



 OmniasigVIG

 omniasigvig

 company/omniasig

Raport anual 2021

RAPORT DE ACTIVITATE ȘI REZULTATE FINANCIARE GENERALE*

*INCLUDE ȘI DATE NON-FINANCIARE

OMNIASIG Vienna Insurance Group și-a menținut constant ritmul de creștere în cursul anului 2021, înregistrând rezultate solide, susținute de strategia sa de dezvoltare echilibrată și sustenabilă, precum și de inovațiile în digitalizare și tehnologie realizate de Companie.

OMNIASIG a înregistrat în 2021 **prime brute subscribe** de peste

1,6 MILIARDE LEI,
în creștere cu peste 15%
față de anul anterior.

Valoarea totală
a despăgubirilor
plătite de Companie
a depășit

940
MILIOANE LEI.

În cursul anului 2021,
Compania a plătit aproape
100.000 dosare de daună
deschise pe **asigurări de sănătate**.

OMNIASIG
are un
**portofoliu
de peste**

100

**produse
de asigurare**
și o rețea de
sucursale și
agenții extinsă
la nivel național.

Peste

1,5

MILIOANE
polițe încheiate în
2021.

Peste

1.100

de angajați

oferă constant clienților și par-
tenerilor Companiei serviciile
de calitate care ne poziționează
în topul celor mai mari și mai
stabili asigurători din România.

Valoarea subscrierilor
din segmentul Property
 (asigurările de incendiu și calamități
 naturale) a ajuns anul trecut
 la **peste**

250

MILIOANE LEI.

Nivelul calității
 serviciilor oferite
 clienților, calculat
 prin sistemul
 de măsurare
Net Promoter Score
 (NPS), validat la
 nivel internațional,
 a fost în 2021 de
88,36%

SUMAR

Mesajul Președintelui Consiliului de Supraveghere, Peter Höfinger	8
Mesajul Vicepreședintelui Consiliului de Supraveghere, Franz Fuchs	9
Mesajul Președintelui Directoratului, Mihai Tecău	10
Despre noi	12
Prezentarea Companiei	14
Produsele și serviciile OMNIASIG	16
Sistemul de guvernanță	18
Structura organizațională	20
Etica și politicile anticorupție	22
Stakeholderii	24
Raport de activitate	32
Anul 2021 pentru OMNIASIG	34
Comunicarea internă în 2021	40
Responsabilitate socială corporativă	42
Linii strategice pentru 2022	48
Rețeaua OMNIASIG	52

Reziliența unei companii este capacitatea acesteia de a face față unor situații imprevizibile, cu impact puternic – de a se pregăti, de a gestiona provocările și de a învăța din perioade pline de incertitudine. În ultimii doi ani, reziliența a devenit esențială. La OMNIASIG, am mizat pe un leadership participativ, pe buna coordonare a activităților, pe alocarea eficientă a resurselor financiare, adoptarea rapidă a unor tehnologii noi, regândirea fluxurilor de lucru, precum și pe flexibilitatea în abordarea noilor nevoi ale clienților noștri.

REZILIE





ȚĂ

Activitatea noastră este influențată de o mulțime de factori, cum ar fi cadrul politico-economic și legislativ, condițiile pieței de asigurări, precum și evoluția piețelor financiare. În acest context, obiectivele noastre se pot schimba rapid. A fi o companie agilă înseamnă să privim schimbarea ca pe o oportunitate de a fi mai relevanți. Ne prioritizăm acțiunile în funcție de ce este mai valoros pentru clienți. Suntem proactivi și reacționăm rapid la schimbări, cu soluții care ne permit să ne adaptăm din mers la noile tendințe.

AGILITATE

A man with a beard and glasses, wearing a white dress shirt, a black tie, and a black sash, is riding a bicycle. He is smiling and looking towards the camera. The background is a blurred outdoor setting with a building. A red horizontal line is positioned below the word 'ATE' on the left side of the page.

ATE

OMNIASIG s-a adaptat rapid la schimbările petrecute în ultima perioadă. Optimizarea unei game largi de soluții digitale a ocupat un loc fruntaș în topul preocupărilor noastre, întrucât interesul și gradul de utilizare a sferei digitale a crescut într-un ritm puternic în rândul clienților. Aceștia au posibilitatea de a încheia sau reînnoi polițele chiar de acasă, menținând legătura cu reprezentanții Companiei; inspecția de risc aferentă încheierii unei polițe Casco și constatarea unei daune pot fi realizate prin modalitate video, fără a fi necesară deplasarea, iar daunele pot fi notificate online, direct pe website-ul nostru. Învățăm cu toții să ne asumăm roluri noi și deprindem cunoștințe care ne permit să fim mereu în avangarda schimbării.

ADAPTAB





ILITATE



„OMNIASIG nu a fost niciodată într-o poziție mai bună pentru a-și extinde oportunitățile. Vom continua să ne respectăm cu succes toate promisiunile, valorificând relațiile stabilite cu angajații, clienții și partenerii noștri.”

Avem obiective ambicioase

Sunt onorat de faptul că, începând cu ianuarie 2022, am preluat funcția de Președinte al Consiliului de Supraveghere al OMNIASIG.

În noul meu rol mă voi concentra pe noi inițiative, voi susține țintele strategice actuale, obiectivele de investiții și voi continua să promovez imaginea OMNIASIG ca fiind un partener de încredere pentru clienții și partenerii noștri.

În armonie cu valorile Vienna Insurance Group

În ciuda provocărilor pandemiei, indicatorii-cheie de business ai OMNIASIG plasează Compania pe o poziție de leadership pe piața românească, aceasta obținând rezultate financiare solide și continuând în același timp să susțină proiectele de sustenabilitate.

Compania a implementat în 2021 obiective strategice urmând valorile de bază ale Vienna Insurance Group, cu un accent puternic pe angajați, clienți și inovație.

Știm care ne sunt prioritățile

Sunt încrezător că împreună cu echipa OMNIASIG ne vom atinge obiectivele, printre care se numără:

- Să deținem cea mai mare cotă de piață pe segmentul de asigurări generale, menținând tendința de creștere organică;
- Să rămânem un punct de referință pe piața de asigurări, pe segmentul asigurărilor generale, prin construirea unor relații puternice cu clienții și partenerii noștri, oferind un nivel excelent de servicii și o gamă completă de produse;
- Să abordăm toate canalele de distribuție și să dezvoltăm segmentul de bancassurance;
- Să menținem un program de reasigurare amplu și conservator, care să sprijine activitatea de subscriere și, implicit, rezultatele Companiei.

Sustenabilitatea, parte integrantă a modelului nostru de afaceri

De asemenea, vom continua să consolidăm sustenabilitatea ca parte integrantă a modelului nostru de afaceri, pentru a promova eficiența crescută și productivitatea, ambele susținute de procesul de digitalizare și de noi modalități de abordare și fidelizare a clienților.

Acționăm pentru atenuarea riscurilor pentru clienți și parteneri

Având în vedere conflictul în curs de desfășurare din Ucraina, precum și dinamica pieței și volatilitatea economică, OMNIASIG va lua toate măsurile necesare pentru a atenua orice risc și pentru a proteja așteptările clienților și partenerilor. Datorită capacității noastre de gestionare a riscurilor și a portofoliului nostru de investiții de înaltă calitate, suntem încrezători că vom face față oricăror provocări.

Ne respectăm promisiunile

OMNIASIG nu a fost niciodată într-o poziție mai bună pentru a-și extinde oportunitățile. Vom continua să ne respectăm cu succes toate promisiunile, valorificând relațiile stabilite cu angajații, clienții și partenerii noștri.

Vă mulțumesc pentru sprijinul arătat.

PETER HÖFINGER

Președintele Consiliului de Supraveghere



„Privind retrospectiv la anul 2021, remarcăm că echipa OMNIASIG a atins obiectivele strategice ale Companiei. Rezultatele obținute în ultimii ani au fost cele mai bune din istoria noastră, datorită rezilienței și agilității dovedite.”

Cele mai bune rezultate din istoria noastră

Activitatea Companiei, adaptată la contextul pandemic și social, are ca parte a valorilor sale de bază grija față de nevoile angajaților, precum și relația cu clienții și partenerii, prin oferirea unei experiențe plăcute și rapide în accesarea produselor și serviciilor OMNIASIG.

Compania a implementat o strategie structurată și robustă pentru a răspunde în mod favorabil așteptărilor tuturor părților interesate.

Ne-am atins obiectivele strategice pentru 2021

Privind retrospectiv la anul 2021, remarcăm că echipa OMNIASIG a atins obiectivele strategice ale Companiei. Rezultatele obținute în ultimii ani au fost cele mai bune din istoria noastră, datorită rezilienței și agilității dovedite.

Compania a înregistrat anul trecut o creștere cu 16,4% a primelor brute subscrise față de anul 2020, la 1.611 milioane lei. La finalul anului trecut, segmentul asigurărilor auto a fost principalul motor de creștere pentru Companie, ca urmare a dispariției de pe piață a unei mari companii de asigurări. În anul 2021, valoarea totală a despăgubirilor plătite de OMNIASIG a depășit valoarea de 940 milioane de lei, procesul de soluționare a daunelor fiind în continuă dezvoltare și optimizare prin îmbunătățirea fluxurilor existente.

De asemenea, situația epidemiologică la nivel național și european a continuat să fie un factor care a stimulat conștientizarea asiguraților cu privire la necesitatea unei asistențe medicale de calitate. Astfel, linia de Asigurări de Sănătate, prin produsul OMNI+, a continuat să crească puternic, explorând astfel marele potențial al pieței.

Calitatea serviciilor, esențială într-un mediu economic marcat de creșterea inflației

Deși anul 2021 a fost și el un an marcat de imprevizibil, Compania noastră a încheiat anul financiar cu rezultate favorabile. Sunt convins că 2022 va fi un an în care rezultatele se vor consolida și mai mult, un an în care vom prioritiza proiectele noastre strategice și vom continua să ne protejăm clienții și partenerii prin furnizarea serviciilor de calitate obișnuite, chiar și într-un mediu economic marcat de o creștere puternică a inflației.

Momentul pentru un nou rol

De asemenea, aș dori să menționez că la începutul anului 2022 am decis că a sosit momentul să mă retrag din funcția de Președinte al Consiliului de Supraveghere al OMNIASIG. A fost o plăcere și o onoare să conduc o echipă minunată precum OMNIASIG și mă bucur să îi urez bun venit lui Peter Höfinger în calitate de nou Președinte al Consiliului de Supraveghere. Voi continua să susțin obiectivele strategice ale Companiei din poziția de Vicepreședinte al Consiliului de Supraveghere.

Aș dori să le mulțumesc tuturor stakeholderilor pentru încredere și pentru sprijinul acordat de-a lungul timpului.

De asemenea, profit de această ocazie pentru a transmite aprecierea mea profundă întregii echipe OMNIASIG pentru performanța susținută.

FRANZ FUCHS

Vicepreședintele Consiliului de Supraveghere



Adaptabilitatea, agilitatea și reziliența sunt elemente-cheie care ne-au ajutat să ne atingem cu succes țintele strategice. Obiectivele noastre pentru 2022 sunt clare: punem nevoile clienților și ale partenerilor noștri, precum și siguranța angajaților în centrul strategiei noastre și totodată ne menținem angajamentul de a sprijini comunitatea și pe cei aflați în dificultate.

Am transformat adversitatea în oportunitate

Îmi face o deosebită plăcere să împărtășesc cu voi performanțele noastre de anul trecut.

Ultimii doi ani au reprezentat o provocare din multe puncte de vedere. Pandemia de COVID-19 a persistat mult mai mult decât ne așteptam. În ciuda provocărilor cu care ne-am confruntat în 2021, OMNIASIG a obținut performanțe solide pe segmentele-cheie ale portofoliului, incluzând aici liniile de Sănătate, Property și Auto.

De fiecare dată, am transformat adversitatea în oportunitate. Adaptabilitatea, agilitatea și reziliența sunt elemente-cheie care ne-au ajutat să ne atingem cu succes țintele strategice. Obiectivele noastre pentru 2022 sunt clare: punem nevoile clienților și ale partenerilor noștri, precum și siguranța angajaților în centrul strategiei noastre și totodată ne menținem angajamentul de a sprijini comunitatea și pe cei aflați în dificultate.

Angajații, pe primul loc!

Angajații noștri s-au confruntat cu o situație provocatoare în perioada pandemiei. Personal, am o profundă compasiune pentru cei care au fost afectați în mod direct de efectele acesteia.

Pe lângă menținerea bunăstării generale a angajaților, principala preocupare a Companiei a fost sănătatea acestora. Încă de la începutul pandemiei am oferit angajaților noștri posibilitatea de a lucra de la distanță, fără a neglija dezvoltarea profesională și personală continuă. Aceștia sunt cea mai importantă parte a succesului nostru și sunt mândru să afirm că avem o echipă profesionistă, bine pregătită și foarte pasionată.

Pentru a reuși să ne îndeplinim cu succes strategia de afaceri, vom investi în mod constant în angajații noștri și vom continua demersul nostru privind diversitatea, incluziunea și egalitatea de șanse.

Performanță financiară solidă

Având în vedere provocările din ultimul an, rezultatele obținute dovedesc o reziliență susținută, care oferă o bază solidă pentru o creștere profitabilă.

În anul 2021, Compania noastră a obținut un volum de prime brute subscrise în valoare de 1.611 milioane de lei, în creștere cu 16,4% față de aceeași perioadă a anului trecut. Rezultatele obținute confirmă, încă o dată, perseverența în respectarea angajamentului solid față de toți stakeholderii noștri.

Performanțele noastre se bazează pe o înțelegere profundă a politicii de subscriere a riscurilor.

Clientul, în centrul preocupărilor noastre

Strategia de afaceri a OMNIASIG plasează clientul în centrul a tot ceea ce facem.

Activitatea Companiei, adaptată la contextul pandemiei de COVID-19, a avut și în această perioadă, în centrul preocupărilor sale, atenția acordată relației cu clienții și partenerii. Am continuat să ne îmbunătățim permanent produsele și serviciile, astfel încât să răspundem provocărilor de zi cu zi.

Conectarea cu clienții prin digitalizare

Compania noastră s-a concentrat pe lansarea și optimizarea unei game largi de soluții digitale, întrucât interesul pentru acestea și utilizarea acestora a crescut puternic în rândul clienților în ultimii ani.

În 2021 am lansat aplicația de mobil prin care clienții își pot cumpăra polițele de asigurare a locuinței (polița obligatorie

și polița facultativă) sau își pot plăti primele de asigurare simplu și rapid, direct de pe telefon. În următoarele etape de dezvoltare a aplicației vor fi integrate mai multe tipuri de polițe de asigurare, precum și un modul special de gestionare a daunelor.

În plus, Compania a continuat să optimizeze și să extindă acoperirea serviciilor oferite. Clienții pot încheia sau reînnoi polițe direct de acasă, păstrând în continuare legătura cu reprezentanții Companiei. De asemenea, inspecția de risc pentru polița Casco poate fi efectuată prin sistem video, iar dauna poate fi avizată online, direct pe website-ul nostru.

OMNIASIG pentru un viitor mai bun

Provocările din zilele noastre ne determină să ne consolidăm strategia de sustenabilitate și să susținem educația în comunitățile dezavantajate pentru un viitor mai bun și durabil.

De-a lungul anului trecut, OMNIASIG a continuat să pună accentul pe angajamentul social și să susțină seria de proiecte interne și externe de CSR (responsabilitate socială corporativă) care promovează responsabilitatea socială și responsabilitatea față de mediu, precum și sprijinirea educației și a comunităților defavorizate din punct de vedere social. Aceste inițiative includ, de asemenea, implicarea constantă a angajaților în acțiuni de voluntariat.

Privind înainte cu responsabilitate

Pe baza strategiei noastre, ne-am stabilit obiective ambițioase și suntem pregătiți să ne îndeplinim cu sârguință prioritățile strategice. Privesc anul 2022 cu o imensă responsabilitate față de toate părțile noastre interesate. La fel ca mulți dintre noi, sunt îngrijorat de situația tensionată cauzată de conflictul armat din Ucraina și de tensiunile geopolitice. OMNIASIG a acționat cu solidaritate și ne-am implicat în campanii umanitare de sprijinire a persoanelor aflate în dificultate. Chiar dacă în mediul economic există o predictibilitate scăzută, OMNIASIG va continua să promoveze responsabilitatea și integritatea, având ca obiectiv principal adaptarea constantă la nevoile clienților și partenerilor. Având în vedere rezultatele favorabile obținute anul trecut, precum și reziliența de care am dat dovadă, suntem încrezători că ne putem îndeplini planurile îndrăznețe pentru 2022.

Pentru acest an avem o strategie prudentă, care ne permite să ne adaptăm la un context economic, legislativ și social în continuă schimbare. Mai exact, vom continua să dezvoltăm și să personalizăm serviciile în funcție de preferințele și nevoile clienților, pentru a menține Compania în topul preferințelor voastre.

Vă mulțumesc pentru angajamentul vostru continuu!

În cele din urmă, aș dori să mulțumesc întregii echipe pentru munca fantastică și angajamentul de care a dat dovadă în timpul unui an atât de provocator precum 2021. De asemenea, aș dori să le mulțumesc clienților, partenerilor, brokerilor și acționarilor noștri pentru încrederea lor continuă.

MIHAI TECĂU

Președintele Directoratului

Despre noi

- ★ Prezentarea Companiei
- ★ Produsele și serviciile OMNIASIG
- ★ Sistemul de guvernanță
- ★ Structura organizațională
- ★ Etica și politicile anticorupție
- ★ Stakeholderii





Prezentarea Companiei

OMNIASIG Vienna Insurance Group este prezentă din 1995 pe piața asigurărilor din România, menținându-se constant în topul celor mai mari și mai stabili asigurători din țară. Compania promovează excelența, responsabilitatea și integritatea în tot ceea ce întreprinde, cu obiectivul principal de a contribui la dezvoltarea societății și a comunității în care își desfășoară activitatea.

APARTENENȚA LA VIENNA INSURANCE GROUP (VIG)

Vienna Insurance Group AG Wiener Versicherung Gruppe (VIG) este principalul grup de asigurări atât în Austria, cât și în întreaga regiune a Europei Centrale și de Est (ECE). Grupul, care are o tradiție îndelungată (aproape 200 de ani), un portofoliu de branduri puternice și o relație apropiată cu clienții este format din aproximativ 50 de companii din 30 de țări. Cei peste 25.000 de angajați ai VIG răspund nevoilor de zi cu zi ale celor peste 22 de milioane de clienți.

Acțiunile VIG sunt cotate la Bursa de Valori din Viena încă din 1994. Grupul VIG beneficiază de un rating A+ cu perspective stabile din partea reputatei agenții internaționale de rating Standard & Poor's. Prin apartenența la Vienna Insurance Group, OMNIASIG oferă clienților și partenerilor săi stabilitate și putere financiară, precum și expertiză complexă pe toate liniile de asigurări generale.

Cifre relevante

OMNIASIG are un portofoliu de peste 100 produse de asigurare și o rețea de sucursale și agenții extinsă la nivel național. Cei peste 1.100 de angajați oferă constant clienților și partenerilor Companiei servicii de calitate care ne-au consacrat de-a lungul celor peste 27 de ani de activitate.

<p>ALBANIA</p> <p>SIGMA INTERALBANIAN VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>INTERSIG VIENNA INSURANCE GROUP</p>	<p>CZECH REPUBLIC</p> <p>Kooperativa VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>ČPP VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>VIG Re VIENNA INSURANCE GROUP</p>	<p>HUNGARY</p> <p>UNION VIENNA INSURANCE GROUP</p>	<p>NORTH MACEDONIA</p> <p>WINNER VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>Life WINNER VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>МАКЕДОНИЈА ОСИГУРУВАЊЕ VIENNA INSURANCE GROUP</p>	<p>SLOVAKIA</p> <p>Kooperativa VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>KOMUNÁLNA POISTOVNA VIENNA INSURANCE GROUP</p>
<p>AUSTRIA</p> <p>VIG VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>WIENER STÄDTISCHE VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>onau VIENNA INSURANCE GROUP</p>	<p>DENMARK</p> <p>VIG VIENNA INSURANCE GROUP</p>	<p>KOSOVO</p> <p>SIGMA VIENNA INSURANCE GROUP</p>	<p>NORWAY</p> <p>VIG VIENNA INSURANCE GROUP</p>	<p>SLOVENIA</p> <p>WIENER STÄDTISCHE VIENNA INSURANCE GROUP</p>
<p>BELARUS</p> <p>КУПАЛА VIENNA INSURANCE GROUP</p>	<p>ESTONIA</p> <p>bta VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>Seesam VIENNA INSURANCE GROUP</p>	<p>LATVIA</p> <p>bta VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP</p>	<p>POLAND</p> <p>COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>InterRisk VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>Vienna Life VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>wiener VIENNA INSURANCE GROUP</p>	<p>SWEDEN</p> <p>VIG VIENNA INSURANCE GROUP</p>
<p>BOSNIA-HERZEGOVINA</p> <p>WIENER OSIGURANJE VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>vienna osiguranje VIENNA INSURANCE GROUP</p>	<p>FRANCE</p> <p>VIG Re VIENNA INSURANCE GROUP</p>	<p>LIECHTENSTEIN</p> <p>VIENNA-LIFE VIENNA INSURANCE GROUP</p>	<p>ROMANIA</p> <p>OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>Asirom VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>DE VIATA BCR ASIGURARI VIENNA INSURANCE GROUP</p>	<p>TURKEY</p> <p>RAYSIGORTA VIENNA INSURANCE GROUP</p>
<p>BULGARIA</p> <p>BULSTRAD VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>Life BULSTRAD VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>PROFITEN OSIGURAVNE COMPANII DOVERIE VIENNA INSURANCE GROUP</p>	<p>GEORGIA</p> <p>GPI VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>IRAO VIENNA INSURANCE GROUP</p>	<p>LITHUANIA</p> <p>bta VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP</p>	<p>UKRAINE</p> <p>КНЯЖА VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>Life КНЯЖА VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>USG VIENNA INSURANCE GROUP</p>	
<p>CROATIA</p> <p>WIENER OSIGURANJE VIENNA INSURANCE GROUP</p>	<p>GERMANY</p> <p>InterRisk VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>VIG Re VIENNA INSURANCE GROUP</p>	<p>MOLDOVA</p> <p>DONARIS VIENNA INSURANCE GROUP</p>	<p>SERBIA</p> <p>WIENER STÄDTISCHE VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>WIENER RE Beograd VIENNA INSURANCE GROUP</p>	
<p>MONTENEGRO</p> <p>Život WIENER STÄDTISCHE VIENNA INSURANCE GROUP</p>				

Status: January 2022

WE ARE NUMBER 1 IN CENTRAL AND EASTERN EUROPE.



PRINCIPIILE OMNIASIG

VIZIUNEA noastră constă în a urmări permanent să fim cea mai apreciată companie de asigurări din România în sectorul business-to-business, precum și în celelalte sectoare de activitate. Astfel, MISIUNEA Companiei este reprezentată de obținerea excelenței prin intermediul serviciilor și produselor oferite asiguraților și partenerilor 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 și PASIUNE, RESPECT, ÎNCREDERE, RESPONSABILITATE – a fost, încă de la început, acela de a le oferi partenerilor și clienților noștri protecția de care au nevoie, asigurându-ne că sunt mulțumiți de produsele și serviciile primite.



Produsele și serviciile OMNIASIG

Prin intermediul unei echipe de profesioniști, oferim o gamă variată de produse de asigurări generale aliniate cerințelor și nevoilor actuale ale clienților, atât persoane fizice, cât și persoane juridice.

DEZVOLTAREA PORTOFOLIULUI ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA CALITĂȚII SUNT O PREOCUPARE CONTINUĂ

Suntem permanent preocupați de dezvoltarea produselor de asigurare și, bineînțeles, de îmbunătățirea serviciilor existente în portofoliu, cu scopul de a răspunde și de a ne adapta rapid la nevoile specifice și dinamice ale clienților noștri, ținând cont de mediul competitiv și provocator și de tendința accelerată a digitalizării. Considerăm că relațiile de încredere se formează în timp și se perpetuează atât în baza calității portofoliului de produse oferite, cât și prin dovada responsabilității etice profesionale a angajaților noștri în procesele de vânzare și de instrumentare a produselor și serviciilor puse la dispoziție. Ne bazăm succesul pe strategiile care urmăresc creșterea satisfacției clienților și, totodată, pe stabilitatea relațiilor profesionale care au ca rezultat fidelitatea acestora.

PORTOFOLIUL DE PRODUSE

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

Digitalizarea serviciilor, o prioritate

- 1 În 2021, am introdus opțiunea de notificare online în cazul daunelor auto și non-auto;
- 2 Procesul de soluționare a daunelor este acum 100% electronic, prin video-constatare și video-inspecție cu unitatea reparatoare parteneră.



Persoane Fizice

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

Persoane Juridice

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

ADAPTAREA PORTOFOLIULUI DE PRODUSE LA PROVOCĂRILE ANULUI 2021

În 2021, OMNIASIG și-a concentrat resursele pentru a identifica, dezvolta și îmbunătăți acele servicii și produse care să răspundă nevoilor prezente ale clienților săi, ținând seama de contextul social ce impune digitalizarea serviciilor, disponibilitatea și ra-

Noi produse pentru clienții noștri

Noua Asigurare de Bunuri și Răspundere civilă este destinată atât proprietarilor, cât și chiriașilor. Printre riscurile acoperite se numără: daunele produse bunurilor prin incendiu sau explozie; avariile ce pot apărea în cazul aparaturii electronice și electrocasnice; furtul bunurilor prin efracție sau tâlhărie. Partea de răspundere civilă față de terți acoperă eventuale pagube produse de asigurat vizitatorilor, trecătorilor și, mai ales, vecinilor – precum cele apărute în urma unei inundații.

piditatea utilizării acestora, precum și adaptarea la schimbările provocate de COVID-19, ale căror efecte încă se resimt. În acest sens, merită menționate următoarele:

- ✱ Introducerea posibilității de notificare online în cazul daunelor auto și non-auto;
- ✱ Plata rapidă a daunelor pe asigurările de locuință în limita a 2.000 de lei printr-un singur apel telefonic;
- ✱ Implementarea unor proceduri simplificate în constituirea dosarelor de daună prin excluderea unor documente;
- ✱ Plata rapidă a daunelor non-auto în termen de 2 zile;
- ✱ Proces 100% electronic de soluționare a daunelor, prin video-constatare și video-inspecție cu unitatea reparatoare parteneră;
- ✱ Înființarea unei echipe specializate dedicate, pentru situațiile ce implică daune mari, disponibilă 24/7;
- ✱ Extinderea rețelei de unități service parteneră în toată țara.



Sistemul de Guvernare

OMNIASIG subscrie principiilor și politicilor de la nivelul Vienna Insurance Group ce vizează dezvoltarea sustenabilă, acționând cu integritate și cu respectarea cerințelor legale și de reglementare. Compania este condusă în sistem dualist de către Directorat și Consiliul de Supraveghere, cu scopul de a îmbunătăți guvernarea corporativă.

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Guvernarea corporativă este dată de ansamblul de principii, politici și mecanisme prin care conducerea Companiei își exercită prerogativele de gestiune și control, pentru a-și atinge obiectivele prin implementarea strategiei adoptate, având întotdeauna o relație și o atitudine corecte cu părțile interesate (stakeholderi), inclusiv clienții, angajații, acționarii sau autoritățile de reglementare. Politicile solide de guvernare corporativă și practicile sunt importante pentru crearea de valoare pentru acționari și menținerea încrederii clienților și a investitorilor, deopotrivă. Practicile Companiei sunt în concordanță cu cerințele legislative. OMNIASIG a dezvoltat politici pentru fiecare arie de interes, cu scopul de a defini cadrul general de desfășurare a activităților privind organizarea, responsabilitățile alocate și principiile de ghidare.

Structura noastră de guvernare

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

- 1 Adunarea Generală a Acționarilor (AGA);
- 2 Consiliul de Supraveghere;
- 3 Directoratul.

STRUCTURA DE GUVERNANȚĂ

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

Consiliul de Supraveghere este responsabil pentru managementul strategic al Societății. În acest sens, supraveghează, administrează și coordonează activitatea Directoratului și respectarea legislației aplicabile a Actului Constitutiv și a hotărârilor AGA. Totodată, Consiliul de Supraveghere are responsabilități de bază cu privire la implementarea și respectarea principiilor guvernantei corporative.

Directoratul asigură conducerea efectivă a Companiei și este responsabil de implementarea strategiei și a politicilor, precum și de realizarea obiectivelor de afaceri, angajând răspunderea Companiei conform legislației în vigoare, a Actului Constitutiv și a regulamentului propriu de organizare și funcționare.

CONSILIUL DE SUPRAVEGHERE

La data publicării acestui raport, CONSILIUL DE SUPRAVEGHERE este format din 9 membri:

Peter Höfing – Președinte
Peter Thirring – Vicepreședinte
Franz Fuchs – Vicepreședinte
Harald Riener – Membru
Werner Matula – Membru
Bogdan Ionuț Speteanu – Membru
Harald Londer – Membru
Klaus Muhleder – Membru
Marian Ignat – Membru

Modificări survenite în structura Consiliului de Supraveghere până la data publicării prezentului raport:

Iulie 2021 – Eleni Skoura a făcut parte din structura Consiliului de Supraveghere, în calitate de Membru, până la această dată.
Ianuarie 2022 – Peter Höfing este aprobat de către ASF în calitate de Președinte al Consiliului de Supraveghere;
Ianuarie 2022 – Peter Thirring este aprobat de către ASF în calitate de Membru și Vicepreședinte al Consiliului de Supraveghere;
Martie 2022 – Marian Ignat este aprobat de ASF în calitate de Membru al Consiliului de Supraveghere;
Martie 2022 – Franz Fuchs este aprobat de ASF* în calitate de Membru și Vicepreședinte al Consiliului de Supraveghere ca urmare a retragerii din funcția de Președinte al Consiliului de Supraveghere.

DIRECTORATUL

La data publicării acestui raport, DIRECTORATUL are următoarea structură:

Mihai Tecău – Președinte (CEO)
Costi Stratnic – Vicepreședinte (CSO)
Mădălin Roșu – Membru (CCO)
Michaș Leja – Membru (CFO)

*ASF – Autoritatea de Supraveghere Financiară

MEMBRII DIRECTORATULUI



MIHAI TECĂU
Președinte



COSTI STRATNIC
Vicepreședinte



BOGDAN TUDOR SFETEA
Membru



MĂDĂLIN ROȘU
Membru



MICHAȘ LEJA
Membru

Bogdan Tudor Sfetea a făcut parte din structura Directoratului, în calitate de Membru (CUO), până la data de 31.12.2021.



Structura organizațională

OMNIASIG acordă o importanță majoră managementului responsabil și eficient, având ca scop dezvoltarea și menținerea permanentă a încrederii partenerilor și a clienților. În acest sens, Compania a stabilit o structură organizațională care să ofere clienților servicii și produse la cel mai înalt nivel de calitate, în orice moment.

ORGANIZAREA REȚELEI

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

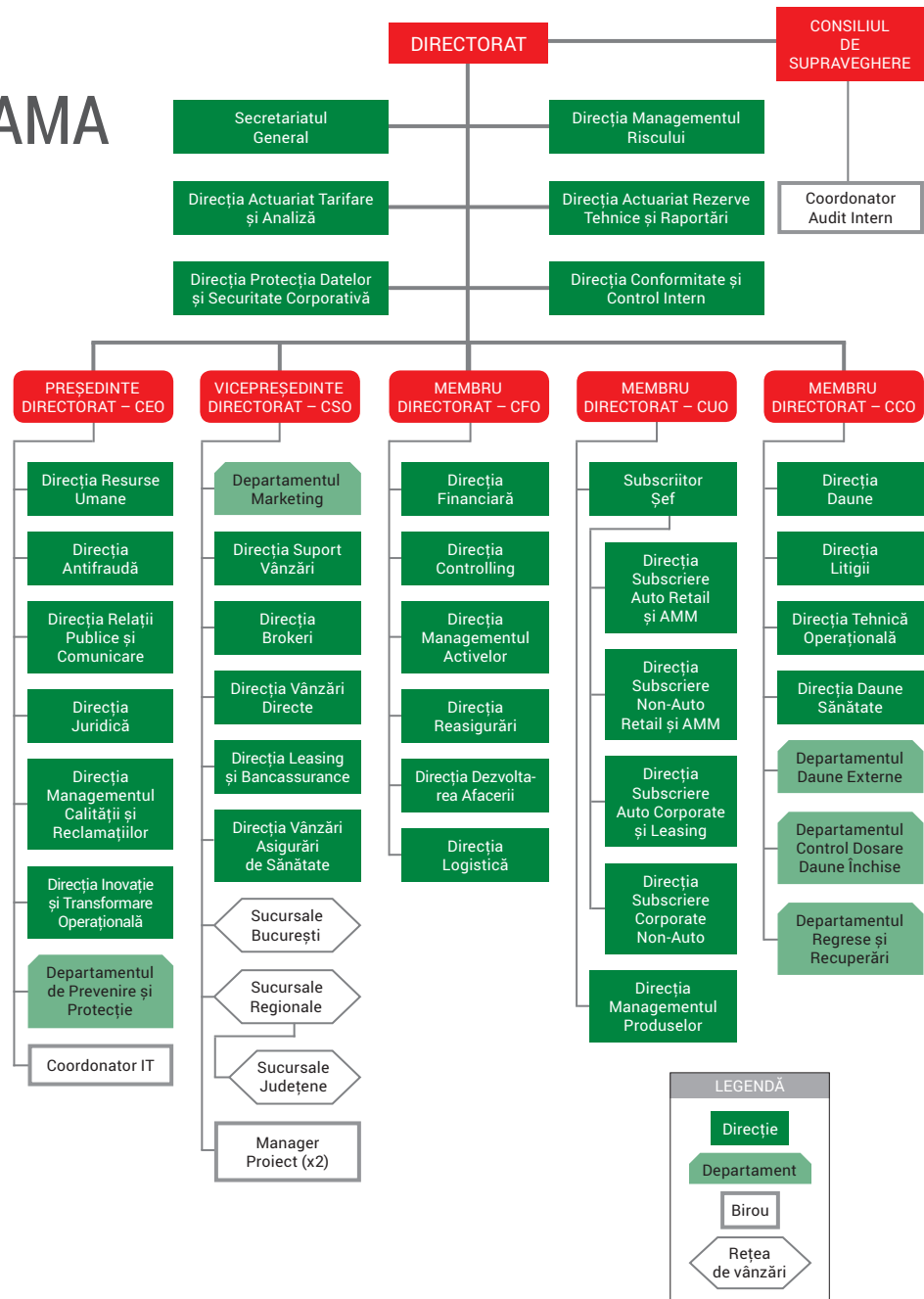
- * Administrația Centrală, care administrează și coordonează întreaga activitate a Companiei, direcțiile/departamentele de specialitate din cadrul acesteia desfășurându-și activitatea în sediile societății din Municipiul București;
- * Sucursale Regionale;
- * Sucursale cu sediul în Municipiul București și reședințele de județ;
- * Agenții și puncte de lucru.

În ceea ce privește numărul sucursalelor OMNIASIG, acesta a rămas constant în anul 2021, numărând 33 de sucursale la nivelul României.

Direcția Daune Sănătate

Compania și-a adaptat constant activitatea pentru a oferi servicii de înaltă calitate și a răspunde cât mai bine nevoilor clienților și partenerilor. Astfel, începând cu data de 1 ianuarie 2021, a fost înființată Direcția Daune Sănătate în cadrul OMNIASIG, direcție care se află în subordinea directă a membrului de directorat responsabil cu activitatea de daune (CCO).

ORGANIGRAMA



EXTERNALIZAREA SERVICIILOR

OMNIASIG a creat cadrul procedural pentru atingerea unor standarde înalte de profesionalism, transparență și responsabilitate, odată cu maximizarea eficienței și a flexibilității, în procesul de externalizare. Compania a implementat un sistem de verificări și îmbunătățiri ale serviciilor prestate de către furnizorul de servicii, aplicat în cadrul procesului de monitorizare și control al calității. Acest sistem are, totodată, și scopul de a se asigura că politica și procedura de externalizare respectă legislația în vigoare cu privire la externalizarea serviciilor sau activităților către diverși furnizori.

Înainte de adoptarea unei decizii cu privire la externalizarea unor servicii sau activități, sunt realizate o selecție și o evaluare complexe ale potențialilor furnizori de servicii/activități. Astfel, avem siguranța că o eventuală externalizare a activității

sau serviciului respectiv către aceștia nu conduce la:

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

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



Etica și politicile anticorupție

Viziunea și valorile OMNIASIG sunt enunțate în „Codul de etică și conformitate”, document care este periodic revizuit, completat și adus la cunoștința angajaților atât la angajare, cât și la fiecare revizuire.

CODUL DE ETICĂ ȘI CONFORMITATE

Codul de etică și conformitate se aplică tuturor angajaților, indiferent de poziția lor în Companie, și face obiectul testelor anuale de conformitate. Angajații care au luat cunoștință de o încălcare a legii sau a regulilor Codului de etică și conformitate, în special cazuri de fraudă, corupție, contabilitate defectuoasă sau alte acte care ar putea avea consecințe sub dreptul civil sau penal, trebuie să le raporteze superiorilor direcți.

În cursul anului 2021, OMNIASIG a adaptat procedurile interne de raportare astfel încât atât angajații, cât și intermediarii secundari cu care colaborează să poată raporta încălcările efective sau potențiale ale prevederilor Legii nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări și ale normelor de aplicare ale acesteia, prin intermediul unui canal specific, independent și autonom.

Pentru buna desfășurare a activității, OMNIASIG a implementat politicile și procedurile cerute de Solvency II, acordând totodată o importanță deosebită și ariilor de combatere a corupției, spălării banilor, conflictului de interese, precum și aspectelor legate de sancțiunile internaționale și protecția datelor cu caracter personal.

Prevederile Codului de etică și conformitate

Acestea promovează respectarea prevederilor legale și asigură îndrumarea angajaților spre un comportament etic. Codul vizează aspecte referitoare la:

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



„Whistleblowing Procedure”

Pentru a încuraja raportarea cu bună-credință și a asigura lipsa represaliilor asupra oricărui angajat care formulează îngrijorări cu privire la încălcări ale conduitei etice, Compania a implementat procedura de avertizare „Whistleblowing Procedure”. Prin intermediul acesteia se pot depune sau transmite sesizări sau raportări privind orice acțiune a altui angajat prin care acesta ar încălca legea sau normele ASF, precum și Codul de etică și conformitate, fără teama de concediere sau represalii de orice natură, utilizând canalele confidențiale prevăzute în respectiva procedură.

POLITICA ANTICORUPȚIE

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

Toleranță zero față de corupție – Compania are toleranță zero față de faptele de corupție; practicile legate de corupție sunt interzise în activitatea OMNIASIG;

Răspunderea la cel mai înalt nivel de angajament – se aplică puterea exemplului începând de la nivelul conducerii OMNIASIG; aceasta este responsabilă de aprobarea și aplicarea politicii anticorupție, emiterea, aprobarea, implementarea și menținerea unor proceduri adecvate și eficiente;

Prevenirea săvârșirii faptelor de corupție – se urmărește consolidarea integrității angajaților; gestionarea, reducerea/eliminarea riscurilor de corupție/conflict de interese; transparența decizională.

POLITICA PRIVIND CONFLICTUL DE INTERESE

Politica privind conflictul de interese se aplică întregului personal și structurii de conducere. Conține prevederi referitoare la îndeplinirea cerințelor de guvernanță referitoare la conflictul de interese (situații generatoare de conflict de interese, măsuri de prevenire, determinarea unui conflict de interese și modul de abordare). În vederea identificării situațiilor de posibile conflicte de interese este obligatorie completarea unei declarații privind conflictul de interese și actualizarea acesteia ori de câte ori este necesar. Situațiile privind conflicte de interese sunt raportate periodic Directoratului de către Comisia de evaluare a declarațiilor privind conflictul de interese, în vederea adoptării măsurilor de mitigare a riscurilor aferente.

GHIDUL DE CONDUITĂ ÎN DISTRIBUȚIA DE ASIGURĂRI

OMNIASIG desfașoară activitatea de distribuție în condițiile asigurării unui tratament corect al clienților, respectării prevederilor legale privind distribuția de asigurări și evitării practicilor incorecte, neloiale, frauduloase sau abuzive. În acest sens, în cadrul OMNIASIG a fost elaborat și adoptat „Ghidul de conduită în distribuția de asigurări”. Acesta descrie în termeni concreți și exacti regulile de conduită pe care toți angajații implicați în activitatea de distribuție trebuie să le respecte, indiferent de poziția deținută în cadrul Companiei.

Aspecte-cheie abordate în ghid: **responsabilitatea personală; relația cu clienții; remunerarea; conflictul de interese; angajarea și pregătirea profesională continuă; raportarea; responsabilitățile conducerii.**

POLITICA PRIVIND PREVENIREA SPĂLĂRII BANILOR ȘI COMBATAREA ACTELOR DE TERORISM

OMNIASIG sprijină eforturile naționale și internaționale de prevenire a spălării banilor și combatere a actelor de terorism. Politica stabilește cerințele minime referitoare la activitățile necesare a fi realizate în cadrul tuturor structurilor pentru respectarea prevederilor legale în vigoare cu privire la prevenirea spălării banilor și finanțării actelor de terorism. Riscul AML (Anti-Money Laundering) este atent monitorizat, Compania realizând periodic un screening al portofoliului.



Stakeholderii

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

ACȚIUNEA DE IMPLICARE A PĂRȚILOR INTERESATE (STAKEHOLDERII)

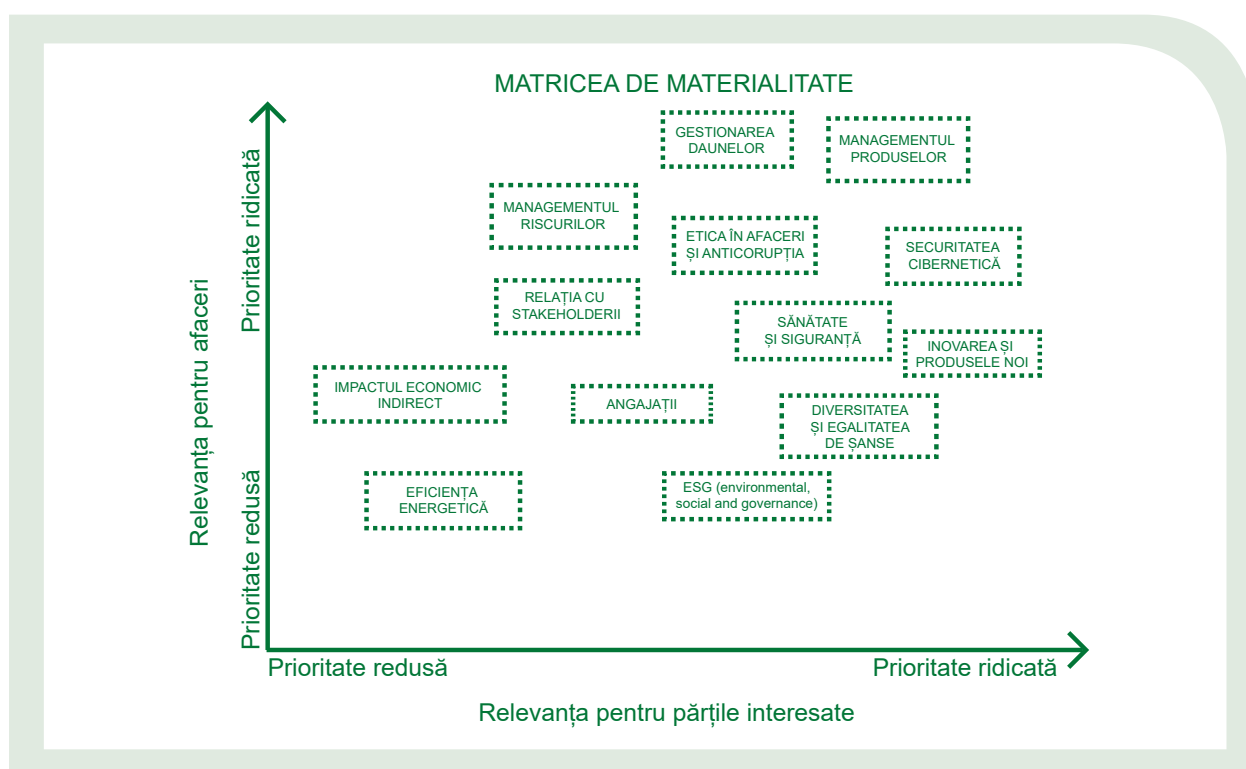
Pentru stabilirea corectă a grupurilor de stakeholderi care urmau să fie consultați, cât și pentru prioritizarea acestora, am avut în vedere mai multe criterii, printre care: dependența directă sau indirectă a părților interesate față de activitatea pe care o desfășurăm, impactul creat în comunitate de către Compania noastră, impactul serviciilor oferite de noi 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 noastre. 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.

Pentru a înțelege exact cerințele și aspectele care pot genera un impact semnificativ în ceea ce privește activitatea desfășurată de Compania noastră în grupul de stakeholderi, în perioada 4-12 mai 2022 am elaborat un sondaj de tip chestionar.

Categoriile de stakeholderi

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.



Am avut un număr de 127 de respondenți la chestionarul intern și 146 de respondenți la cel extern. În urma acestui proces de consultare publică, am identificat și totodată descris ariile prioritare care vor sta la baza elaborării raportului nostru non-financiar. De asemenea, în plus față de sondajul realizat, am avut și discuții unu la unu cu reprezentanți ai organizațiilor profesionale relevante în domeniul asigurărilor (i.e., UNSAR). Conținutul chestionarelor a fost elaborat ținându-se cont de termenii relevanți domeniului nostru de activitate. În acest sens, am putut identifica impactul nostru asupra părților in-

teresate interne și externe. Rezultatul chestionarelor este redat prin intermediul matricei de materialitate ce ilustrează pilonii principali în activitatea noastră. Prin intermediul celor două axe – „relevanța pentru părțile interesate” (angajații și părțile interesate externe) și „relevanța pentru afaceri” (management) – aceasta oferă o imagine clară asupra temelor durabile primordiale din punctul de vedere al Companiei, dar și din punctul de vedere al părților interesate (părțile externe și angajații – stakeholderii interni).

ANGAJAȚII OMNIASIG

Obiectivul OMNIASIG este acela de a asigura un mediu de lucru propice pentru angajații săi, care să le permită acestora să se dezvolte cu succes, atât pe plan profesional, cât și pe plan personal. Având în vedere contextul atipic din ultimii doi ani, OMNIASIG a urmărit menținerea optimismului și obținerea stării generale de bine a angajaților, dar și a familiilor acestora. Astfel, pe perioada pandemiei, au luat naștere numeroase inițiative de well-being, precum și programe de dezvoltare profesională.

DEZVOLTARE PROFESIONALĂ

Identificarea nevoilor de training și dezvoltare se realizează la sfârșitul fiecărui an calendaristic pentru anul următor, ținând cont de evaluarea anuală a performanței individuale și de planul de succesiune derulat în cadrul Companiei, în funcție de proiectele desfășurate în care sunt implicați angajații, inclusiv cei care fac parte din grupul de Experți VIG. Modalitatea de desfășurare a training-urilor în cursul anului 2021 a fost exclusiv online, prin platforme e-learning sau training-uri de tip webinar cu tematici specifice activității de vânzare.

Totodată, ne-am dorit ca în 2021 să ne concentrăm atenția pe contribuția adusă de către fiecare angajat al Companiei și am acordat o atenție sporită și angajaților din back-office, în vederea dezvoltării profesionale a acestora, prin organizarea unor serii de training-uri soft skills și hard skills.

Managementul Executiv va urmări în continuare dezvoltarea profesională a tuturor angajaților, prin organizarea continuă de training-uri, în funcție de nevoile de dezvoltare identificate.

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. Angajații sunt evaluați periodic pentru activitatea desfășurată în baza sistemului de evaluare a PERFORMANȚEI individuale, care se bazează pe evaluarea competențelor și a calității muncii prestate. Procesul de evaluare a performanței individuale pentru activitatea desfășurată în 2021 a avut loc în luna aprilie 2022.

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 Intranetul Companiei, asigurând astfel TRANSPARENTA în ceea ce privește promovarea angajaților. În Compania noastră, recrutarea internă are prioritate față de recrutarea externă.

POLITICA PRIVIND PROMOVAREA DIVERSITĂȚII

OMNIASIG se angajează să ofere un mediu de lucru care promovează diversitatea și egalitatea de șanse, în care toți angajații sunt tratați echitabil și toate deciziile sunt bazate pe merit. Directoratul sprijină în mod direct diversitatea și promovează această politică pentru a maximiza realizarea obiectivelor Companiei.

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

EGALITATE DE ȘANSE ÎN RÂNDUL ANGAJAȚILOR

OMNIASIG asigură egalitatea de șanse și tratament față de toți angajații, femeii și

Cifre relevante privind stakeholderii

ANGAJAȚI

✦ **1.110 angajați a avut OMNIASIG în 2021 în toate punctele de lucru din România, cu 23 mai puțini decât în anul precedent;**

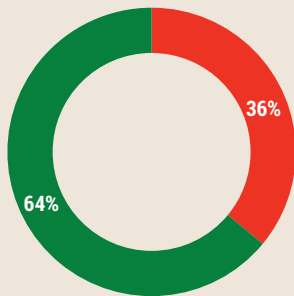
✦ **16.206 de ore de training pentru angajați, exclusiv online, au fost efectuate în 2021, cu 6% mai mult decât în anul precedent.**

CLIEȚI

✦ **Avem peste 500.000 de clienți;**

✦ **Suntem alături de clienții noștri prin intermediul a 33 de sucursale și 69 de agenții deschise în toată țara.**

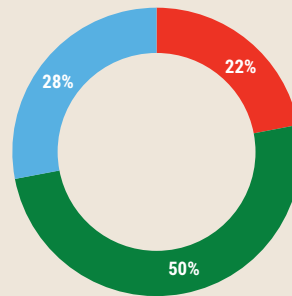
CIFRE RELEVANTE PRIVIND ANGAJAȚII



EGALITATEA DE ȘANSE ȘI TRATAMENT FAȚĂ DE FEMEI ȘI BĂRBAȚI

Distribuția angajaților OMNIASIG în funcție de gen

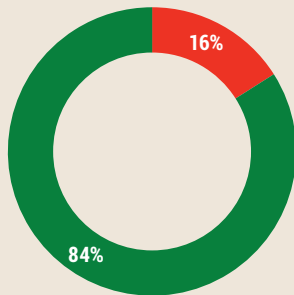
■ Femei
■ Bărbați



ORIENTAREA CĂTRE ANGAJAȚI

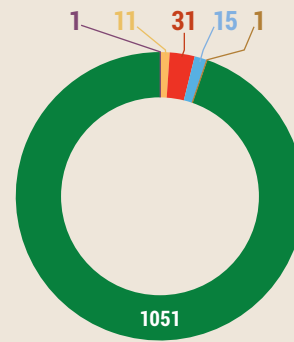
Deschidere către toate categoriile de vârstă

■ < 35 de ani
■ între 35 și 49 de ani
■ >= 50 de ani



NIVELUL DE PREGĂTIRE AL ANGAJAȚILOR OMNIASIG

■ Studii superioare
■ Studii medii



DISTRIBUȚIA ANGAJAȚILOR ÎN FUNCȚIE DE NORMA DE MUNCĂ

■ 1 ore
■ 2 ore
■ 3 ore
■ 4 ore
■ 6 ore
■ 8 ore

bărbați. Prin egalitate de șanse și tratament între femei și bărbați în relațiile de muncă se înțelege accesul nediscriminatoriu la: angajarea în toate posturile sau locurile de muncă vacante și la toate nivelurile ierarhiei profesionale; promovarea la nivel ierarhic și profesional; condiții de muncă ce respectă normele de sănătate și securitate în muncă, conform legislației în vigoare; beneficii, altele decât cele de natură salarială, precum și măsuri de protecție și asigurări sociale.

În ceea ce privește grupa de vârstă, este de menționat faptul că OMNIASIG angajează personal ce aparține tuturor categoriilor de vârstă, astfel că în anul 2021 a avut 244 de angajați cu vârsta sub 35 ani, 552 de angajați cu vârsta cuprinsă între 35 și 49 ani și 314 angajați cu vârsta de peste 50 ani.

BENEFICIILE PENTRU ANGAJAȚI

În vederea dezvoltării culturii organizaționale și a calității vieții angajaților, aceștia au beneficiat și în 2021 de o serie de programe din sfera „work-life balance”, precum organizarea online de ședințe de pilates, acces la biblioteca virtuală Bookster și multe altele. Pe lângă beneficiile deja existente în cadrul Companiei, angajații au beneficiat de program flexibil de muncă, inclusiv telemuncă, precum și tichete de masă, tichete cadou pentru diferite ocazii (ca de exemplu ziua de naștere, Ziua Femeii, Paști, Crăciun, 1 iunie), ajutoarele acordate pentru diverse evenimente

sociale din viața angajaților (naștere, căsătorie etc.), asigurarea de sănătate, programul OMNIBenefits, posibilitatea participării la cursuri de dezvoltare profesională.

GRIJA PENTRU SĂNĂTATEA ANGAJAȚILOR ÎN PERIOADA PANDEMIEI DE COVID-19

Pe lângă menținerea stării generale de bine a angajaților noștri, în 2021, principala preocupare a Companiei a fost starea de sănătate a acestora. De asemenea, atât informarea lor corectă asupra situației epidemiologice, cât și cunoașterea măsurilor de prevenție pentru evitarea îmbolnăvirii cu noul coronavirus au fost prioritare pentru noi.

În ceea ce privește modalitatea de lucru, OMNIASIG și-a ajustat deciziile de revenire la birou în funcție de evoluția pandemiei, rămânând însă vigilentă asupra evoluției riscurilor, fiind esențial ca angajații să beneficieze de un mediu de lucru cât mai sigur din punct de vedere sanitar. Pe întreg parcursul anului 2021, angajații au beneficiat de modelul de lucru hibrid. Acest format ajută la facilitarea întâlnirilor dintre angajați, în vederea colaborării la birou pentru diverse proiecte, la schimburile de opinii dintre angajați și la crearea de legături sociale și umane mult mai puternice. Pandemia a demonstrat că telemunca a avut și efecte negative la nivel social și emoțional în rândul angajaților. În acest sens, au fost organizate diferite workshop-uri privind sănătatea mintală și gestionarea emoțiilor.

FURNIZORII OMNIASIG

Conform matricei de materialitate prezentate la începutul acestui capitol, furnizorii noștri reprezintă unul dintre elementele-cheie ale succesului nostru pe piața din România. Pentru a sprijini dezvoltarea economică și socială, Compania promovează practici de afaceri durabile și responsabile în lanțul său de aprovizionare.

VERIFICAREA FURNIZORILOR

Obiectivul nostru este acela de a crește standardele privind protecția mediului în rândul furnizorilor, în scopul asigurării de bunuri și servicii sigure și de înaltă calitate pentru clienți, din perspectiva protejării oamenilor și a naturii. Prin urmare, acordăm o atenție sporită selectării furnizorilor, prin verificarea acestora pe website-urile autorităților publice, prin interogarea colaboratorilor/partenerilor sau din informațiile publice din mass-media scrisă și electronică, în vederea obținerii de recomandări și verificarea istoricului activității și al popularității potențialilor furnizori.

SELECTAREA FURNIZORILOR

Direcția Logistică/Departamentul Achiziții, împreună cu direcția inițiatoare selectează furnizorii/prestatorii eligibili de pe piață. Pentru achizițiile efectuate pe plan local, selecția firmelor cărora li se va transmite cererea de ofertă se realizează de către entitatea care a elaborat referatul de necesitate, prin alegerea din lista potențialilor furnizori de produse sau servicii (în plan local), a acelor care pot îndeplini condițiile impuse prin cererea de ofertă. Fiecare dosar pentru achiziții de bunuri sau încheiere de contracte de prestări servicii trebuie să conțină obligatoriu minimum trei oferte pentru aceleași specificații tehnice, fiind acceptate și mai puține oferte în cazul în care pe plan local nu există mai mulți furnizori sau prestatori specifici.

DOCUMENTAȚIA DE ATRIBUIRE/CEREREA DE OFERTĂ

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

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

ETAPELE ALEGERII UNOR NOI FURNIZORI



CLIEŢII OMNIASIG

Punem un accent deosebit pe modul în care ne conectăm cu clienţii, preţuind recomandarea acestora ca fiind cea mai mare distincţie. Încercăm să ne ghidăm toate acţiunile după cele mai înalte standarde de calitate şi să acţionăm proactiv. De asemenea, îi încurajăm pe toţi membrii echipei noastre să înţeleagă şi să răspundă nevoilor clienţilor ca fiind primordiale, precum şi să îşi respecte promisiunile făcute, prin transparenţă şi onestitate.

CANALE DE COMUNICARE CU CLIEŢII

Urmărim o interacţiune cât mai eficientă şi rapidă cu clienţii şi potenţialii noştri clienţi. Întrucât suntem în era digitalizării, am stabilit modalităţi eficiente de comunicare prin intermediul formularelor existente pe website-ul nostru www.omniasig.ro, prin intermediul reţelelor sociale, al numerelor de telefon de contact şi prin personalul nostru, mereu pregătit să ofere răspunsuri prompte şi informaţii relevante cu privire la produsele de asigurare şi serviciile OMNIASIG. Clienţii şi potenţialii noştri clienţi ne pot adresa întrebări şi ne pot transmite solicitări (de ofertă, de informaţii etc.) prin:

- ✱ formularele de contact de pe website-ul www.omniasig.ro;
- ✱ o adresă de e-mail dedicată clienţilor: suport.clienti@omniasig.ro;
- ✱ paginile de social media (Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube) ale Companiei;
- ✱ call-center 021 9669, la care clienţii pot apela pentru Daune, Asistenţă şi Asigurări;
- ✱ numerele de telefon ale tuturor sucursalelor din ţară, prin intermediul cărora pot lua legătura direct cu reprezentanţii OMNIASIG, în funcţie de judeţul selectat.

PETIŢII

Una dintre sursele de informaţii ce pot fi analizate şi utilizate pentru îmbunătăţirea proceselor şi produselor Companiei o reprezintă activitatea noastră de gestionare a petiţiilor primite. În cazul în care există nemulţumiri privind activităţile desfăşurate de reprezentanţii OMNIASIG, clienţii noştri sau reprezentanţii acestora pot formula petiţii pe care să le transmită prin:

- # depunere la oricare dintre sediile noastre (sediul central, sediile sucursalelor, agenţilor, punctele de lucru OMNIASIG);
- # e-mail (reclamatii@omniasig.ro, office@omniasig.ro);
- # servicii poştale (Aleea Alexandru nr. 51, sector 1, Bucureşti);
- # fax (021 311 44 90);
- # intermediul website-ului Companiei, www.omniasig.ro, secţiunea OMNlAsistenţă;
- # intermediul sediului central al Vienna Insurance Group sau al altor entităţi/structuri ale Vienna Insurance Group;
- # intermediul altor entităţi publice care prin natura activităţii pot soluţiona petiţii – precum ANPC, Preşedinţie, Parlament, Senat, Cabinete parlamentare.

**Doar
16%
din numărul
total
de petiţii
înregistrate
în 2021
au fost
întemeiate.**

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

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

PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

OMNIASIG se preocupă în mod constant de respectarea prevederilor legale în vigoare și a normativelor interne care reglementează prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal. Compania prețuiește și protejează în egală măsură datele personale aparținând tuturor clienților sau potențialilor săi clienți și ale partenerilor sau colaboratorilor săi, indiferent de cetățenia, orientarea politică, religia, convingerile filozofice, rasa, etnia, orientarea sexuală sau de locul de reședință al persoanelor fizice. Această abordare conduce la definirea și implementarea unor standarde ridicate în domeniul prelucrării și protecției datelor, care să deservească în mod onest atât dezi-deratele Companiei, cât și drepturile și libertățile fundamentale ale persoanelor fizice ale căror date cu caracter personal sunt prelucrate.

Menționăm că în anul 2021 au fost înregistrate diverse tipuri de petiții legate de prelucrarea datelor, prin care persoanele vizate și-au exercitat drepturile conferite de legislația în vigoare, majoritatea fiind solicitări de exercitare a dreptului de opoziție la prelucrarea datelor pentru emiterea de polițe RCA pentru un autoturism înstrăinat/care nu este în posesia persoanei vizate. Toate petițiile înregistrate sunt soluționate la data raportării. Dezvoltarea unui mediu sigur și în conformitate cu legislația națională și europeană în vigoare este un deziderat permanent al OMNIASIG. În acest sens, în anul 2021, Compania a menținut certificarea pe standardul ISO 27001 pentru sistemul de management al securității informațiilor și a obținut certificarea pe standardul ISO 27701 pentru sistemul de management al informațiilor private.

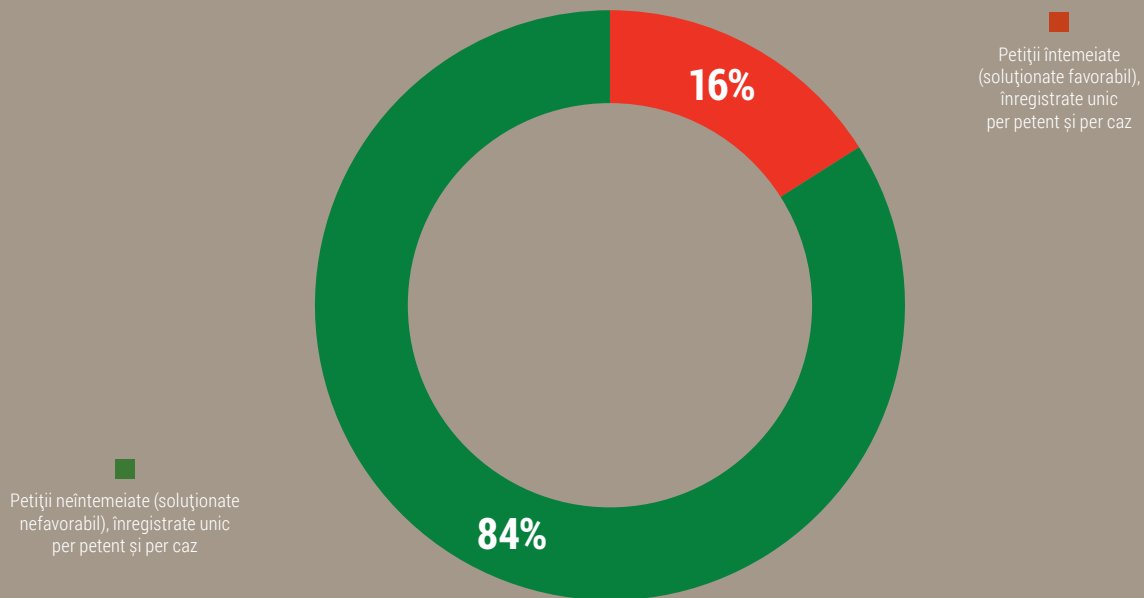
PERCEPȚIA CONSUMATORILOR ASUPRA BRANDULUI OMNIASIG

Pentru a avea o analiză extinsă și completă despre percepția consumatorilor asupra brandului OMNIASIG, Compania a derulat în cursul anului 2021 un studiu de piață ce a vizat următoarele componente:

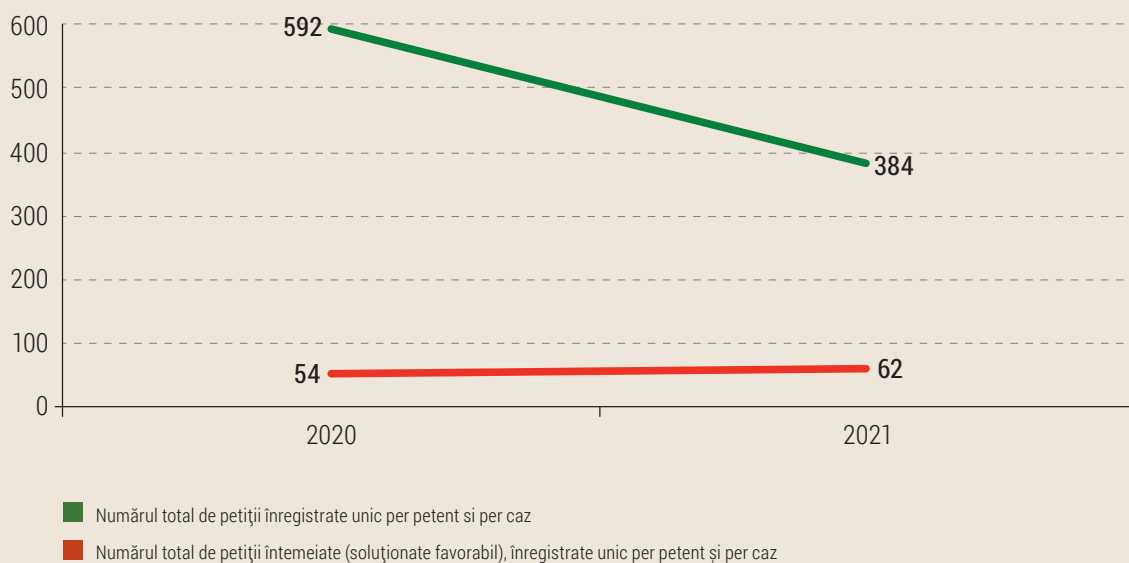
- # Identificarea nivelului de satisfacție a clienților față de OMNIASIG și evaluarea interacțiunii cu reprezentanții noștri;
- # Comportamentul clienților față de piața de asigurări, în general, și față de OMNIASIG, în special;
- # Poziționarea și imaginea brandului nostru în piață (am urmărit înțelegerea motivațiilor clienților și a comportamentelor, a nevoilor și a așteptărilor lor de la produsele și serviciile de asigurare);
- # Identificarea criteriilor care stau la baza deciziei clienților în alegerea unui produs de asigurare.

**În 2021,
am obținut
certificarea
ISO 27701,
care definește
cerințele
pentru
sistemul de
management
al informațiilor
private.**

GRADUL DE SOLUȚIONARE A PETIȚIILOR ÎN 2021



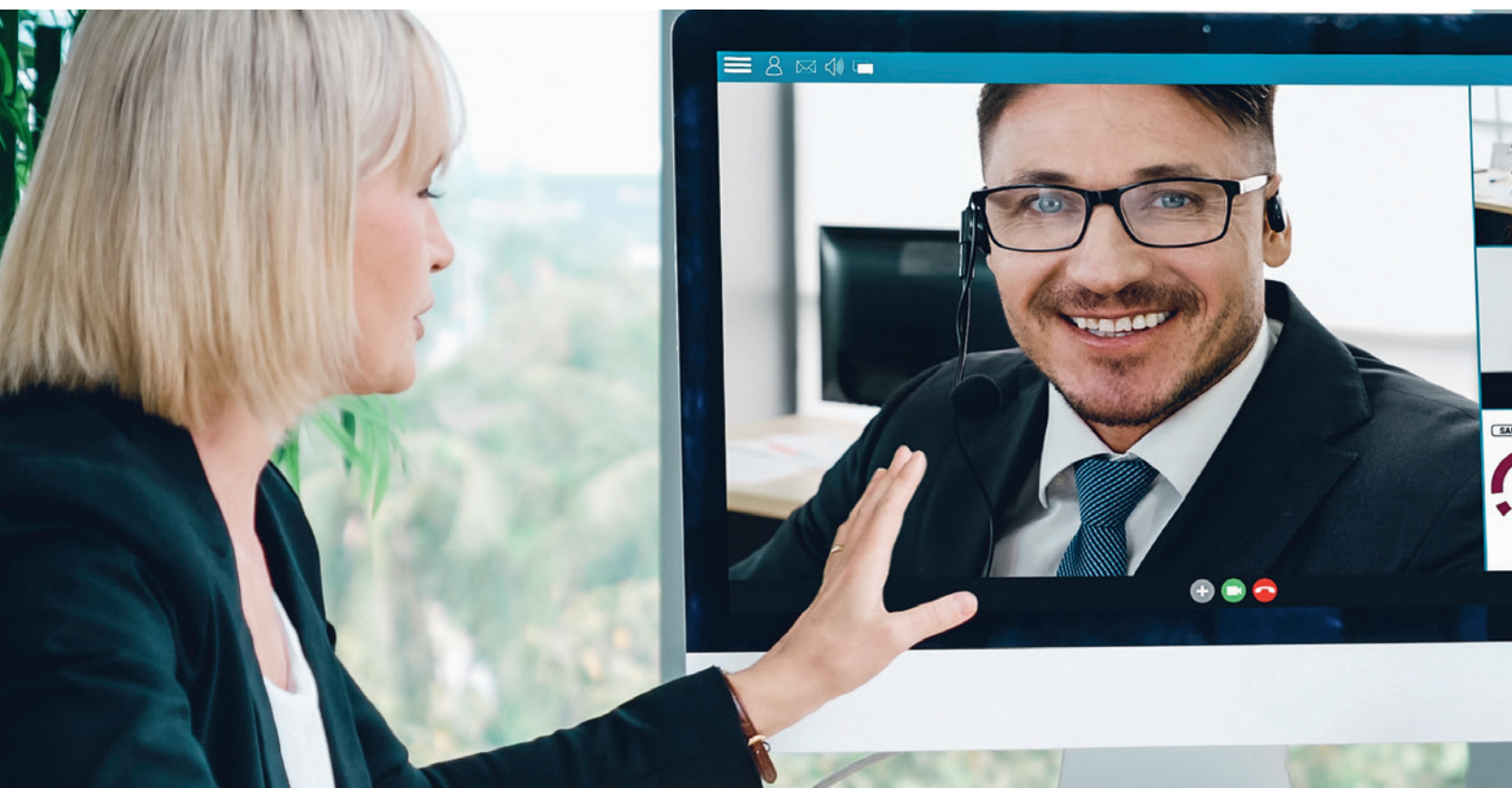
NUMĂRUL DE PETIȚII ÎNREGISTRATE ÎN 2021 COMPARATIV CU 2020



Raport de activitate

- ★ Anul 2021 pentru OMNIASIG
- ★ Comunicarea internă în 2021
- ★ Responsabilitate socială corporativă





Anul 2021 pentru OMNIASIG

Suntem încântați să vă prezentăm, și anul acesta, datele noastre non-financiare și performanțele obținute prin efortul, încrederea și devotamentul angajaților noștri. În continuare ne dorim să excelăm în desfășurarea activității noastre și să creștem impactul într-o manieră pozitivă asupra societății.

ASPECTE LEGISLATIVE

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

Detalii despre datele prezentate

Prezenta declarație non-financiară cuprinde informații referitoare la activitatea Companiei, dar și informații relevante care contribuie la înțelegerea performanței noastre sociale și de mediu, precum și impactul propriei activități pe piața locală. Informațiile cu caracter non-financiar sunt aferente anului financiar 2021.



înțelegerea dezvoltării, performanței și poziției entității și a impactului activității sale, informații privind aspecte de mediu, sociale și de personal, respectarea drepturilor omului, combaterea corupției și a dării de mită, aspecte privind diversitatea.

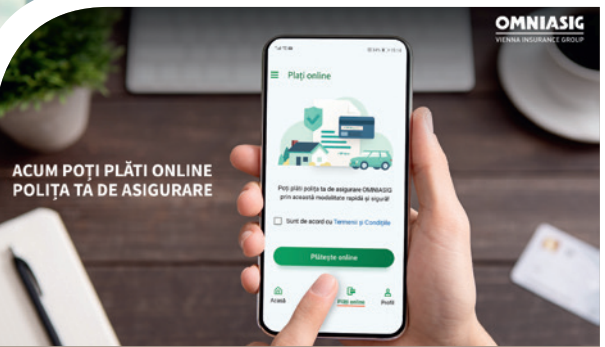
Ca element de noutate, începând cu anul 2022, a devenit obligatorie aplicarea Regulamentului 852/2020 privind instituirea unui cadru care să faciliteze investițiile durabile și de modificare a Regulamentului 2088/2019 (denumit în continuare „Regulamentul”), transpus în legislația națională prin Ordinul 1239/2021. Noile prevederi au devenit obligatorii pentru raportările financiare publicate începând cu 1 ianuarie 2022. Acestea prevăd includerea informațiilor cu privire la modul și măsura în care activitățile Societății pot fi asociate cu activități economice care se califică drept durabile din punct de vedere al mediului.

La prezentarea informațiilor non-financiare este avută în vedere Comunicarea Comisiei Europene – „Ghid privind raportarea informațiilor nefinanciare (metodologia de raportare a informațiilor nefinanciare) (2017/C 215/01)” –, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, seria C, nr. 215, din data de 5 iulie 2017.

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

TAXONOMIE

Ca urmare a adoptării Pactului Verde European, a apărut necesitatea prezentării unor criterii unitare în ceea ce privește raportarea activităților sustenabile. Astfel, conform Regulamentului 852/2020, cunoscut și ca Regulamentul privind Taxonomia, au fost promovate aceste criterii ale activităților care pot fi încadrate drept activități durabile. Ținând cont



Aplicația de mobil OMNIASIG

Disponibilă pentru descărcare în App Store și GooglePlay, aplicația permite, într-o primă etapă, achiziția de polițe de asigurare a locuinței, obligatorii și facultative, printr-un flux 100% digital. În etapele viitoare de dezvoltare a aplicației va fi disponibilă o gamă mai largă de polițe de asigurare, precum și un modul de gestionare a daunelor 100% digital.

de specificul activității noastre, societățile de asigurare și de reasigurare vor furniza informații privind proporția activităților economice de asigurare generală eligibile și neeligibile din punctul de vedere al taxonomiei începând cu exercițiul financiar 2023.

La nivel de Grup, au fost identificate, în mod voluntar, activitățile eligibile conform Regulamentului privind Taxonomia. În general, în cazul companiilor de asigurări, investițiile sunt incluse în procesul de raportare, fie că vorbim de investiții directe și indirecte, credite ipotecare, active corporale, plasamente etc.

La nivelul OMNIASIG, vom analiza punctual fiecare activitate și investiție, în conformitate cu Regulamentul privind Taxonomia, precum și cu strategia Vienna Insurance Group. Astfel, suntem în curs de identificare a acelor activități eligibile, iar alinierea noastră va fi prezentată în raportul aferent exercițiului financiar 2022, urmând totodată actualizarea cerințelor legale.

PROVOCĂRILE OMNIASIG ÎN 2021

Anul 2021 a fost un an plin de provocări în domeniul asigurărilor, în special pe segmentul asigurărilor auto. Provocările au fost generate de ridicarea restricțiilor de circulație impuse pe perioada pandemiei, modificarea comportamentelor și a nevoilor generale ale clienților noștri, precum și de procedurile de insolvență inițiate față de companii de asigurare din piață, situații care au influențat și creșterea costurilor de reparații pentru autovehicule.

Mai mult decât atât, în 2021 ne-am confruntat cu creșterea riscului de atac cibernetic, ceea ce a antrenat eforturi suplimentare pentru a spori nivelul de siguranță operațională în activitatea noastră.

În concluzie, deși pandemia de COVID-19 a pus o presiune imensă asupra Companiei din perspectiva întregului flux de procese, aceasta a reprezentat și un factor decisiv în accelerarea procesului de digitalizare a OMNIASIG, iar produsele noastre au câștigat un loc privilegiat în preferințele consumatorilor.

PROCESUL DE DIGITALIZARE

În anul 2021, proiectele strategice de digitalizare au avut ca obiective principale asigurarea accesului la produsele și serviciile Companiei prin soluții la distanță și îmbunătățirea experienței clienților. În aceeași măsură, prin soluțiile digitale implementate s-a asigurat protecția angajaților și a partenerilor noștri, păstrând la un nivel ridicat calitatea serviciilor în toate ariile: Subscriere, Vânzări, Daune, Relația cu clienții. Digitalizarea a fost elementul central al strategiei noastre, optimizând procesele interne și interacțiunea cu clienții. Astfel, în 2021 ne-am remarcat prin:

- # Vânzarea de produse de asigurare prin intermediul aplicației noastre de mobil;
- # Digitalizarea proceselor de subscriere și soluționare a daunelor pentru asigurările de sănătate, care permite avizarea/constatarea daunelor în format electronic;
- # Optimizarea proceselor de vânzare electronică a polițelor prin Portalul OMNIASIG;
- # Soluțiile pentru desfășurarea activității de la distanță (work from home) și semnătură electronică pentru angajații Companiei.

SĂNĂTATEA ȘI SIGURANȚA ÎN CONTEXTUL PANDEMIC

În ceea ce privește contextul epidemiologic, încă din 2020, de la începutul pandemiei de COVID-19, OMNIASIG a acționat responsabil și solidar în vederea implementării unui plan bine structurat atât la nivel intern, cât și în relația cu clienții și partenerii, pentru a asigura continuitatea activității în condiții

optime. Adaptarea și reziliența de care am dat dovadă sunt două elemente-cheie care ne-au ajutat să atingem, fără abatere, obiectivele strategice propuse.

Rezultatele obținute reprezintă dovada unui cumul de acțiuni întreprinse, astfel încât, în 2021, OMNIASIG să continue politica prudentă de subscriere a riscului. Stabilizarea continuității afacerii a fost realizată având în vedere analiza de risc, monitorizarea și raportarea continuă, precum și activitatea operațională și comunicarea.

Pe lângă menținerea stării generale de bine a angajaților, principala preocupare a Companiei a fost starea de sănătate a acestora. De asemenea, atât informarea lor corectă asupra situației epidemiologice, cât și cunoașterea măsurilor de prevenție pentru evitarea îmbolnăvirii cu noul coronavirus au fost prioritare pentru OMNIASIG. Astfel, au fost transmise intern, în mod constant, mesaje de informare asupra situației epidemiologice, precum și măsurile de prevenire și combatere a virusului în conformitate cu Hotărârile Comitetului Național pentru Situații de Urgență. Pe întreaga durată a stării de alertă, OMNIASIG a oferit posibilitatea lucrului de acasă, pentru pozițiile ale căror atribuții de serviciu nu presupun prezența fizică obligatorie la locul de muncă, cu respectarea tuturor normelor în vigoare.

De asemenea, dată fiind situația generată de pandemia COVID-19, a fost elaborat un Ghid privind conduita în desfășurarea activității, atât pe perioada stării de urgență, cât și ulterior, pe durata stării de alertă.

Pentru a putea răspunde prompt și eficient clienților și partenerilor în această perioadă, OMNIASIG a pus la dispoziția acestora o serie de instrumente care permit parcurgerea cu succes a tuturor serviciilor, chiar și de acasă, astfel:

- # Încheierea sau reînnoirea poliței de asigurare se poate realiza prin telefon și e-mail, inclusiv prin mijloace electronice;
- # Inspecția de risc aferentă încheierii unei polițe Casco poate fi realizată de la distanță, cu ajutorul unui telefon de tip smartphone, fără a fi necesară deplasarea la o locație anume;
- # Pentru realizarea de la distanță a serviciilor de DAUNE, asigurării și păgubirii pot apela Call Center-ul OMNIASIG la 021.9669 sau pot utiliza mijloacele digitale, disponibile pe website-ul www.omniasig.ro;
- # Accesând serviciile de daune de pe website și beneficiind de asistență din partea unui reprezentant OMNIASIG, aceștia pot deschide și instrumenta un dosar de daună ONLINE pentru produsele Casco, RCA și Bunuri.

PREMII ȘI DISTINCȚII OBȚINUTE ÎN 2021



Golden Günter Geyer Award pentru Conștiință Socială

– Vienna Insurance Group

Pentru toate activitățile de responsabilitate socială în care ne implicăm activ, OMNIASIG a primit anul trecut premiul cel mare, în valoare de 50.000 de euro, în cadrul concursului anual „Günter Geyer Award for Social Conscience”, organizat de Vienna Insurance Group. Valoarea acestui premiu va merge spre noi proiecte de responsabilitate socială, de sustenabilitate, de protecție a mediului și de sprijinire a unor categorii dezavantajate social. Premiul a fost înmănat lui Mihai Tecău, CEO OMNIASIG, alături de ceilalți reprezentanți ai Directoratului Companiei, de către Peter Höfinger, Președinte al Consiliului de Supraveghere al OMNIASIG și Membru în Directoratul Vienna Insurance Group.



Marele Premiu pentru Compania Anului

– Media Xprimm

OMNIASIG a primit Marele Premiu pentru Compania Anului în cadrul unei noi ediții a Galei Premiilor Pieței Asigurărilor, organizată de Media Xprimm în august, anul trecut. Premiul a fost primit pe scenă de către Mihai Tecău, Președintele Directoratului OMNIASIG, alături de Mădălin Roșu, Membru al Directoratului. Acest premiu deosebit, care recunoaște performanța înregistrată de Companie, se datorează întregii echipe de profesioniști OMNIASIG, precum și tuturor partenerilor noștri, cărora le mulțumim pentru încredere.

PREMII ȘI DISTINCȚII OBTINUTE ÎN 2021



Premiul Special pentru „Parteneriat Asigurători–Brokeri”

– Gala Premiilor Brokerilor de Asigurare 2021
„Din nou împreună”, ediția a X-a

În cadrul celei de-a X-a ediții a Galei Premiilor Brokerilor de Asigurare, „Din nou împreună”, organizată de Media Xprimm în 2021, am avut bucuria să primim din nou Premiul Special pentru „Parteneriat Asigurători–Brokeri”, desemnat în baza voturilor din partea brokerilor. Premiul obținut de OMNIASIG a fost înmănat la evenimentul lui Costi Stratnic, Vicepreședinte al Directoratului.



Premiul Compania Anului în Asigurări Generale

– Piața Financiară

În cadrul Galei Premiilor Revistei Piața Financiară, gală ce a marcat 26 de ani de existență pentru Piața Financiară, aceeași vârstă cu cea a OMNIASIG, am fost onorați să primim premiul Compania Anului în Asigurări Generale. Premiul a fost preluat în cadrul evenimentului, în numele întregii echipe OMNIASIG, de către Mihai Tecău, Președintele Directoratului.

TOP 5 DESPĂGUBIRI PLĂTITE DE OMNIASIG ÎN

2021

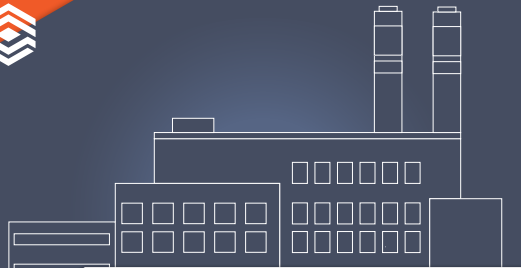
OMNIASIG Vienna Insurance Group susține o comunicare transparentă, oferind, periodic, date despre activitatea Companiei, printre care și cele mai însemnate despăgubiri plătite pe principalele linii de produse din portofoliu din 2021.



ASIGURĂRI DE LOCUINȚE

SUMA CAUZA

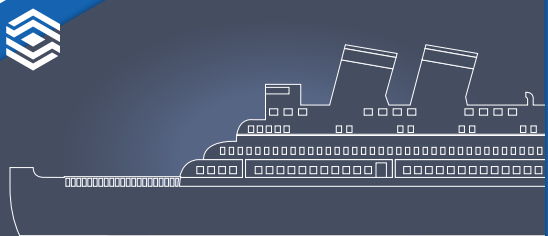
- 200.000 lei** **Incendiu** survenit în anexa locuinței, extins apoi în mansarda casei, din cauza unui scurt-circuit
- 200.000 lei** **Incendiu** la o casă din vecinătate, care s-a propagat și la locuința asiguratului OMNIASIG
- 200.000 lei** **Incendiu** provocat de un scurt-circuit în camera centrală dintr-o anexă a locuinței
- 180.000 lei** **Incendiu** în podul și la acoperișul locuinței, provocat de un scurt-circuit
- 170.000 lei** **Inundarea** locuinței din cauza unei avarii în baia din mansardă (apă de conductă)



ASIGURĂRI PROPERTY

SUMA CAUZA

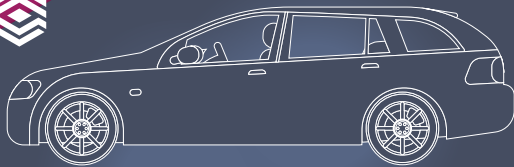
- 11,5 mil lei** **Incendiu** la o fabrică de hârtie și carton
- 2,3 mil lei** **Furt** de electronice dintr-un depozit
- 1,7 mil lei** **Incendiu** la un depozit unde au fost avariate stocul de marfă și mijloacele fixe
- 1,5 mil lei** **Inundație** la o microhidrocentrală ca urmare a unei viituri – au fost afectate instalațiile și echipamentele
- 1,4 mil lei** **Incendiu** în subsolul unui hotel



ASIGURĂRI DE CĂLĂTORIE

SUMA CAUZA

- 120.000 lei** Costurile de hospitalizare și tratament pentru o persoană ce a suferit un **atac cerebral** în SUA
- 120.000 lei** **Deces** – survenit în cadrul unui accident de muncă în Germania
- 120.000 lei** Intervenție chirurgicală pentru tratarea unui **abces** – SUA
- 70.000 lei** **Pneumonie bacteriană** – SUA
- 60.000 lei** **Infecție cu e-coli** – SUA



CASCO

SUMA CAUZA

- 500.000 lei** **Autoturismul a derapat** din cauza condițiilor meteo și a intrat în parapetul de la marginea șoselei
- 500.000 lei** **Autoutilitară care a ars** în totalitate din cauza unui incendiu la motor
- 500.000 lei** **Incendiu la motorul unui autocar**, declanșat în timpul deplasării
- 510.000 lei** **Coliziune** cu un alt autovehicul
- 500.000 lei** **Autoturismul a derapat** și a intrat într-un stâlp la efectuarea virajului la stânga într-o intersecție



RCA

SUMA CAUZA

- 2 mil lei** **Accident** în care șoferul, conducând sub influența băuturilor alcoolice, a lovit mortal un polițist care îi semnalase oprirea pentru un control în trafic.
- 1,6 mil lei** **Vătămări corporale**, rezultate în urma unui accident în lanț în Italia, provocat de vinovatul asigurat RCA, care a lovit din spate trei autoturisme, șoferii celor trei vehicule au suferit vătămări corporale, iar un pasager a fost transportat cu elicopterul la spital, la terapie intensivă.
- 1,4 mil lei** **Accident** cauzat de depășirea vitezei legale în localitate, rezultat cu decesul unui pieton.
- 1,3 mil lei** **Vătămare corporală** – șoferul autoturismului nu a acordat prioritate la o trecere de pietoni, accidentând grav un pieton
- 1,2 mil lei** **Deces și vătămare corporală** – șoferul autoturismului vinovat care a intrat pe sensul opus, intrând în coliziune cu un ansamblu rutier autotractor cu semiremorcă și cu un alt autoturism. În urma coliziunii, trei persoane au decedat și alte trei persoane au fost rănite grav



Comunicarea internă în 2021

La OMNIASIG, comunicarea deschisă cu angajații reprezintă cheia pentru formarea unui cadru de lucru motivant. Astfel, de-a lungul anului 2021 am desfășurat o serie de acțiuni și campanii care au vizat atât aspecte legate de susținerea și eficientizarea activității de zi cu zi în Companie, în condiții de lucru obișnuite, cât și din sfera comunicării de criză, generate de contextul pandemic.

PROMOVAREA INTERNĂ A APLICAȚIEI OMNIASIG

Pentru a motiva angajații să testeze aplicația de mobil OMNIASIG și să ne ofere feedback cu privire la funcționalitățile și beneficiile aduse de aceasta am derulat o campanie internă de promovare care s-a desfășurat pe parcursul a mai multor luni. Campania a constat în distribuirea de materiale informative și organizarea mai multor întâlniri cu reprezentanții sucursalelor în vederea prezentării funcționalităților aplicației de către echipa de proiect.

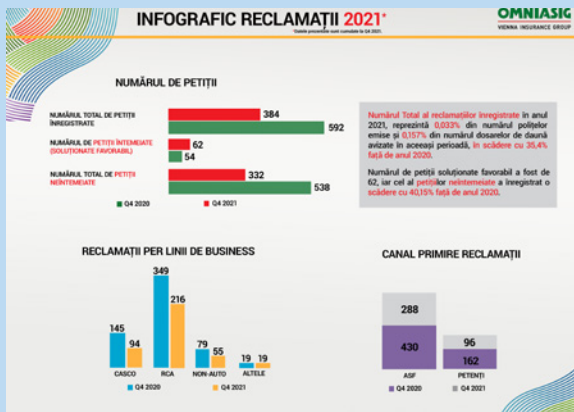
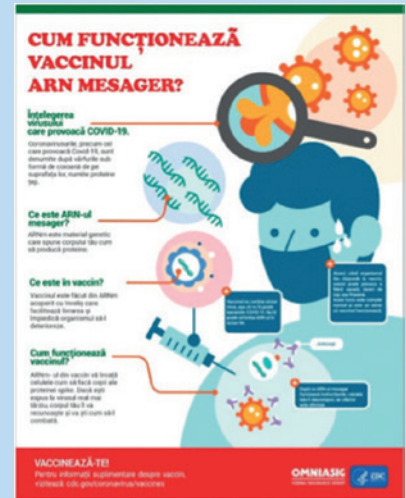
COMUNICĂRI DIN SFERA GUVERNANȚEI CORPORATIVE

Am realizat numeroase broșuri informative care au avut ca obiectiv înlesnirea înțelegerii și cunoașterii noilor modificări legislative apărute în domeniul asigură-

Comunicarea internă în cifre

- ✦ Peste 250 de mesaje transmise;
- ✦ 10 campanii de awareness privind obiectivele strategice, produsele, cultura organizațională;
- ✦ 20 de mesaje din partea CEO-ului;
- ✦ Mai mult de 25 de ghiduri și broșuri realizate, cu accent pe comunicarea eficientă în sistem hibrid, comunicarea interdepartamentală, obiectivele strategice;
- ✦ Peste 40 de acțiuni în sfera comunicării de criză.

CÂTEVA DINTRE MATERIILE REALIZATE



rilor, precum și a activităților unora dintre departamentele și direcțiile-cheie ale Companiei. Folosind un limbaj cât mai ușor de înțeles, broșurile au inclus informații clare și succinte despre principalele modificări legislative și aspecte privind Distribuția în Asigurări (IDD), Consiliul Concurenței, Protecția Datelor (GDPR), Politica împotriva spălării banilor (AML) etc.

CAMPANIA „ÎMPREUNĂ REVENIM LA NORMALITATE”

Și în 2021, ca și în 2020, informarea angajaților din surse credibile cu privire la gestionarea pandemiei de COVID-19, implementarea unor măsuri de combatere a riscului de îmbolnăvire, susținerea prevenției și a procesului de vaccinare, precum și menținerea stării de calm în rândul angajaților prin informare corectă și empatică au fost aspecte deosebit de importante, asupra cărora ne-am concentrat eforturile de comunicare. În acest sens, am organizat sesiuni de întrebări și răspunsuri alături de un medic epidemiolog; am realizat ghiduri de prevenție a îmbolnăvirii cu virusul SARS-CoV-2, precum și privind pașii de urmat în caz de boală; am transmis mesaje de conștientizare a importanței vaccinului și am realizat broșuri de informare despre acțiunea și compoziția fiecărui vaccin disponibil pentru minimizarea riscurilor legate de contractarea virusului.

TEHNICI ȘI MĂSURI DE EFICIENTIZARE A SISTEMULUI WORK FROM HOME

Anul 2021 a însemnat pentru majoritatea angajaților OMNIASIG și implementarea regimului de lucru hibrid: 50% telemuncă (work from home) și 50% lucru la birou, ceea ce a atras după sine provocări de ambele părți. În vederea eficientizării acestui sistem, am realizat o serie de ghiduri cu informații utile, inclusiv aspecte legate de prevenirea atacurilor cibernetice. De asemenea, am desfășurat activități interactive pentru sprijinirea comunicării dintre angajați, acestea fiind împărțite în ediții dedicate comunicării dintre coordonator și echipă, dar și la nivel interdepartamental.

CAMPANIA „OMNIASIG SUNTEM NOI!”

Cunoașterea colectivului și stabilirea de conexiuni între colegi prin împărtășirea aceluiași pasiuni contribuie la promovarea diversității și crearea sentimentului de coeziune a echipei. În sprijinul acestei idei, am realizat o serie de producții video cu și despre colegii din OMNIASIG, prin intermediul cărora aceștia ne-au prezentat laturile lor creative și beneficiile câștigate ca urmare a practicării hobby-urilor respective.



Responsabilitate socială corporativă

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

POLITICA DE RESPONSABILITATE SOCIALĂ CORPORATIVĂ (CSR)

Punem un mare accent pe sustenabilitatea activităților noastre, astfel încât strategia noastră de CSR este în strânsă legătură cu strategia de business și se bazează pe valorile OMNIASIG.

Derulăm o gamă variată de activități sociale care vizează obiectivele majore pe care le urmărim în activitatea de CSR. Printre acestea amintim:

- # Sprijinirea copiilor și tinerilor dezavantajați social;
- # Contribuția la îmbunătățirea siguranței rutiere;
- # Protejarea mediului înconjurător și promovarea unui consum responsabil de resurse;
- # Susținerea și promovarea educației de bază și a celei financiare;
- # Informarea principalelor categorii de public-țintă cu privire la prevenția și pregătirea reacției în cazul unor incidente majore.

Sprijin pentru sistemul medical

În 2021, OMNIASIG și-a concentrat eforturile pe sprijinirea sistemului medical din România, care a fost greu încercat în perioada pandemiei de COVID-19, și a susținut prin sponsorizări activitatea Asociației Cadrelor Medicale din Spitalul Universitar de Urgență Militar din București, precum și Organizația Salvați Copiii.



Noi parteneriate

În 2021, Compañia a început un parteneriat cu Organizația Umanitară Concordia. Unul dintre proiectele pe care le-am dezvoltat împreună a fost cel de îmbunătățire a condițiilor de la Centrul de zi pentru copii și familii defavorizate din satul Zidurile, comuna Odobești, județul Dâmbovița, cu ajutorul unei echipe de voluntari OMNIASIG.

BUNĂSTARE PENTRU SOCIETATE

Suntem conștienți de rolul și de responsabilitatea noastră în societate și ne implicăm constant în acțiuni cu un impact pozitiv asupra comunității. În cele ce urmează vă prezentăm activitatea OMNIASIG de-a lungul anului 2021 în cadrul unor proiecte complexe, care au adus un plus în ceea ce privește asistența socială, asocieri, parteneriate comunitare, afiliere cu alte ONG-uri.

OMNIASIG pentru MAI BINE

În cadrul campaniei „OMNIASIG pentru MAI BINE” din 2021, OMNIASIG a investit în susținerea a 105 elevi din mediul rural din județul Buzău, care fac zilnic naveta spre Liceul Economic din orașul Buzău. Compañia a oferit sprijin material și financiar pe întreg parcursul anului școlar 2021–2022, prin intermediul a diverse acțiuni de educație, de sustenabilitate și de protecție a mediului. În anul 2021, OMNIASIG a oferit burse școlare lunare către 25 de elevi, 55 de ghiozdane complet echipate pentru începutul școlii și 25 de locuri în cadrul unei tabere de vară pentru elevi. Angajații noștri s-au implicat și ca mentori voluntari pentru o serie de elevi de liceu din județul Buzău. OMNIASIG a continuat astfel, și în 2021, demersul său de a investi într-o educație mai bună pentru generațiile viitoare. Obiectivul principal în campanie îl reprezintă sprijinirea elevilor pentru a-și continua studiile, contribuind astfel la diminuarea ratei de abandon școlar în rândul tinerilor.





Hrană pentru suflete, hrană pentru zâmbete

OMNIASIG a participat și în 2021, pentru al șaselea an consecutiv, în programul „Banca de alimente” derulat de Crucea Roșie, prin campania internă „Hrană pentru suflete, hrană pentru zâmbete”. Compania, precum și angajații din toată țara au donat bani pentru aproximativ 140 de persoane, din 28 de familii monoparentale, din comuna Siliștea-Gumești, județul Teleorman. Campania derulată împreună cu Crucea Roșie va continua și în anul 2022.





Reciclăm și reducem consumul de hârtie

În cursul anului 2021 am reușit să economisim cu aproximativ 12% cantitatea de hârtie utilizată în activitățile noastre zilnice, ajungând astfel la un consum de 28.068 kg (față de 31.739 kg în 2020). În viitor, această acțiune sperăm să fie implementată într-o proporție mult mai mare, și anume să ajungem la o reducere de aproximativ 14% până în 2025.



Organizația Umanitară Concordia

Tot în anul 2021, OMNIASIG a inițiat un nou parteneriat cu Organizația Umanitară Concordia, una dintre cele mai mari organizații neguvernamentale (ONG) din România. În cadrul acestui parteneriat am organizat o acțiune de voluntariat în comuna Odobești, satul Zidurile, din județul Dâmbovița, în data de 27 august 2021. O echipă de voluntari OMNIASIG a amenajat, igienizat, vopsit și îmbunătățit condițiile din Centrul de zi pentru copii și familii defavorizate din această comună, care asigură sprijin social, masă, educație și informare cu privire la sănătate.



RESPONSABILITATE FAȚĂ DE MEDIUL ÎNCONJURĂTOR

Asigurarea unui viitor mai curat și mai verde face parte din filozofia de brand a OMNIASIG. Ne dorim ca implicarea noastră în activitățile privind responsabilitatea față de mediul înconjurător să aibă un impact cât mai puternic asupra comunității. La fel ca în anii trecuți, am continuat să dezvoltăm diverse activități și campanii de promovare a responsabilității față de mediul înconjurător, conform strategiei de CSR a Companiei.

Asigură-ți energia

În 2021, am demarat o campanie de conștientizare în ceea ce privește consumul responsabil a mai multor categorii de resurse. Lunar, ne-am concentrat asupra unei probleme majore privind mediul înconjurător, care a fost promovată atât extern, cât și intern, prin materiale dedicate. Materialele campaniei îndeamnă la un consum responsabil al celor mai utilizate resurse precum apă, electricitate, plastic, alimente sau haine. Aceste materiale informative au fost promovate extern, prin intermediul rețelelor de socializare ale Companiei, și intern, prin comunicări recurente către angajații OMNIASIG. Pentru sediile OMNIASIG din întreaga țară am pregătit o serie de stickere tipărite, cu diverse îndemnuri referitoare la consumul responsabil de resurse, pentru a fi amplasate în zonele cu cel mai mare trafic din aceste sedii.

În cursul anului 2021, am înregistrat un consum total de energie de 1.424.284 kWh, cu aproximativ 5% mai mult comparativ cu anul precedent (1.351.150 kWh). Cu toate că ne dorim scăderea consumului de energie, în anul 2021 am observat o creștere a acestuia, cauzată în mare parte de revenirea personalului la birou. În ceea ce privește cantitatea de energie consumată din surse regenerabile, în cursul anului 2021, aceasta a crescut cu 28%, având o cantitate totală de 703.596,30 kWh.

„Let's do it, Romania!”

Încă din anul 2014 ne-am alăturat în fiecare an celei mai mari acțiuni de mobilizare națională pentru natură din România – Ziua de Curățenie Națională, o inițiativă marca „Let's do it, Romania!”. În 2021, peste 60 de colegi din București, Prahova, Olt, Vaslui, Suceava, Bistrița și Cluj au acceptat din nou provocarea de a participa, ca voluntari, la acțiunea națională de curățenie „Let's do it, Romania!”.

Având în vedere întoarcerea la normal după contextul pandemic din anul anterior, am înregistrat o creștere a consumului de căldură (3.536.853 kWh în 2021 vs 3.142.670 kWh în 2020), creștere ce indică, de fapt, consumul de căldură normal pentru desfășurarea activității noastre.

„ecoPILOȚI pe 2 ROȚI”

Angajații noștri au fost și în 2021 încurajați să vină la birou cu bicicleta sau cu ajutorul oricărui alt mijloc de transport pe două roți, în detrimentul mașinii. Această inițiativă s-a concretizat printr-o nouă ediție a campaniei interne anuale denumită sugestiv „ecoPILOȚI pe 2 ROȚI”, care are loc în lunile calde din primăvară, vară și toamnă, la sfârșitul cărora angajații pot primi numeroase premii și surprize.

În anul 2021, peste 30 de angajați din toată țara s-au alăturat acestei inițiative și au venit la birou cu mijloace de transport pe două roți, precum biciclete și trotinete. Primii trei câștigători din campanie, respectiv cei care au venit cele mai multe zile la birou pe două roți (peste 70 de zile fiecare), au primit diferite premii atractive.

Parteneriatul cu Asociația Viitor Plus – Recicleta

Contribuția fiecăruia dintre noi este foarte importantă pentru protejarea mediului înconjurător. Astfel, fiecare coală de hârtie poate face diferența dacă nu o folosim. Începând cu anul 2014, OMNIASIG a implementat în parteneriat cu Asociația Viitor Plus un program de consum responsabil și reciclare a hârtiei și cartonului în locațiile Companiei din București. În cadrul acestui program, hârtia și cartonul uzat sunt colectate pentru reciclare de către reprezentanții asociației, cu un vehicul de transport nepoluant. Astfel, în anul 2021, angajații din birourile OMNIASIG din București au contribuit la colectarea și reciclarea a 1.657 kg de hârtie și carton, echivalentul a 25 de arbori salvați de la tăiere, 49.680 l de apă economisiți și a 4.443 kg de dioxid de carbon nemis în atmosferă datorită materialelor reciclate. În viitor, ne dorim extinderea acestor măsuri în cât mai multe dintre sediile noastre.

Semnătura electronică pentru angajații OMNIASIG

În conformitate cu strategia noastră de responsabilitate ecologică, pentru a eficientiza, dar și pentru a reduce cantitatea de hârtie utilizată în activitatea noastră, am implementat semnătura electronică pentru angajații OMNIASIG, aceștia având posibilitatea de a semna digital documentele pe care înainte le semnau pe hârtie. Este o măsură pe care o avem acum la îndemână pentru



Parcul auto în cifre

Peste 70% dintre mașini au capacitate cilindrică redusă, ceea ce determină un consum de carburant mai scăzut.

Aproape 90% dintre mașini sunt noi, parcul auto fiind reînnoit în 2021 aproape în totalitate.

Media consumului de emisii este de 130 g/km, autoturismele având norma de poluare Euro 6.

Consum:

- benzină – 61.371 l în 2021; 9.259 l în 2020;
- motorină – 90.338 l în 2021; 129.292 l în 2020.

a aduce o contribuție individuală la un viitor mai curat și mai verde, cu mai puțină hârtie consumată.

Standardizarea sucursalelor

OMNIASIG a implementat proiectul de „Standardizare a sucursalelor” pentru crearea de birouri verzi și eficiente din punct de vedere energetic. Prin intermediul proiectului, sediile aflate în proprietatea Companiei beneficiază de dotarea cu echipamente, dispozitive și instalații noi, ce înregistrează consum redus de energie (echipamente de aer condiționat, centrale termice și sisteme interioare de iluminat), reabilitare termică. De asemenea, câteva dintre sedii au fost decorate cu „pereți verzi” (perete cu plante decorative naturale). Totodată, OMNIASIG și-a orientat atenția către închirierea de imobile de birouri cu un nivel bun al performanței energetice și al colectării selective.

Car sharing

Pe segmentul auto, continuăm proiectul de „Car sharing”. OMNIASIG pune la dispoziția angajaților din București două mașini 100% electrice ce pot fi utilizate de aceștia pentru deplasările în interes de serviciu, 19 autoturisme hibrid, precum și două trotinete electrice pentru deplasările scurte în București.

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



Linii strategice pentru 2022

★ Planuri și strategii





Planuri și strategii

Având în vedere contextul de business din 2021 și reziliența de care am dat dovadă, suntem încrezători că putem contura planuri îndrăznețe pentru anul 2022.

PRIORITĂȚILE ACESTUI AN

Pentru anul 2022, avem planuri importante atât pe segmentul de asigurări non-auto, cât și pe segmentul auto, astfel:

- A** Creștere profitabilă pe fiecare linie de business prin valorificarea schimbărilor structurale din piață, a tendințelor tehnologice și a evoluției comportamentului clienților;
- B** Consolidarea poziției de top pe segmentul Corporate, prin:
 - * creșterea segmentului Corporate al Companiei în portofoliul intermediarilor;
 - * menținerea și construirea de parteneriate cu clienții și intermediarii;
 - * dezvoltarea produselor de asigurare, în sensul adaptării la condițiile pieței și în concordanță cu politica de subscriere și de reasigurare;
 - * continuarea politicii de subscriere personalizată, în scopul oferirii de soluții adaptate nevoilor în schimbare dinamică ale clienților;
 - * revitalizarea liniei de asigurări de călătorie, care a fost major afectată de contextul pandemiei, prin reducerea drastică a călătoriilor și deplasărilor în străinătate;

Accent pe tehnologie și inovație

Tehnologia și inovația vor juca și în 2022 un rol vital în modul în care OMNIASIG își va dezvolta și îmbunătăți oferta de produse și servicii, cu accent pe dezvoltarea digitală a tuturor proceselor din cadrul Companiei, care vor ocupa un rol-cheie.



PRINCIPALELE 3 ȚINTE PENTRU 2022

- ✦ păstrarea poziției de leadership pe segmentul Casco Leasing;
- ✦ îmbunătățirea calității serviciilor prin dezvoltarea resursei de personal și prin perfecționarea cunoștințelor de specialitate și a expertizei profesionale.

Întrucât activitatea de Responsabilitate Socială (CSR) și promovarea sustenabilității fac parte din strategia de business a Companiei, continuăm dezvoltarea și implementarea de proiecte, campanii și acțiuni interne și externe prin care să contribuim din ce în ce mai mult la susținerea și dezvoltarea societății și a comunității în care ne desfășurăm activitatea.

ȚINTE STRATEGICE

Ne vom concentra resursele pe îndeplinirea țintelor strategice pe linie de subscriere, dintre care menționăm:

- ✦ dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a portofoliului de produse de asigurare, astfel încât acestea să fie competitive și să răspundă solicitărilor și nevoilor specifice ale clienților;
- ✦ monitorizarea continuă și îmbunătățirea portofoliului, cu accent pe subscrierea prudentă și un management corespunzător al riscurilor;
- ✦ monitorizarea permanentă și menținerea la un nivel ridicat și sigur al indicatorilor financiari de lichiditate și solvabilitate ai Companiei, pentru asigurarea unei creșteri organice și durabile;
- ✦ realizarea unei protecții la nivel înalt a clienților, prin intermediul unor programe optime de reasigurare încheiate cu reasigurători recunoscuți din piața internațională;
- ✦ dezvoltarea continuă a sistemului proactiv de abordare comercială a clienților prin modalități specifice segmentelor Retail & SME – produse standard implementate în sistemele digitalizate, respectiv

segmentelor Corporate – produse „tailor-made” adaptate solicitărilor speciale ale clienților;

- ✦ dezvoltarea colaborării cu brokerii de asigurare și materializarea oportunităților oferite de folosirea sinergiei Grupului;
- ✦ oferirea de servicii post-vânzare într-o gamă diversificată și cu un grad ridicat de calitate, servicii modelate în funcție de nevoile, dorințele și așteptările clienților;
- ✦ menținerea poziției pe care o avem în piață prin adaptarea rapidă la evoluția factorilor socio-economici și prin valorificarea oportunităților de business ce vor apărea în perioada post-pandemie;
- ✦ continuarea și dezvoltarea procesului de digitalizare inițiat la nivelul tuturor proceselor din Companie; prin intermediul acestuia urmărind în principal automatizarea proceselor operaționale și financiare, folosirea unor modele noi de distribuție (virtuale și digitale) și crearea unor soluții inovatoare în dezvoltarea portofoliului de produse și servicii oferite.

Totodată, pentru a duce la îndeplinire strategia și planurile pentru 2022 luăm în considerare provocările cu care ne putem confrunta în viitor, precum creșterea instabilității geopolitice, volatilitatea economică și socială suprapuse peste efectele negative ale pandemiei de COVID-19.

Rețeaua OMNIASIG

REGIUNEA BUCUREȘTI

Sucursala Aviatorilor

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

Agencia Aviatorilor

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

Agencia Dorobanți

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

Agencia Catargiu

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

Sucursala Unirea

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

Agencia Baba Novac

Str. Baba Novac nr. 15A, bl. 3, sector 3, București

Agencia Olteniței

Șos. Olteniței nr. 8, bl. 2B, parter, sector 4, București

Agencia Bibescu Vodă

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

Sucursala București

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

Agencia Calea Moșilor

Calea Moșilor nr. 292, bl. 38, parter, ap. Fn, sector 2, București

Agencia Plevnei

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

Agencia Pantelimon

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

Agencia Iuliu Maniu

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

Agencia 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

Agencia Brătianu

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

Agencia 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

Agencia Mircea cel Bătrân

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

Sucursala Dolj

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

Agencia Mercur

Str. Ion Maiorescu nr. 9, bl. 10, Craiova, județul Dolj

Agencia Filiași

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

Agencia Craiova

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

Sucursala Gorj

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

Agencia

Drobeta Turnu Severin

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

Sucursala Olt

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

Agencia 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

Agencia 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

Agencia Blaj

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

Agencia 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

Agencia Mărăști

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

Agencia Dej

Str. Regina Maria nr. 5, scara 1, ap. 4, parter, Dej, județul Cluj

Agencia Turda

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

Agencia Zalău

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

Sucursala Maramureș

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

Agencia Sighetu Marmatei

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

Sucursala Mureș

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

Agencia Sovata

Str. Principală nr. 174, Sovata, județul Mureș

Agencia Reghin

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

Agencia Bistrița

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

Sucursala Satu Mare

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

Agencia 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

Agencia 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

Agencia Constanța

Aleea Garofiței nr. 9, bl. L61, parter, Constanța, județul Constanța

Agencia Tulcea

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

Sucursala Galați

Str. Domnească nr. 15, Galați, județul Galați

Agencia 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

Agencia 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

Agencia Miercurea Ciuc

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

Agencia Gheorgheni

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

Agencia Sfântu Gheorghe

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

Agencia Târgu Secuiesc

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

Sucursala Prahova

Str. Rahovei nr. 2, Ploiești, județul Prahova

Agencia Ploiești

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

Agencia Câmpina

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

Agencia Buzău

Str. Ostrovului nr. 5, Buzău, județul Buzău

Sucursala Teleorman

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

Agencia Turnu Măgurele

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

Agencia Carpați

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

REGIUNEA TIMIȘ**REGIONALA TIMIȘ**

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

Sucursala Arad

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

Agenția Arad

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

Sucursala Bihor

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

Agenția Cantemir (Oradea)

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

Agenția Stei

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

Sucursala Hunedoara

Aleea Transilvaniei, bl. 7, par-
ter, Deva, județul Hunedoara

Agenția Petroșani

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

Agenția Hațeg

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

Sucursala Sibiu

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

Agenția Mediaș

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

Sucursala Timiș

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

Agenția Lugoj

Str. Nicolae Bălcescu nr. 1,
parter, Lugoj, județul Timiș

Agenția Reșița

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

Agenția Caransebeș

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

REGIUNEA IAȘI**REGIONALA IAȘI**

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

Sucursala Bacău

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

Agenția Onești

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

Sucursala Botoșani

Calea Națională
nr. 59, Botoșani, județul
Botoșani

Agenția Dorohoi

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

Agenția George Enescu

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

Sucursala Iași

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

Agenția Târgu Frumos

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

Agenția Independenței

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

Agenția Pașcani

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

Sucursala Neamț

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

Agenția Roman

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

Agenția Republicii Roman

Bulevardul Republicii nr. 11,
Roman, județul Neamț

Agenția Piatra Neamț

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

Agenția Pietricica

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

Sucursala Suceava

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

Agenția Gura Humorului

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

Agenția Rădăuți

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

Agenția Fălticeni

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

Sucursala Vaslui

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

Agenția Bârlad

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

Agenția Huși

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

Agenția Focșani

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

