscuri juridice, financiare și de reputație pentru investitori. În plus, activitățile de asigurare ale OMNIASIG pot sprijini indirect sectoare cu impact negativ asupra biodiversității, ceea ce prezintă riscuri similare. Prin recunoașterea și abordarea acestor riscuri, OMNIASIG poate atenua potențialele efecte negative asupra biodiversității și a ecosistemelor, aliniindu-și în același timp investițiile și activitățile de subscriere la obiectivele de sustenabilitate.

BIODIVERSITATE

În urma unei evaluări preliminare a lanțului valoric OMNIASIG din perspectiva biodiversității, rezultatul obținut nu a fost unul concludent. Ca urmare, biodiversitatea va fi clasificată în prezent ca subiect nematerial. Pentru a aborda acest subiect în viitor, vom depune eforturi pentru a identifica, evalua și atenua potențialele riscuri și impacturi adverse asupra biodiversității al activităților noastre de subscriere și a deciziilor investiționale.

FORȚA DE MUNCĂ PROPRIE

Pozitiv

Investiția în formarea și dezvoltarea competențelor este esențială pentru succesul OMNIASIG, deoarece are un impact direct asupra performanței companiei și atragerii și retenției angajaților. Prin oferirea de oportunități de formare și de creștere profesională, OMNIASIG nu numai că îmbunătățește capacitățile forței de muncă, dar încurajează și o cultură a învățării și dezvoltării continue. Acest angajament față de dezvoltarea angajaților nu numai că îmbunătățește pregătirea echipei, dar contribuie, de asemenea, la satisfacția și loialitatea angajaților. Recunoscând importanța unei echipe de angajați calificați și motivați, OMNIASIG acordă prioritate inițiativelor de formare și dezvoltare a competențelor pentru a se asigura că forța sa de muncă rămâne competitivă și capabilă să facă față provocărilor și oportunităților în continuă evoluție.

Negativ

OMNIASIG recunoaște importanța critică a prioritizării bunăstării și diversității propriei forțe de muncă. Neglijarea măsurilor de sănătate și siguranță nu numai că sporește riscul de accidente la locul de muncă, dar contribuie și la nemulțumirea angajaților. Aderarea la principiile Planului de acțiune al Pilonului European al Drepturilor Sociale și la Standardele Internaționale de Muncă este esențială pentru a asigura un mediu de lucru sigur și sănătos. În mod similar, nerespectarea egalității de tratament și de șanse, inclusiv a egalității de gen și a diversității, poate favoriza o cultură discriminatorie la locul de muncă și poate diminua moralul angajaților. Aceste aspecte au fost identificate ca fiind preocupări importante pentru OMNIASIG, deoarece sunt reglementate de legi și standarde naționale, europene și internaționale. Prin prioritizarea măsurilor de sănătate și siguranță și prin promovarea egalității de șanse și a diversității, ne propunem să cultivăm un mediu de lucru favorabil și incluziv, promovând bunăstarea și satisfacția angajaților.

Oportunități

Focusul pe formarea și dezvoltarea competențelor angajaților reprezintă o oportunitate semnificativă pentru OMNIASIG de a spori capacitatea de inovare a companiei și de a obține un avantaj competitiv pe piață. Prin oferirea de oportunități pentru angajați de a-și îmbunătăți competențele în domenii precum digitalizarea, inteligența artificială și sustenabilitatea, putem promova o cultură a învățării și inovării continue. Acest lucru nu numai că îi dotează pe angajați cu cunoștințele și instrumentele necesare pentru a se adapta la progresele tehnologice, dar le permite, de asemenea, să contribuie la obiectivele strategice ale companiei, inclusiv la inițiativele de sustenabilitate.

Riscuri

Recunoaștem importanța gestionării riscurilor asociate cu forța noastră de muncă pentru a crea un mediu de lucru sigur, incluziv și echitabil. Neglijarea măsurilor de sănătate și siguranță are consecințe grave, inclusiv rate ridicate de accidente la locul de muncă, ceea ce poate duce la riscuri juridice, financiare și de reputație pentru companie. Similar, nepromovarea egalității de gen și a diversității în cadrul forței de muncă poate duce la provocări juridice, dificultăți financiare și daune asupra reputației. Aici sunt incluse aspecte precum practicile de remunerare inechitabile, oportunitățile limitate de promovare și lipsa de sprijin pentru inițiativele de incluziune. Eșecul de a aborda aceste riscuri nu numai că afectează moralul și retenția angajaților, dar are un impact și asupra imaginii publice a companiei și a capacității acesteia de a atrage talente de top.


HOKA

UTILIZAREA RESURSELOR ȘI ECONOMIA CIRCULARĂ

Negativ

Utilizarea resurselor și gestionarea deșeurilor, deși identificate ca subiecte care nu intră în sfera materialității pentru compania noastră, sunt încă domenii în care OMNIASIG își propune să își îmbunătățească practicile. Recunoaștem faptul că procesele noastre, cum ar fi subscrierea și managementul daunelor, se bazează în mare măsură pe documentația pe hârtie, care poate contribui la afectarea mediului dacă nu este gestionată în mod durabil. În plus, utilizarea hârtiei fabricate din materiale noi exacerbează defrișarea pădurilor. În ceea ce privește gestionarea deșeurilor, recunoaștem riscurile de mediu și de sănătate asociate cu practicile necorespunzătoare de gestionare a acestora, inclusiv eliminarea necorespunzătoare a materialelor și acumularea de deșeuri în depozitele specifice. Deși este posibil ca aceste aspecte să nu aibă o relevanță la fel de directă pentru sectorul asigurărilor, OMNIASIG se angajează să își reducă amprenta asupra mediului prin digitalizarea proceselor pentru a diminua utilizarea hârtiei și prin implementarea unor practici mai bune de separare a deșeurilor.

COMUNITĂȚILE AFECTATE

Oportunități

Prin intermediul soluțiilor noastre de asigurare, jucăm un rol esențial în asigurarea stabilității economice și a rezilienței comunităților locale. Acest lucru se traduce într-o mare oportunitate, dar și într-o mare responsabilitate pentru noi. În calitate de asigurător, avem un rol central în protejarea bunăstării financiare a persoanelor fizice, a întreprinderilor și a autorităților guvernamentale din cadrul comunităților locale și în promovarea stabilității economice pe termen lung.

CONDUITA ÎN BUSINESS

Oportunități

Respectarea eticii și integrității corporative prezintă oportunități cruciale pentru OMNIASIG. Prin menținerea transparenței și a responsabilității, compania poate spori încrederea, reduce riscurile și își poate proteja poziția pe piață și stabilitatea financiară. Având în vedere provocările locale specifice legate de corupție, este esențială implementarea unor măsuri solide și a unor canale de denunțare pentru a preveni și detecta corupția. Eforturile proactive în aceste domenii nu numai că favorizează o cultură a încrederii, dar dovedesc, de asemenea, dedicarea noastră de a fi un cetățean corporativ responsabil și angajat în practici etice de business.

CONSUMATORII ȘI UTILIZATORII FINALI

Pozitiv

Recunoaștem rolul nostru în influențarea pozitivă a sănătății și bunăstării clienților prin intermediul produselor noastre de asigurare. Întrucât schimbările climatice duc la creșterea riscurilor de sănătate, în special pentru grupurile vulnerabile, OMNIASIG se străduiește să ofere asigurări de sănătate pentru a sprijini persoanele în accesarea tratamentului necesar și în reducerea stresului financiar pe durata crizelor ce țin de sănătate. În plus, prin extinderea acoperirii asigurărilor asupra comunităților care în mod tradițional nu sunt deservite și prin combaterea discriminării, OMNIASIG sporește securitatea socială și financiară a grupurilor vulnerabile. Produsele de asigurare joacă un rol crucial în atenuarea impactului economic al evenimentelor neprevăzute, cum ar fi bolile și accidentele, contribuind astfel la reziliența și stabilitatea societății. Prin aceste eforturi, nu numai că ne îndeplinim obiectivele de business, dar acționăm și ca o forță pozitivă în promovarea bunăstării și a securității financiare a clienților noștri și a comunităților locale.

Negativ

Deși OMNIASIG se străduiește să aibă un impact pozitiv asupra clienților prin ofertele sale de asigurare, există potențiale implicații negative care trebuie luate în considerare și monitorizate. În primul rând, în calitate de companie care gestionează cantități mari de date personale și sensibile, conformitatea cu reglementările GDPR este primordială. Riscul de încălcare a confidențialității este și el prezent din cauza volumului mare de date colectate de la clienți, reprezentând amenințări la adresa vieții private a consumatorilor dacă nu sunt gestionate în siguranță. În al doilea rând, accesibilitatea la produsele de asigurare este esențială pentru incluziunea socială, dar termenii neclari, prețurile discriminatorii și tacticile de vânzare înșelătoare pot crea bariere, în special pentru consumatorii vulnerabili sau neexperimentați. De asemenea, practicile de marketing iresponsabile, cum ar fi politicile neclare și informațiile înșelătoare, pot determina consumatorii să ia decizii în necunoștință de cauză cu privire la produsele de asigurare. În ciuda acestor provocări, ne menținem angajamentul de a aborda aceste potențiale efecte negative, de a respecta pe deplin reglementările și de a implementa practici responsabile pentru a proteja confidențialitatea consumatorilor, a promova accesibilitatea și a asigura transparența în marketing.

Oportunități

Am descoperit diverse oportunități pentru a îmbunătăți accesul, educația și încrederea consumatorilor, abordând în același timp nevoile în evoluție ale unei populații în curs de îmbătrânire. În primul rând, asigurarea accesibilității produselor și serviciilor de asigurare și accesul la acestea promovează incluziunea socială, în special pentru consumatorii vulnerabili. Evitând prețurile disproporționat de mari în raport cu nivelurile naționale de venit, putem elimina barierele lipsei de accesibilitate și ne putem extinde baza de clienți. În al doilea rând, investiția în educația financiară și în domeniul asigurărilor prin intermediul campaniilor de marketing le oferă consumatorilor posibilitatea de a lua decizii în cunoștință de cauză și sporește adoptarea pe piață a produselor de asigurare. În al treilea rând, adoptarea unor practici de marketing responsabile și transparente stimulează încrederea consumatorilor în activitatea noastră și în sectorul asigurărilor în ansamblu. În cele din urmă, schimbarea demografică și îmbătrânirea populației ar putea prezenta noi oportunități pentru OMNIASIG de a oferi soluții de asigurare personalizate, cum ar fi asigurarea de sănătate și de îngrijire pe termen lung, pentru a răspunde nevoilor specifice ale persoanelor vârstnice.

Riscuri

Au fost identificate, de asemenea, și riscuri potențiale legate de confidențialitatea datelor consumatorilor și de politicile de asigurare neclare, ceea ce necesită un management proactiv pentru a proteja încrederea consumatorilor și conformitatea cu reglementările. Eșecul în gestionarea riscurilor legate de confidențialitatea datelor poate duce la sancțiuni de reglementare, la daune de reputație și la pierderea încrederii clienților, în special pe fondul creșterii amenințărilor cibernetice și a încălcărilor de date. În plus, politicile de asigurare neclare prezintă riscuri de nemulțumire și sentiment de excludere în rândul consumatorilor, în special pentru consumatorii vulnerabili sau mai puțin experimentați. Lipsa de claritate în ceea ce privește acoperirea, beneficiile și procedurile de despăgubire poate duce la neînțelegeri și poate eroda încrederea în OMNIASIG. Monitorizăm în permanență aceste riscuri și depunem eforturi constante pentru a le diminua în cea mai mare măsură, pe cât e posibil, prin respectarea îndeaproape a cerințelor și standardelor de reglementare aferente, precum și prin asigurarea unei comunicări transparente și accesibile cu clienții noștri.

SUBIECTE SPECIFICE ENTITĂȚII

TRANSPARENȚA

Oportunități

În timp ce transparența în ceea ce privește dezvăluirile privind durabilitatea poate să nu reprezinte o preocupare semnificativă datorită eforturilor noastre constante de conformare în ceea ce privește cerințele europene de reglementare, aceasta rămâne o oportunitate de a comunica eficient cu părțile interesate. Printr-o prezentare îmbunătățită a abordării noastre privind integrarea factorilor ESG, putem oferi părților interesate informații valoroase despre performanța și strategia noastră în materie de sustenabilitate. Declarațiile noastre privind sustenabilitatea au ca scop promovarea încrederii și creșterea credibilității în rândul părților interesate, asigurând alinierea la așteptările acestora și demonstrând totodată responsabilitate.

INVESTIȚIILE RESPONSABILE

Pozitiv

OMNIASIG adoptă practici de investiții responsabile, recunoscând importanța încorporării factorilor de mediu, sociali și de guvernanță (ESG) în procesul de investiții. Pornind de la angajamentul nostru de a aborda schimbările climatice și sustenabilitatea vizavi de mediu în ansamblu, ne propunem să ne sporim atenția pentru a cuprinde elemente sociale și de guvernanță în gestionarea responsabilă a activelor.

Oportunități

Adoptarea unei abordări responsabile a gestionării activelor reprezintă o oportunitate financiară semnificativă pentru activitatea noastră. Nerespectarea factorilor de mediu, sociali și de guvernanță (ESG) în portofoliul de investiții poate duce la diminuarea randamentelor și la probleme de lichiditate. Pe de altă parte, integrarea factorilor ESG ar putea îmbunătăți poziționarea OMNIASIG în fața părților interesate și ar putea îmbunătăți randamentul investițiilor.

MANAGEMENTUL DAUNELOR

Pozitiv

Gestionarea eficientă a cererilor de despăgubire joacă un rol crucial în îmbunătățirea experienței clienților și în furnizarea de rezultate pozitive pentru deținătorii de polițe. Prin rezolvarea promptă și eficientă a cererilor de despăgubire, OMNIASIG minimizează dificultățile financiare pentru deținătorii de polițe, contribuind la satisfacția și bunăstarea generală a acestora. Angajamentul față de procesarea eficientă a cererilor de despăgubire nu numai că îndeplinește obligația companiei față de clienții săi, dar consolidează și încrederea și loialitatea acestora, sporind în cele din urmă reputația OMNIASIG ca furnizor de asigurări de încredere.

Oportunități

În domeniul managementului daunelor, ne aflăm într-un moment crucial în care o gestionare eficientă se poate transforma în oportunități importante. Modul în care sunt gestionate cererile de despăgubire nu numai că modelează experiența clienților, dar joacă un rol esențial în gestionarea dificultăților financiare. Prin urmare, prin prioritizarea practicilor eficiente de gestionare a cererilor de despăgubire, putem consolida relațiile pozitive cu clienții și credibilitatea generală a pieței.

GESTIONAREA RELAȚIILOR CU PARTENERII DE BUSINESS SPECIFICI INDUSTRIEI ASIGURĂRILOR

Pozitiv

Recunoaștem importanța promovării unor relații pozitive cu partenerii de business specifici industriei asigurărilor pentru a promova durabilitatea și a spori satisfacția clienților. OMNIASIG poate susține și colecta informații privind inițiativele de sustenabilitate, contribuind la eforturile de raportare și promovând practici comerciale responsabile în întreaga noastră rețea de parteneri. În plus, prin cultivarea unor parteneriate puternice cu furnizori de servicii auto de înaltă calitate, putem asigura servicii de reparații rapide și de calitate superioară pentru clienți.

Oportunități

Optimizarea managementului relațiilor cu partenerii noștri de busines reprezintă o oportunitate strategică de bază. Printre aceste parteneriate, stabilirea unor legături puternice cu centrele de service auto reprezintă o zonă-cheie de interes. Prin cultivarea relațiilor cu furnizorii de service auto de renume, ne angajăm să oferim servicii de reparații rapide și de cea mai bună calitate asiguraților noștri.

Riscuri

În gestionarea relațiilor cu partenerii noștri de business, identificăm atât oportunitățile, cât și riscurile. În timp ce promovarea parteneriatelor cu brokerii și partenerii poate spori satisfacția clienților, există riscul ca practicile acestora să nu se alinieze cu obiectivele ESG ale OMNIASIG, ceea ce ar putea avea un impact potențial asupra reputației companiei. Similar, în relațiile cu reasigurătorii, urmărirea obiectivelor de sustenabilitate trebuie să se alinieze pentru a evita conflictele și riscurile neprevăzute. Prin urmare, în timp ce aceste parteneriate oferă oportunități strategice, evaluarea proactivă și alinierea la principiile ESG sunt esențiale pentru noi, pentru a reduce riscurile potențiale și a asigura o creștere durabilă.



GUVERNANȚĂ, ETICĂ ȘI POLITICI INTERNE

OMNIASIG subscrie principiilor și politicilor de la nivelul Vienna Insurance Group ce vizează dezvoltarea sustenabilă, acționând cu integritate și cu respectarea cerințelor legale și de reglementare. Compania este condusă în sistem dualist de către Directorat și Consiliul de Supraveghere, cu scopul de a îmbunătăți guvernanța corporativă.
Guvernanța corporativă este dată de ansamblul de principii, politici și mecanisme prin care conducerea Companiei își exercită prerogativele de gestiune și control, pentru a-și atinge obiectivele prin implementarea strategiei adoptate, având întotdeauna o relație și o atitudine corecte cu părțile interesate (stakeholderi), inclusiv clienții, partenerii, angajații, acționarii sau autoritățile de reglementare. Politicile solide de guvernanță corporativă și practicile sunt importante pentru crearea de valoare pentru acționari și menținerea încrederii clienților și a investitorilor, deopotrivă. Practicile Companiei sunt în concordanță cu cerințele legislative. OMNIASIG a dezvoltat politici pentru fiecare arie de interes, cu scopul de a defini cadrul general de desfășurare a activităților privind organizarea, responsabilitățile alocate și principiile de ghidare.

În conformitate cu Actul Constitutiv, Compania a adoptat următoarea structură de guvernanță:

01 **Adunarea Generală a Acționarilor (AGA)**
organismul suprem de conducere acompaniei, care decide asupra activității generale a Societăți și a politicilor sale economice și comerciale. Adunările Generale ale Acționarilor pot fi Ordinare sau Extraordinare, în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare;

02 **Consiliul de Supraveghere**
este responsabil pentru managementul strategic al Companiei și, în acest sens, supraveghează, administrează și coordonează activitatea Directoratului și respectarea legislației aplicabile, a Actului Constitutiv și a hotărârilor AGA, având totodată responsabilități de bază cu privire la implementarea și respectarea principiilor guvernanței corporative.
Politicile companiei sunt revizuite de către Consiliul de Supraveghere cel puțin anual și adaptate în funcție de modificările semnificative survenite în sistemul de guvernanță;

03 **Directoratul**
asigură conducerea efectivă a companiei îndeplinind actele necesare și utile pentru realizarea obiectului de activitate al societății, acționează în numele acesteia și angajează răspunderea companiei, conform legislației în vigoare, Actului Constitutiv și regulamentului propriu de organizare și funcționare.

Schimbări în structura organizațională

Modificări survenite în cadrul Consiliului de Supraveghere în cursul anului 2023:

- La data de 30 iunie 2023 au încetat (prin demisie) mandatele membrilor Consiliului de Supraveghere, Bogdan Speteanu și Peter Thirring;
- La data de 15 septembrie 2023 a încetat (prin demisie) mandatul membrului Consiliului de Supraveghere Marian Ignat;
- La data de 4 decembrie 2023 am obținut aprobările din partea Autorității de Supraveghere Financiară (ASF) pentru numirea Mariei Liane Hirner drept Membru și Vicepreședinte al Consiliului de Supraveghere, în timp ce Andreea Voinea a fost desemnată Membru al Consiliului de Supraveghere.

Modificări survenite în cadrul Directoratului pe parcursul anului 2023:

- La data de 2 octombrie 2023 a încetat (prin demisie) mandatul membrului de Directorat Mădălin Roșu.

Consiliul de Supraveghere

La data publicării acestui raport,
CONSILIUL DE SUPRAVEGHERE este format din 7 membri:

Peter Franz Höfinger	– Președinte
Franz Fuchs	– Vicepreședinte
Liane Maria Hirner	– Vicepreședinte
Werner Matula	– Membru
Harald Josef Londer	– Membru
Klaus Mühleder	– Membru
Andreea Voinea	– Membru

Directoratul

DIRECTORATUL OMNIASIG este format din 4 membri:



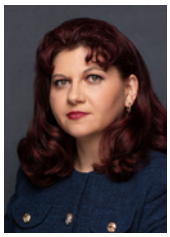
MIHAI TECĂU
Președinte
Directorat (CEO)



COSTI STRATNIC
Vicepreședinte
Directorat (CSO)

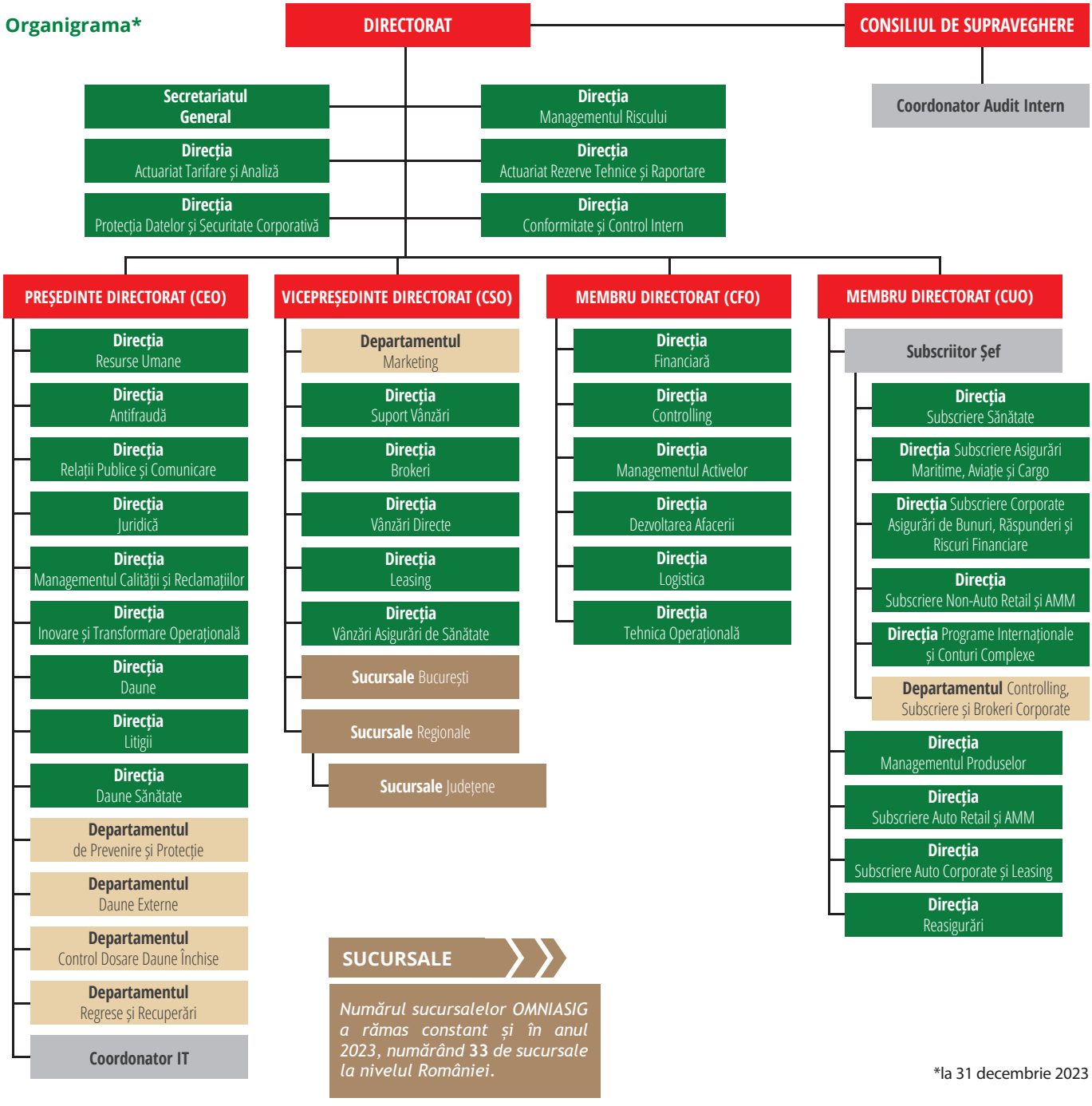


MICHAŁ LEJA
Membru
Directorat (CFO)



ANCA IFRIM
Membru
Directorat (CUO)

Organigrama*



SUCURSALE

Numărul sucursalelor OMNIASIG a rămas constant și în anul 2023, numărând 33 de sucursale la nivelul României.

*la 31 decembrie 2023

OMNIASIG subscrie principiilor și politicilor de la nivelul Vienna Insurance Group ce vizează dezvoltarea sustenabilă, acționând cu integritate și cu respectarea cerințelor legale și de reglementare.

Prevederile Codului de etică și conformitate promovează respectarea prevederilor legale și asigură îndrumarea angajaților spre un comportament etic, vizând aspecte referitoare la:

- Concurență;
- Conflict de interese;
- Corupție;
- Drepturile omului;
- Diversitate și Integrare;
- Confidențialitatea informației și protejarea datelor cu caracter personal;
- Spălarea banilor și finanțarea actelor de terorism;
- Sănătate și siguranță.

Codul de etică și conformitate se aplică tuturor angajaților, indiferent de poziția lor în Companie.

Pentru a încuraja raportarea cu bună-credință și a asigura lipsa represaliilor asupra oricărui angajat care formulează îngrijorări cu privire la încălcări ale conduitei etice, Compania a implementat procedura de avertizare „Whistleblowing Procedure" prin care se pot depune sau transmite sesizări sau raportări privind orice acțiune a altui angajat prin care acesta ar încălca legea sau normele ASF sau Codul de etică și conformitate, fără teama de concediere sau represalii de orice natură, utilizând canalele confidențiale prevăzute în respectiva procedură. Ulterior apariției legii 361/2022, OMNIASIG a adaptat procedurile interne de raportare astfel încât atât angajații și intermediarii secundari, cât și colaboratorii, precum și persoanele care au obținut informații referitoare la încălcarea legii, într-un context profesional, să poată raporta informații referitoare la încălcări ale legii, prin intermediul canalului specific care asigură confidențialitatea și conformitatea cu noile rigori legislative. **În 2023 nu au existat raportări prin canalul de Whistleblowing.**

De asemenea, în cadrul Companiei desfășurăm anual o campanie numită Luna Guvernanței, în vederea conștientizării în rândul angajaților a importanței ce trebuie acordată normelor legislative în vigoare pentru AML (Prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării actelor de terorism), Dreptul Concurenței, GDPR (Protecția Datelor), IDD (Distribuție în Asigurări).

Pentru desfășurarea activității, OMNIASIG a implementat politicile și procedurile cerute de Solvency II, dar a acordat o importanță deosebită și ariilor de combatere a corupției, conflictului de interese, combaterii spălării banilor, sancțiunilor internaționale și protecției datelor cu caracter personal.

Referitor la evenimentele din Ucraina și impunerea de sancțiuni impotriva diverselor organizații și persoane din Rusia/Belarus de către UE și alte guverne, un pas important a fost analiza continuă a impactului acestei situații asupra OMNIASIG.

Compania urmează îndeaproape legislația în vigoare, în contextul punerii în aplicare a sancțiunilor internaționale, așa cum sunt acestea reglementate.

Astfel, OMNIASIG a definit și implementat un cadru formal de verificare și de prevenire a eventualelor riscuri care ar putea impacta activitatea societății din perspectiva sancțiunilor internaționale, cu respectarea dispozițiilor legale în vigoare – Legea nr. 129/2019, OUG nr. 202/2008 și Regulamentul ASF nr. 25/2020, precum și cu cerințele Grupului VIG.

Având în vedere dinamica sancțiunilor internaționale dispuse împotriva Federației Ruse și a Republicii Belarus începând cu data de 25.02.2022, OMNIASIG a monitorizat atent și minuțios sancțiunile dispuse de diversele autorități și organisme internaționale, în vederea unei abordări prudente și diligente.

Politica Anticorupție

Prin implementarea și promovarea politicii de anticorupție, OMNIASIG urmărește creșterea gradului de conștientizare în rândul angajaților cu privire la riscurile corupției și respectarea următoarelor principii:

1. Toleranță zero față de corupție

OMNIASIG are toleranță zero față de faptele de corupție.
Practicile de corupție sunt interzise în activitatea OMNIASIG.

2. Răspunderea la cel mai înalt nivel de angajament

Acest principiu are la bază:

- Puterea exemplului la nivelul conducerii OMNIASIG;
- Aprobarea și aplicarea politicii anticorupție;
- Emiterea, aprobarea, implementarea și menținerea de proceduri adecvate și eficiente.

3. Prevenirea săvârșirii faptelor de corupție

Acest principiu se aplică prin:

- Consolidarea integrității;
- Gestionarea, reducerea/eliminarea riscurilor de corupție/conflict de interese;
- Transparență decizională.

Politica privind Conflictul de Interese

Politica se aplică întregului personal și structurii de conducere și conține prevederi referitoare la îndeplinirea cerințelor de guvernanță referitoare la conflictul de interese (situații generatoare de conflict de interese, măsuri de prevenire, determinarea unui conflict de interese și modul de abordare).

În vederea identificării situațiilor de posibile conflicte de interese este obligatorie completarea unei declarații privind conflictul de interese și actualizarea acesteia ori de câte ori este necesar, dar cel puțin o dată la 3 ani situațiile privind conflicte de interese sunt raportate periodic Directoratului de către Comisia de evaluare a declarațiilor privind conflictul de interese în vederea adoptării măsurilor de mitigare a riscurilor aferente.

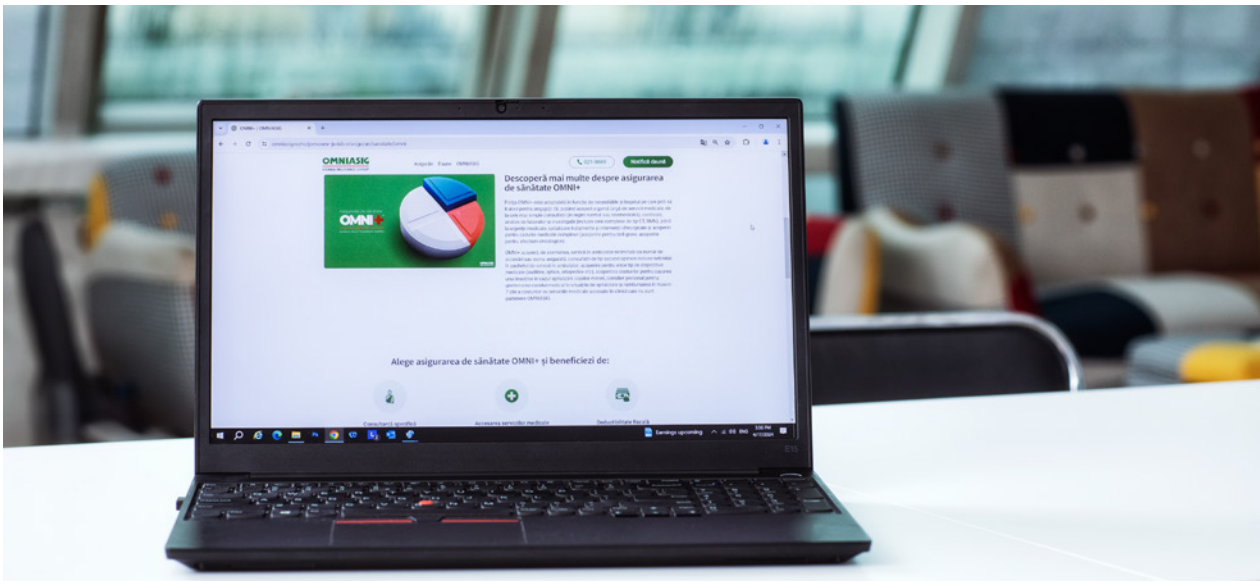
OMNIASIG desfășoară activitatea de distribuție în condițiile asigurării unui tratament corect al clienților, respectării prevederilor legale privind distribuția de asigurări și evitării practicilor incorecte, neloiale, frauduloase sau abuzive.

Procedura privind Conflictul de Interese în Distribuția de Asigurări

Procedura stabilește măsurile de prevenire, combatere și soluționare a situațiilor identificate ca fiind potențiale conflicte de interese, constând în evitarea situațiilor de privilegiere a intereselor unui client în detrimentul altui client, găsirea de soluții de adaptare a unui produs la nevoile clientului, nefurnizarea unui produs dacă acesta nu este conform cu cerințele clientului și interzicerea transferului de informații.

OMNIASIG desfășoară activitatea de distribuție în condițiile asigurării unui tratament corect al clienților, respectării prevederilor legale privind distribuția de asigurări și evitării practicilor incorecte, neloiale, frauduloase sau abuzive.

Clienții și potențialii clienți trebuie să fie informați corect asupra produselor ofertate, caracteristicilor acestora, astfel încât decizia de achiziționare a produselor de asigurare și încheierea contractului de asigurare să fie luată în cunoștință de cauză și acoperirea riscurilor din poliță de asigurare să corespundă cât mai bine nevoilor sale, fie acestea menționate expres, fie deduse din documentul de cerințe și nevoi.



Ghidul de Conduită în Distribuția de Asigurări

Ghidul de conduită este un document adoptat în cadrul OMNIASIG, care descrie în termeni concreți și exacți regulile minime de conduită pe care toți angajații implicați în activitatea de distribuție, indiferent de poziția deținută în cadrul Companiei, trebuie să le respecte.

Elemente-cheie:

- Responsabilitatea personală;
- Relația cu clienții;
- Remunerarea;
- Conflictul de interese;
- Angajarea și pregătirea profesională continuă;
- Raportarea;
- Responsabilitățile conducerii.

Politica privind Prevenirea Spălării Banilor și Combaterea Actelor de Terorism

OMNIASIG sprijină eforturile naționale și internaționale de prevenire a spălării banilor și combatere a actelor de terorism. Politica stabilește cerințele minime referitoare la activitățile necesar a fi realizate în cadrul tuturor structurilor pentru respectarea prevederilor legale în vigoare privind prevenirea spălării banilor și finanțării actelor de terorism, în legătură cu produsele din categoria asigurărilor de garanții, prevăzute în anexa nr. 1, secțiunea A, pct. 15 din Legea nr. 237/2015, cu modificările și completările ulterioare. Riscul AML (Anti-Money Laundering) este atent monitorizat, Compania realizând periodic un screening al portofoliului.

Protecția Datelor cu Caracter Personal și Securitatea Informațiilor

Pentru a proteja datele personale aparținând tuturor clienților/potențialilor clienți/partenerilor/colaboratorilor săi, indiferent de cetățenia, orientarea politică, religia, convingerile filosofice, rasa, etnia, orientarea sexuală sau de locul de reședință al persoanelor fizice, respectându-le astfel drepturile și libertățile fundamentale, și pentru a deservi în mod onest deziderateleCompaniei, OMNIASIG respectă cu strictețe atât prevederile legale în vigoare, cât și normativele interne care reglementează prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal. **Astfel, în anul 2023 am înregistrat zero incidente de securitate.**

Principiile prezentate în politica privind securitatea informațiilor și protecția datelor sunt dezvoltate de către Direcția Protecția Datelor și Securitate Corporativă, al cărei director este și responsabilul cu protecția datelor. Compania noastră a implementat un sistem de management al securității informațiilor (SMSI) și un sistem de management al informațiilor private (PIMS) în conformitate cu cerințele standardelor SR ISO/IEC 27001:2018 și SR ISO/IEC 27701:2019, care asigură: o infrastructură și un mediu de lucru adecvate pentru desfășurarea corespunzătoare a tuturor proceselor; resursele necesare pentru atingerea obiectivelor stabilite; conformarea cu legislația și cu reglementările în vigoare; îmbunătățirea continuă a performanțelor și a condițiilor de muncă, prin analize de management periodice, dar și a eficacității sistemului de management al securității informațiilor și sistemului de management al informațiilor private; protejarea informației împotriva oricărui acces neautorizat; confidențialitatea, integritatea, disponibilitatea informației; asigurarea continuității businessului companiei; respectarea legislației în vigoare privind securitatea informației.

Obiectivul major al politicii securității informațiilor și protecției datelor este de a asigura continuitatea businessului și de a minimiza riscurile prin prevenirea incidentelor și reducerea impactului lor potențial. Politica privind securitatea informațiilor ține cont de cerințele legale, regulamentare, statutare și contractuale din cadrul OMNIASIG și este aliniată la contextul managementului riscului.

Utilizarea cotidiană a computerelor și a echipamentelor din cadrul companiei necesită aderarea, de către întreaga echipă, la principiile prezentate în politica privind securitatea informațiilor și protecția datelor și implică un proces de monitorizare pentru a confirma respectarea acestora.

Gestionarea riscului ESG

Riscul de sustenabilitate este riscul ca un eveniment nefavorabil de mediu, social sau de guvernanță (ESG) să conducă la pierderi materiale în valoarea activelor sau/și la un impact advers în reputația Companiei.
Următorii factori sunt luați în considerare în identificarea riscurilor de acest tip:

- Mediu: modificări climatice; utilizarea sustenabilă și protecția apelor și resurselor marine, tranziția la o economie circulară, prevenirea acumulării de deșeuri și reciclarea acestora, controlul prevenirii poluării și protecția ecosistemelor sănătoase;
- Social: egalitate, coeziune socială, integrare socială și relații de muncă potrivite;
- Guvernanță: structuri solide de management organizațional, relații între angajați, remunerare a personalului relevant, respectarea obligațiilor fiscale.

OMNIASIG are în vedere alinierea propriei strategii cu cea a grupului VIG în ceea ce privește aspectele legate de ESG. Astfel, un punct strategic distinct a fost inclus în strategia generală a Companiei, subiectele legate de sustenabilitate fiind discutate cu regularitate. De asemenea, procesul de identificare și evaluare a riscurilor de tip ESG este implementat. În 2022 si 2023, pe lângă identificarea și evaluarea riscurilor de tip ESG (actualizarea inventarului riscurilor de acest tip), a fost testat un scenariu referitor la modificări climatice. Ipoteza considerată a fost de încălzire a temperaturii globale, cu efect asupra frecvenței și severității evenimentelor extreme (de exemplu, grindină, inundații). Ținând cont de programul de reasigurare curent, rezultatul scenariului a indicat o modificare minoră a gradului de solvabilitate. Programul de reasigurare este revizuit anual folosind modele specifice.

Astfel, efectele potențiale ale evenimentelor de catastrofă naturală pot fi diminuate prin creșterea capacității de reasigurare atunci când este considerat necesar și la nivelul la care este necesar.

În cadrul companiei noastre există o echipă dedicată Sustenabilității. Avem persoane responsabile la nivelul ariilor impactate, precum și un membru de Directorat (CFO) care coordonează toate aspectele legate de sustenabilitate.


1
Gândim
în perspectivă
VINCI

SUSTENABILITATEA ÎN OMNIASIG

ADAPTAREA LA PROVOCĂRILE ANULUI 2023

Anul 2023 a fost marcat de o serie de incertitudini, în special de contextele geopolitice, precum și de inflația ridicată. În ciuda mediului volatil, OMNIASIG a încheiat anul financiar cu rezultate favorabile, demonstrând și de această dată reziliență și putere de adaptare.

PROVOCĂRI ÎNTÂMPINATE ÎN 2023

- Creșterea semnificativă a impactului în daunalitate generat de fenomenele atmosferice, în contextul accentuării riscului climatic;
- Nivelul ratei inflației, cu impact direct în valoarea despăgubirilor plătite și, implicit, în rezultatul anumitor linii de asigurare;
- Creșterea taxelor locale, cu impact în profitabilitatea liniilor de asigurare, în contextul încercării de reflectare ponderată a acestor creșteri în nivelul primelor de asigurare;
- Creșterea riscului de atacuri cibernetice, ceea ce a antrenat eforturi suplimentare pentru creșterea nivelului de siguranță operațională;
- Impunerea unor cerințe legislative pentru care am fost provocați să revizuim politica de subscriere;
- Schimbările înregistrate în comportamentul clienților / potențialilor clienți, generate de declanșarea războiului din Ucraina;
- Modificări în comportamentul și nevoile generale ale clienților, generate de contextul economic.



TRANSFORMĂM ADVERSITATEA ÎN OPORTUNITATE

Deși provocările pieței au pus presiune din perspectiva întregului flux de procese (inclusiv subscriere), acestea au reprezentat un motiv în plus pentru dinamizarea procesului de digitalizare a Companiei și găsirea unor soluții pentru îmbunătățirea calității datelor.

În anul 2023 OMNIASIG a manifestat un interes sporit față de identificarea serviciilor și produselor care să răspundă nevoilor prezente ale clienților. Totodată, ne-am păstrat poziția de lider pe piața asigurărilor facultative, cu o componentă majoră pe linia CASCO. Am păstrat angajamentul de educare a pieței și creșterea gradului de penetrare a asigurărilor de locuințe. Din punctul de vedere al serviciilor continuăm dezvoltarea serviciilor de asistență, adiționale asigurărilor clasice, pentru a oferi clienților noștri ocazia de a beneficia de produsele noastre.

REALIZĂRI 2023

NPS daune 90%

Acest indice reprezintă măsurarea satisfacției clienților, care au avut un dosar de daună, și îmbunătățirea performanței Companiei OMNIASIG în relația cu aceștia. Măsurarea NPS, la nivel practic și sumarizat, presupune realizarea unui sondaj de opinie în rândul clienților cărora au avut un dosar de daună cu variante de răspuns pe o scală de la 0 la 10, unde 10 înseamnă „Aș recomanda cu siguranță OMNIASIG VIG...” iar 0 înseamnă "Cu siguranță nu aș recomanda OMNIASIG VIG”.

Obiectivul nostru pentru 2024 rămâne ca acest scor NPS să fie >= 85%;

100.000 de dosare CASCO și RCA

Instrumentăm peste 100.000 de dosare CASCO și RCA anual (85% CASCO);

Întregul proces de daune este integrat într-o singură aplicație IT ce oferă, pe lângă interacțiunile interne, și interacțiuni moderne directe cu clientul, în vederea preluării avizărilor online/call-center, efectuării constatărilor la distanță, colectării și transmiterii documentelor;

NPS daune Sănătate 95%

NPS Daune Sănătate pentru 2023 a fost de 95%;

Pentru **daunele de sănătate, NPS** *se desfășoară sub forma unui sondaj telefonic automatizat. Pentru fiecare apel, titularul poliței este rugat să participe la o evaluare a experienței clienților la un moment ulterior. După încheierea apelului, asiguratul este sunat de un robot telefonic și i se adresează două întrebări despre calitatea serviciilor.*

1. Pe o scară de la 0 la 9, cât de mulțumit ați fost de interacțiunea cu agentul de la call center?
2. Pe o scară de la 0 la 9, cât de mulțumit ați fost de serviciile oferite de către call center?

Timp mediu 4 zile

Timp mediu de plată a dosarelor: 4 zile;

Rețea 750

Rețea de unități service partenere (dealer și multibrand) cu acoperire națională: 750;

Echipe 24/7

Echipe dedicate disponibile 24/7 pentru constatarea daunelor de mare anvergură;

Flux operațional

Fluxuri operaționale la distanță, precum: inspecții de risc, semnare și plată — fluxuri ce economisesc timp și resurse atât din partea clientului cât și interne, reducând totodată impactul asupra planetei prin eliminarea hârtiei din aceste procese.

Produsele de Asistență Rutieră StandAlone și Locuințe au fost îmbunătățite, prin ajustarea pachetelor de acoperiri, ca rezultat al nevoilor clienților.



ADOPTĂM PRACTICILE DE SUSTENABILITATE ALE GRUPULUI ȘI ÎN CADRUL OMNIASIG

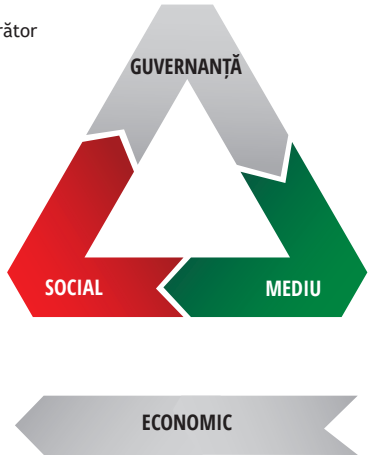
GĂSIM SINERGIA DINTRE SUSTENABILITATE ȘI PROFITABILITATE

RESPECTĂM PREVEDERILE LEGALE

Respectăm toate normele legale și etice legate de stakeholderi și mediul înconjurător

AVEM GRIJĂ DE OAMENI

- Sprijinim cauze caritabile
- Suntem partener de încredere pentru clienții noștri
- Suntem un angajator care oferă șanse egale prin promovarea diversității, siguranței și dezvoltării angajaților



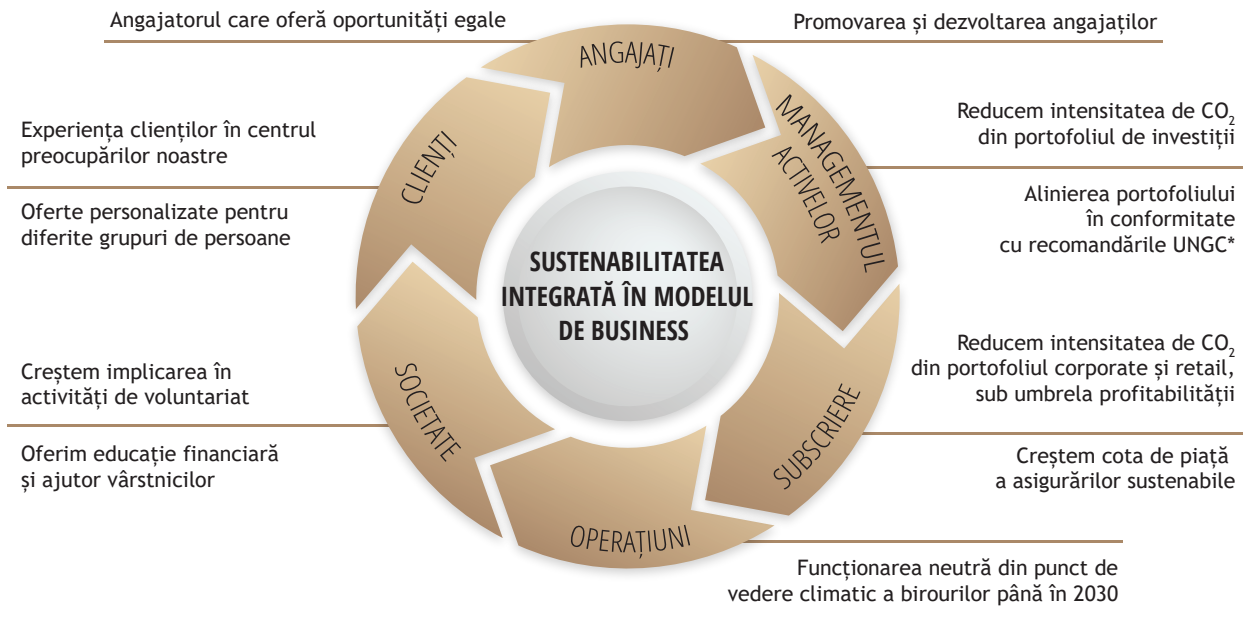
SUNTEM ATENȚI LA SALVAREA PLANETEI

- Luăm în considerare impactul activității noastre (investiții, produse, operațiuni) asupra mediului înconjurător, cu accent pe obiectivul de 1,5°C
- Furnizăm oferte care favorizează aspecte legate de mediu și care contribuie la reducerea impactului schimbărilor climatice

SUNTEM PROFITABILI

Suntem un business profitabil care creează o valoare susținută pentru părțile interesate

CE NE DORIM:



*Pactul Global al Națiunilor Unite

ABORDAREA SCHIMBĂRILOR CLIMATICE ÎN PORTOFOLIU

Îmbunătățirea calității produselor și serviciilor — preocupare continuă

Suntem permanent preocupați de dezvoltarea produselor de asigurare și, bineînțeles, de îmbunătățirea serviciilor financiare existente în portofoliu, cu scopul de a răspunde și de a ne adapta rapid la nevoile specifice și dinamice ale clienților noștri, ținând cont de mediul competitiv și provocator și de tendința accelerată a digitalizării.

Considerăm că relațiile de încredere se formează în timp și se perpetuează atât în baza calității portofoliului de produse oferite, cât și prin dovada responsabilității etice profesionale a angajaților noștri în procesele de vânzare și de instrumentare a produselor și serviciilor puse la dispoziție. Ne bazăm succesul pe strategiile care urmăresc creșterea satisfacției clienților și, totodată, pe stabilitatea relațiilor profesionale care au ca rezultat fidelitatea acestora.

Portofoliul de produse

Principalele produse și servicii de asigurare oferite de OMNIASIG clienților persoane fizice și juridice sunt:

Persoane Fizice

- Asigurări de Locuințe (cu servicii de Asistență incluse);
- Asigurări de Călătorie;
- Asigurări Auto (cu servicii de Asistență Rutieră incluse);
- Asigurări de Răspundere Civilă generală și profesională;
- Asigurări de Accidente persoane.

Persoane Juridice

- Asigurări de Bunuri și Asigurări Tehnice;
- Asigurări Auto (cu servicii de Asistență Rutieră incluse);
- Asigurări pentru Transportatori;
- Asigurări de Aviație;
- Asigurări Maritime;
- Asigurări Material Rulant;
- Asigurări Agricole;
- Asigurări de Sănătate;
- Asigurări de Accidente persoane;
- Asigurări de Răspundere Civilă generală și profesională;
- Asigurări de Pierderi Financiare;
- Asigurări de Garanții.

MEDIU SUSTENABIL

Suntem conștienți că planeta are nevoie de noi mai mult ca niciodată, astfel că în cadrul Companiei noastre s-a format în mod organic o cultură bazată pe valori și principii solide, prin care ne concentrăm să reducem impactul negativ asupra mediului și să asigurăm un mediu cât mai curat și sustenabil. Mai mult, încă din 2019, OMNIASIG s-a aliniat „Politicii de Subscriere VIG — Strategia referitoare la schimbările climatice", limitând expunerile pe portofoliul care are legatură cu sectorul minier și cu domeniul producției de energie pe bază de cărbune.

Obiectivele principale după care ne ghidăm în strategia noastră de sustenabilitate:

- Creșterea ponderii produselor sustenabile;
- Implementarea angajamentului de decarbonizare a portofoliului auto, prin creșterea ponderii în portofoliu a vehiculelor verzi sau mai puțin poluate (vehicule electrice, hibride, care respectă cele mai noi norme de poluare);
- Obiective privind reducerea emisiilor CO_2 pe portofoliul companiei cu 62% până în 2030, ajungând la net zero până în 2050.

Ne protejăm clienții cu soluții adecvate de asigurare pentru reducerea pierderilor generate de schimbările climatice și tranziția către "energia verde".
Urmărim atingerea obiectivelor stabilite pentru protecția mediului prin:

- Dezvoltarea aplicațiilor pentru colectarea informațiilor necesare calculului emisiilor de CO_2 la nivel de vehicul;
- Rebalansarea portofoliului prin susținerea Asiguraților cu rating bun și a celor care prezintă o strategie sustenabilă până în 2030, precum și a industriilor cu amprentă de CO_2 scăzută;
- Colectarea și prelucrarea informațiilor și calcularea periodică a nivelului de emisii la nivelul portofoliului;
- Monitorizarea evoluției nivelului de emisii la nivelul portofoliului și implementarea de măsuri care să contribuie la reducerea continuă a emisiilor;
- Stabilirea produselor cu impact climatic;
- Îmbunătățirea calității datelor și dezvoltarea unui mecanism de stabilire de rating și monitorizarea a riscului ESG.

Produse cu componentă sustenabilă

Oferim soluții de asigurare pentru persoanele juridice (inclusiv întreruperea activității) pentru echipamente de energie regenerabilă: parcuri fotovoltaice și turbine eoliene, centrale hidroelectrice, panouri fotovoltaice, pompe de căldură.

De asemenea, oferim produse cu valoare sociala, precum:

- Produs CASCO ECOnom (vechime vehicul 6-20 de ani; sumă asigurată — pe bază de limită — 3 opțiuni, max. 6.000 EURO, nu este legată de valoarea efectivă a vehiculului ca în cazul produsului clasic);
- Asigurare de călătorie: reduceri pentru elevi/studenți (reducerea standard a tarifului în cazul produsului Medicas);
- Asigurări de Locuințe: Strategie de reduceri comerciale pentru proprietarii cu vârsta de peste 65 de ani (reducere standard a tarifului — produs Amplus).

AUTOTURISME ELECTRICE

Preluarea în asigurare a autovehiculelor verzi: în 2023 vs. 2022 au fost preluate în asigurare cu cca. 60% mai multe autoturisme electrice

Procesul de Decarbonizare în activitatea de subscriere

- Creșterea calitativă a companiei pe toate liniile de business;
- Creșterea gradului de retenție a clienților;
- Inovarea designului de produs prin: extinderea acoperirii pentru adresarea nevoilor actuale de protecție ale clienților, servicii de asistență extinse încorporate în produsele de asigurare pentru accentuarea avantajului competetiv, îmbunătățirea proceselor de subscriere;
- Oferirea de soluții de asigurare pentru tehnologiile regenerabile și riscurile aferente schimbărilor climatice;
- Revizuirea produselor de asigurare existente și dezvoltarea de noi produse, pentru a răspunde nevoilor în continuă schimbare ale clienților, susținând astfel dezideratul companiei de decarbonizare a portofoliului;
- Continuarea procesului de digitalizare a produselor și proceselor și optimizarea aplicațiilor, adoptarea de noi soluții tehnologice, implementarea de noi soluții inovatoare, cu scopul de a îmbunătăți experiența clienților;
- Continuarea politicii, implementată încă din anul 2019, de a nu asigura vehiculele utilizate în exploatări miniere sau centrale energetice pe bază de cărbune;
- Implementarea angajamentului de decarbonizare a portofoliului auto, prin creșterea ponderii în portofoliu a vehiculelor verzi sau mai puțin poluante (vehicule electrice, hibride, care respectă cele mai noi norme de poluare);
- Dezvoltarea aplicațiilor pentru colectarea informațiilor necesare calculului emisiilor de CO_2 la nivel de vehicul;
- Colectarea și prelucrarea informațiilor și calcularea periodică a nivelului de emisii la nivelul portofoliului;
- Monitorizarea evoluției nivelului de emisii la nivelul portofoliului și implementarea de măsuri care să contribuie la reducerea continuă a emisiilor;
- Creștere profitabilă prin îmbunătățirea managementului riscului, valorificarea schimbărilor structurale din piață, tendințelor tehnologice și evoluției comportamentului clienților;
- Evaluarea continuă a impactului din inflație și riscului climatic asupra evoluției portfoliilor și daunalității;
- Considerarea strategiei de impact ESG asupra portofoliilor companiei;
- Abordarea accelerată a unor provocări noi ale pieței și găsirea unor soluții de subscriere pe domeniul noilor tehnologii, inclusiv a celor care susțin politica de sustenabilitate a clienților;
- Îmbunătățirea calității datelor și dezvoltarea unui mecanism de stabilire a ratingului și monitorizare a riscului ESG.

GALA ZF 25 DE ANI

*În 2023 am primit premiul **„ZF 25 de ani pentru dezvoltarea pieței de asigurări”** din partea Ziarului Financiar, în cadrul Galei ZF 25 de ani.*



Politica de Reasigurare din cadrul OMNIASIG. Gestionarea relației cu reasigurătorii

- Politica de reasigurare adoptată de OMNIASIG are ca principal obiectiv menținerea stabilității financiare a companiei — și prin aceasta, protejarea intereselor clienților noștri — prin transferul unei părți a riscurilor asumate prin polițele de asigurare către companii specializate de reasigurare. Unul dintre principalii piloni ai politicii de reasigurare este securitatea reasigurătorilor noștri, a căror selecție se bazează pe criterii foarte stricte atât din punct de vedere al ratingului minim acordat de agențiile internaționale specializate, cât și al capitalizării și nivelului de solvabilitate. Printre reasigurătorii cu care colaborăm amintim: Swiss Re (rating AA- S&P), Hannover Re (rating AA- S&P), Gen Re (rating AA+ S&P), Chubb (rating AA S&P), Mapfre Re (rating A+ S&P), Everest Re (rating A+ S&P), Partner Re (rating A+ S&P), VIG Re (rating A+ S&P).
- În scopul utilizării cât mai eficiente a sinergiilor la nivelul grupului VIG, o parte dintre riscurile cedate sunt centralizate și transferate piețelor internaționale de reasigurare sub forma programelor de grup. În acest fel OMNIASIG beneficiază de condiții superioare și optimizate atât din punctul de vedere al acoperirii, cât și al costurilor.
- În vederea asigurării unei dispersii cât mai eficiente a riscului, urmărim diversificarea relațiilor cu reasigurătorii și consolidarea de relații stabile și pe termen lung cu aceștia — atât cu partenerii cu care colaborăm în mod direct, cât și indirect, prin intermediul contractelor de retrocesiune încheiate de grupul VIG pentru programele de grup la care participăm.
- De asemenea, programul de reasigurare contribuie la îmbunătățirea indicatorilor de solvabilitate, la creșterea capitalului disponibil al companiei, dar susține și activitatea de subscriere directă prin creșterea capacității de subscriere și corelarea limitelor contractelor și a paletei de riscuri acoperite cu obiectivele de dezvoltare aferente fiecărui portofoliu asigurat.


VINCI
OMNIASIG
Gândim
în perspectivă

RELAȚIA CU CLIENȚII

Canale de comunicare cu clienții

Urmărim o interacțiune cât mai eficientă și rapidă cu clienții și potențialii noștri clienți. Întrucât suntem în era digitalizării, am stabilit modalități eficiente de comunicare prin intermediul formularelor existente pe website-ul nostru, www.omniasig.ro, prin intermediul rețelelor sociale, al numerelor de telefon de contact și prin personalul nostru, mereu pregătit să ofere răspunsuri prompte și informații relevante cu privire la produsele de asigurare și serviciile OMNIASIG. Clienții și potențialii noștri clienți ne pot adresa întrebări și ne pot transmite solicitări (de ofertă, de informații etc.) prin:

- Formularele de contact de pe website-ul www.omniasig.ro;
- O adresă de e-mail dedicată clienților: suport.clienti@omniasig.ro;
- Paginile de social media (Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube) ale Companiei;
- Call-center 021 9669, la care clienții pot apela pentru Daune, Asistență și Asigurări;
- Numerele de telefon ale tuturor sucursalelor din țară, prin intermediul cărora pot lua legătura direct cu reprezentanții OMNIASIG, în funcție de județul selectat.

Gestionarea petițiilor

Una dintre sursele de informații ce pot fi analizate și utilizate pentru îmbunătățirea proceselor și produselor Companiei o reprezintă activitatea noastră de gestionare a petițiilor.

În cazul în care există nemulțumiri privind activitățile desfășurate de reprezentanții OMNIASIG, clienții noștri sau reprezentanții acestora pot formula petiții pe care să le transmită prin:

- Depunere la oricare dintre sediile noastre (sediul central, sediile sucursalelor, agențiilor, punctelor de lucru OMNIASIG);
- E-mail (reclamatii@omniasig.ro, office@omniasig.ro);
- Servicii poștale (Aleea Alexandru nr. 51, sector 1, București);
- Fax (021 311 44 90);
- Intermediul website-ului societății www.omniasig.ro — modul OMNIAsistență sau Petiții;
- Intermediul sediului central al Vienna Insurance Group sau al altor entități/structuri ale Vienna Insurance Group;
- Intermediul altor entități publice care, prin natura activității, pot soluționa petiții — precum ANPC, Președinție, Parlament, Senat, Cabinete parlamentare.

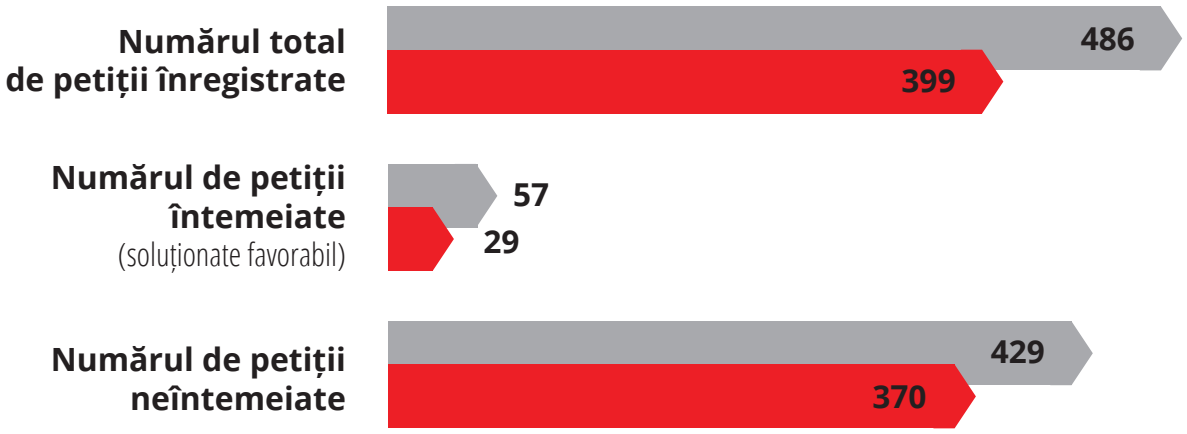
În cazul în care clienții sunt nemulțumiți de modalitatea de soluționare a petițiilor, aceștia se pot adresa:

- Autorității de Supraveghere Financiară (www.asfromania.ro);
- Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar non-bancar SAL-FIN (www.salfin.ro);
- Instanțelor de judecată.

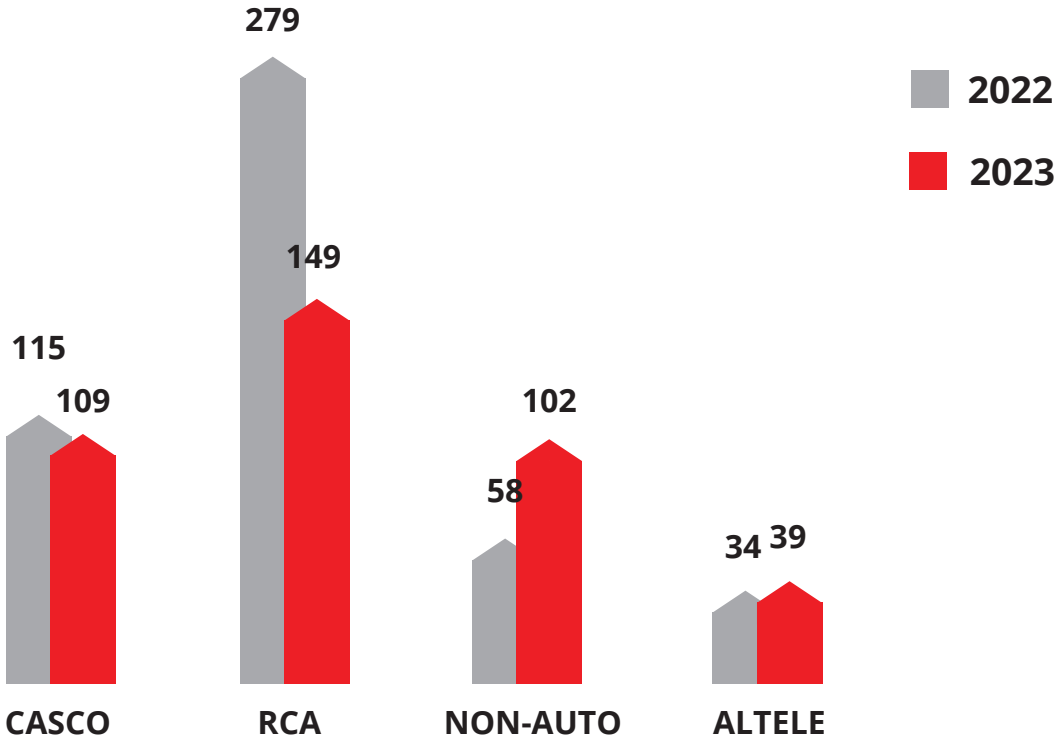
Soluționarea petițiilor

- În anul 2023, numărul de petiții soluționate favorabil a fost 29, reprezentând 7,27% din totalul reclamațiilor primite în anul 2023, în scădere cu aproximativ 49% față de anul 2022.
- Numărul total al reclamațiilor înregistrate în 2023 reprezintă 0,025% din numărul polițelor emise și 0,14% din numărul dosarelor de daună avizate în 2023.
- În anul 2023 au fost efectuate audituri interne, în urma cărora s-au identificat domenii de îmbunătățire a activităților, fiind stabilite măsuri pentru creșterea calității activităților desfășurate în cadrul companiei și în relația cu clienții noștri.
- De asemenea, anul trecut au fost efectuate și audituri externe ale sistemului de management integrat implementat în cadrul OMNIASIG, nefiind identificate neconformități.

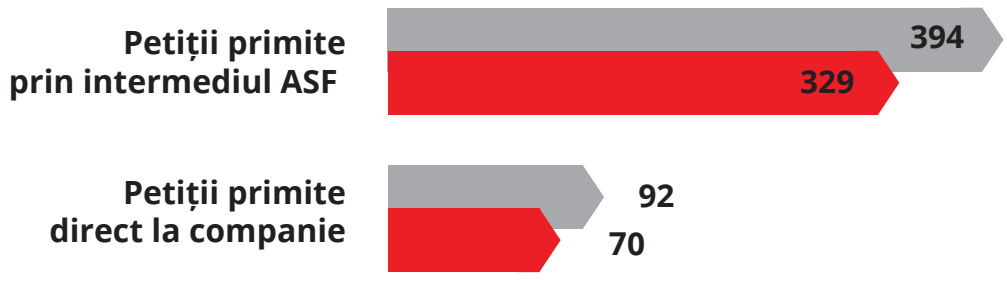
PETIȚII ÎNREGISTRATE — 2023 VS .2022



PETIȚII PE LINII DE BUSINESS



CANALE DE PRIMIRE A PETIȚIILOR



RELAȚIA CU PARTENERII DE BUSINESS

Furnizorii noștri reprezintă unul dintre elementele-cheie ale succesului OMNIASIG pe piața din România. Pentru a sprijini dezvoltarea economică și socială, Compania promovează practici de business durabile și responsabile în lanțul său de aprovizionare.

Externalizarea serviciilor noastre

OMNIASIG a creat cadrul procedural pentru atingerea unor standarde înalte de profesionalism, transparență și responsabilitate odată cu maximizarea eficienței și flexibilității în procesul de externalizare. Acestea se realizează prin intermediul unui sistem de verificări și îmbunătățiri aplicat în cadrul procesului de monitorizare și control al calității serviciilor prestate de către furnizorul de servicii, prin care se urmărește, totodată, asigurarea respectării legislației în vigoare cu privire la externalizarea serviciilor sau activităților către diverși furnizori, prin politica și procedura de externalizare.

Astfel, înainte de adoptarea unei decizii cu privire la externalizarea unor servicii sau activități, este realizată o selecție și evaluare complexă a potențialilor furnizori de servicii/activități, pentru a ne asigura că o eventuală externalizare a activității sau serviciului respectiv către aceștia nu conduce la:

- Deteriorarea semnificativă a calității sistemului de guvernanță;
- Creșterea semnificativă a riscului operațional;
- Imposibilitatea de a monitoriza modul în care Compania își respectă obligațiile, de către Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF);
- Discontinuități în furnizarea de servicii de calitate către contractanți.

De asemenea, în cazul externalizărilor, sunt create mecanisme de control al activității furnizorilor pentru a ne asigura de realizarea corespunzătoare a obligațiilor furnizorului de servicii/activități.



EXCELENȚĂ ÎN CALITATEA SERVICIILOR

În cadrul Galei Premiilor Pieței Asigurărilor, organizată de Media Xprimm în 2023, am primit premiul "Excelență în Calitatea Serviciilor".

Ne-am angajat să oferim servicii și produse la cel mai înalt nivel de calitate pentru clienții și partenerii noștri și suntem încântați că am fost recunoscuți pentru acest lucru.

Selectarea furnizorilor

Obiectivul nostru este acela de a crește standardele privind protecția mediului în cadrul furnizorilor pentru a asigura bunuri și servicii sigure și de înaltă calitate pentru clienți cu privire la oameni și la natură.

Astfel, acordăm o atenție sporită selectării furnizorilor, prin verificarea acestora pe website-urile autorităților publice, prin interogarea colaboratorilor/partenerilor sau din informațiile publice din mass-media scrisă și electronică, în vederea obținerii de recomandări și verificării istoricului activității și al popularității potențialilor furnizori.

După etapa de selectare a furnizorilor, le trimitem potențialilor furnizori invitațiile de participare la procedura de atribuire a contractului și, după caz, documentația de atribuire sau cererea de ofertă. Documentația de atribuire va cuprinde toate datele în ceea ce privește:

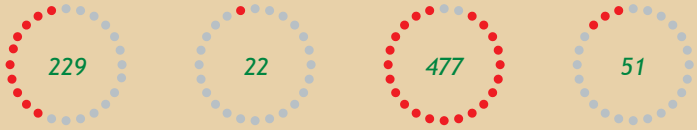
- Descrierea detaliată a produselor/serviciilor;
- Calitatea și cantitatea în care se pot livra/presta;
- Prețul și condițiile de livrare/prestare;
- Termenul de livrare/prestare;
- Condițiile de plată;
- Alte cerințe tehnice;
- Data limită de transmitere a ofertei;
- Durata valabilității ofertei etc.

Selectarea firmelor cărora li se va transmite cererea de ofertă se realizează de către entitatea care a elaborat referatul de necesitate, prin alegerea din lista potențialilor furnizori de produse sau servicii (în plan local), a acelora care pot îndeplini condițiile impuse prin cererea de ofertă. Fiecare dosar pentru achiziții de bunuri sau încheiere de contracte de prestări servicii trebuie să conțină obligatoriu minimum trei oferte pentru aceleași specificații tehnice, fiind acceptate și mai puține oferte în cazul în care pe plan local nu există mai mulți furnizori sau prestatori specifici. Doar aproximativ 10% dintre achiziții se efectuează pe plan local, restul efectuându-se în mod centralizat.

DISTRIBUITORI

Compania noastră are o paletă complexă de distribuitori ai portofoliului de produse de asigurare, care include atât distribuitori principali — companii de brokeraj naționale și internaționale și parteneri bancassurance — dar și distribuitori secundari — agenți persoane fizice sau juridice.
O pondere importantă din rezultatele financiare ale OMNIASIG provine din cadrul colaborărilor tradiționale încheiate cu cele mai importante companii de leasing ce activează în România.

Față de anul anterior, numărul total al colaboratorilor principali (tip broker de asigurare) a scăzut, desi rezultatele au avut o evoluție pozitivă și gradul de intermediere a crescut, fapt ce marchează încă o dată o consolidare și maturizare a pieței naționale de asigurări pe acest segment.



ABORDAREA SCHIMBĂRILOR CLIMATICE ÎN PORTOFOLIU

Pentru o companie de asigurări, activitățile legate de investițiile financiare pot fi considerate durabile din punctul de vedere al mediului dacă îndeplinesc anumite criterii:

1. Investiții în Energie Regenerabilă

Companiile de asigurări care investesc în proiecte de energie regenerabilă (cum ar fi energia solară, eoliană, hidroenergie) se califică drept durabile. Aceste investiții trebuie să contribuie substanțial la atenuarea schimbărilor climatice prin reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră.

2. Investiții în Eficiență Energetică

Investițiile în proiecte și tehnologii care îmbunătățesc eficiența energetică a clădirilor, infrastructurii și transporturilor pot fi considerate durabile. Acestea includ finanțarea reabilitării energetice a clădirilor, modernizarea echipamentelor pentru eficiență energetică superioară și alte tehnologii inovatoare.

3. Finanțarea Infrastructurii Sustenabile

Investițiile în infrastructuri durabile, cum ar fi transportul public ecologic sau infrastructurile de gestionare a apei și a deșeurilor care respectă criteriile de durabilitate pot fi calificate ca activități economice durabile.

4. Investiții în Proiecte de Economie Circulară

Investițiile în companii și proiecte care promovează economia circulară, inclusiv reciclarea, reutilizarea și reducerea deșeurilor, pot fi considerate durabile. Aceste proiecte trebuie să sprijine utilizarea eficientă a resurselor și reducerea impactului asupra mediului.

5. Investiții în Conservarea Biodiversității și Ecosistemelor

Proiectele care contribuie la conservarea biodiversității și protejarea ecosistemelor naturale, cum ar fi reîmpădurirea și protejarea zonelor umede, se califică drept activități durabile. Investițiile trebuie să sprijine protecția și refacerea ecosistemelor.

6. Investiții în Tehnologii Curate

Investițiile în dezvoltarea și adoptarea tehnologiilor curate și inovatoare, cum ar fi cele care reduc poluarea și emisiile de carbon, se califică drept durabile.

Conformitate cu Regulamentul

Pentru a se califica drept durabile conform Regulamentului UE 2020/852, aceste activități trebuie să îndeplinească criteriile de performanță tehnică stabilite și să nu cauzeze prejudicii semnificative altor obiective de mediu. De asemenea, trebuie să respecte garanțiile minime sociale și de guvernanță.

Compania noastră evaluează periodic portofoliul de investiții și raportează conformitatea cu criteriile taxonomiei pentru a asigura transparența și a demonstra angajamentul față de durabilitate.

În prezent, OMNIASIG deține în portofoliu mai multe emisiuni de obligațiuni (emise de instituții financiare, guverne, entități supranaționale) clasificate ca fiind sustenabile. Portofoliul conține atât obligațiuni sustenabile cu componentă mixtă, cât și obligațiuni verzi și sociale.

Conform Strategiei ESG a Grupului VIG privind "Investițiile Responsabile" ("Responsible Investment"), este obligatorie integrarea intereselor de mediu, sociale, de guvernanță corporativă și a intereselor legate de drepturile omului în procesul investițional. În acest sens, definițiile restricțiilor, proceselor și structurilor necesare sunt aplicabile în cadrul OMNIASIG și reprezintă un standard minim comun.

OMNIASIG analizează, din punctul de vedere al sustenabilității, cu ajutorul bazei de date furnizate de MSCI, precum și pe baza altor informații, deținerile de active financiare. Totodată, există o listă de excludere ESG care este analizată înainte de tranzacționare. Compania exclude corporații care sunt supuse următoarelor criterii de excludere: arme interzise, cărbune pentru producerea de energie termică, petrol și gaze neconvenționale, încălcări ale Pactului Global al ONU și drepturilor omului.

Compania noastră urmărește în mod continuu o participare activă pe piața financiară, în vederea creșterii portofoliului de obligațiuni sustenabile, în concordanță cu Strategia de Investiții și Risc de Investiții.

La finalul anului 2023 deținerile totale de obligațiuni sustenabile însumau 28.375.000 RON și 3.000.000 EURO (valori nominale). Ponderea acestor investiții în total portofoliului de obligațiuni reprezintă 2,3%, sau 16,9% din segmentul obligațiunilor neguvernamentale.

Indicatori-cheie de performanță stabiliți:

- Abordare pasivă pentru portofoliul de titluri de stat;
- Stabilirea căilor pentru utilizarea fondurilor pentru investiții eligibile ESG;
- Utilizarea maturităților / gestionarea reinvestițiilor cu accent pe obiectivele de CO_2 sau pentru "finanțarea tranziției" în ceea ce privește obligațiunile corporative, acțiunile și deținerea directă de fonduri;
- Certificări de eficiență energetică pentru proprietățile imobiliare conform specificațiilor Grupului;
- Angajament pentru tratamentul obligațiunilor verzi în ceea ce privește contabilitatea carbonului pentru a "finanța tranziția";
- Utilizarea obligațiunilor sociale pentru finanțarea obiectivelor sociale ale comunității;
- Participarea într-un fond verde (în funcție de suma angajamentelor companiilor din grup) gestionat de Grup sau de partenerii stabiliți.

În contextul intensificării preocupărilor legate de schimbările climatice și degradarea mediului, companiile de asigurări joacă un rol crucial nu doar prin operațiunile lor directe, dar și prin deciziile lor de investiții financiare.

Obiective:

- Conservarea biodiversității: Investiții în proiecte care protejează și restaurează habitatul natural și biodiversitatea;
- Protejarea ecosistemelor: Sprijinirea inițiativelor care vizează menținerea și refacerea ecosistemelor naturale;
- Promovarea sustenabilității: Integrarea principiilor de sustenabilitate în toate deciziile de investiții financiare.

Acțiuni Specifice:

- Evaluarea portofoliului de investiții: Realizarea unei evaluări detaliate a actualului portofoliu de investiții pentru a identifica proiectele și companiile care contribuie pozitiv sau negativ la biodiversitate și ecosisteme;
- Stabilirea criteriilor de investiții durabile: dezvoltarea și adoptarea unor criterii clare de selecție pentru investiții care să includă impactul asupra biodiversității și ecosistemelor. Aceste criterii vor fi aliniate cu standardele internaționale și cu principiile stabilite de Regulamentul UE;
- Finanțarea proiectelor verzi: Alocarea de fonduri pentru proiecte care au ca scop protejarea și refacerea habitatelor naturale, cum ar fi proiectele de reîmpădurire, conservarea zonelor umede, și protejarea speciilor pe cale de dispariție;
- Monitorizarea și raportarea impactului: Implementarea unui sistem de monitorizare continuă pentru a evalua impactul investițiilor asupra biodiversității și ecosistemelor. Raportarea transparentă a acestor rezultate către acționari și publicul larg.

ASPECTE PRIVIND OPERAȚIUNILE

Energie electrică și căldură

În cursul anului 2023 am înregistrat un consum total de energie de 1.022.011 kWh, cu aproximativ 18% mai puțin comparativ cu anul precedent (1.246.215 kWh).

- Cantitatea de energie consumată din surse regenerabile în cursul anului 2023 a scăzut cu aproximativ 53%, înregistrând o cantitate totală de 256.627 kWh;
- Având în vedere condițiile meteo favorabile (iarnă blândă, precum și faptul că angajații au lucrat în regim hibrid), am înregistrat o scădere cu aproximativ 15% a consumului de căldură (2.503.622 kWh în 2023 față de 2.936.411 kWh în 2022).

Flota auto

Parcul auto în cifre:

- Peste 70% dintre mașini au capacitate cilindrică redusă, ceea ce determină un consum de carburant mai scăzut;
- Peste 99% dintre mașini sunt noi, parcul auto fiind reînnoit începând cu anul 2021 aproape în totalitate;
- Media emisiilor este de 128 CO_2/km, autoturismele având norma de poluare Euro 6.

CONSUM	
Motorină	17.945 litri
Benzină	177.703 litri

ACTIVITĂȚI SUSTENABILE ÎNTREPRINSE ÎN ZONA DE OPERAȚIUNI

Activități sustenabile pe segmentul auto:

- Avem în utilizare 2 autoturisme full electrice și 28 autoturisme hibrid;
- Au fost instalate prize de încărcare pentru autoturisme electrice la sediile din Aleea Alexandru 51 și Rabat 21.

În vederea reducerii consumului de carburant, încurajăm angajații să utilizeze mijloace de transport sustenabile — flota electrică, biciclete, trotinete sau autoturismele care au un grad de poluare redus.



Activități sustenabile pe segmentul Real Estate:

- Implementare **„Proiect standardizare sucursale”** prin intermediul căruia sediile proprietate OMNIASIG beneficiază de următoarele:
  - Dotarea cu echipamente, dispozitive și instalații noi ce înregistrează un consum redus de energie (echipamente de aer condiționat, centrale termice și sisteme interioare de iluminat);
  - Reabilitare termică;
  - O parte a sediilor a fost decorată cu „pereți verzi” – perete cu plante decorative naturale;
  - Orientarea către închirierea de imobile de birouri cu un nivel bun al performanței energetice, al colectării selective, etc.

- Implementarea **panourilor fotovoltaice**. Reprezintă unul dintre proiectele derulate în anul 2023 pentru protejarea mediului, reducerea emisiilor de carbon și asigurarea unui viitor mai bun pentru generațiile viitoare. Prin implementarea panourilor fotovoltaice pe clădiri, OMNIASIG își propune să atingă următoarele obiective:

  - **Reducerea amprentei de carbon a companiei**
    Obiectivul sustenabil de lungă durată pentru OMNIASIG este de a ajunge la neutralitate energetică până în anul 2030 și la statutul net zero pentru emisiile de carbon produse, până în 2050.

  - **Standardizarea clădirilor din portofoliul OMNIASIG**
    Prin standardizarea clădirilor OMNIASIG, compania se asigură că resursele sunt folosite într-un mod eficient și că proveniența acestora are un impact minim asupra mediului.

  - **Informarea publicului legată de fezabilitatea energiei regenerabile**
    Susținerea educației în ceea ce privește consumul responsabil de resurse este de mulți ani un pilon important în strategia de Sustenabilitate și ESG a OMNIASIG. Prin amplasarea panourilor fotovoltaice pe clădirile companiei și acoperirea parțială a necesarului de energie electrică, OMNIASIG stabilește un nou standard de sustenabilitate pentru companiile din domeniul asigurărilor.
    - Panourile fotovoltaice amplasate în sediile OMNIASIG au produs 19.190 KW până în luna martie 2024;
    - Sediile unde au fost și vor fi instalate aceste panouri urmează să devină și prosumatori, după îndeplinirea formalităților legale necesare, injectând energia suplimentară în rețeaua națională de energie electrică;
    - Rezultatele bune înregistrate până în acest moment asigură continuitatea proiectului, iar pentru 2024, 6 noi sucursale sunt planificate pentru a fi dotate cu panouri fotovoltaice.



CSR AWARDS

Inițiativa noastră a fost recunoscută printr-un premiu la categoria „Eficiență energetică și reducerea emisiilor de carbon”, la cea de-a XII-a ediție a Romanian CSR Awards – Gala Companiilor Sustenabile.

Această recunoaștere ne impulsionează să nu ne oprim aici. Vom continua să facem MAI BINE pentru mediu, comunitate și societate.

Folosirea hârtiei

În cursul anului 2023 am reușit să economisim cu aproximativ 3,8% cantitatea de hârtie utilizată (hârtia necesară printării documentelor și hârtia utilizată pentru polițele pretipărite) în activitățile noastre zilnice, ajungând astfel la un consum de 25.790 kg (față de 26.810 kg în 2022).

Hârtia și cartonul folosite sunt reciclate prin intermediul programului „RECICLETA”, implementat încă din 2014 în sediile din București, împreună cu Asociația Viitor Plus.

Prin intermediul programului, angajații colectează hârtia, cartonul și plasticul / PET-urile folosite în toate sediile din București în vederea reciclării acestora. Preluarea hârtiei, cartonului și plasticului se face prin intermediul unor cargo-biciclete (triciclete) conduse de persoane defavorizate, cărora li se asigură astfel un loc de muncă.

ASPECTE PRIVIND ANGAJAȚII

Pe întreg parcursul anului 2023, angajații au beneficiat de modelul de lucru hibrid, conform procedurilor interne. Acest format ajută facilitarea întâlnirilor dintre angajați pentru a lucra la birou la diverse proiecte, pentru a schimba opinii și a crea legături mult mai puternice.

În 2023 am derulat o serie de proiecte ca parte din Strategia noastră, rezultate în urma derulării studiului de cultură organizațională:

- Implementarea proiectului AMBASADORII SCHIMBĂRII — VINCITORII — un proiect centrat pe performanță profesională ridicată, inovare, agilitate;
- Dezvoltarea abilităților manageriale: Academia de Leadership, organizarea de workshopuri cu diverse teme: stabilire a obiectivelor individuale (accent pe cascadare și aliniere cu obiectivele companiei), oferirea de feedback constructiv, delegare;
- Încurajarea inițiativelor de îmbunătățire și a activității de inovare: organizarea de workshopuri axate pe metodologia Lean Six Sigma și stimulare de procese;
- Demararea unor acțiuni care au ca scop atragerea tinerelor talente și promovarea brandului de angajator: program de stagii de practică dedicat studenților, participarea la diverse evenimente: Noaptea Albă a Universităților, Cafeneaua cu Joburi;
- Revizuirea procesului de Evaluare și Management al Performanței;
- Elaborarea și punerea în aplicare a Strategiei ESG în concordanță cu studiul de cultură organizațională: participarea la competiții sportive, workshopuri despre diversitate și incluziune.



Beneficii acordate angajaților

Conform Contractului Colectiv de Muncă, precum și regulilor interne ale companiei, angajații OMNIASIG au avut acces în 2023 la următoarele beneficii:

- Zile libere plătite pentru evenimentele sociale (naștere copil, căsătorie, decesul unui membru al familiei, zi de naștere etc);
- Tichete de masă, diverse prime acordate sub forma tichetelor cadou cu diferite ocazii: ziua de naștere, 8 martie (doar pentru angajate), Paște, Crăciun, 1 iunie (pentru copiii minori) și ajutoare acordate pentru diverse evenimente sociale din viața angajaților (i.e naștere copil, căsătorie, pensionare, deces etc);
- Alte beneficii ale angajaților OMNIASIG au fost:
    - Asigurare de sănătate;
    - Work from home;
    - Reduceri pentru produsele companiei;
    - Reduceri la partenerii OMNIASIG din cadrul programului OMNIBenefits;
    - Programul work-life balance (ședințe de pilates, acces online la biblioteca virtuală Bookster).

Politica de remunerare respectă strategia de business, valorile și obiectivele pe termen lung ale OMNIASIG și ține cont de organizarea internă a companiei, precum și de natura și complexitatea riscurilor inerente din activitatea sa și este aliniată cu politicile companiei privind integrarea riscurilor legate de sustenabilitate în procesele decizionale. Compania promovează sustenabilitatea, astfel că remunerațiile sunt menite să stimuleze motivația pe termen mediu și lung și să evite concentrarea excesivă pe realizarea câștigurilor pe termen scurt și nesustenabile. **Politica de remunerare a companiei susține management durabil al businessului la toate nivelurile. Aceasta are ca scop promovarea managementului responsabil, prevenirea conflictelor de interese și a discriminării de orice fel.**

Pregătire, dezvoltare profesională și performanță

Compania se preocupă de dezvoltarea continuă a pregătirii profesionale a angajaților. Identificarea nevoilor de formare profesională a angajaților se realizează la finalul fiecarui an pentru anul următor, luând în considerare rezultatele evaluării anuale a performanței individuale, planul de succesiune, reglementările legislative și proiectele derulate ce decurg din strategia companiei. Trainingurile se desfășoară in-house cu traineri interni/furnizori externi sau la sediul furnizorilor de servicii de training, tematica fiecărui training fiind aleasă în funcție de nevoile businesului. **În anul 2023, o parte dintre angajații companiei din back office și din forța proprie de vânzare au fost implicați în programe de dezvoltare, efectuând 25.090 de ore de training vs. 21.141 de ore de training în 2022, și au participat la cel puțin o sesiune de training la sală și/sau pe platforma de e-learning.** Printre trainingurile desfășurate în acest an, amintim: dezvoltarea abilităților de comunicare, dezvoltarea abilităților de leadership, Project Management, Design Thinking etc.

Performanță

Angajații OMNIASIG sunt evaluați periodic pentru activitatea desfășurată în baza sistemului de evaluare a performanței individuale, care se bazează pe evaluarea calitativă — competențele stabilite prin Regulamentul Intern, și/sau cantitativă, pe baza obiectivelor individuale de performanță. În 2023, procesul de evaluare a performanței individuale pentru activitatea desfășurată în 2022 s-a realizat, online, în luna aprilie 2023.

OMNIASIG susține promovarea angajaților cu scopul de a crește nivelul de implicare în Companie, de a îmbunătăți comportamentul organizațional și de a crește performanța acestora. Dat fiind faptul că promovarea este un factor puternic de motivare a angajaților, OMNIASIG le acordă acestora posibilitatea de a aplica pentru posturile vacante și comunicate via e-mail către toți angajații, asigurând astfel transparența în ceea ce privește promovarea angajaților. Pentru posturile de conducere vacante, managementul poate nominaliza o persoană din aceeași arie de activitate pentru promovarea pe postul respectiv, crescând astfel retenția angajatilor. În OMNIASIG recrutarea internă are prioritate față de recrutarea externă.

Drepturile omului și diversitatea

OMNIASIG asigură **egalitatea** de șanse și tratament față de toți angajații, indiferent de gen. Prin egalitate de șanse și tratament între femei și bărbați în relațiile de muncă se înțelege accesul nediscriminatoriu la: angajarea în toate posturile sau locurile de muncă vacante și la toate nivelurile ierarhiei profesionale, promovare la nivel ierarhic și profesional, condiții de muncă ce respectă normele de sănătate și securitate în muncă conform legislației în vigoare, beneficii, altele decât cele de natură salarială și măsuri de protecție și asigurări sociale.

Considerăm că **diversitatea** membrilor structurii de conducere și a angajaților săi este un element esențial în protejarea și îmbunătățirea avantajului competitiv, contribuind la maximizarea performanței și eficacității echipei de conducere, îmbunătățirea comunicării și cooperării în cadrul Companiei prin încurajarea exprimării diferitelor puncte de vedere. Mai mult, o forță de muncă diversă recunoaște și integrează diversele aptitudini și perspective cu care oamenii vin în organizație. Varietatea perspectivelor rezultate dintr-o astfel de diversitate promovează inovația și succesul businessului. Managementul diversității permite Companiei să fie creativă, receptivă, productivă și competitivă, aducând în același timp valoare pentru clienții, acționarii și angajații săi.

Mai mult, OMNIASIG se angajează să ofere un mediu de lucru care promovează diversitatea și egalitatea de șanse, în care toți angajații sunt tratați echitabil și toate deciziile sunt bazate pe merit. În cadrul OMNISIG există un Sindicat reprezentativ. Orice angajat poate adera la această organizație.

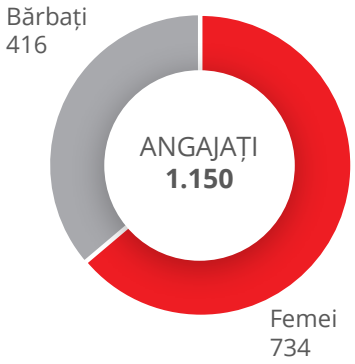
Directoratul sprijină în mod direct diversitatea și promovează această politică pentru a maximiza atingerea obiectivelor Companiei. Până în prezent **nu au fost înregistrate incidente de discriminare.**



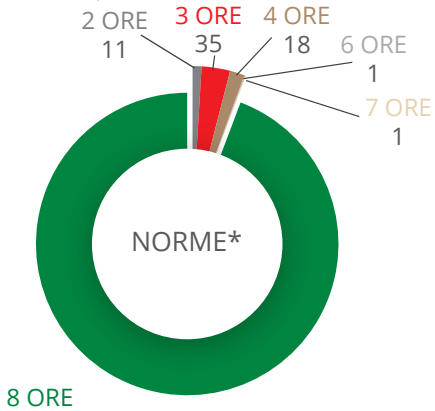
Acțiuni de diversitate efectuate în 2023:

- Celebrarea Lunii Diversității în OMNIASIG: promovarea diversității prin diverse canale interne și externe;
- Participarea la competiții sportive: maraton și semimaraton;
- Workshopuri privind Diversitatea și Incluziunea: prevenția sindromului de burnout, incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități;
- Implicarea angajaților în susținerea persoanelor cu dizabilități: ex. persoane cu dizabilități, prin încurajarea angajaților de a dona 3,5% din impozitul pe venit către ONG-uri;
- Creșterea calității vieții angajaților: consultații oftalmologice în cadrul companiei, pilates, Biblioteca Bookster;
- Educație Financiară: întâlniri virtuale pe diverse teme: investiții financiare, beneficii angajați, etc.;
- Ziua Copilului: concurs de desene cu premii cu o temă care să abordeze mediul înconjurător - "Când vei crește, în ce fel de mediu ți-ar plăcea să trăiești?".

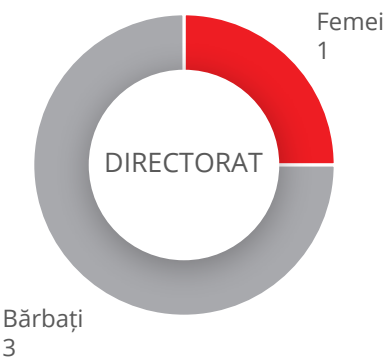
Distribuția angajaților în funcție de gen



Distribuția angajaților în funcție de norma de muncă

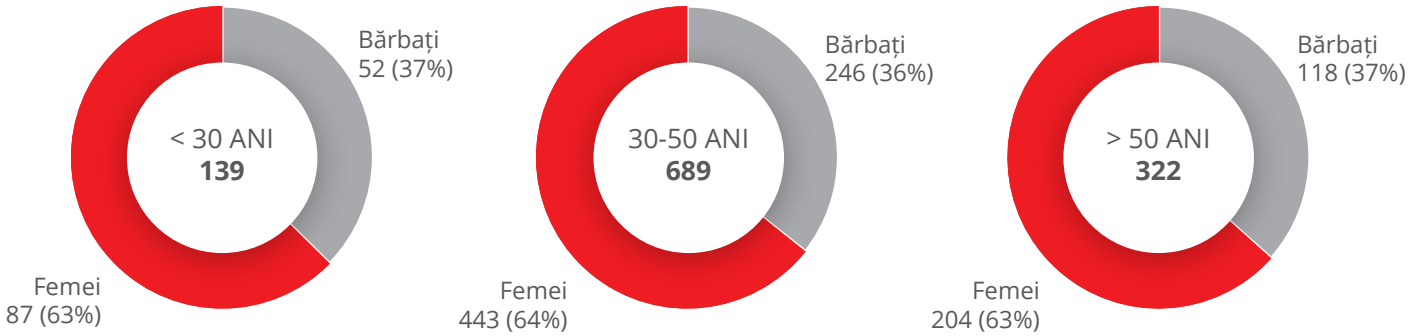


Diversitate în Directorat



În anul 2023 au existat 25 de concedii de maternitate sau paternitate.

Distribuția angajaților în funcție de categoria de vârstă și gen



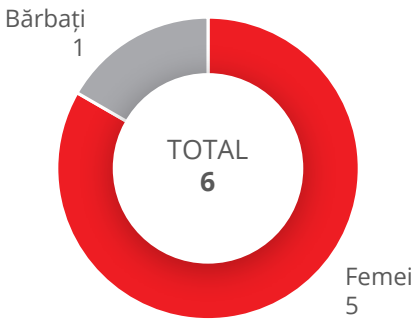
Siguranța Angajaților

OMNIASIG se preocupă, în mod constant, să asigure un loc de muncă sigur angajaților săi. Activitatea de SSM este gestionată de către Departamentul de Prevenire și Protecție, în colaborare cu o firmă externă. Angajații beneficiază de instruire SSM încă din prima zi de activitate, iar periodic, la fiecare 6 luni, toți angajații participă la sesiuni obligatorii de instruire și formare privind sănătatea și securitatea în muncă, și trimestrial, angajații care prin natura atribuțiilor de serviciu conduc autoturismul din flota OMNIASIG, efectuează controlul periodic.

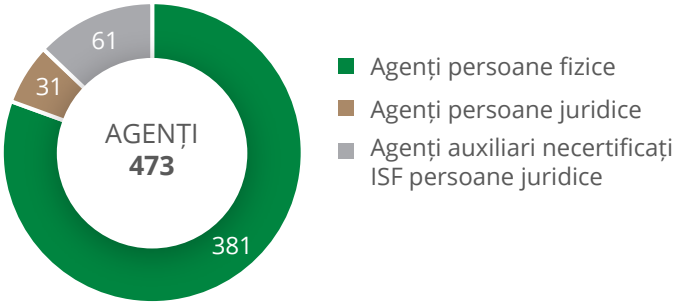
În anul 2023 nu au fost înregistrate accidente de muncă sau incidente de discriminare, inclusiv de hărțuire, de orice natură.



Distribuția angajaților cu dizabilități



Număr de persoane care nu sunt angajate în cadrul companiei, dar fac parte din forța de muncă proprie



IMPLICARE SOCIALĂ

Politica privind cadrul ESG, SUSTENABILITATEA și RESPONSABILITATEA față de Mediu și Comunitate — este politica prin care OMNIASIG urmărește principalele obiective majore de CSR ale Companiei și implementarea acțiunilor, proiectelor, campaniilor de CSR și voluntariat.

SUSTENABILITATEA este un aspect strategic pentru OMNIASIG, respectiv urmărim să creăm valoare economică astăzi, fără a face acest lucru în detrimentul zilei de mâine. Prin strategia noastră de Sustenabilitate, combinăm componente de Mediu (grija pentru planetă), Sociale (grija pentru oameni) și de Guvernanță (respectarea legii), cu profitabilitatea la baza tuturor acestora. Am integrat acest obiectiv în MODELUL nostru de BUSINESS și desfășurăm constant acțiuni de CSR și voluntariat prin care susținem și contribuim la dezvoltarea comunităților în care ne desfășurăm activitatea.

OMNIASIG acționează ca o companie responsabilă, care promovează excelența și care urmărește cu prioritate dezvoltarea durabilă și sustenabilă, atât a activității sale, cât și a comunității și societății din care face parte, participând activ la conturarea unui mediu aliniat celor mai înalte standarde.

În anul 2023, am urmărit aceste obiective, prin desfășurarea a cât mai multor activități, campanii și proiecte de implicare în societate și în comunitate:

- Continuarea programului permanent RECICLETA, prin care angajații reciclează hârtie, carton și PET-uri, în colaborare cu Asociația Viitor Plus, în sediile companiei din București;
- Distribuirea de stickere cu îndemnuri de reducere a consumului principalelor resurse (energie, apă, etc.) în sediile OMNIASIG din toată țara și expunerea lor în zone vizibile în locațiile companiei;
- Postarea de comunicări în Social Media cu informații și recomandări pentru reducerea consumului de resurse și măsuri de protecție a mediului;
- Transmiterea de comunicări interne, către toți angajații, cu informații și recomandări pentru reducerea consumului de resurse și măsuri de protecție a mediului;
- Continuarea campaniei-concurs ecoPILOȚI pe 2 ROȚI, prin care angajații OMNIASIG din toată țara au fost îndemnați să vină la birou cu bicicleta sau trotineta în lunile de primăvară, vară și toamnă, în detrimentul autoturismului personal.
- Sponsorizare către ASCAMED — Asociația Cadrelor Medicale din Spitalul Universitar de Urgență Militar Central „Dr. Carol Davila”, București, pentru susținerea desfășurării activităților medicale;
- Sponsorizare către Fundația „Genesis for Life”, pentru achiziționarea unui echipament medical utilizat în cadrul Secției de Terapie Intensivă Neonatologie a Spitalului Clinic de Urgență „M.S. Curie”, coordonată de dl. dr. Cătălin Cirstoveanu;
- OMNIASIG a susținut proiectul „Să facem bine împreună”, organizat de ONG-ul ALIA — Asociația pentru Lupta Împotriva Accidentului Vascular Celebral, coordonat de Liliana Curea. Prin intermediul acestui proiect, asociația urmărește susținerea achiziției de aparatură specializată pentru îngrijirea bolnavilor de AVC din Spitalul Universitar de Urgență București.





Lectori voluntari Start2Learn

Obiective de sustenabilitate:

În strategia de sustenabilitate a OMNIASIG, componenta de CSR reprezintă un pilon principal, integrat și în strategia de business și dezvoltare a companiei. Cele mai multe dintre acțiunile de CSR pe care compania le desfășoară au drept componentă principală prioritară și partea de voluntariat a angajaților companiei.

O parte dintre obiectivele majore pe care OMNIASIG le urmărește prin strategia sa de CSR sunt:

- Sprijinirea comunităților defavorizate;
- Sprijinirea copiilor și tinerilor dezavantajați social;
- Protejarea mediului înconjurător;
- Susținerea și promovarea educației, precum și a educației financiare;
- Promovarea siguranței rutiere și a unui comportament responsabil la volan;
- Informarea principalelor categorii de public-țintă cu privire la prevenția și pregătirea reacției în cazul unor incidente majore.

Educație financiară:

Angajații OMNIASIG au participat în cursul anului 2023, în calitate de lectori voluntari, în cadrul proiectului Start2Learn: Finanțe personale, organizat de ASF (Autoritatea de Supraveghere Financiară) în parteneriat cu ISF (Institutul de Studii Financiare).

Acțiuni desfășurate pentru sprijinirea copiilor și tinerilor dezavantajați social:

- În 2023 am continuat desfășurarea acțiunii noastre HRANĂ PENTRU SUFLETE, HRANĂ PENTRU ZÂMBETE, campanie prin care echipa OMNIASIG, împreună cu Crucea Roșie Română, a reușit în ultimii șapte ani să aducă zâmbete pe fețele a sute de copii. În 2023, sprijinul nostru a mers către 31 de copii din Școala Generală „Mihai Vodă", din comuna Bucov, jud. Prahova, care întâmpină dificultăți în susținerea programului de școlarizare și care trăiesc în condiții neprielnice. Compania a susținut suma necesară achiziționării unei cantități suficiente de alimente, haine, rechizite și alte produse necesare acestor copii;

- În perioada iulie — august 2023, am organizat o nouă campanie alături de Crucea Roșie Română — Filiala Sector 6 București, intitulată „E ușor să faci bine. Nu arunca hainele, donează-le!", prin care colegii noștri au ales să dea o nouă șansă hainelor care au fost alături de ei de-a lungul timpului, dar pe care nu le mai poartă, pentru a le dona către comunitățile cu o reală nevoie;

- Organizarea unei actiuni de voluntariat, printr-o sponsorizare din partea OMNIASIG prin intermediul căreia au fost oferite pachete cu dulciuri, cărți și creioane de colorat unui număr de 41 de copii cu vârste între 3-6 ani din Grădinița Központi, comuna Joseni, Județul Harghita. În cadrul acestei acțiuni au participat un număr de 57 de colegi din Regiunea Prahova;

- Organizarea unei acțiuni de voluntariat, printr-o sponsorizare din partea OMNIASIG, prin intermediul căreia au fost oferite pachete cu ghiozdane, rechizite, jocuri interactive, dulciuri, ulei, zahăr, făină, ornamente brad de Crăciun, ceas de perete, abțibilduri unui număr de 31 de copii din Școala Gimnazială „General David Praporgescu", Câineni, județul Vâlcea. În cadrul acestei acțiuni au participat 80 de colegi din Regiunea Argeș;

- Organizarea unei acțiuni de voluntariat, printr-o sponsorizare din partea OMNIASIG prin intermediul căreia au fost achiziționate materiale necesare pentru confecționarea unor jocuri destinate copiiilor ce fac parte din Asociația Grupurilor Locale de Tineret din satul Valiug. În cadrul acestei acțiuni au participat un număr de 40 de colegi din Regiunea Timiș;

- Organizarea unei acțiuni de voluntariat, printr-o sponsorizare din partea OMNIASIG, prin intermediul căreia au fost oferite pachete cu produse necesare unor bătrâni și familii cu venituri și posibilități reduse, recomandați de către Serviciului Public de Asistență Socială Constanța. La această acțiune a participat un număr de 36 de colegi din Regiunea Constanța care au oferit către 8 persoane vârstnice și 5 familii nevoiașe, care trăiesc în condiții neprielnice, pachete cu produse necesare: alimente, rechizite școlare (pentru copii) și alte produse de strictă necesitate;

- Organizarea unei acțiuni de voluntariat, printr-o sponsorizare din partea OMNIASIG, prin intermediul căreia au fost oferite ghiozdane și pachete cu diverse produse alimentare unui număr de 25 de copii de la Școala Generală din Murighiol. La această acțiune a participat un număr de 68 de colegi din Regiunea Iași;

- Acțiune de Moș Nicolae, prin care au fost oferite pachete cu dulciuri către un număr de 28 de copii din Gradinița Bucov, comuna Bucov, Județul Prahova;

- O activitate de voluntariat de Crăciun, în parteneriat cu World Vision România – am sprijinit copiii din comunitățile rurale vulnerabile din județul Cluj, care provin din medii defavorizate. În această acțiune, au fost vizați 115 copii din Școala Primară din județul Cluj (din localitățile Bontida și Caseiu), înscriși de World Vision în programul lor „Pâine și Mâine"; acești copii au primit de la echipa de voluntari OMNIASIG din zona Cluj pachete cu produse diverse, în funcție de nevoile fiecărui copil: dulciuri de sezon, cărți, dar și experiențe (bilete de teatru sau diferite spectacole);

- Doi colegi din Sucursala Prahova s-au implicat în proiectul New Homes Berceni, organizat de UNSAR în parteneriat cu Habitat for Humanity Romania. Colegii noștri au contribuit la construirea nu doar a unei case, ci și a speranței și a unui viitor mai bun pentru familii aflate în nevoie. Fiecare pas a fost plin de grijă și devotament, iar implicarea lor a contribuit la realizarea acestei frumoase acțiuni;








1. Hrană pentru suflete, hrană pentru zâmbete
2. Crucea Roșie — donare și sortare haine
3. Acțiune voluntariat — Sucursala Constanța
4. Acțiune voluntariat — Regiunea Timiș







- Sponsorizări punctuale pentru cazuri umanitare — ajutor pentru bolnavii de diferite afecțiuni;

- Sponsorizare către UNICEF, pentru susținerea copiilor și familiilor care au suferit pagube materiale în urma impactului cutremurelor devastatoare care au avut loc pe 6 februarie 2023 la granița dintre Turcia și Siria. UNICEF s-a mobilizat de urgență pentru a răspunde nevoilor a mii de familii și copii aflați în pericol după ce aceste două cutremure și zecile de replici care au lovit mai multe orașe din acele zone;

- Acțiune socială în parteneriat cu Asociația Butoiașul cu Zâmbete — Plimbări cu sens și zâmbete. În cadrul acestui proiect, asociația a organizat o acțiune prin intermediul căreia un grup de 92 de copii cu diverse dizabilități din București, sectorul 6, Școala Specială „Constantin Păunescu”, împreună cu 46 de însoțitori, au vizitat grădina Zoologică din Pitești. Pe lângă susținerea financiară a unei părți din costurile acestei acțiuni de către OMNIASIG (respectiv închirierea autocarelor necesare deplasării copiilor și însoțitorilor, mâncare pentru copii și bilete la grădina zoologică), am avut și o componentă de voluntariat, prin care colegii OMNIASIG din cadrul Sucursalei Argeș s-au organizat pentru a-i însoți pe copii în plimbarea lor;

- Sponsorizarea Asociației „Copii fără copilarie din județul Vâlcea” — Având în vedere strategia noastră de a urmări permanent implicarea în societate și în comunitate, în paralel cu desfășurarea unui business responsabil și sustenabil, OMNIASIG s-a alăturat ca sponsor al Asociației „Copii fără copilarie din județul Vâlcea”, sprijinind astfel copiii și familiile acestora în vederea creșterii nivelului de trai și a nivelului de educație. Misiunea acestei asociații este de a acorda, prin activități de caritate, sprijin real și consistent tuturor copiilor aflați în dificultate socială, cu scopul de a le deschide oportunități pentru o viață normală și a le reda bucuria copilăriei. Activitatea acestora se bazează în principal pe reciclarea selectivă, voluntarii din cadrul asociației colectează, sortează și valorifică materiale reciclabile în sprijinul copiilor fără copilărie;

- Echipa OMNIASIG a participat la maratonul Edenred România Run for Inclusion 2023 realizat împreună cu Carta Diversității din România, pentru a susține copiii din medii defavorizate și educația incluzivă pentru toți. Fiecare mișcare făcută pe traseu s-a transformat în fonduri 100% direcționate către organizatori, Agenția Împreună, susținând renovarea Centrului Interetnic din Rahova, București, unde 50 de copii vor primi o nouă șansă pentru a fi cea mai BUNĂ versiune a lor.

Acțiune voluntariat - Regiunea Iași





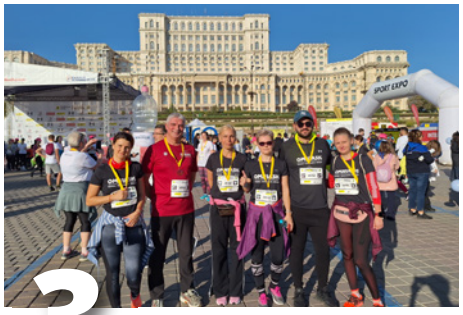
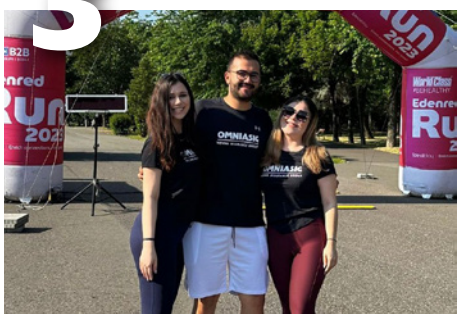









1. Acțiune cu World Vision România – Cluj
2. Acțiune UNSAR & Habitat for Humanity
3. Maraton Edenred Run for Inclusion
4. Acțiune Școala specială, copii dizabilități










Acțiune plantare Bușteni



Acțiuni desfășurate pentru protejarea mediului înconjurător:

- Angajații OMNIASIG din Cluj s-au implicat direct, ca voluntari, în acțiunea de igienizare organizată de Clubul Alpin Român, Filiala Cluj, în parteneriat cu Consiliul Județean Cluj, pentru a curăța deșeurile cumulate în zona lacului Târnița, acesta reprezentând principala sursă de apă pentru numeroase localități, inclusiv Municipiul Cluj-Napoca;
- În 2023 am continuat seria noastră de evenimente anuale de protecție a mediului, prin organizarea unei noi acțiuni de voluntariat care presupune plantarea de arbori în zona Bușteni. Acțiunea a fost din nou organizată în parteneriat cu Asociația Oxigen și Romsilva. La această acțiune a participat un număr de 50 de voluntari OMNIASIG care au plantat aproximativ 2.000 de puieți de brad, pin și paltin;
- Echipa noastră din Sucursala București a organizat o acțiune de voluntariat în care colegii au readus curățenia naturii prin intermediul unei acțiuni de ecologizare în zona Cheilor Dâmbovicioarei, județul Argeș.







Acțiune igienizare







Acțiuni desfășurate pentru promovarea siguranței rutiere:

OMNIASIG a încheiat un parteneriat cu Asociația non-guvernamentală Ride & Ride pentru susținerea siguranței în trafic și a intervențiilor în situații de urgență de către echipa de salvatori voluntari atestați din cadrul asociației.

Parteneriatul cu Asociația Ride & Ride presupune susținerea creării unui grup de salvatori voluntari, format din membri ai asociației, din care fac parte medici, asistenți și mecanici moto care intervin în mod voluntar în cazul incidentelor și accidentelor în trafic în care sunt implicați și motocicliști. Asociația Ride & Ride promovează constant motociclismul responsabil și conducerea preventivă prin acțiuni și campanii derulate împreună cu Brigada Rutieră a Poliției Române.

Prin intermediul acestui parteneriat, 10 salvatori voluntari din cadrul asociației au participat la cursuri de Basic Life Support organizate de SMURD și de Serviciul de Ambulanță București. În cadrul cursurilor, echipa de salvatori din Asociația Ride & Ride a învățat o serie de tehnici și competențe vitale pentru a interveni eficient în situațiile de urgență. Totodată, fiecare salvator a fost dotat cu un echipament complet de prim-ajutor care cuprinde atât echipament de protecție, cât și materiale pentru tratamentul arsurilor și traumelor, kit-uri de resuscitare și alte instrumente esențiale.

În urma finalizării cursului, echipa de salvatori Ride & Ride poate interveni în diferite situații de urgență în care sunt implicați motocicliști, de la accidente minore și probleme tehnice, până la accidente grave din care rezultă victime. Prin intermediul parteneriatului, atât OMNIASIG, cât și Asociația Ride & Ride contribuie la creșterea siguranței rutiere și la diminuarea efectelor accidentelor de trafic, promovând valorile de solidaritate, responsabilitate și intervenție comunitară

Demersuri efectuate în vederea asigurării unei promovări responsabile a produselor OMNIASIG

OMNIASIG promovează produsele într-un mod transparent și responsabil, oferind clienților informațiile și instrumentele necesare pentru a face alegeri informate.

Colegii noștri sunt mereu aproape de clienți și se bucură să povestească despre asigurări, pe înțelesul tuturor. Astfel, colegii din Sucursala Prahova au organizat în 2023 acțiuni cu scopul de a informa publicul despre rolul și utilitatea asigurărilor.

RECICLETA

În anul 2023, 1.261 angajați OMNIASIG au participat la acțiunile noastre de CSR și voluntariat, incluzând programul de reciclare a hârtiei și cartonului „Recicleta" din București. Până în 2025 țintim la o rată de participare de 75% a angajaților noștri în toate acțiunile de voluntariat desfășurate.

În 2023, OMNIASIG a alocat un buget total de aprox. 111.000 de euro pentru susținerea prin sponsorizare a acțiunilor, comunităților și proiectelor în care s-a implicat prin acțiuni de CSR și voluntariat.

Campanii care să încurajeze un comportament responsabil al clienților privind mediul, în special în legătură cu adaptarea la schimbările climatice:

OMNIASIG susține campanii de comunicare constantă pe social media cu informații și recomandări pentru reducerea consumului de resurse și măsuri de protecție a mediului, utilizând diferite mesaje:

- **"STINGE LUMINA CÂND PLECI!"** > reducerea consumului de energie electrică;
- **"OPREȘTE AERUL CONDIȚIONAT ATUNCI CÂND PLECI!"** > reducerea consumului de energie electrică;
- **"SCOATE DIN PRIZĂ ÎNCĂRCĂTORUL DACĂ AI TERMINAT DE ÎNCĂRCAT"** > reducerea consumului de energie electrică;
- **"ÎNCHIDE ROBINETUL CÂT TIMP ȚI DAI CU SĂPUN"** > reducerea consumului de apă;
- **"OPREȘTE CALCULATORUL CÂND PLECI"** > reducerea consumului de energie electrică.

TAXONOMIE

Regulamentul UE privind Taxonomia este un sistem de clasificare uniformă care specifică criteriile pentru a determina dacă o activitate economică se califică drept sustenabilă din punct de vedere al mediului.

Criteriile sunt legate de cele șase obiective de mediu și climatice ale UE:

1. Atenuarea schimbărilor climatice
2. Adaptarea la schimbările climatice
3. Utilizarea durabilă și protecția resurselor de apă și marine
4. Tranziția către o economie circulară
5. Prevenirea și controlul poluării
6. Protecția și refacerea biodiversității și a ecosistemelor

Societățile financiare trebuie să publice informații privind alinierea taxonomiei pentru primele două dintre cele șase obiective de mediu ale UE începând cu exercițiul financiar 2023. Pentru societățile de asigurări au fost definite cifre-cheie speciale. Această industrie are o responsabilitate specială, printre altele, deoarece gestionează sume mari de capital, și anume primele plătite de clienții săi. Cifrele-cheie pentru industria asigurărilor se referă la ponderea investițiilor „verzi" și la primele de asigurare non-viață.

Datorită raportării la nivel de grup, nu este necesară o raportare separată de către OMNIASIG.
În acest an, calculul activităților în conformitate cu taxonomia UE, a fost efectuat la nivel agregat de Vienna Insurance Group. Rezultatele pot fi găsite în cadrul Raportului de Sustenabilitate VIG 2023.
(https://group.vig/media/cjvnrftx/2023-sustainability-report.pdf)

Cifrele cheie și informațiile calitative conform Regulamentului privind Taxonomia UE sunt furnizate: pentru investiții la paginile 35-37 și pentru activitățile de asigurări non-viață la paginile 42-43.

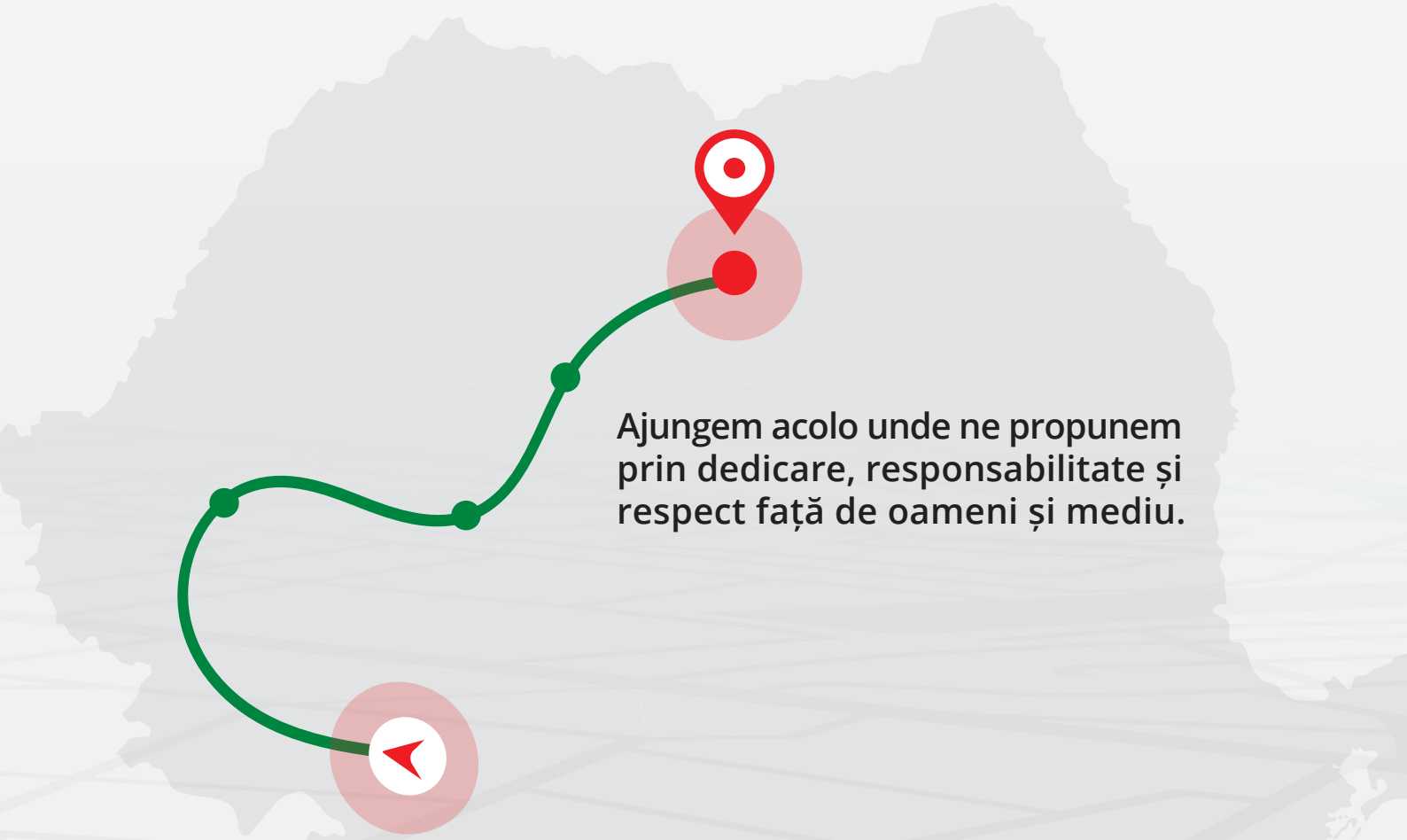




"Reziliența și stabilitatea noastră sunt premisele pentru obținerea unei strategii sustenabile"

Hartwig Löger – CEO VIENNA INSURANCE GROUP

O ROMÂNIE MAI SIGURĂ ÎN CARE CREȘTEM ÎMPREUNĂ



Ajungem acolo unde ne propunem prin dedicare, responsabilitate și respect față de oameni și mediu.