

# OMNIASIG în 2018

RAPORT DE ACTIVITATE ȘI REZULTATE FINANCIARE GENERALE

INCLUDE DATE NON-FINANCIARE

# Asigurările sunt ca aerul. Vitale.

**Nu le vezi, nu le auzi, nu le poți atinge.**

Asigurările par ceva de care ne putem lipsi, dar, la fel ca aerul, se dovedesc indispensabile.

**Respirăm – trăim.**

**Suntem asigurați – suntem liberi**  
să ne putem vedea de viață, de planuri, de vise.

Asigurările ne dau certitudinea că suntem protejați atunci când situații imprevizibile ne-ar putea schimba ritmul obișnuit al vieții. Ne inspiră să nu lăsăm frica să ne devină obstacol. Ne dau energia de a îndrăzni să facem ce ne propunem. Cu inima ușoară și gânduri transparente, ne putem concentra pe ce contează pentru fiecare dintre noi: să trăim liniștiți alături de cei dragi, să construim ceva în care credem, să ne ducem planurile la bun sfârșit.

## INTRO

Din 1995, OMNIASIG este alături de români, prin portofoliul său de peste 100 de produse, ce acoperă toate categoriile de asigurări generale necesare pentru a-i ajuta să-și poată proteja sănătatea, proprietățile și afacerile, precum și prin implicarea activă în dezvoltarea responsabilă a comunităților în care este prezentă.

## SUMAR

<b>Mesajul Președintelui Consiliului de Supraveghere, Franz Fuchs</b>	<b>2</b>
<b>Mesajul Președintelui Directoratului, Mihai Tecău</b>	<b>3</b>
<b>Despre noi</b>	<b>4</b>
Prezentarea companiei	5
Produsele și serviciile noastre	7
Structura organizațională	12
Sistemul de guvernanță	14
Stakeholderii	18
<b>Raport de activitate</b>	<b>26</b>
2018 pentru OMNIASIG	27
Rezultate financiare 2018	29
Responsabilitate socială corporativă	30
<b>Linii strategice pentru 2019</b>	<b>39</b>
<b>Rețeaua OMNIASIG</b>	<b>40</b>



OMNIASIG ocupă, în 2018, un loc de top pe piața asigurărilor generale din România, sub umbrela unui grup puternic, cum este Vienna Insurance Group – principalul jucător pe piața asigurărilor din Austria, precum și din Europa Centrală și de Est. Rezultatele obținute de companie confirmă perseverența și angajamentul dovedit față de toți stakeholderii săi pentru construirea unor relații, parteneriate de încredere și a unui business solid și sustenabil.

Strategia noastră de business este orientată pe dezvoltarea de produse competitive, care să răspundă nevoilor actuale ale clienților. Într-o piață dinamică așa cum este cea din România, adaptabilitatea și flexibilitatea sunt foarte importante. Poziționarea OMNIASIG nu este datorată doar vitezei de reacție, ci și unui echilibru bine stabilit, unde clientul este centrul preocupărilor companiei. Procesul de vânzări eficient al companiei este susținut în mare măsură de sistemul Portal, care face parte din strategia de digitalizare implementată în cadrul organizației.

În 2018, OMNIASIG a reușit să atingă o creștere de 11% a primelor brute subscrise și o creștere cu 4% a volumului total al despăgubirilor plătite. Segmentul asigurărilor de tip Property a înregistrat o creștere de 6% a primelor brute subscrise față de anul anterior, ajungând la aproape 211 milioane lei, cu un market share de 20%. Creșterea din această categorie este aliniată obiectivului principal al companiei, de a susține dezvoltarea liniilor de asigurări non-auto.

Compania se bucură de o strategie clară, ținte ambițioase, dar mai ales de o echipă puternică și motivată de profesioniști în asigurări, back office, dar și vânzări. Coeficientul de lichiditate la sfârșitul anului a fost de 2,16, ceea ce subliniază stabilitatea companiei și puterea sa financiară. Avem toate premisele pentru a ne atinge în 2019 obiectivul-cheie, acela de a crește mai departe calitatea serviciilor oferite și de a câștiga un capital și mai mare de încredere în rândul asiguraților.

Doresc să mulțumesc tuturor celor implicați în activitatea OMNIASIG Vienna Insurance Group. În special, angajaților, clienților, partenerilor, intermediarilor și, nu în ultimul rând, Directoratului, care a dovedit determinare și consecvență în desfășurarea activităților pe parcursul întregului an 2018.

## FRANZ FUCHS

PREȘEDINTELE CONSILIULUI DE SUPRAVEGHERE



**OMNIASIG**  
VIENNA INSURANCE GROUP

2018 a confirmat încă o dată evoluția pozitivă a OMNIASIG pe majoritatea segmentelor de activitate, ceea ce a generat o creștere generală a business-ului.

Compania a înregistrat prime brute subscrise în valoare totală de 1.172 milioane lei, în creștere cu 11% față de anul anterior, și un profit de 40,5 milioane lei, conform standardelor de raportare IFRS. Ne îndreptăm permanent atenția la integrarea preocupărilor pentru comunitatea în care acționăm cu obiectivul unui business sustenabil. Urmărim atingerea performanței pe termen lung, după cum atestă și parteneriatul nostru din 2018 cu Federația Română de Judo și Federația Română de Lupte. Acesta s-a materializat prin campania „OMNIASIG pentru PERFORMANȚĂ”.

Punem pe primul loc îmbunătățirea permanentă a produselor și serviciilor pe care le oferim clienților noștri. Am dezvoltat produse actuale, necesare pieței. Un exemplu este soluția de asigurare care încorporează sistemul telematic pentru autovehicule, cu avantaje reale pentru clienți. Digitalizarea reprezintă un element din firescul cotidian, iar responsabilitatea noastră este să ținem pasul cu toate tendințele din piață.

Și în 2019 vom depune toate eforturile, astfel încât obiectivul nostru să rămână în continuare creșterea organică, durabilă. Astfel, ne vom concentra atenția pe dezvoltarea de produse croite pe nevoile clienților și partenerilor noștri.

Pentru realizările de până acum vreau să mulțumesc tuturor profesioniștilor OMNIASIG, atât angajaților, cât și partenerilor și clienților noștri, fără de care nu am fi ajuns să ne bucurăm de aceste performanțe. Le-am atins împreună și vom continua pe acest drum ascendent tot împreună!

## MIHAI TECĂU

PREȘEDINTELE DIRECTORATULUI

# DESPRE NOI

OMNIASIG Vienna Insurance Group S.A. (denumită în continuare „OMNIASIG” sau „Compania”) este o companie membră a grupului Vienna Insurance Group (VIG). Diversitatea portofoliului de produse și servicii, garanția serviciilor prompte de despăgubire, precum și apartenența sa la grup au făcut posibilă poziția de top pe care OMNIASIG o are astăzi pe piața de asigurări din România.



**OMNIASIG este o societate administrată în sistem dualist, a cărei conducere este asigurată de Directorat, sub supravegherea și coordonarea Consiliului de Supraveghere. Avem un portofoliu de peste 100 produse și o rețea teritorială extinsă.**

### **APARTENENȚA LA VIENNA INSURANCE GROUP (VIG)**

Suntem prezenți pe piață încă din 1995, iar din 2005 suntem parte din Vienna Insurance Group (VIG), principalul expert pe piața asigurărilor din Austria, precum și în Europa Centrală și de Est. Grupul, care are o tradiție îndelungată, un portofoliu de branduri puternice și o relație apropiată cu clienții, este format din aproximativ 50 de companii din 25 de țări. VIG are o experiență de aproape 200 de ani în domeniul asigurărilor. Având peste 25.000 de angajați, Vienna Insurance Group este lider incontestabil în Austria și în piețele ECE pe care activează.

Grupul se bucură de o poziționare excelentă, care îi permite să valorifice oportunitățile de creștere pe termen lung într-o regiune cu 180 de milioane de locuitori. Vienna Insurance Group este compania cel mai bine cotate dintre emitenții care fac parte din ATX, indicele principal al Bursei de Valori din Viena. Grupul este, de asemenea, listat la Bursa din Praga.

### **PRINCIPIILE OMNIASIG**

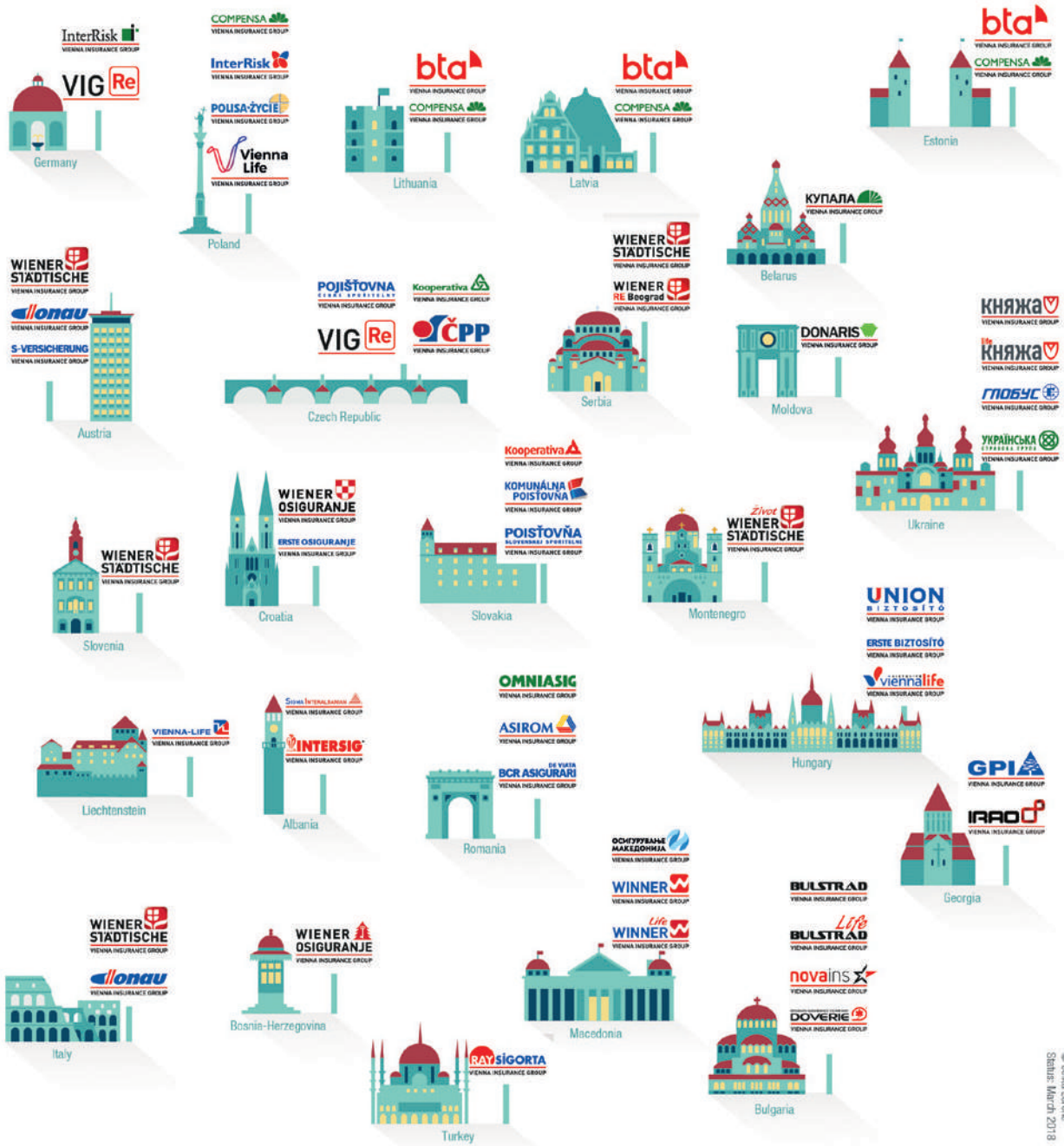
VIZIUNEA noastră constă în a urmări permanent să fim cea mai bună companie de asigurări din România în sectorul business-to-business și, implicit, și în restul sectorului de activitate.

De altfel, MIȘIUNEA Companiei este reprezentată de atingerea excelenței operaționale prin serviciile și produsele oferite asiguraților noștri. Printre competențele importante ale OMNIASIG se numără administrarea profesionistă a riscurilor și un excelent sistem de gestionare a daunelor.

Principiul cel mai important în jurul căruia am construit setul nostru de VALORI – INTEGRITATE, PROFESIONALISM, PASIUNE, RESPECT, ÎNCREDERE, RESPONSABILITATE – a fost, încă de la început, acela de a-i face pe partenerii și clienții noștri să fie mulțumiți de produsele și serviciile noastre.

Punem un accent deosebit pe modul în care ne conectăm cu clienții noștri, prețuind recomandarea acestora și încercând să ne planificăm toate acțiunile având ca reper cele mai înalte standarde de calitate. Îi încurajăm pe toți membrii echipei noastre să considere nevoile clienților ca fiind prioritare și să acționeze în consecință, precum și să-și respecte promisiunile făcute, printr-o abordare transparentă și onestă. În același timp, suntem conștienți de rolul și de responsabilitatea noastră în cadrul societății, și, de aceea, credem că este important să ne implicăm în acțiuni cu un efect pozitiv asupra comunității, printr-un business responsabil și activități sustenabile.

## VIENNA INSURANCE GROUP ÎN EUROPA





OMNIASIG are un portofoliu de peste 100 de produse, ce acoperă toate categoriile de asigurări generale necesare protecției optime a clienților săi pentru cele mai importante elemente din viața acestora: sănătatea, proprietățile și afacerile lor.

Compania și-a stabilit ca prioritate crearea și dezvoltarea de produse inovatoare pentru piața din România. Ne-am asigurat că, prin produsele noastre, aducem o valoare adăugată segmentului de protecție a mediului și că oferim un suport social relevant clienților. Dintre produsele noastre care abordează chestiuni legate de mediu, amintim asigurările de bunuri, asigurările de răspundere civilă sau asigurările de pierderi generate de întreruperea activității. Produsele care abordează chestiuni sociale pot fi exemplificate prin asigurările de călătorie, asigurarea locuinței sau asigurările de sănătate.

Datorită parteneriatului încheiat la nivel regional între Erste Group (grupul din care face parte BCR) și Vienna Insurance Group, OMNIASIG oferă clienților săi acces la soluții financiare integrate, produsele noastre fiind disponibile în sediile BCR și acoperind o gamă largă de riscuri: asigurări de locuințe, asigurări auto facultative (Casco), asigurări de călătorie etc.



### ASIGURĂRI DE BUNURI ȘI ASIGURĂRI TEHNICE

Asigurarea de bunuri este o asigurare cu caracter facultativ, încheiată de o persoană fizică sau juridică pentru acoperirea unor riscuri specifice, precum pachetul Flexa (incendiu, trăsnet, explozie, cădere corpuri aeriene), dezastre naturale, fenomene extreme etc. Acestea pot fi clasificate după cum urmează:

- ★ Asigurarea de incendiu și alte riscuri: produs cu acoperire tip „riscuri numite”, cu structură modulară (acoperire de bază și clauze adiționale), pentru asigurarea clădirilor și conținutului acestora;
- ★ Asigurarea valorilor: produs cu acoperire tip „toate riscurile” pentru asigurarea valorilor deținute de bănci, alte instituții financiare, case de schimb valutar și magazine care comercializează bijuterii;
- ★ Asigurarea valorilor pentru cazurile de tâlhărie asupra curierilor: produs ce acoperă pagubele produse prin tâlhăria săvârșită, în condițiile prevăzute de Codul Penal, asupra

unuia sau mai multor curieri aflați în serviciul Asiguratului. Bunurile asigurate sunt valori monetare (bani) și documente cu regim special;

- ★ Asigurarea de incendiu și alte riscuri (FORTIUS – pachete de riscuri): produs cu acoperire tip „pachete de riscuri”, pentru asigurarea clădirilor și conținutului acestora;
- ★ Asigurarea autovehiculelor/vehiculelor, autospeciialelor și utilajelor de construcții, agricole sau altor utilaje speciale: produs cu acoperire tip „riscuri numite”, cu structură modulară (acoperire de bază și clauze adiționale), pentru asigurarea atât a utilajelor, cât și a accesoriilor acestora, la punctele de lucru, de garare, dar și în timpul deplasării de la un punct de lucru la altul;
- ★ Asigurarea de avarii accidentale pentru mașini, utilaje, instalații sau linii tehnologice puse în funcțiune (MB) – avarii mecanice sau electrice, din orice cauză (defecte, erori umane sau avarii în funcționare); cheltuieli de transport, de proiectare sau de curățare a locului;
- ★ Asigurarea lucrărilor de construcții-montaj (CAR – EAR), care oferă acoperire pentru șantierele de construcții-montaj aflate în lucru, atât pentru daunele materiale la lucrările contractuale, utilajele de șantier ale constructorului, cât și pentru răspunderea civilă a constructorului față de terți. Asigurarea poate acoperi și pierderea în avans a profitului beneficiarului ca urmare a nefinalizării la termen a lucrărilor din cauza producerii unei daune materiale la acestea;
- ★ Asigurarea echipamentelor electronice de tip „toate riscurile” (EEI);
- ★ Asigurarea întreruperii afacerilor (BI): acoperirea daunelor constând în pierderi de profit sau efectuarea de cheltuieli pentru reducerea pierderilor ca urmare a întreruperii parțiale sau totale a activității Asiguratului, pentru o anumită perioadă de timp, în urma producerii unor evenimente asigurate acoperite pe polițele de bunuri;

★ Asigurări facultative pentru locuințe: produse cu structura acoperirii diversă – „modulară” cu acoperirea de bază FLEXA; acoperire tip „pachete de riscuri” disjuncte; acoperire tip „pachet monobloc de riscuri” și acoperire tip „toate riscurile”; De asemenea, OMNIASIG este asigurător autorizat să emită asigurarea obligatorie împotriva dezastrelor naturale (PAD) în numele și contul PAID;

★ Asigurarea bunurilor achiziționate prin carduri bancare, dedicată canalului bancassurance, fiind componentă de asigurare auxiliară produselor bancare (sunt acoperite daunele produse în maximum 100 de zile de la achiziționare, din orice risc/situație care nu este în mod special exclus(ă));

★ Asigurarea afacerilor mici și mijlocii: produs dedicat IMM-urilor, de tip pachet, acoperind nevoile specifice de asigurare ale acestui segment; cuprinde secțiuni de asigurare pentru clădiri și conținut; avarii accidentale pentru mașini/instalații; pierderi din exploatare rezultate din întreruperea activității; accidente ale angajaților; răspundere civilă publică, inclusiv răspunderea chiriașului față de proprietar.



### ASIGURĂRI AGRICOLE

Acestea sunt destinate fermierilor care exploatează terenuri agricole sau dețin ferme zootehnice și/sau avicole.

★ Asigurarea culturilor agricole și a plantațiilor acoperă daune/pierderi cauzate de riscuri climatice (grindină, îngheț, furtună/vijelie, ploi torențiale), incendiu, alunecări și prăbușiri de terenuri cultivate;

★ Asigurarea animalelor acoperă moartea sau sacrificarea de necesitate a animalelor asigurate (bovine, suine, ovine, caprine), ca urmare a bolilor și/sau accidentelor;

★ Asigurarea păsărilor acoperă moartea sau sacrificarea de necesitate a păsărilor asigurate, ca urmare a bolilor parazitare, accidentelor și a furtului prin efracție.



### ASIGURĂRI DE RĂSPUNDERE

Asigurările de răspundere civilă sunt dedicate oricărei persoane (fizice/juridice) ce dorește să se asigure împotriva prejudiciilor pe care le poate provoca accidental, din neglijență sau imprudență, altor persoane, față de care răspunde în fața legii. Polițele de asigurare includ și despăgubirea eventualelor cheltuieli de judecată.

Răspunderi generale

- # Răspundere publică;
- # Răspunderea producătorului;
- # Răspunderea angajatorului față de angajații proprii;
- # Răspunderea pentru mediu;
- # Răspunderea civilă delictuală pentru persoane fizice.

## REALIZĂRI NOTABILE ÎN

# 2018

În 2018, OMNIASIG a reușit să se afirme pe piața națională oferind pachete de asigurări pentru o plajă de clienți noi, precum Dragonul Roșu (poliță de bunuri și clădiri pentru suma de 61,4 milioane de euro), Grand Hotel du Boulevard (asigurare completă – poliță încheiată pe o perioadă de 1 an pentru o sumă de 18,6 milioane de euro), Federația Română de Automobilism Sportiv (parteneriat pentru asigurare în cazul accidentelor din timpul competițiilor sportive și al antrenamentelor aferente – OMNIASIG oferă pachete de asigurare care includ despăgubiri de până la 18.000 de euro).

## Răspunderi profesionale pentru:

- # Personal medical (inclusiv farmaciști, medici veterinari);
- # Arhitecți și ingineri constructori din proiectare;
- # Avocați, notari publici;
- # Brokeri de asigurare/Agenți de asigurare;
- # Experți contabili/Consultanți fiscali/Auditori financiari;
- # Consilieri juridici;
- # Experți tehnici, evaluatori și geodezi;
- # Administratori judiciari și lichidatori;
- # Operatori și agenți autorizați să opereze în arhiva electronică de garanții reale imobiliare;
- # Persoane care profesază în activitatea de standardizare și certificare a conformității;
- # Traducători;
- # Executori judecătorești;
- # Unități prestatoare de servicii de întreținere și îngrijire corporală;
- # Unități de salvare montană și salvare acvatică;
- # Furnizori de servicii de arhivare electronică, certificare a semnăturii electronice și marcare temporală;
- # Recuperatori creanțe;
- # Consultanți în afaceri și management.

D&O (Directors and Officers Liability) este asigurarea de răspundere civilă a administratorilor, membrilor consiliului de supraveghere, membrilor directoratului și directorilor societăților comerciale. Sunt acoperite daunele cauzate societății pe care o administrează/conduce și/sau terților, în timpul perioadei de asigurare, de faptele (acțiuni sau inacțiuni) cu caracter decizional comise din culpă de către Asigurat în timpul perioadei de asigurare, în exercitarea calității de conducere deținute, pentru care acesta răspunde civil, conform legii.

## Alte răspunderi pentru:

- # Structuri de primire turistice (hoteluri, moteluri, pensiuni etc.);
- # Unități de service auto;
- # Societăți de pază și protecție;
- # Locatari și/sau locatori (chiriași și/sau proprietari);
- # Prestatori de servicii (inclusiv servicii de curierat);
- # Operatori de transport feroviar/manevră feroviară;
- # Activități conexe transportului naval;
- # Organizatori de concursuri automobiliste, de motociclism sau de karting;
- # Proprietari sau deținători de animale;
- # Operatori de transport rutier aflați în insolvență;
- # Intermediari de transporturi rutiere;

- # Vânători;
- # Administratori de imobile;
- # Autovehicule și utilaje nesupuse înmatriculării.



### ASIGURĂRI DE AVIAȚIE

Acestea acoperă daunele ce ar putea să apară la corpul aeronavelor (CASCO), răspunderea civilă pentru utilizarea aeronavelor, inclusiv răspunderea transportatorului (față de terții pasageri, bagaje, marfă), asigurarea de accidente pentru personalul navigant și nenavigant și/sau răspunderea civilă pentru aeroporturi, administrația de control a traficului aerian și furnizorii de servicii aviatice.



### ASIGURĂRI MARITIME

Asigurarea navelor, inclusiv răspunderea decurgând din utilizarea acestora și/sau răspunderea transportatorului:

- ★ Asigurarea navelor (H&M): se acoperă daune sau pierderi legate de nave, contribuția la cheltuieli pentru avaria comună și salvare, răspunderea pentru accidente cu alte nave, instalații portuare sau alte obiecte fixe ori plutitoare și cheltuielile aferente;
- ★ Asigurarea P&I – protecție și despăgubire: se acoperă o multitudine de răspunderi civile ale armatorilor, precum (nelimitativ): răspunderi față de persoane (altele decât membri ai echipajului), răspunderea față de marfă, coliziunea cu alte nave, riscuri de poluare;
- ★ Asigurarea constructorilor de nave;
- ★ Asigurarea de răspundere a transportatorului pentru pagube produse călătorilor prin accidente de navigație;
- ★ Asigurarea răspunderii reparatorului de nave: se acoperă în principal pierderea sau deteriorarea oricărei nave sau ambarcațiuni care se află în grija, custodia sau controlul Asiguratului;
- ★ Asigurarea porturilor și terminalelor: se acoperă în principal pagube fizice asupra proprietății sau bunurilor produse în urma unui Accident. De asemenea, se acoperă și răspunderea civilă a proprietarului/operatorului terminalului portuar;

★ Asigurarea riscului de neplată a salariilor personalului navigant român îmbarcat pe nave cu pavilion românesc sau străin (CREWING): se acoperă în principal riscurile de neplată de către armatori a drepturilor bănești cuvenite pentru o perioadă de maximum 2 (două) luni de zile și cheltuielile de repatriere a navigatorilor aflați în situația descrisă mai sus și abandonaji în afara României.



### ASIGURĂRI AUTO

Inclusiv asigurări de răspundere civilă auto pentru utilizarea vehiculelor auto terestre și răspunderea transportatorului. Se împart în:

Asigurări pentru vehicule (CASCO). Se acoperă daune produse de următoarele riscuri: coliziuni, zgârieri; căderi de corpuri, căderea vehiculului (în apă, în prăpastie etc.), derapări și răsturnări; incendiu, trăsnet; explozie, fenomene naturale, acțiunea substanțelor chimice provenite din exteriorul vehiculului asupra părților sau suprafeței exterioare ale acestuia; furt; servicii de asistență rutieră pentru autoturisme.

- ★ Asigurarea CASCO clasică;
- ★ Asigurarea tramvaielor;
- ★ Asigurarea CASCO ECONOM: oferă acoperire exclusivă pentru coliziuni cu alte vehicule fără RCA valabil;
- ★ Asigurarea VIVA CASCO: acoperire de tip „toate riscurile”.

Asigurări de răspundere civilă pentru vehicule. Se acordă despăgubiri pentru prejudiciile produse terților prin accidente de vehicule și de tramvaie și pentru cheltuielile făcute de aceștia în procesul civil, în conformitate cu prevederile legale/contractului.

- ★ Asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto (RCA);
- ★ Asigurarea excedent RCA;
- ★ Asigurarea de frontieră;
- ★ Asigurarea de răspundere civilă Carte Verde.

Asigurarea de răspundere a transportatorului, în calitate de căraș, pentru mărfurile transportate (CMR). Se acoperă riscul de pierdere și/sau avariere față de mărfurile transportate și daunele cauzate de întârzierea în livrarea mărfii.



### ASIGURĂRI MATERIAL RULANT

Se acoperă pagubele materiale produse materialului rulant asigurat: locomotive, vagoane de călători și marfă, garnituri de metrou etc., precum și echipamentele suplimentare ale acestora.



### ASIGURĂRI DE BUNURI ÎN TRANZIT

Se acoperă daune sau pierderi legate de mărfuri, bagaje, alte bunuri transportate (inclusiv valori, containere), indiferent de modalitatea de transport – maritim/fluvial, aerian și terestru (rutier sau feroviar).

- ★ Asigurarea CARGO;
- ★ Asigurarea valorilor pe timpul transportului;
- ★ Asigurarea containerelor pe timpul transportului.



### ASIGURĂRI DE ACCIDENTE PERSOANE

Se acordă indemnizații (suport financiar) în cazul unor evenimente nefericite, cum ar fi decesul sau invaliditate permanentă (totală sau parțială) din accident – acoperire standard și, suplimentar, pentru riscurile – arsuri, fracturi, incapacitate temporară de muncă, intervenții chirurgicale, spitalizări, boli profesionale, cheltuieli medicale – provocate de un accident.

- ★ Asigurări de accidente individuale și/sau de grup, inclusiv dedicate unor categorii speciale – angajați, turiști, vânzători, sportivi;
- ★ Asigurări de accidente pentru persoanele aflate în autovehicul.



### ASIGURĂRI DE SĂNĂTATE

Se acoperă costurile serviciilor medicale necesare din punct de vedere medical ca urmare a unei boli, tulburări, vătămări corporale sau producerii unui accident.

★ Asigurarea de sănătate de grup (funcțională atât în cadrul rețelei de furnizori de servicii medicale agreați, cât și în afara acesteia):

- OMNISana – dedicată segmentului IMM: acoperire standardizată, predefinită – exclusiv servicii medicale în ambulatoriu;
- acoperire personalizată: acoperire/pachete de servicii configurate în funcție de nevoile clienților (servicii medicale în ambulatoriu, spitalicești etc.);

★ Asigurarea pentru intervenții medicale cu celule stem: se acoperă costul serviciilor medicale (inclusiv spitalizării) pentru: teste și proceduri pre-transplant și pentru transplant cu celulele stem.

★ Asigurări de garanții contractuale (participare la licitație; bună execuție a contractului; returnarea avansului; mentenanță);

★ Asigurarea privind protecția în caz de insolvență a agenției de turism organizatoare: acoperă neexecutarea obligațiilor aferente contractelor privind pachetele de servicii de călătorie sau serviciile de călătorie asociate încheiate în perioada de asigurare ca urmare a faptului că împotriva Asiguratului s-a deschis procedura de insolvență. Data producerii evenimentului asigurat va fi data deschiderii procedurii de insolvență.



## ASIGURĂRI DE ASISTENȚĂ

Asigurări de călătorii. Se acoperă riscurile specifice călătoriilor (asistență medicală de urgență/repatriere generată de accidente/îmbolnăvire, pierdere/distrugere bagaje/documente, alte riscuri legate de călătorie; inclusiv pierderile financiare generate de anularea/întreruperea călătoriei).

- ★ Asigurarea complexă de călătorie – SAFE TRAVEL;
- ★ Asigurarea de asistență medicală pentru călătorii în străinătate – MEDICAS PERFECT;
- ★ Asigurarea de călătorie pentru deținătorii de carduri emise de bănci;
- ★ Asigurarea cetățenilor străini pe teritoriul României MEDIROM/MEDIROM PRIM.

Asigurarea de asistență rutieră. Se acoperă servicii de asistență rutieră (tractare/transport, depanare, repatriere, auto la schimb, transport pasageri etc.) generate de imposibilitatea deplasării autovehiculului din cauze precum: accidente rutiere și/sau defecțiuni tehnice, alimentarea greșită cu combustibil, pierderea cheilor.



## ASIGURĂRI DE GARANȚII

★ Asigurări de cauțiune în favoarea IATA: se acoperă plata față de Beneficiarul IATA, în mod necondiționat și irevocabil, a garanției la primirea solicitării scrise de plată din partea acestuia, în cazul neîndeplinirii obligațiilor de plată de către Asigurat;

## SAFE TRAVEL PROTECT

Safe Travel Protect este noua noastră poliță de asigurare, special dedicată clienților Blue Air. Este o poliță complexă, care oferă, la un preț foarte accesibil, un nivel optim de protecție în fața riscurilor ce pot afecta buna desfășurare a unei călătorii. Am dezvoltat acest parteneriat inovator cu Blue Air din dorința de a oferi o protecție completă pentru o călătorie fără griji tuturor clienților Blue Air.

## I.3. STRUCTURA ORGANIZAȚIONALĂ

---

OMNIASIG acordă o importanță majoră managementului responsabil și eficient, având ca scop dezvoltarea încrederii partenerilor și a clienților în compania și echipa noastră. În acest sens, avem o structură organizațională care să ofere clienților cea mai bună calitate în orice moment, fiind condusă în sistem dualist de către Directorat și Consiliul de Supraveghere, cu scopul de a îmbunătăți guvernanta corporativă.

În anul 2018 au fost inițiate o serie de schimbări la nivelul Consiliului de Supraveghere, care s-au materializat în cursul anului 2019. Cea mai importantă schimbare a fost preluarea de către Franz Fuchs a funcției de Președinte al Consiliului de Supraveghere de la Judit Havasi.

Totodată, în anul 2019, OMNIASIG a anunțat cea mai recentă schimbare la nivelul conducerii companiei. Marek Golebiewski, fost Vicepreședinte al Directoratului OMNIASIG și CFO, își va continua activitatea în cadrul celei mai noi companii din Grupul VIG, iar funcția sa a fost preluată de către Michał Leja. Astfel, echipa Directoratului OMNIASIG va fi sprijinită de Michał Leja, Consiliul de Supraveghere numindu-l pentru funcția de CFO. Cu o experiență de mai mult de 12 ani în sectorul financiar, din care majoritatea în industria asigurărilor, Michał Leja a fost auditor și consilier în cadrul unei companii Big 4. În cadrul OMNIASIG, noul CFO va coordona ariile: Financiar, Controlling, Managementul Activelor, Reasigurări, Dezvoltarea Afacerii, Logistică.

### CONSILIUL DE SUPRAVEGHERE

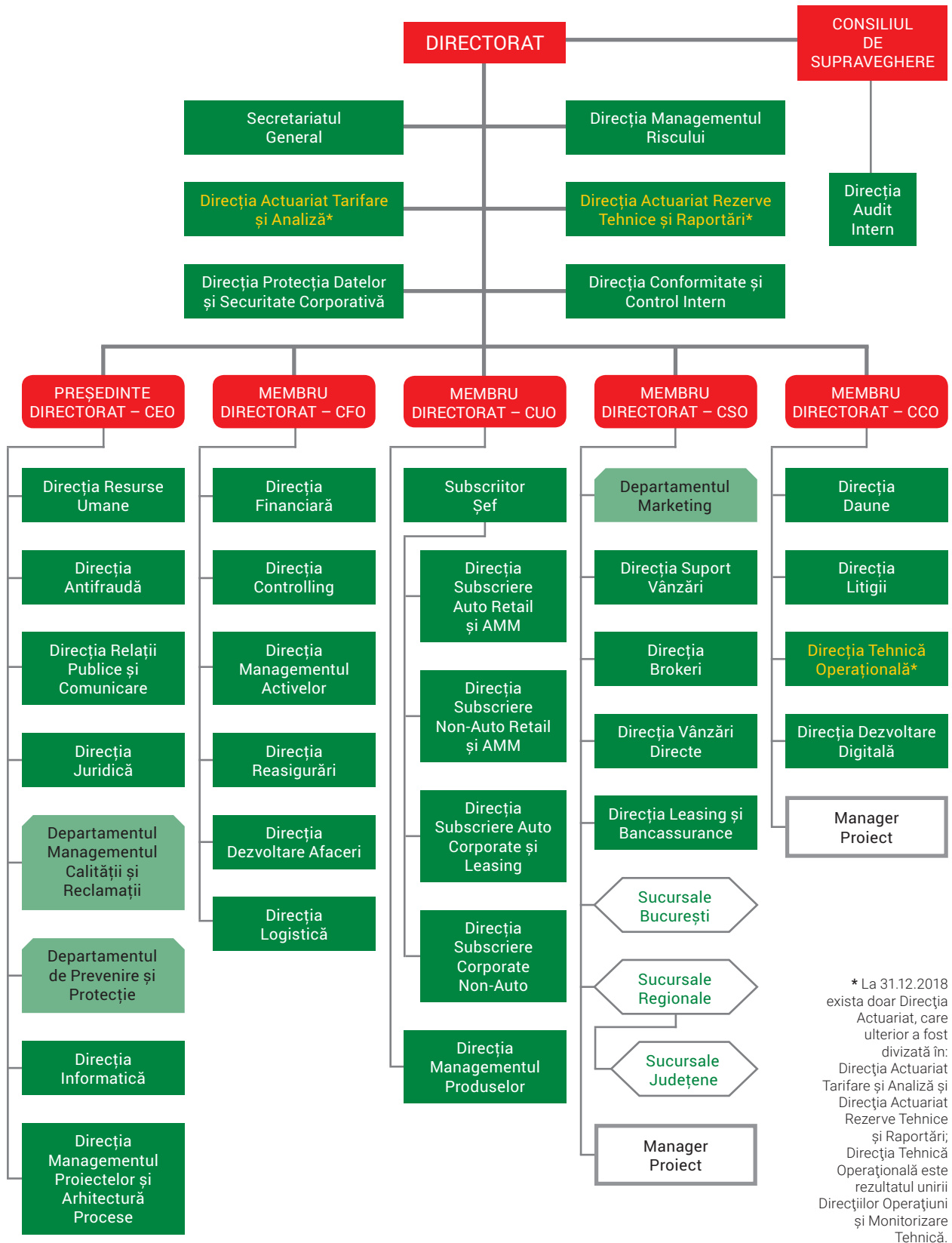
La data publicării acestui raport, CONSILIUL DE SUPRAVEGHERE este format din 7 membri:

Franz Fuchs – Președinte  
Harald Riener – Vicepreședinte  
Werner Matula – Membru  
Bogdan Ionuț Speteanu – Membru  
Eleni Skoura – Membru  
Harald Josef Londer – Membru  
Klaus Muhleder – Membru

### DIRECTORATUL

La data publicării acestui raport, DIRECTORATUL are următoarea structură:

Mihai Tecău – Președinte  
Bogdan Tudor – Membru (CUO)  
Costi Stratnic – Membru (CSO)  
Mădălin Roșu – Membru (CCO)  
Michał Leja – Membru (CFO)



## 1.4. SISTEMUL DE GUVERNANȚĂ

Principiile sustenabilității sunt integrate de mult timp în strategia de afaceri și în modul în care Compania își desfășoară activitatea. Strategia OMNIASIG constă în tratarea clienților săi într-o manieră transparentă, clară și responsabilă.

De asemenea, Compania își propune să informeze și să mențină în mod corespunzător relația cu părțile interesate.

Guvernanța corporativă este dată de ansamblul de principii, politici și mecanisme în 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 față de părțile interesate, inclusiv clienții, 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.

### STRUCTURA DE GUVERNANȚĂ

OMNIASIG a dezvoltat politici în fiecare arie de interes, cu scopul de a defini cadrul general de desfășurare a activităților privind organizarea, responsabilitățile alocate și principiile de ghidare. În plus, în conformitate cu Actul Constitutiv, Compania a adoptat următoarea structură de guvernanță:

- 1 Adunarea Generală a Acționarilor
- 2 Consiliul de Supraveghere
- 3 Directoratul

Adunarea Generală a Acționarilor este organismul suprem de conducere al Societății, care decide asupra activității generale a societății și a politicilor sale economice și comerciale. Adunările Generale ale Acționarilor pot fi ordinare sau extraordinare. Consiliul de Supraveghere este responsabil pentru managementul strategic și, în acest sens, supraveghează, administrează și coordonează activitatea Directoratului și respectarea legislației aplicabile, a Actului Constitutiv și a hotărârilor AGA. Directoratul este organul statutar ce asigură conducerea efectivă a Companiei. Îndeplinește astfel 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 a regulamentului propriu de organizare și funcționare, sub conducerea unui președinte.

### ORGANIZAREA REȚELEI

OMNIASIG VIG este organizată pe principiul teritorialității, pe următoarele niveluri ierarhice:

- 1 Administrația Centrală, care se află în Municipiul București
- 2 Sucursale Regionale
- 3 Sucursale cu sediul în Municipiul București și reședințele de județ
- 4 Agenții

Compania poate să înființeze agenții, puncte de lucru sau alte forme de reprezentare în străinătate, cu aprobarea organelor în drept, pentru încheierea unor asigurări-reasigurări sau pentru efectuarea altor operațiuni în legătură cu obiectivele propuse. Totuși, pentru anul ce urmează, OMNIASIG dorește să păstreze strategia prudențială de prezență teritorială ce vizează păstrarea locațiilor actuale, întrucât acestea își dovedesc eficiența. Menționăm că, pe viitor, OMNIASIG rămâne deschisă la oportunități generate atât de condițiile externe ale pieței, cât și de revizuirea strategiilor interne.

OMNIASIG colaborează și își distribuie produsele și prin intermediarii de asigurări.



---

## DIRECTORAT



**MIHAI TECĂU**  
Președinte



**MAREK GOLEBIEWSKI**  
Vicepreședinte  
(până la 15.03.2019)



**COSTI STRATNIC**  
Membru



**BOGDAN TUDOR SFETEA**  
Membru



**MĂDĂLIN ROȘU**  
Membru



**MICHAŁ LEJA**  
Membru  
(începând cu data  
de 26.06.2019)

**OMNIASIG descurajează discriminarea pe criterii de sex, etnie, vârstă, naționalitate, religie, orientare sexuală, invaliditate, stare civilă.**

### CODUL DE ETICĂ ȘI CONFORMITATE

În vederea desfășurării activității noastre în baza propriilor valori enunțate, OMNIASIG a dezvoltat „Codul de etică și conformitate”, care prevede proceduri legate de conduita în afaceri, conduita la locul de muncă, dar și proceduri de protecție a mediului și responsabilitate socială. Codul abordează subiecte privind respectarea legii, a drepturilor omului, a nediscriminării, prevenirea abuzului de piață, a corupției și a mitei, a spălării banilor și a terorismului financiar, protecția datelor și a mediului. Codul de conduită se aplică tuturor angajaților, indiferent de poziția lor în companie. În ceea ce privește comportamentul față de colegi, Codul prevede faptul că angajații nu trebuie să discrimineze sau să permită acțiuni de discriminare pe criterii de sex, etnie, vârstă, naționalitate, religie, orientare sexuală, invaliditate, stare civilă, compania asigurând egalitate de șanse și tratament tuturor angajaților săi. În plus, Codul de conduită definește responsabilitățile angajaților cu privire la standardele comportamentului profesional și personal, pentru a se asigura că angajații acționează cu integritate în ceea ce privește Compania (ex. protejarea activelor societății, confidențialitatea și protecția datelor, conflictele de interese).

La finalul anului 2018, Consiliul Concurenței a sancționat Uniunea Națională a Societăților de Asigurare și Reasigurare din România (UNRAR) și nouă companii de asigurare, printre care și OMNIASIG, cu amendă pentru participarea la un schimb de informații sensibile din punct de vedere comercial referitoare la intențiile acestor societăți de a majora tarifele RCA. OMNIASIG are un angajament solid în ceea ce privește concurența loială, acesta fiind aplicat consecvent în relațiile de afaceri. Aplicarea sancțiunii nu afectează îndeplinirea obligațiilor asumate de societate în fața clienților săi și nici solvabilitatea companiei, OMNIASIG operând pe baze solide la nivel național.

### POLITICA PRIVIND PREVENIREA SPĂLĂRII BANILOR ȘI FINANȚĂRII ACTELOR DE TERORISM

OMNIASIG și-a stabilit, prin această politică, cerințe cu privire la activitățile necesare pentru a asigura prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului în toate structurile organizatorice ale Companiei (direcții, departamente, sucursale, agenții, puncte de lucru) care intră în domeniul său de aplicare.

Spălarea de bani este definită ca fiind introducerea bunurilor provenite din activități infracționale sau participarea la astfel de activități, în sistemul financiar, cu scopul de a ascunde adevărata lor proveniență. Finanțarea terorismului, pe de altă parte, înseamnă furnizarea sau colectarea de fonduri cu intenția sau cunoștințele care vor fi utilizate, integral sau parțial, pentru o infracțiune de terorism.

Pentru prevenirea și combaterea acestor acțiuni ilegale, Compania a stabilit anumite măsuri și norme interne care au la bază expunerea la risc a societății. De altfel, impunem respectarea acestor măsuri angajaților, dar și partenerilor noștri de afaceri.

### POLITICA ANTICORUPȚIE

Una dintre prioritățile Companiei este aceea de a acționa cu integritate dincolo de competența profesională și de a menține un mediu de lucru bazat pe responsabilitate și încredere. OMNIASIG nu tolerează nicio formă de corupție sau luare de mită în oricare dintre activitățile pe care le întreprinde. Astfel, Compania își dorește să contribuie, prin activitățile sale, la progresul și dezvoltarea durabilă a companiei.

Prin promovarea și implementarea de măsuri anticorupție se urmărește creșterea gradului de conștientizare cu privire la riscurile corupției în rândul angajaților, precum și al persoanelor

## OMNIASIG nu tolerează nicio formă de corupție sau luare de mită, în niciuna dintre activitățile pe care le întreprinde.

din conducerea executivă sau a agenților de asigurare care reprezintă societatea. Corupția poate fi menționată ca fiind redată prin acele fapte limitative reglementate de lege, precum darea și luarea de mită, traficul de influență, cumpărarea de influență, care constituie activitățile ilicite desfășurate în scopul obținerii de avantaje materiale sau morale, a unor poziții sociale sau politice înalte. De aceea, în cadrul societății sunt implementate, ca măsuri de prevenire:

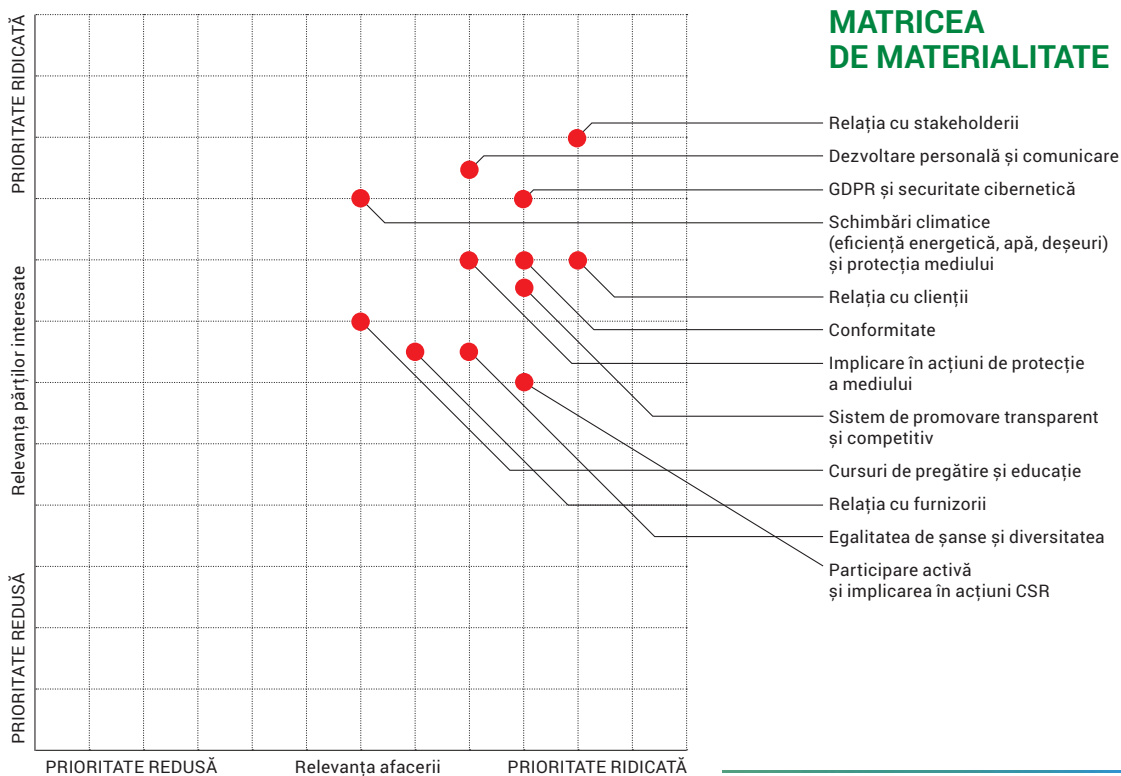
- # informarea în vederea cunoașterii reglementărilor legislative;
- # elaborarea și implementarea de politici și proceduri;
- # testarea în vederea cunoașterii și aplicării Codului de etică și conformitate;
- # elaborarea și postarea de cursuri anticorupție.

### COMPORTAMENTUL ÎN AFACERI

Contextul comportamentului în afaceri se referă la combaterea spălării banilor și prevenirea finanțării activităților teroriste, anticorupție, angajament în legătură cu drepturile omului și mediu. În acest sens, dorim să menționăm faptul că respondenții chestionarelor adresate atât intern, cât și părților afiliate, și-au exprimat într-un procent considerabil dorința de a participa la mai multe acțiuni care au un impact social și de mediu crescut. Mai mult decât atât, angajații noștri recunosc importanța politicilor de prevenire a corupției, luării de mită, astfel încât participă în mod activ și sunt informați în acest sens de către Direcția Conformitate și Control Intern despre Regulamentul Intern, Codul de Etică și Conformitate, Ghidul de conduită în distribuția de asigurări și alte astfel de politici anticorupție.

## 1.5 STAKEHOLDERII

Comunicarea cu părțile interesate reprezintă un aspect important al procesului nostru de raportare și, prin urmare, ne-am propus ca pe parcursul acestui raport non-financiar să satisfacem așteptările părților interesate (stakeholderi).



### ACȚIUNEA DE IMPLICARE A PĂRȚILOR INTERESATE (STAKEHOLDERI)

Pentru stabilirea corectă a grupurilor de stakeholderi care urmau să fie consultați și pentru prioritizarea acestora, am avut în vedere mai multe criterii, printre care: dependența directă sau indirectă a părților interesate față de activitatea noastră, impactul creat în comunitate de către Compania noastră, impactul serviciilor noastre asupra unui anumit grup-țintă de părți interesate, angajamentele pe care ni le-am asumat din punct de vedere legal, politici de etică și anticorupție care au o amprentă asupra serviciilor oferite de noi. În urma analizei interne, am identificat un număr de 7 categorii distincte de stakeholderi (atât interni, cât și externi), și anume: angajați, acționari, clienți, intermediari, mass-media, furnizori, ONG-uri. Așa cum am procedat și anul anterior, acordăm o atenție sporită în identificarea stakeholderilor noștri. Astfel, pentru a avea o vizibilitate cât mai bună a acestora, am realizat în perioada 12 martie – 8 aprilie 2019 un sondaj de tip chestionar, sondaj ce a fost distribuit atât stakeholderilor interni, cât și celor externi.

Numărul respondenților a fost de 190 pentru chestionarul intern și 120 pentru chestionarul extern. În ceea ce privește semnificația, ne concentrăm asupra termenilor relevanți ai modelului nostru de afaceri și analizăm cele mai importante aspecte, pe baza importanței impactului acestora asupra procesului. Subiectele identificate în acest sens au fost repartizate în domenii tematice pe baza răspunsurilor date în cadrul unor chestionare aplicate stakeholderilor interni (angajați, personal din conducere) și celor externi (clienți, furnizori, ONG-uri).

Rezultatul este redat prin matricea de materialitate de mai sus. Prin intermediul celor două axe, „relevanța părților interesate” (angajații și părțile interesate externe) și „relevanța pentru afaceri” (management) se oferă o imagine clară asupra temelor durabile primordiale din punctul de vedere al Companiei, dar și din punctul de vedere al părților interesate.

Obiectivul OMNIASIG este acela de a asigura un mediu de lucru cât mai agreabil pentru angajații săi, care să le permită să se dezvolte cu succes, atât pe plan profesional, cât și pe plan personal.

## DEZVOLTARE PROFESIONALĂ

Compania implementează programe de formare și de perfecționare, prin organizarea unor cursuri de dezvoltare profesională și personală cu diverse tematici, precum vânzări, asigurări, tehnologie a informației, satisfacția clienților și a angajaților. Numărul de ore de training efectuate în anul 2018 a fost de 37.440, echivalentul a 4.680 de zile. În cadrul chestionarelor interne, respondenții au enumerat tipurile de modalități de perfecționare la care au participat în mod activ în cadrul Companiei: traininguri soft skills și tehnice, workshop-uri cu diverse tematici, atât profesionale, cât și de dezvoltare personală, training-uri on-line specifice activității de vânzare, care au un rol semnificativ în dezvoltarea continuă a angajaților noștri.

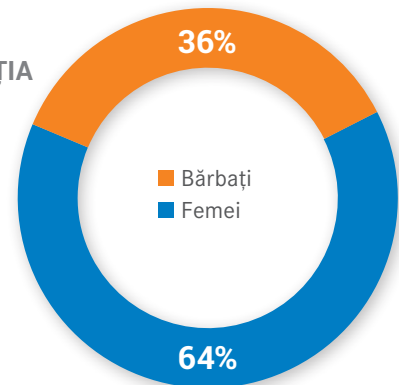
În cadrul OMNIASIG, identificarea nevoilor de training și de dezvoltare se realizează la sfârșitul fiecărui an calendaristic în curs pentru anul următor, de către echipa de Resurse Umane, ținând cont de: evaluarea anuală a performanței individuale, planul de succesiune derulat în cadrul Companiei, în funcție de proiectele derulate în care sunt implicați angajații Companiei, inclusiv cei care fac parte din grupul de Experți VIG.

## SISTEMUL DE PROMOVARE

OMNIASIG susține promovarea angajaților cu scopul de a dezvolta sentimentul de loialitate față de companie, de a îmbunătăți comportamentul organizațional, de a crește performanța și de a evita plafonarea la locul de muncă. Dat fiind faptul că promovarea este un factor puternic de motivare a angajaților, OMNIASIG acordă posibilitatea acestora de a aplica pentru posturile vacante publicate pe INTRANET-ul companiei, 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 angajaților. În cadrul companiei noastre, recrutarea internă are prioritate față de recrutarea externă.

DISTRIBUȚIA  
OMNIASIG  
PE SEXE



Pentru asigurarea continuității direcției de management, a retenției în organizație a celor mai valoroși angajați, precum și încurajării evoluției profesionale individuale, Compania a dezvoltat un plan de succesiune. Acesta are la bază rezultatul evaluării performanței individuale.

## MODUL DE DISTRIBUȚIE A ANGAJAȚILOR

În anul 2018, OMNIASIG a avut 1.145 de angajați în toate punctele de lucru din România, cu 26 mai puțini decât anul trecut. Din totalul angajaților, 63,84% este reprezentat de femei, procentul angajaților de gen masculin fiind de 36,15%. Angajații lucrează fie cu normă întreagă, fie cu program redus (4 sau 3 ore), acest lucru fiind posibil datorită flexibilității pe care Compania o promovează. Mai exact, în anul 2018, OMNIASIG a avut 5 angajați cu program redus. Cu toate acestea, în anul 2018, fluctuația de personal a atins un procent de 13,21%, fiind în creștere față de anul trecut.

Din punctul de vedere al gradului de pregătire profesională, la 31 decembrie 2018, 82,23% dintre angajați aveau studii superioare, și numai 17,77% dintre aceștia aveau studii medii. În ceea ce privește grupa de vârstă, menționăm faptul că OMNIASIG angajează personal ce aparține tuturor categoriilor de vârstă, astfel că în 2018 a avut 306 angajați cu vârsta sub 35 ani, 580 de angajați cu vârsta cuprinsă între 35 și 49 ani și 259 de angajați cu vârsta de peste 50 ani.

### BENEFICII PENTRU ANGAJAȚI

În vederea dezvoltării culturii organizaționale și a calității vieții angajaților, OMNIASIG le asigură acestora diverse beneficii, conform Contractului Colectiv de Muncă, salariul lunar, tichete de masă și diverse prime acordate sub forma tichetelor cadou cu ocazii diferite (de exemplu, ziua de naștere, 8 martie, Paște, Crăciun, 1 iunie etc.) sau ajutoare acordate pentru diverse evenimente sociale din viața angajaților (naștere, căsătorie, pensionare, deces etc). În plus față de toate acestea, angajații pot beneficia de asigurare de sănătate, reduceri pentru produsele/serviciile oferite de Companie, reduceri la partenerii OMNIASIG din cadrul programului OMNIBenefits, posibilitatea participării la cursuri de dezvoltare, dar și altele, în baza programului work-life balance promovat de către OMNIASIG (ședințe de pilates, participarea la semi-maraton/maraton București, echipa de fotbal a Companiei, seminarii despre menținerea unui mod de viață echilibrat, petrecerea de Crăciun dedicată copiilor angajaților etc).

#### OPINIA ANGAJAȚILOR ESTE IMPORTANTĂ

Ultimul studiu de satisfacție a angajaților din cadrul OMNIASIG a avut loc în perioada 8 octombrie – 2 noiembrie 2018. Scopul acestui studiu a fost acela de a evalua nivelul de implicare, loialitate și eficiență al angajaților, crearea unui mediu de lucru motivant, care să aibă un impact pozitiv asupra rezultatelor companiei, precum și evaluarea legăturii dintre opinia angajaților și rezultatele de business ale companiei. Rata de răspuns a acestui studiu a fost de 52%, calculată la un total de 1.092 angajați activi la data realizării sondajului.

În ceea ce privește politica de remunerare, Compania urmărește reguli clare, transparente și eficiente, precum și conformarea cu legislația națională și legislația UE. Prin existența unor practici de remunerare, OMNIASIG asigură atât disponerea corespunzătoare a resurselor umane din Companie, cât și faptul că acțiunile întreprinse de către angajați sunt alinate și respectate în conformitate cu obiectivele Companiei. Cu privire la concediul de maternitate, acesta este acordat conform legislației în vigoare. De altfel, în anul 2018, 54 de angajați au solicitat și au primit concediu de maternitate (8 angajați) și concediu pentru creșterea copilului (46 de angajați).

### MEDIUL DE LUCRU

Pentru a îmbunătăți calitatea vieții angajaților săi, OMNIASIG promovează prin politicile și ghidurile sale respectarea drepturilor omului. De aceea, Compania continuă să investească în resursele sale umane, în vederea dezvoltării acestora, menținând totodată și un echilibru între viața profesională și viața privată. Pentru a asigura cu succes acest echilibru, se urmărește permanent respectarea timpului de lucru, a concediilor și a zilelor libere.

De asemenea, Compania oferă un mediu de lucru bazat pe principii de egalitate de șanse, de descurajare a discriminării și pe încurajarea diversității în rândul angajaților. OMNIASIG a implementat un principiu de diversitate care se aplică la nivelul întregului grup VIG, care promovează diversitatea de gen, naționalitate și vârstă. Acestea se regăsește în programele de mobilitate internațională, de formare și educație. Și Consiliul de Supraveghere reflectă principiul privind diversitatea, acesta incluzând o femeie, ce deține funcția de Membru al Consiliului, și șase bărbați. Deși nu există în acest moment femei în componența Directoratului, în cadrul Companiei, 48% dintre funcțiile de conducere la nivelul conducerii direcțiilor și unităților teritoriale sunt ocupate de femei. Astfel, încurajăm diversitatea în cadrul Companiei noastre, în cadrul tuturor direcțiilor.

### REPREZENTARE EXTERNĂ

Compania participă activ la cursuri, conferințe și evenimente publice. Este de menționat faptul că selecția evenimentelor publice la care participă reprezentanții OMNIASIG se face pe baza unor criterii care țin de cultura organizațională a companiei. Ne asociem cu evenimente care corespund valorilor, misiunii și viziunii companiei și în cadrul cărora specialiștii OMNIASIG au un aport important la subiectele de pe agendă.

La OMNIASIG, opinia angajaților este foarte importantă, comunicarea deschisă reprezentând cheia pentru formarea unui cadru de lucru motivant. Astfel, compania creează canale de comunicare simple și accesibile, precum Intranetul, newsletter-ul electronic sau întâlnirile directe.

Prin intermediul newsletter-ului electronic „OMNIJurnal de Bord” furnizăm angajaților cele mai recente informații din cadrul com-

paniei, strategia companiei, noutăți din industria asigurărilor, precum și mesaje periodice din partea conducerii.

Un alt instrument care susține demersul de a asigura transparența informațiilor în interiorul companiei este platforma internă de Intranet. Aceasta facilitează comunicarea internă și, totodată, oferă angajaților posibilitatea să sugereze idei de îmbunătățire și să împărtășească opinii cu privire la viața profesională.

**OMNIASIG**  
VIENNA INSURANCE GROUP

# GHID DE COMUNICARE

## PRINCIPIILE UNUI MAESTRU ÎN COMUNICAREA EFICIENTĂ

### VIA E-MAIL

- Structurare eficientă de conținut
- Prin concentrare constantă
- Organizare, organizare, organizare

**UN E-MAIL POATE FI CA O KATANA CU DOUĂ TĂIȘURI**  
Cu alte cuvinte, un email îți poate fi, deopotrivă, favorabil sau nu. Câteodată, un e-mail nu este decât o cale ocolită de a primi răspunsuri pe care le-ai putea solicita mai rapid, printr-o convorbire telefonică sau un face-to-face cu un coleg.

**CONVERSAȚIA DIRECTĂ ESTE UN EXERCIȚIU AL MINȚII**  
Semantica ne învață că a comunica înseamnă a pune la comun o serie de înțelesuri. Un mail poate coagula sensuri complexe într-un mesaj succint, dar în același timp oamenii din jurul nostru răspund mai bine la stimuli vizuali și auditivi. În plus, ochii care nu se văd se uită! Nu te feri de comunicarea directă!

**CUM SĂ FACI DIN SUBIECTUL UNUI E-MAIL O PRIMĂ VICTORIE**  
Prima impresie are greutate. Dacă vrei ca mesajul tău să ajungă în atenția destinatarului, subiectul mailului trebuie să treacă de preliminar.

Asigură-te că este relevant pentru mesaj. De exemplu, în subiect poți menționa tipul de document/ proiect sau deadline-ul de soluționare.

**FI ÎN CUMPĂTAT CÂND DAI SEND. MAILUL POTRIVIT, CĂTRE COLEGLU POTRIVIT**  
Menține armonia în echipă, evitând aglomerarea inboxurilor colegilor. Nu vrei să ajungi colegul SPAM, mai ales când vorbim de cei alături de care lucrezi zi de zi. Trimite mailurile doar către colegii care te pot ajuta cu adevărat.

De cele mai multe ori, un mail ar trebui să aibă un singur destinatar și maxim 5 colegi la CC.

**CUM SĂ TRIMIȚI UN E-MAIL CU MAXIMUM DE RANDAMENT**  
Păstrează-ți mintea limpede când scrii un mesaj. Frazele lungi și complexe te fac să amâni citirea mailului. Ține comunicarea cât mai succintă, în cuvinte simple și mesaje ușor de înțeles.

E util să recitești mailul înainte de a da „Send” pentru a șterge din el toate informațiile în plus.

**DEMONSTREAZĂ STĂPÂNIRE DE SINE. ÎNVAȚĂ SĂ CERI CĂTE UN SINGUR LUCRU!**  
Așa cum un pas îl urmează pe altul, și un e-mail trebuie să aibă o singură cerință. Dacă e-mailul tău înșirule liste de nevoi, destinatarul s-ar putea să amâne trimiterea unui răspuns până poate răspunde la toate întrebările sau până procesează toate cerințele.

Mai bine structurezi în funcție de priorități și ceri câte un lucru o dată.

**POLITICOS ÎNAINTE DE ORICE!**  
Între modul în care este intenționat un mesaj și cel în care este perceput, pot apărea mereu discordanțe. Un ton politicos și jovial, o introducere prietenoasă și un final elegant îți garantează un răspuns rapid și o relație sănătoasă, construită în timp, cu destinatarul.

**REZULTATUL**  
Înveți cum să stăpânești arta comunicării și transmiți eficient esențialul persoanelor relevante, folosind cel mai potrivit canal.

**OMNIASIG**  
VIENNA INSURANCE GROUP

# GHID DE COMUNICARE

## PRINCIPIILE UNUI MAESTRU ÎN COMUNICAREA EFICIENTĂ

### ÎN ȘEDINȚE

**ORICE ÎNȚELEGERE E O ÎNSUȘIRE PE CARE TREBUIE SĂ ÎNSUȘIM BUN MĂRȘIT**

**INTENȚIA POTRIVITĂ LA ÎNȚELEGEREA UNUI MESAJ**

**ORICE ARTĂ NECESITĂ UN MEȘTERȘI**

**UN MESAJ POTRIVIT ÎNȘIRUIE PERMANENT ÎNȚELEGEREA UNUI MESAJ**

**NU TE PRIMEȘI TIMPUL CU CĂLĂRII NEȘTERȘI**

**REZULTATUL**

**OMNIASIG**  
VIENNA INSURANCE GROUP

# GHID DE COMUNICARE

## PRINCIPIILE UNUI MAESTRU ÎN COMUNICAREA EFICIENTĂ

### LA TELEFON

**PREZENTAREA ÎNTELIGENTĂ ȘI EFICIENTĂ**

**EXPUNEA TE CLAR, CÂTEVA ȘI PRECIZIOasă**

**NU CĂȘTI CONȚINUTUL DĂRIT ÎN ÎNSUȘIRE CÂTE ÎNȚELEGEREA**

**NU ÎNCĂLEȘTI ÎNȚELEGEREA UNUI MESAJ**

**REZULTATUL**

Seria de infografice „Ghid de comunicare” este un instrument creat special pentru angajații OMNIASIG, pentru a-i ajuta să-și îmbunătățească abilitățile de comunicare în diverse situații.

Un aspect extrem de important pentru desfășurarea activității noastre îl constituie relația cu furnizorii. Pentru a sprijini dezvoltarea economică și socială, Compania promovează practici de afaceri durabile și responsabile în lanțul său de aprovizionare.

### SELECTAREA FURNIZORILOR

Obiectivul nostru este acela de a crește standardele privind protecția mediului în cadrul activității furnizorilor, pentru a asigura bunuri și servicii sigure și de înaltă calitate. Pentru îndeplinirea cu succes a acestui obiectiv, Compania desfășoară un proces mai amplu de alegere a acestora. În acest sens, furnizorii sunt selectați de către Direcția Logistică/Departamentul Achiziții, împreună cu Direcția Inițiativă. După caz, selecția se realizează prin verificarea acestora pe site-urile autorităților publice (Ministerului Finanțelor Publice), prin obținerea unor recomandări și a unui istoric al activității și popularității, respectiv informații și date preluate de la colaboratori, parteneri, mass-media scrisă și electronică.

După etapa de selectare a furnizorilor/prestatorilor, se trimit invitațiile de participare la procedura de atribuire a contractului și, după caz, documentația de atribuire sau cerere de ofertă. Documentația de atribuire/Cererea de ofertă cuprinde toate datele cu privire la:

- ✱ 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.

În funcție de natura bunurilor/serviciilor sau a lucrărilor de achiziționat, sunt selectați atât prestatori cu acoperire națională, cât și prestatori locali. Criteriile principale de atri-

buire a contractului sunt redată în funcție de oferta cea mai avantajoasă din punct de vedere economic, garanția oferită, termenul de livrare, termenul de execuție și implementare.

### SERVICII EXTERNALIZATE

Pentru a ne dezvolta și a ne atinge obiectivele, ne dorim să răspundem nevoilor pieței cât mai eficient, dar și să ne fidelizăm clienții.

OMNIASIG oferă produsele sale de tip asigurare Casco la nivel național, având acoperire și pentru evenimente care survin în afara țării. Dacă intervin astfel de evenimente și se dorește efectuarea reparațiilor în străinătate, este necesară implicarea unui corespondent – loss adjuster, care să aibă capacitatea de a acționa la nivelul mai multor state europene. De asemenea, pentru serviciile de daună asociate asigurărilor auto, am dezvoltat parteneriate cu unitățile reparatoare reprezentative care au o rețea foarte bine reprezentată la nivel teritorial și care repară mărci cu pondere mare în portofoliul OMNIASIG.

Totodată, datorită dezvoltării portofoliului de asigurări maritime, H&M, P&I, Cargo, a crescut numărul de obiective necesare a fi inspectate, solicitările reasigurătorilor pentru obiectivele maritime (plasate în reasigurare), rapoartele de daună și rapoartele de risc întocmite conform practicii internaționale. Implicit, a fost necesară externalizarea parțială a activității de inspecții de daună și de risc pe domeniul maritim și dezvoltarea de parteneriate cu societăți cu expertiză recunoscută pe piața internațională.

În cazul asigurărilor agricole, au fost externalizate parțial serviciile de constatare a daunelor, realizându-se o colaborare cu furnizori externi, specializați în acest domeniu. Acest lucru s-a efectuat întrucât este necesară realizarea constatării daunei la un moment cât mai apropiat de cel al producerii riscului prin deplasarea la fața locului și efectuarea



de expertize tehnice care să stabilească cauzele cele mai probabile și împrejurările producerii evenimentelor avizate pentru bunurile non-auto.

Având în vedere specificul asigurărilor voluntare de sănătate, care presupune aportul unui personal specializat, cu pregătire medicală, dar și dorința noastră de a dezvolta această linie de business pe piața de asigurări din România, parteneriatul cu un furnizor al unor astfel de servicii s-a dovedit a fi foarte necesar.

Tot în contextul externalizării, s-a realizat și activitatea de arhivare ca urmare a volumului mare al documentelor primite și emise de societate, dar și a obligativității respectării normelor Arhivelor Naționale, în sensul păstrării documentelor în bune condiții și în depozite special amenajate, în conformitate cu Legea 16/1996, Legea Arhivelor Naționale, asigurându-le împotriva distrugerii, degradării și sustragerii.

Pentru funcționarea optimă a stațiilor de lucru și desfășurarea activității în condiții de eficiență maximă, pentru eliminarea riscurilor de întrerupere a activității, pentru utilizarea de tehnologii adecvate și necesare profilului companiei, o parte din activitățile specifice IT au fost externalizate către societăți specializate, cu resurse și certificări dedicate acestui domeniu. Se asigură astfel mentenanța IT, infrastructura IT, găzduirea datelor și alte servicii care permit creșterea productivității și utilizarea de cunoștințe avansate în domeniu.

În plus, Direcția Juridică a externalizat parțial, pe parcursul anului 2018, activitatea de consultanță juridică în domeniul dreptului concurenței și, punctual, în domeniul imobiliar.

Necesitatea acestor externalizări a fost determinată, pe de-o parte, de nevoia asistării Companiei în cadrul procedurilor specifice la Consiliul Concurenței, astfel încât rigorile dreptului concurenței să se bucure de un înalt grad de obiectivitate, dar și pentru complexitatea prevederilor existente în legislația existentă, ce necesită un grad mare de specializare în domeniu. Pe de altă parte, nevoia a venit ca urmare a volumului

de muncă considerabil și lipsei specializării resursei umane disponibile pentru a fi alocate pe durata proiectului.

Clienții reprezintă o preocupare constantă pentru compania noastră. Prin urmare, în activitatea noastră de zi cu zi ne concentrăm asupra nevoilor și așteptărilor acestora. Ne motivează faptul că numărul clienților noștri a crescut considerabil – cu 17% în anul 2018, ajungând la o valoare absolută de 721.504. Pentru asigurarea satisfacției acestora, ne ghidăm după standarde înalte de calitate și acționăm transparent și eficient, prin acțiuni proactive. Ca atare, OMNIASIG a stabilit canale eficiente de comunicare prin intermediul formularelor existente pe website-ul [www.omniasig.ro](http://www.omniasig.ro) și prin intermediul rețelelor sociale. Referitor la serviciile de despăgubire, OMNIASIG are un sistem de gestionare a daunelor performant și un program de relații cu publicul prin intermediul numărului de call-center 021.9669.

#### RECLAMAȚII

Numărul de reclamații soluționate favorabil de către OMNIASIG în 2018 a înregistrat o scădere cu 12,22% față de anul precedent (2017). Raportat la numărul polițelor de asigurare emise de companie în anul 2018, numărul de petiții înregistrate unic per petent și per caz reprezintă doar 0,041% din acestea. Totodată, raportat la numărul de dosare de daună avizate în 2018, numărul de reclamații înregistrate unic per petent și per caz reprezintă doar 0,362% din acestea. Putem spune astfel că am avut doar 0,041% reclamații din totalul polițelor încheiate. Ne mândrim cu acest procent și sperăm ca în anii ce urmează acest procent să descrească și mai mult.

#### PETIȚII

În vederea asigurării transparenței modului de înregistrare și soluționare a petițiilor, precum și a solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor de către OMNIASIG S.A., vă punem la dispoziție în cele ce urmează numărul total de petiții înregistrate unic per petent și per caz, numărul total de petiții întemeiate, dar și numărul celor finalizate nefavorabil pe parcursul anului 2018.

Procedura OMNIASIG presupune că toate petițiile sunt înregistrate în registrul unic de petiții – indiferent de modalitatea de transmitere a acestora: prin registratură, prin poșta electronică (e-mail), prin sistemul on-line (modulul Omniasistență). Ca urmare, OMNIASIG va transmite un răspuns oficial la adresa indicată de către petent într-un termen de maximum 30 de zile calendaristice, conform Normei ASF nr. 18/2017.

#### SOLICITĂRI DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

În politica de strategie OMNIASIG, orice persoană fizică sau juridică, dacă se consideră vătămată în drepturile sale, are posibilitatea de a se adresa Companiei în vederea primirii de lămuriri suplimentare, reanalizarea situației create și soluționarea amiabilă a diferendului semnalat.

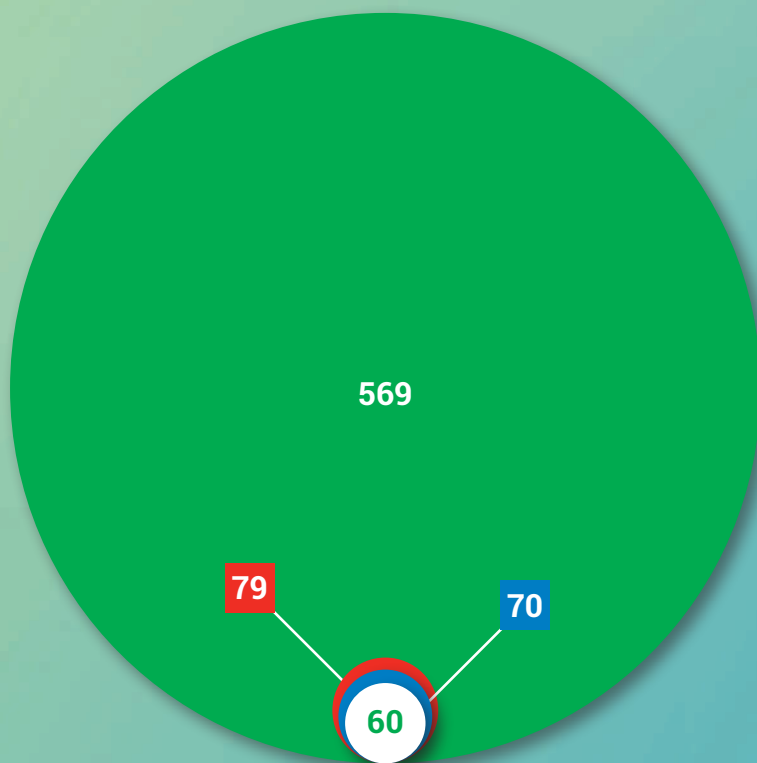
În vederea asigurării transparenței situației solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor în anul 2018, vă prezentăm în infograficul alăturat numărul total al solicitărilor de soluționare alternativă primite de OMNIASIG – soluționate favorabil asiguraților, contractanților, beneficiarilor, reprezentanților persoanelor prejudiciate în raport cu numărul total de solicitări soluționate efectiv.

# 721.504

DE CLIENȚI

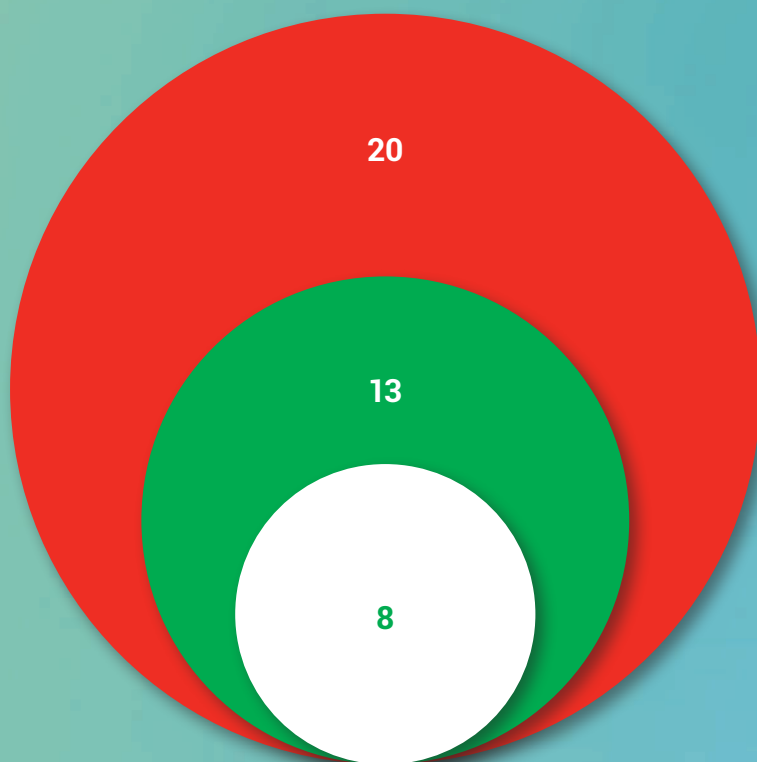
a avut OMNIASIG în 2018, cu 17%  
mai mult față de anul precedent.

## PETIȚII PRIMITE DE OMNIASIG



- Numărul total de petiții înregistrate unic per petent și per caz
- Numărul total de petiții întemeiate (soluționate favorabil) înregistrate unic per petent și per caz
- Numărul de petiții întemeiate (soluționate favorabil) referitoare la dosare de daună
- Numărul total de petiții pentru care dosarele de daună au fost achitate

## SOLICITĂRI DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR



- Numărul total al solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor
- Numărul total al solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor soluționate efectiv
- Numărul total al solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor soluționate favorabil asiguraților, contractanților, beneficiarilor, persoanelor prejudiciate sau reprezentanților acestora

# RAPORT DE ACTIVITATE

Datele non-financiare prezentate în această secțiune descriu activitatea noastră pentru perioada 1 ianuarie 2018 – 31 decembrie 2018. Secțiunea a fost elaborată ținând cont de cerințele legislative, iar acolo unde am considerat relevant, am ținut cont de standardele GRI (Global Reporting Initiative). Am descris pe larg implicarea noastră în materie de acțiuni sociale, protecție a mediului, aspecte privind politicile noastre anticorupție, aspecte ce sunt solicitate prin Directiva Europeană 95/2014, așa cum este ea transpusă în legislația națională. OMNIASIG a fost întotdeauna o companie transparentă, deschisă către produse noi și inovatoare și a respectat toate cerințele legislative. Astfel că includerea acestor date cu caracter non-financiar nu a făcut decât să întărească determinarea noastră de a prezenta pe larg toate aceste aspecte. Parcurusul nostru de anul trecut ne-a făcut să ne dorim să creștem an de an și, astfel, să vă prezentăm toate acțiunile noastre în materie de raportare non-financiară. De asemenea, am inclus și un capitol cu cei mai importanți indicatori financiar. Am dorit ca acest raport să fie unul echilibrat, de aceea am prezentat atât realizările noastre, cât și ariile ce necesită unele îmbunătățiri în viitor.

Dincolo de schimbările legislative care impun elaborarea unui raport non-financiar, ne-am dorit în mod special să realizăm acest tip de raportare pentru a susține demersul Companiei de a asigura transparența informațiilor și pentru a comunica valorile noastre în mod deschis. Cu atât mai mult cu cât respondenții chestionarelor (atât angajații noștri, cât și părțile afiliate) și-au exprimat atitudinea pozitivă față de elaborarea unui tip de raport anual ce însumează informațiile cu caracter non-financiar. Mai exact, angajații noștri au considerat introducerea raportării de tip non-financiar ca fiind un aspect important ce promovează și demonstrează transparența Companiei. Aceștia consideră și că raportarea non-financiară crește vizibilitatea Companiei în mediul de afaceri, pun în valoare eforturile de CSR și comunică ulterior impactul acestora.

Principalul obiectiv a fost menținerea ritmului de dezvoltare, având ca bază strategia companiei de subscriere prudentă. De aceea, atenția a fost concentrată pe adaptarea la cerințele pieței în contextul legislativ în permanentă schimbare și, în același timp, pe o eficientizare constantă a operațiunilor și a proceselor. Putem spune cu certitudine că rezultatele noastre din 2018 demonstrează apetența noastră pentru excelență și ne situează în fruntea clasamentului asigurătorilor generali.

### O COMPANIE PREMIATĂ

Compania a fost apreciată pentru activitatea și serviciile de calitate cu care și-a obișnuit clienții. Astfel, a fost desemnată și anul acesta „Compania Anului – Excelență în Asigurări” la Gala Premiilor Pieței Asigurărilor organizată de MediaXprim.

OMNIASIG demonstrează încă o dată că este o companie responsabilă. Acest titlu ne încurajează să aplicăm în continuare excelența în servicii și să acționăm cu respect și încredere față de toți clienții și stakeholderii noștri.

De asemenea, am fost onorați și bucuroși să fim câștigători la categoria „Inițiativa CSR a anului”, prin intermediul unui proiect foarte drag nouă, „OMNIASIG pentru OMU”. Premiul a fost acordat de UNSICAR (Uniunea Națională a Societăților de Intermediere și Consultanță în Asigurări din România) la cea de-a XVI-a ediție a Galei Premiilor UNSICAR. Pe parcursul celor trei luni din 2017 în care s-a desfășurat campania „OMNIASIG pentru OMU”, compania, alături de Asociația Turistică pentru Natură Oxigen și Salvamont Râșnov, a crescut gradul de siguranță pentru turiștii care urcă spre Vârful Omu. Astfel, au fost organizate acțiuni de refacere a marcajelor, montarea a 150 de metri de lanțuri în locul elementelor de asigurare vechi, podețe de lemn, scări noi și panouri direcționale și de informare. Odată cu aceste măsuri esențiale de securizare a traseului, a fost instalat și un spațiu de odihnă și un panou informativ chiar la Vârful Omu. Au fost implicați 90 de voluntari OMNIASIG în diferite etape ale proiectului.

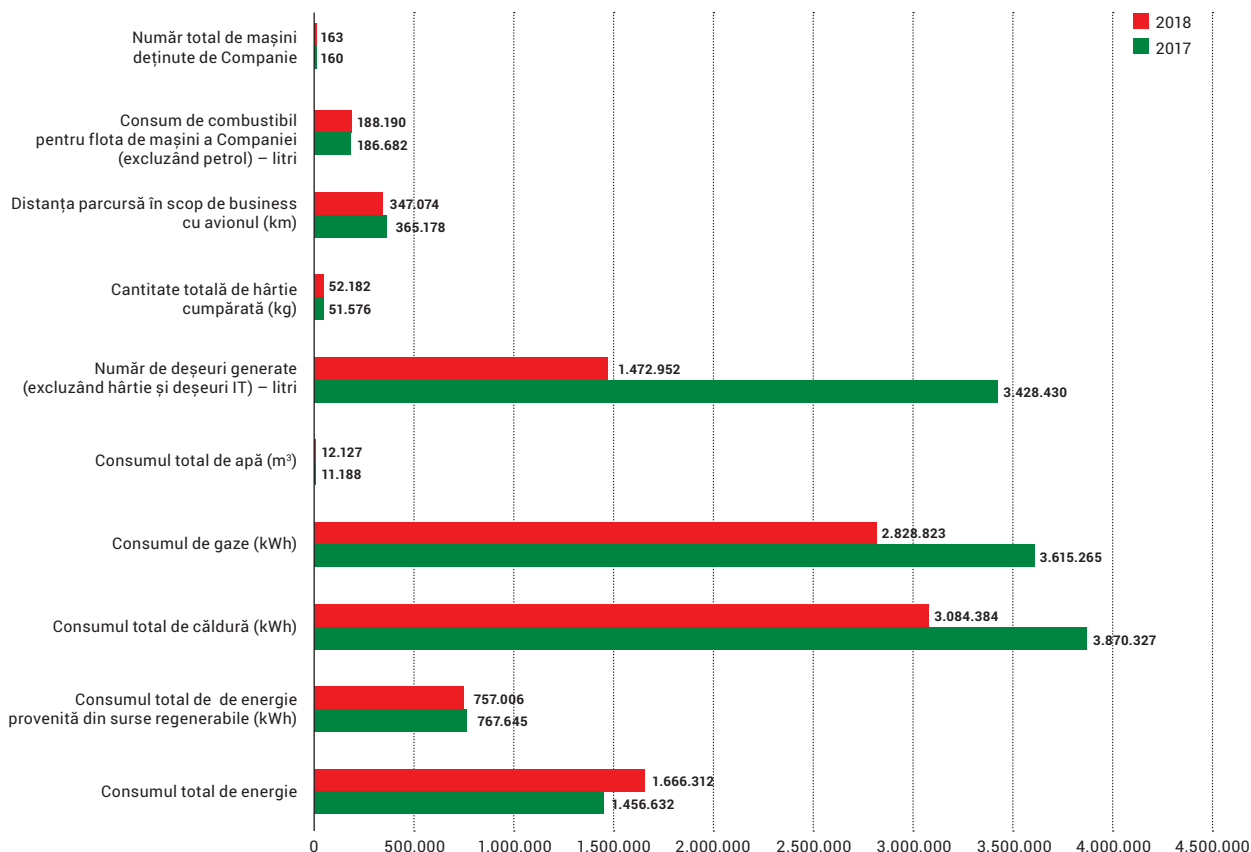
### INDICATORI DE RAPORTARE NON-FINANCIARĂ

Graficul de pe pagina următoare prezintă comparativ valorile din 2017 și din 2018 ale principalilor indicatori non-financiari. Astfel, consumul total de căldură al Companiei (kWh) a scăzut cu 20%. Cantitatea de deșeuri generate prezintă o scădere considerabilă, de peste 50%. De asemenea, un rezultat pozitiv a fost obținut și în sfera distanței parcursă cu avionul în scop de business – aceasta scăzând cu 5%. Compania își propune pentru anul 2019 un plan ambițios, prin care acești indicatori să prezinte valori din ce în ce mai scăzute.



Domnul Mihai Tecău, CEO OMNIASIG VIG, primind premiul „Compania Anului – Excelență în Asigurări” pentru rezultatele înregistrate.

## INDICATORI DE RAPORTARE NON-FINANCIARĂ



### PROTEJAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

De la intrarea în vigoare a Regulamentului general privind protecția datelor 679/2016 cunoscut și ca GDPR, OMNIASIG este în conformitate cu legislația aplicabilă datelor cu caracter personal. Acest lucru s-a realizat prin intermediul Direcției Protecția Datelor și Securitate Corporativă și prin numirea responsabilului cu protecția datelor cu caracter personal la nivel de companie (DPO – data protection officer). Pe parcursul anului 2018, Compania a reușit armonizarea resurselor IT utilizate în activitatea specifică de asigurări cu cerințele Regulamentului pentru protecția datelor.

Așa cum este prezentat în situațiile financiare întocmite în conformitate cu Norma Autorității de Supraveghere Financiară nr. 41/2015, compania a încheiat anul 2018 cu o pierdere (de 24 milioane lei). Pierderea anului 2018 va fi reportată, urmând să fie acoperită din profiturile exercițiilor financiare viitoare.

Începând cu 1 ianuarie 2016, au intrat în vigoare prevederile Legii 237/2015 privind autorizarea și supravegherea activității de asigurare și reasigurare care transpune cerințele regimului Solvabilitate II în legislația locală, precum și principiile Directivei 2009/138/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2009 și Actele Delegate publicate de EC în 10 octombrie 2014, ca bază pentru punerea în aplicare a regimului de Solvabilitate II.

La 31 decembrie 2018, în baza calculelor și estimărilor efectuate, a Cerinței de Capital de Solvabilitate (SCR) și a Cerinței Minime de Capital (MCR) determinate în conformitate cu cerințele regimului de Solvabilitate II, Societatea respectă cerințele de capital conform cu regimul de Solvabilitate II și are fonduri suficiente pentru următoarele 12 luni, în baza bugetului previzionat al Societății.

Menținerea în 2018 a tendinței pozitive de evoluție a cifrei de afaceri, precum și preocuparea permanentă pentru îmbunătățirea rezultatelor portofoliului auto, au condus la consolidarea rezultatelor:

★ Primele Brute Subscrise în 2018 au fost de 1.172,5 milioane lei, comparativ cu 1.058,9 milioane lei în 2017, înregistrând o creștere de 113,5 milioane lei (10,7% creștere) comparativ cu anul precedent;

★ În același timp, daunele brute plătite în 2018 au fost în valoare de 648,2 milioane lei, comparativ cu 626,1 milioane lei în 2017, reprezentând cu 22,14 milioane lei mai mult decât în anul precedent (3,54% creștere).

# 10,7%

este creșterea înregistrată de valoarea Primelor Brute Subscrise în 2018, comparativ cu 2017

# 3,54%

este creșterea înregistrată de valoarea Daunelor Brute plătite în 2018, comparativ cu 2017

Întotdeauna am considerat aspectele legate de responsabilitatea corporativă ca fiind foarte importante. Astfel, ca parte a grupului Vienna Insurance Group, am ținut seama de aspectele sociale și de protecție a mediului, participând activ la diverse acțiuni în acest sens. În anul 2018, OMNIASIG a realizat acțiuni de voluntariat în cadrul unor proiecte de sprijin pentru categoriile dezavantajate social, precum și activități ce au adus un plus calității vieții tuturor, prin implicarea activă în protecția mediului și promovarea unui stil de viață sănătos.

### POLITICA SOCIALĂ ȘI DE PROTECȚIE A MEDIULUI

OMNIASIG este o companie responsabilă, ce promovează excelența în servicii și responsabilitatea față de toți stakeholderii. Urmărește dezvoltarea durabilă atât a activității sale, cât și a comunității din care face parte. Politica de responsabilitate față de societate, de mediu și comunitate reprezintă un sistem integrat al strategiei, priorităților și obiectivelor privind mediul și comunitatea în care compania își desfășoară activitatea. Metodele și instrumentele tuturor obiectivelor de CSR ale companiei sunt direcționate spre asigurarea sustenabilității activității acesteia, a utilizării durabile a resurselor naturale de către companie și angajații săi, prevenirea degradării calității mediului și implicarea în susținerea comunității în care își desfășoară activitatea.

Printre principalele obiective care stau la baza strategiei de CSR a OMNIASIG, se află:

- \* Promovarea siguranței rutiere și a unui comportament responsabil la volan;
- \* Protejarea mediului înconjurător;
- \* Sprijinirea copiilor și tinerilor din medii defavorizate;
- \* Prevenția și pregătirea reacției în cazul unor dezastre majore sau diferite accidente.

Acțiunile de comportament responsabil față de mediu sunt elemente active din cultura companiei noastre. Protejarea mediului înconjurător prin consumul responsabil de resurse reprezintă una dintre direcțiile principale ale strategiei de CSR a OMNIASIG. Acordăm o atenție deosebită acestui sector, respectăm întotdeauna reglementările și standardele de mediu aplicabile și implementăm constant acțiuni de protejare și responsabilitate față de mediul înconjurător. Ne asumăm că vom asigura o protecție a mediului înconjurător și o dezvoltare economică sustenabilă.

Segmentarea clienților în vederea răspunderii diferitelor nevoi ale fiecărei categorii sociale a continuat și pe parcursul anului 2018.

În susținerea orientării spre asigurarea sustenabilității și implicarea în acțiuni sociale, menționăm reducerile la pachetele noastre de asigurare pentru sprijinirea diferitelor categorii sociale (ex. persoanele cu dizabilități). De asemenea, am inclus în oferta de produse/pachete de asigurare și produse de tip ECOnom – CASCO ECOnom, ce se adresează în mod direct persoanelor cu venituri reduse.

Acest lucru contribuie la fidelizarea tuturor tipurilor de clienți și menținerea unei poziții de top pe piață. Din gama asigurărilor de călătorie, oferim tarife preferențiale pentru studenți. În plus, OMNIASIG oferă produsul Medirom – particularizat pentru clienții cu cetățenie străină.

Dincolo de obiectivul dezvoltării produselor sale, și implicat



a afacerii, pentru OMNIASIG este important să contribuim la bunăstarea societății. Prin urmare, în 2018, Compania s-a implicat activ și a derulat o gamă foarte largă de activități de responsabilitate socială care au vizat mai multe dintre obiectivele enunțate de Companie în acest sens, precum:

- ✱ Sprijinirea copiilor și tinerilor care provin din medii defavorizate;
- ✱ Protejarea mediului înconjurător;
- ✱ Promovarea siguranței rutiere și a unui comportament responsabil la volan;
- ✱ Promovarea sportului și a unui mod de viață sănătos;
- ✱ Acțiuni de voluntariat cu impact social;
- ✱ Conștientizarea importanței economisirii resurselor naturale și a energiei;
- ✱ Susținerea educației și a educației financiare.

În ceea ce privește strategia și obiectivele de CSR ale companiei pentru anul 2019, ne vom implica și vom direcționa resurse consistente către implementarea unui nou proiect major de durabilitate și dezvoltare a comunității, alături de continuarea inițiativelor și acțiunilor de până acum.

### VIESURE INNOVATION CENTER

La nivel de grup, dorim să menționăm un proiect nou, inovator, lansat de Vienna Insurance Group: Viesure Innovation Center. Administrat de Wiener Städtische Versicherung, cea mai mare subsidiară a VIG, start-up-ul se va concentra pe noile tendințe în domeniul serviciilor pentru clienți, obiectivul principal fiind simplificarea interacțiunii digitale. Aceasta implică crearea unui ecosistem digital, digitalizarea proceselor interne orientate către clienți și crearea de servicii inovatoare care să genereze valoare adăugată. Ideile inovatoare generate în cadrul Viesure vor fi apoi aplicate și în cadrul grupului.

## II.3.1. BUNĂSTARE PENTRU COMUNITATE

OMNIASIG și-a demonstrat prezența și implicarea activă în proiecte sociale, ce presupun promovarea educației, activităților sportive și a unui stil de viață sănătos, precum și în susținerea unor acțiuni culturale, de voluntariat, în proiecte ce vizează sprijinul categoriilor sociale dezavantajate și vulnerabile.



OMNIASIG este implicată în programul de educație financiară implementat de Autoritatea de Supraveghere Financiară din România în colaborare cu Ministerul Educației din România, în școli și licee din întreaga țară. 2018 este al treilea an în care OMNIASIG participă la acest program național. În primăvara anului 2018, OMNIASIG s-a alăturat Autorității de Supraveghere Financiară din România în programul educațional „Global Money Week”.

S-a organizat o acțiune internă, în cadrul căreia angajații companiei noastre din întreaga țară au donat cărți pentru o școală primară din București. Compania s-a alăturat campaniei și prin cumpărarea și donarea multor altor cărți noi. Astfel, peste 150 de cărți educaționale, enciclopedice, de poezie și de literatură au ajuns într-o bibliotecă a unei școli din București, unde copiii aveau nevoie de ele.



OMNIASIG a semnat, în mai 2018, un parteneriat cu Federația Română de Judo și cu Federația Română de Lupte, alături de care a susținut o serie extinsă de inițiative, menite să crească gradul de notorietate a celor două sporturi.



În cadrul campaniei „OMNIASIG pentru PERFORMANȚĂ”, OMNIASIG a susținut performanța și evoluția sportivilor români printr-un parteneriat, încheiat în luna mai 2018, cu Federația Română de Judo și Federația Română de Lupte. Prin intermediul acestei colaborări, compania a susținut împreună cu cele două Federații o serie extinsă de inițiative, menite să crească gradul de notorietate a celor două sporturi, față

de cât mai multe categorii de public. Pe lângă susținerea permanentă în decursul parteneriatului, oferită de către Companie, în data de 17 iulie 2018, trei campioni români din cadrul Federației Române de Lupte au pregătit 5 bloggeri într-un cantonament desfășurat pe vârful celor mai vechi munți din România, Munții Măcin.

Campania „Hrană pentru suflete, hrană pentru zâmbete”, organizată de OMNIASIG și desfășurată prin programul Banca de alimente, alături de Crucea Roșie Română, a ajuns în 2018 la cea de-a treia ediție. Timp de o lună, angajații OMNIASIG din toată țara au donat bani și bonuri de masă, îmbrăcăminte, jucării și cărți. Suma donată de către angajați a fost dublată de companie și ulterior s-au achiziționat produse de strictă necesitate. Pe 5 iulie 2018, 30 de angajați OMNIASIG, împreună cu Mihai Tecău, Președintele Directoratului, și Mădălin Roșu, Membru al Directoratului, au donat pachetele cu produse neperisabile către două centre sociale din orașele Slatina și Caracal. Beneficiarii sunt 90 de copii de la Complexul de Servicii „Amicii” din Slatina și de la Centrul de zi de recuperare pentru copii cu dizabilități din Caracal.





## II.3.2. RESPONSABILITATE FAȚĂ DE MEDIUL ÎNCONJURĂTOR

În ultimii ani, performanța Companiei legată de protejarea mediului a crescut considerabil și continuă să fie o parte importantă a activității noastre. Acordăm o atenție deosebită acestui sector și implementăm constant acțiuni de protejare și responsabilitate față de mediul înconjurător. La fel ca în anii anteriori, în 2018 compania a promovat atât intern, cât și extern mai multe materiale de comunicare cu privire la consumul responsabil al tuturor resurselor.

Colaborările cu partenerii noștri în ceea ce privește desfășurarea pe parcursul întregului an a unor acțiuni sustenabile au continuat într-o manieră îmbucurătoare. Un exemplu este acțiunea de igienizare „**Let's Do It, Romania!**”, în care OMNIASIG s-a implicat activ. Pe 15 septembrie 2018, aproximativ 130 de angajați OMNIASIG au participat la cea mai mare mișcare socială din România, reușind astfel să-și demonstreze încă o dată responsabilitatea față de viitorul mediului înconjurător.

### ACTIVITĂȚI SUSTENABILE PE SEGMENTUL IMOBILIAR

OMNIASIG se concentrează pe utilizarea durabilă a resurselor, dar și pe reducerea acestora, și se referă în principal la consumul de energie, apă și hârtie. Imobilele noastre sunt prevăzute cu dispozitive moderne de monitorizare a consumurilor de utilități. OMNIASIG a implementat proiectul „**Standardizarea sucursalelor**”. Prin intermediul acestuia, sediile companiei beneficiază de dotarea cu echipamente, dispozitive și instalații noi, cu un consum redus de apă și energie. De exemplu, utilizarea becurilor LED în vederea scăderii consumului de energie electrică. Durata de viață a sistemului de iluminat de tip LED este de cinci ori mai mare față de a unui sistem clasic de iluminare, iar consumul de energie este cu mult mai redus pentru același nivel de intensitate luminoasă. Eficiența tuturor măsurilor întreprinse se reflectă în consumurile anuale, acestea reducându-se de la an la an în mod semnificativ.

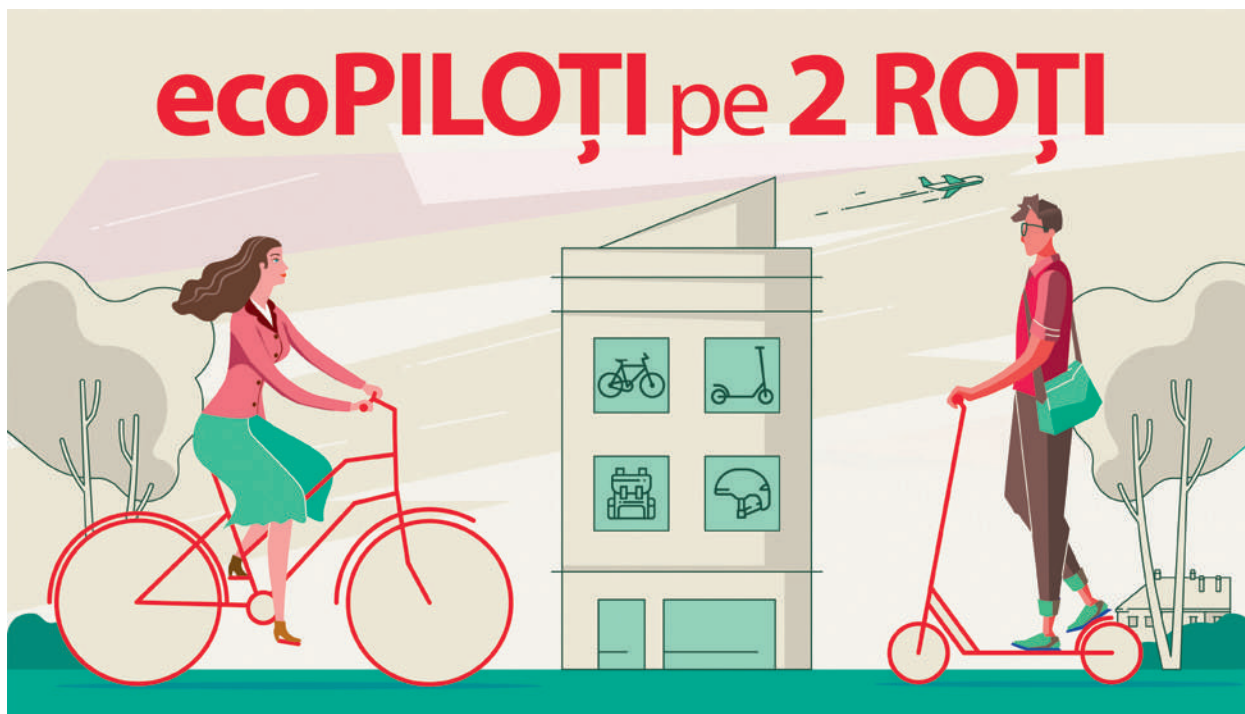
OMNIASIG a participat și la proiecte privind reabilitarea termică a blocurilor de locuințe prin intermediul autorităților locale și a asociațiilor de proprietari. În plus, s-a reușit închirierea de imobile cu un nivel bun al performanței energetice (de exemplu, Sucursala Iași, Sucursala Cluj, Sucursala Prahova, str. Tunari, str. Macul Roșu, Agenția Constanța etc.). De asemenea, o parte dintre sediile OMNIASIG au fost decorate cu „pereți verzi” – plante decorative naturale. Prin aceste acțiuni, Compania a mai atins un standard GRI, și anume SDG 11 (orașe și comunități sustenabile).

### RECICLĂM ÎMPREUNĂ

Proiectul „**Recicleta**”, început încă din anul 2014, în colaborare cu Asociația Viitor Plus, a fost desfășurat în mai multe dintre sediile OMNIASIG. Printre obiectivele urmărite de societate încă de la început se numără dezvoltarea unui comportament responsabil față de mediul înconjurător în rândul angajaților, reducerea cantității deșeurilor de hârtie și carton, reducerea numărului de copaci tăiați, folosirea unui mijloc de transport nepoluant pentru reciclare (cargobicicleta, cu care se ridică hârtia adunată în sediile noastre), colectarea selectivă a deșeurilor sau susținerea noilor locuri de muncă generate de proiect. Anul 2018 a adus o extindere a Proiectului Recicleta în București, astfel că la finalul anului, angajații OMNIASIG din București au colectat 6.203 kilograme de hârtie și carton, echivalentul a aproximativ 93 de arbori maturi, mai mult cu 9 comparativ cu anul precedent, contribuind astfel la reducerea emisiilor de CO<sub>2</sub>, iar cei din sucursalele din țară au colectat 5.675,10 kg de hârtie. Ne dorim ca pe viitor să extindem proiectul de reciclare a hârtiei în cât mai multe sedii din toată țara. Ne mândrim cu faptul că, în prezent, acest proiect a fost demarat în 11 sedii OMNIASIG, cu 3 sucursale mai mult decât în anul 2017. Mai mult decât atât, prin intermediul acestui proiect, Compania a susținut crearea de locuri de muncă pentru persoane dezavantajate.

### CĂLĂTORIM RESPONSABIL

La nivel internațional, Vienna Insurance Group are în derulare un parteneriat foarte solid cu Erste Group, iar în România, OMNIASIG are în derulare un parteneriat la fel de solid cu Grupul BCR, încă de la fuziune. Luând în considerare atât standardele impuse la nivel GRI, și anume SDG 9, care se referă la industrie, inovație și infrastructură, cât și contextul parteneriatului existent între OMNIASIG, BCR și BCR Leasing, compania noastră a făcut primii pași pentru facilitarea accesului angajaților săi la un mod mai eficient, mai simplu și mai responsabil față de mediu de a călători în interes de



serviciu, în Capitală. Acest lucru s-a făcut prin implicarea directă într-un nou serviciu – „electric car sharing”, **BCR e-GO**. Lansat în 2017, proiectul s-a derulat și în cursul anului 2018 și ne dorim să-l extindem și în decursul anilor următori. BCR e-GO este un serviciu de tip „electric car sharing” adresat clienților BCR, la baza căruia stă o aplicație de mobil și include 20 de mașini 100% electrice BMW i3. În cadrul acestui proiect, OMNIASIG este partener și asigurător și are alocate 2 mașini 100% electrice, marca BMW i3, semnalizate prin branding-ul special OMNIASIG, alături de BCR. Aceste două mașini pot fi utilizate zilnic, în timpul programului de lucru, pentru întâlniri în interes de serviciu, de către toți angajații Companiei.

„**ecoPILOȚI pe 2 ROȚI**” este o altă campanie lansată de OMNIASIG în 2018. Scopul acesteia a fost de a promova un stil de viață sănătos prin mișcare și de a manifesta un comportament responsabil față de mediul înconjurător. În perioada 1 august – 20 septembrie 2018, angajații OMNIASIG au avut posibilitatea de a veni zilnic la birou cu bicicleta sau trotineta, fiind astfel înscriși în campania-concurs prin intermediul căreia puteau câștiga premii importante. Participanții au fost înregistrați pe platforma de Intranet a companiei și au postat fotografii și în social media. Campania s-a încheiat cu o ceremonie oficială de premiere a câștigătorilor, în cadrul căreia membrii Directoratului au acordat premii consistente angajaților care au înregistrat cele mai multe zile în care au venit la birou pe două roți.

Tot în vederea responsabilizării angajaților în ceea ce privește grija față de mediul înconjurător, au fost achiziționate trotinete electrice la nivelul sediului central.

Pe lângă acțiunile menționate anterior, OMNIASIG va dezvolta în 2019 acțiuni noi de promovare a unui consum cât mai responsabil de resurse, atingând astfel SDG 13 aferent măsurilor de protecție a climei din standardele de raportare GRI.

# 6.203 kg

de hârtie și carton au colectat angajații OMNIASIG din București, în 2018, echivalentul a aprox. 93 de arbori maturi, cu 9 mai mult față de 2017.

OMNIASIG a continuat și în 2018 proiectul „Ghidul respectului și responsabilității față de mediu”, un material ce cuprinde sfaturi și modalități de a proteja mediul. Tipărit în 2017, acesta a fost transpus în 2018 și în format video, într-o serie de trei videoclipuri. Fiecare dintre acestea prezintă modalități eficiente de protejare a mediului, prin ilustrații. Conținutul a fost promovat pe canalul intern de comunicare al companiei – Intranet, dar și pe rețele sociale – Facebook și LinkedIn.

De asemenea, Compania a realizat și a promovat intern și un material privind **reducerea consumului de energie electrică**. Scopul acestuia a fost conștientizarea nevoii de diminuare a consumului de energie electrică, care la nivel global crește într-un ritm mai rapid decât alți vectori de energie. Astfel, Compania îi îndeamnă constant pe angajați să aplice metode eficiente de reducere a consumului de energie electrică, în orice activitate întreprinsă.



Pentru varianta tipărită a „Ghidului respectului și responsabilității față de mediu” s-a folosit hârtie reciclată.



Întrucât ne dorim să fim prima alegere a clienților, OMNIASIG își propune un plan strategic ambițios pentru anul 2019, în ceea ce privește activitatea sa de bază. La fel ca în anii anteriori, Compania va investi toate resursele în vederea îndeplinirii strategiilor propuse.

OMNIASIG se va concentra asupra dezvoltării unor servicii inovatoare, modelate în funcție de diversitatea nevoilor, dorințelor și așteptărilor clienților. Ca atare, își propune monitorizarea dinamică a pieței și luarea măsurilor adecvate privind extinderea sau revizuirea portofoliului de produse. Mai exact, dezvoltarea produselor și serviciilor specifice și personalizabile pe fiecare tip de client va fi direcționată către elemente inovatoare, ce vor adăuga valoare, menite să mențină Compania în topul preferințelor clienților.

OMNIASIG pune pe primul loc creșterea calității serviciilor oferite, urmărind consolidarea relațiilor durabile cu clienții și partenerii. Mai mult, acțiunile planificate în procesul de digitalizare vor contribui la popularitatea Companiei în rândul potențialilor clienți.

Compania garantează protecția intereselor clienților acesteia, prin intermediul programelor optime de reasigurare – încheiate cu reasigurători reductabili – marii jucători de pe piața internațională.

De asemenea, OMNIASIG va continua să aplice un plan de strategie prudent de subscriere a riscurilor și va monitoriza permanent indicatorii financiari de lichiditate și solvabilitate, menținându-i, astfel, la un nivel ridicat și sigur.

**Obiectivele noastre principale sunt livrarea unor servicii la standarde de calitate cât mai înalte și menținerea unei prosperități constante – în raport cu dinamismul pieței și în contextul unui cadru economic, legislativ și social în permanentă schimbare.**

## REGIUNEA BUCUREȘTI

### Sucursala Aviatorilor

Str. Lascăr Catargiu nr. 36, sector 1, București

### Agenția Aviatorilor

B-dul Aviatorilor nr. 28, corp B, parter și mezanin, sector 1, București

### Agenția Dorobanți

Str. Grigore Mora nr. 23, sector 1, București,

### Agenția Catargiu

Str. Lascăr Catargiu nr. 36, sector 2, București

### Sucursala Unirea

Str. Bibescu Vodă nr. 2, bl. P5, sector 4, București

### Agenția Tunari

Str. Tunari nr. 44, parter, sector 2, București

### Agenția Bibescu Vodă

Str. Bibescu Vodă nr. 2, bl. P5, sector 4, București

### Sucursala București

Str. Rabat nr. 21, parter, sector 1, București

### Agenția Rabat

Str. Rabat nr. 21, parter, sector 1, București

### Agenția Plevnei

B-dul Tudor Vladimirescu nr. 82, bl. 133, parter, sector 5, București

### Agenția Pantelimon

Șos. Ianului nr. 59, bl. 101A, parter, Unitatea 21, sector 2, București

### Agenția Iuliu Maniu

B-dul Mărășești nr. 2B, bl. B, scara 2, parter, spațiul 3, sector 4, București

### Agenția Titulescu

Șos. Nicolae Titulescu nr. 119, bl. 3, parter, sector 1, București

## REGIUNEA ARGEȘ

### REGIONALA ARGEȘ

B-dul Eroilor nr. 7, etaj. 2, Pitești, județul Argeș

### Sucursala Argeș

B-dul Eroilor nr. 7, Pitești, județul Argeș

### Agenția Brătianu

B-dul I. C. Brătianu, bl. A5-A7, parter, Pitești, județul Argeș

### Agenția Curtea de Argeș

B-dul Basarabilor, Punct Bulevard, Complex Sf. Gheorghe, Curtea de Argeș, județul Argeș

### Sucursala Dâmbovița

B-dul Mircea cel Bătrân nr. 3A, bl A1, scara A, etaj P, Târgoviște, județul Dâmbovița

### Agenția Mircea cel Bătrân

Str. Mircea cel Bătrân nr. 1, mezanin, Târgoviște, județul Dâmbovița

### Sucursala Dolj

Str. Ion Maiorescu, bl. 2, parter, Craiova, județul Dolj

### Agenția Mercur

Str. Ion Maiorescu, bl. 2, parter, Craiova, județul Dolj

### Agenția Filiași

Str. Pieții, bl. G2, parter, Filiași, județul Dolj

### Agenția Craiova

Str. Calea București nr. 10, Bl. M7-M8, etaj 2, Craiova, județul Dolj

### Sucursala Gorj

Str. Traian nr. 6A, Târgu Jiu, județul Gorj

### Agenția

#### Drobeta Turnu Severin

B-dul Tudor Vladimirescu nr. 129, Drobeta Turnu Severin, județul Mehedinți

### Sucursala Olt

Str. Crișan nr. 2A, Slatina, județul Olt

### Agenția Caracal

Str. Antonius Caracalla, bl. 7, sc. 1, parter, Caracal, județul Olt

### Sucursala Vâlcea

Str. General Magheru nr. 8, bl. S1, parter, Râmnicu Vâlcea, județul Vâlcea

### Agenția Brezoi

Str. Unirii, bl. 12/2, sc. D, ap. 2, parter, Brezoi, județul Vâlcea

## REGIUNEA CLUJ

### REGIONALA CLUJ

B-dul 1 Decembrie 1918 nr. 19, etaj 2, Cluj Napoca, județul Cluj

### Sucursala Alba

Str. Henri Coandă nr. 2, Alba Iulia, județul Alba

### Agenția Blaj

B-dul Republicii nr. 29, Blaj, județul Alba

### Agenția Sebeș

Str. Călărași nr. 2D, parter, Sebeș, județul Alba

### Sucursala Cluj

B-dul 1 Decembrie 1918 nr. 19, parter și etaj 1, Cluj-Napoca, județul Cluj

### Agenția Mărăști

Str. Dorobanților nr. 78, sc. 2, ap. 25, parter, Cluj Napoca, județul Cluj

### Agenția Dej

Str. 1 Mai nr. 6, Dej, județul Cluj

### Agenția Zorilor

Str. George Barițiu nr. 10-12, et. 6, Cluj-Napoca, județul Cluj

### Agenția Turda

Str. Sterca-Șuluțiu nr. 3, Turda, județul Cluj

### Agenția Zalău

Str. 22 Decembrie 1989 nr. 7, Zalău, județul Salaj

### Sucursala Maramureș

B-dul Unirii nr. 11, parter, Baia Mare, județul Maramureș

### Agenția Sighetu Marmăției

Str. Iuliu Maniu nr. 1, Sighetu Marmăției, județul Maramureș

### Sucursala Mureș

Str. Piața Trandafirilor nr. 48, etaj 1, Târgu Mureș, județul Mureș

### Agenția Sovata

Str. Principală nr. 174, Sovata, județul Mureș

### Agenția Reghin

Str. Petru Maior nr. 39, et. 1, Reghin, județul Mureș

### Agenția Bistrița

Str. Andrei Mureșanu nr. 11, Bistrița, județul Bistrița-Năsăud

### Sucursala Satu Mare

P-ța 25 octombrie, bl. T8, Satu Mare, județul Satu Mare

### Agenția Carei

Str. Ignisului nr. 4, ap. 3, Carei, județul Satu Mare

## REGIUNEA CONSTANȚA

### REGIONALA CONSTANȚA

Str. Tudor Vladimirescu nr. 21, Constanța, județul Constanța

### Sucursala Călărași

Str. Prelungirea București, bl. E24, sc. 1, parter, ap. 1, Călărași, județul Călărași

### Agenția Slobozia

Str. Ștefan Cel Mare, bloc M2, scara A, parter, ap. 1, Slobozia, județul Ialomița

### Sucursala Constanța

Str. Tudor Vladimirescu nr. 21, Constanța, județul Constanța

### Agenția Constanța

B-dul Mamaia nr. 135A-137, incinta Millenium Business, parter, Constanța, județul Constanta

### Agenția Tulcea

Str. Frumoasă nr. 2, bl. Belvedere, parter, Tulcea, județul Tulcea

### Sucursala Galați

Str. Domnească nr. 15, Galați, județul Galați

### Agenția Brăila

B-dul Independenței nr. 57, bl. C1, parter, Brăila, județul Brăila

## REGIUNEA PRAHOVA

### REGIONALA PRAHOVA

Str. Rahovei nr. 2, Ploiești, județul Prahova

### Sucursala Brașov

Str. Mihail Kogalniceanu nr. 15 - Centru Civic, parter, Brașov, județul Brașov

### Agenția Kronstadt

Str. 15 Noiembrie nr. 100, sc. A, ap. 1, Brașov, județul Brașov

### Sucursala Giurgiu

Șos. București, bl. 47/3D1, parter, Giurgiu, județul Giurgiu

### Sucursala Harghita

Str. Insulei nr. 24, Odorheiu Secuiesc, județul Harghita

### Agenția Miercurea Ciuc

Str. Revoluției din Decembrie nr. 15, bl. 50, sc. IVZ-C, parter, Miercurea Ciuc, județul Harghita

### Agenția Gheorgheni

B-dul Florilor, Bl 21, sc. 2, ap. 42, Gheorgheni, județul Harghita

### Agenția Sfântu Gheorghe

Str. 1 Decembrie 1918, bl. 15, Sfântu Gheorghe, județul Covasna

### Agenția Târgu Secuiesc

Str. Dozsa Gyorgy nr. 41, Târgu Secuiesc, județul Covasna

### Sucursala Prahova

Str. Rahovei nr. 2, Ploiești, județul Prahova

### Agenția Ploiești

B-dul Republicii nr. 163, bl. 27E, parter, Ploiești, județul Prahova

### Agenția Câmpina

B-dul Carol I nr. 4, bl. 1A, sc. A, Câmpina, județul Prahova

### Agenția Buzău

Str. Ostrovului nr. 5, Buzău, județul Buzău

### Sucursala Teleorman

Str. Dunării, bl. BM1, sc. A, parter, Alexandria, județul Teleorman

### Agenția Turnu Măgurele

Str. Mihai Bravu, bl. G1, sc. 1, ap. 14, parter, Turnu Măgurele, județul Teleorman

### Agenția Carpați

Str. Carpați, bl. D2, sc. A, parter, Ap. 2, Alexandria, județul Teleorman

## REGIUNEA TIMIȘ

### REGIONALA TIMIȘ

Timișoara, B-dul Take Ionescu nr. 53, județul Timiș

### Sucursala Arad

Arad, Str. General Dragalina nr. 9, județul Arad

### Agenția Arad

Arad, Str. Corneliu Coposu nr. 10, sc. A, ap. 2, parter, județul Arad

### Sucursala Bihor

Oradea, Piața Emanuel Gojdu nr. 29, bl. A9, parter, județul Bihor

### Agenția Cantemir (Oradea)

Oradea, Str. Dimitrie Cantemir nr. 2/C, etaj 1, județul Bihor

### Agenția Stei

Stei, Str. Cuza-Vodă nr. 9, județul Bihor

### Sucursala Hunedoara

Deva, Aleea Transilvaniei, bl. 7, parter, județul Hunedoara

### Agenția Petroșani

Petroșani, B-dul 1 Decembrie 1918, bl. 116, parter, județul Hunedoara

### Agenția Hațeg

Hațeg, Strada Piața Unirii, bloc 48, parter, ap. P4, județul Hunedoara

### Sucursala Sibiu

Sibiu, B-dul Vasile Milea nr. 12, județul Sibiu

### Agenția Mediaș

Mediaș, Str. Stefan Ludwig Roth nr. 16, ap.28, județul Sibiu

### Sucursala Timiș

Timișoara, B-dul Take Ionescu nr. 53, județul Timiș

### Agenția Lugoj

Lugoj, Str. 20 Decembrie 1989 nr. 47, județul Timiș

### Agenția Timișoara

Timișoara, Calea Aradului nr. 11, parter, județul Timiș

### Agenția Iulius Mall

Timișoara, Str. Demetriade nr. 1, spațiu cod T10, județul Timiș

### Agenția Reșița

Reșița, clădirea STAR CENTER REȘIȚA, Str. Mihai Eminescu nr. 4, parter, Spațiul comercial nr. 1, județul Caraș Severin

### Agenția Caransebeș

Caransebeș, Str. Ardealului nr. 1, et. 1, județul Caraș Severin

## REGIUNEA IAȘI

### REGIONALA IAȘI

Iași, Str. Palas nr. 5B, Clădirea D3P1-1, UNITED BUSINESS CENTER 2, parter, județul Iași

### Sucursala Bacău

Bacău, Str. 9 mai nr. 78, scara C, mezanin, județul Bacău

### Agenția Onești

Onești, B-dul Oituz nr. 29, bl. 29, sc. B, parter, ap. 19, Onești, județul Bacău

### Sucursala Botoșani

Botoșani, Calea Națională nr. 59, județul Botoșani

### Agenția Dorohoi

Dorohoi, B-dul Victoriei nr. 31, bl.F10, ap. 9, parter, județul Botoșani

### Agenția George Enescu

Botoșani, Str. G.Enescu nr. 5, bl. 5, sc. F, ap. 2, parter, județul Botoșani

### Sucursala Iași

Iași, Str. Palas nr. 5B, Clădirea D3P1-1, UNITED BUSINESS CENTER 2, parter, județul Iași

### Agenția Iași

Iași, Str. Sfântul Lazăr nr. 2, bloc „M. Kogalniceanu”, parter, județul Iași

### Agenția Târgu Frumos

Târgu Frumos, Str. Cuza-Vodă, bl. 7-8, parter, județul Iași

### Agenția Independenței

Iași, B-dul Independenței nr. 9, bl. D1, Mezanin, județul Iași

### Agenția Pașcani

Pașcani, Str. Moldovei nr. 8, bl. Z1, parter, județul Iași

### Sucursala Neamț

Piatra Neamț, P-ța Ștefan cel Mare nr. 16 M2, județul Neamț

### Agenția Roman

Roman, Str. Nicolae Titulescu nr. 12, județul Neamț

### Agenția Republicii Roman

Roman, Bulevardul Republicii nr. 11, județul Neamț

### Agenția Piatra Neamț

Piatra Neamț, B-dul Traian nr. 19, județul Neamț

### Agenția Pietricica

Piatra Neamț, Str. Mihail Kogălniceanu nr. 6, bl. I 2, sc. C, ap. 31, parter, județul Neamț

### Sucursala Suceava

Suceava, Str. Ana Ipătescu nr. 10, județul Suceava

### Agenția Gura Humorului

Gura Humorului, Str. Republicii nr. 13, județul Suceava

### Agenția Rădăuți

Rădăuți, Str. Eudoxiu Hurmuzachi nr. 1, județul Suceava

### Agenția Fălticeni

Fălticeni, Str. Sucevei, bl. 92, parter, județul Suceava

### Sucursala Vaslui

Vaslui, Str. Ștefan cel Mare nr. 91, bl. T5-T6, parter și mezanin, județul Vaslui

### Agenția Bârlad

Bârlad, Str. Republicii nr. 75, Bl. B4, sc. A, parter, județul Vaslui

### Agenția Huși

Huși, Str. Alexandru Ioan Cuza nr. 3, etaj 1, județul Vaslui

### Agenția Focșani

Focșani, Str. Brăilei nr. 6, bloc 22, scara 3, ap.1 (în prezent ap.41), județul Vrancea

