



RAPORT NON-FINANCIAR GRUPUL ALLIANZ-TIRIAC

2019

Allianz  Tiriac 

In Romania, **Grupul Allianz** opereaza atat pe **piata asigurarilor prin Allianz-Tiriac Asigurari**, cat si pe **piata de pensii private si de servicii** prin intermediul **AZTPP si ASIT**.

Allianz-Tiriac Asigurari este cea mai mare companie locala detinuta Grupul Allianz.

Acest raport descrie principiile CSR aplicate de Grup, cu focus pe Allianz-Tiriac Asigurari, precum si pe Allianz-Tiriac Pensii Private.



Allianz-Tiriac Asigurari

01
Introducere
1.1 Despre companie
1.2 Echipa de conducere
1.3 Viziunea noastra CSR

02
Strategia de sustenabilitate
si sistemul de guvernanta

03
Managementul riscului

04
Politica de protectie a
mediului

05
Responsabilitatea fata de
comunitate

06
Responsabilitatea fata de
clienti

07
Oamenii - principalul
diferentiator

08
Conformitatea/Aspecte
privind anticoruptia

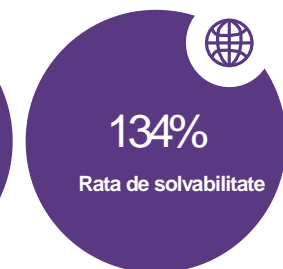
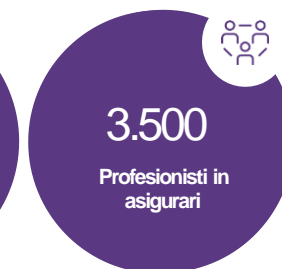
01 INTRODUCERE

De peste 25 de ani, Allianz-Tiriac Asigurari pune clientul in centrul activitatii sale, isi tine promisiunile si cauta tot timpul sa se perfectioneze in beneficiul tuturor partenerilor sai - clienti, angajati, intermediari si actionari.

Allianz-Tiriac Asigurari ocupa un loc de top in piata de asigurari din Romania si ofera clientilor sai o gama completa de acoperiri si servicii – asigurari generale si asigurari de viata.

Allianz-Tiriac Asigurari se bazeaza pe una dintre cele mai extinse retele teritoriale de pe piata romaneasca a asigurarilor, fiind prezenta in toate judetele din Romania.

Allianz-Tiriac Asigurari este parte a Grupului Allianz, unul dintre cei mai mari furnizori de servicii financiare si asigurari si cel mai valoros brand de asigurari din lume, conform evaluarii Interbrand 2019.



1.1 DESPRE NOI

01
Introducere
1.1 Despre companie
1.2 Echipa de conducere
1.3 Viziunea noastra CSR

02
Strategia de sustenabilitate
si sistemul de guvernanta

03
Managementul riscului

04
Politica de protectie a
mediului

05
Responsabilitatea fata de
comunitate

06
Responsabilitatea fata de
clienti

07
Oamenii - principalul
diferentiator

08
Conformitatea/Aspecte
privind anticoruptia

Allianz-Tiriac Asigurari este o companie de asigurari - asigurari generale si asigurari de viata.

Actionarii companiei sunt:

- ALLIANZ NEW EUROPE HOLDING GmbH - entitate afiliata a ALLIANZ SE cu sediul social in Germania, in proportie de 52,16%
- TIRIAC HOLDING Limited, in proportie de 44,79%
- Alti 2 actionari (persoane fizice, Romania), care impreuna detin 3,05%

Compania este administrata in conformitate cu principiile guvernantei corporative, intr-un sistem unitar, de catre Consiliul de Administratie, ales de Adunarea Generala a Actionarilor. Adunarea Generala a Actionarilor (AGA) este principalul organ de conducere al Companiei. AGA este formata din toti actionarii companiei. Consiliul de Administratie este format din cinci membri alesi de Adunarea Generala a Actionarilor, care au fost imputerniciti sa administreze societatea si sa puna in aplicare masurile strategice adoptate de societate. Conducerea executiva a companiei este exercitata de Directorul General impreuna cu ceilalti directori executivi, dupa caz, care actioneaza in baza hotararii Consiliului de Administratie.

Allianz-Tiriac Asigurari a reusit sa se impuna in piata romaneasca de asigurari in primul rand prin **seriozitate si consecventa** in promovarea celor mai ridicate standarde de calitate in ceea ce priveste serviciile si produsele oferite. Aceste valori au reprezentat fundamentul cresterii responsabile si profitabile a companiei.

Inca de la inceput, una dintre preocuparile constante ale Allianz-Tiriac Asigurari a fost **dezvoltarea de produse si servicii la cele mai inalte standarde de calitate**. Permanent, am implementat solutii inovatoare, menite sa ne aduca mai aproape de clientii nostri. In plus, unul dintre factorii importanti ai succesului Allianz-Tiriac Asigurari in toti anii de activitate este reprezentat de echipa de profesionisti care sta in spatele fiecarei reusite a companiei.

Allianz-Tiriac Asigurari se situeaza pe **locul II in piata asigurarilor din Romania**, conform volumului total de prime brute subscribe in 2019 (asigurari generale si asigurari de viata), cu o cota de piata de 12,43%*.

- Asigurari generale: locul IV, cu o cota de piata de 13,75%*
- Asigurari de viata: locul IV, cu o cota de piata de 7,34%*

* Potrivit raportului ASF "Evolutia pietei asigurarilor din Romania – anul 2019"

1.2 ECHIPA DE CONDUCERE

Conducerea executiva a Allianz-Tiriac Asigurari este asigurata de Consiliul Director, format din:



VIRGIL SONCUTEAN
Director GENERAL



ADRIANA MATACHE
Director GENERAL ADJUNCT



MIRJANA KROLO
Director OPERATIUNI



AUREL BADEA
Director GENERAL ADJUNCT

01
Introducere
1.1 Despre companie
1.2 Echipa de conducere
1.3 Viziunea noastra CSR

02
Strategia de sustenabilitate
si sistemul de guvernanta

03
Managementul riscului

04
Politica de protectie a
mediului

05
Responsabilitatea fata de
comunitate

06
Responsabilitatea fata de
clienti

07
Oamenii - principalul
diferentiator

08
Conformitatea/Aspecte
privind anticoruptia

1.3 VIZIUNEA NOASTRA CSR

01
Introducere
1.1 Despre companie
1.2 Echipa de conducere
1.3 Viziunea noastra CSR

02
Strategia de sustenabilitate
si sistemul de guvernanta

03
Managementul riscului

04
Politica de protectie a
mediului

05
Responsabilitatea fata de
comunitate

06
Responsabilitatea fata de
clienti

07
Oamenii - principalul
diferentiator

08
Conformitatea/Aspecte
privind anticoruptia

Pentru Allianz-Tiriac Asigurari, 2019 a insemnat aniversarea primilor 25 de ani de existenta pe piata romaneasca de asigurari, iar un astfel de moment nu putea fi celebrat mai bine decat prin continuarea cresterii responsabile, solide si profitabile, prin investitii in simplificarea produselor si imbunatatirea serviciilor in beneficiul clientilor, angajatilor si partenerilor nostri.

Businessul nu este insa singura noastra preocupare consecventa.

Grija noastra fata de comunitate este dovedita prin implicarea activa in rezolvarea de probleme in domenii critrice, precum educatie, sanatate sau sport, iar filozofia noastra in domeniul CSR este aceeaasi ca si in business: continuitatea si constructia unor parteneriate trainice.

In domeniul CSR rezultatele sunt vizibile pe termen lung pentru ca lucrurile nu se pot schimba peste noapte. Desigur, actiunile punctuale au rolul si rezultatele lor, insa crezul nostru este ca doar prin proiecte puternice si de durata putem face cu adevarat diferenta in comunitatile in care ne implicam.

Investim de ani buni deja in tinerii sportivi talentanti prin implicarea in proiectele Fundatiei Romane Olimpice (FOR) din 2012, promovam din 2015 incluziunea sociala si educatia copiilor din medii defavorizate prin sustinerea SOS Satele Copiilor, iar din 2016 sprijinim mobilizarea extraordinara a Fundatiei Poliano pentru salvarea vietilor copiilor cu marformatii cardiace grave.

Acestea sunt doar cateva din proiectele prin care ne-am propus sa schimbam in bine macar o parte din societatea in care traim.

In plus, anual sute de angajati Allianz-Tiriac Asigurari din toata tara sunt implicati in actiuni de voluntariat: pun umarul la constructia de locuinte pentru familiile nevoiase, deruleaza actiuni de strangere de fonduri pentru comunitati defavorizate, pedaleaza si contribuie astfel la suplimentarea bugetelor pe care le alocam proiectelor de CSR.

Credem cu tarie ca responsabilitatea sociala inseamna mai mult decat sponsorizari sau donatii. In vizunea noastra responsabilitatea sociala inseamna integrarea voluntara a principiiilor si practicilor de CSR in business-ul de zi cu zi si in relatiile cu toti partenerii.

Asadar, valori precum responsabilitate, cooperare, integritate si incredere sunt fundamentale pentru noi ca echipa si guverneaza toate actiunile noastre, indiferent ca sunt in domeniul CSR sau in business.

01
Introducere

02
Strategia de sustenabilitate
si sistemul de guvernanta

03
Managementul riscului

04
Politica de protectie a
mediului

05
Responsabilitatea fata de
comunitate

06
Responsabilitatea fata de
clienti

07
Oamenii - principalul
diferentiator

08
Conformitatea/Aspecte
privind anticoruptia

02

SUSTENABILITATE SI GUVERNANTA

La nivelul Grupului Allianz este constituit inca din 2012, Comitetul privind aspectele de mediu, sociale si de guvernanta. Acesta este format din trei membri ai consiliului Allianz SE care se intalnesc trimestrial.

Comitetul este responsabil pe subiecte cu privire la **responsabilitatea corporativa, subiecte legate de clima, integrarea aspectelor de mediu, sociale si de guvernanta in toate liniile de afaceri si procesele de baza.**

In plus, exista alte comitete la nivelul Grupului Allianz, sub conducerea membrilor Consiliului, care joaca un rol important in procesul de luare a deciziilor, precum:

- Comitetul financiar si de management al riscurilor: supravegheaza si monitorizeaza riscurile. Comitetul este punctul de escaladare pentru subiectele legate de aspectele de mediu, sociale si de guvernanta, pe baza analizelor si deliberarilor in cadrul Comitetului privind aspectele de mediu, sociale si de guvernanta.
- Comitetul de subscriere: monitorizeaza activitatea de subscriere si gestioneaza riscurile aferente. In cadrul comitetului sunt dezvoltate, de asemenea, noi politici si strategii de subscriere.

Allianz Tiriac Asigurari aplica principiile cu privire la domeniile sensibile definite la nivelul Grupului Allianz. Astfel, in functie de incadrarea fiecarui caz intr-unul din aceste domenii, procesul decizional este unul structurat si poate implica in functie de nivelul riscului inclusiv comitele de la nivelul Grupului Allianz.



01
Introducere

02
Strategia de sustenabilitate
si sistemul de guvernanta

03
Managementul riscului

04
Politica de protectie a
mediului

05
Responsabilitatea fata de
comunitate

06
Responsabilitatea fata de
clienti

07
Oamenii - principalul
diferentiator

08
Conformitatea/Aspecte
privind anticoruptia

03

MANAGEMENTUL RISCULUI

Compania nu a identificat niciun risc principal care rezulta din operatiunile, activitatile si relatiile de afaceri care ar putea avea efecte negative grave asupra aspectelor materiale nefinanciare. In aceasta sectiune descriem modul in care abordam impactul nostru asupra acestor aspecte, impreuna cu conceptele pe care le avem in vigoare.

Allianz-Tiriac Asigurari este parte a Allianz Grup, un asigurator global, iar intelegerea problemelor privind aspectele de mediu, sociale si de guvernanta permite companiei noastre sa reduca riscurile si sa capteze oportunitati de subscriere, gestionare a daunelor sau management al investitiilor.

Riscurile cu privire la aspectele de mediu, sociale si de guvernanta se pot transforma in riscuri juridice, riscuri reputationale, riscuri de intrerupere a activitatii, riscuri operationale, riscuri privind respectarea drepturilor omului, riscuri financiare pentru Companie.

Subiectele cu privire la **aspectele de mediu, sociale si de guvernanta** sunt integrate in societatea noastra prin intermediul mai multor instrumente, inclusiv standarde interne si procese, cum ar fi: Standarde privind riscul reputational, Standarde de Subscriere, Procedura privind investitiile in active cu posibil impact de mediu, social sau guvernanta.

Aspectele de mediu, sociale si de guvernanta sunt integrate in procesele cheie ale societatii noastre dupa cum urmeaza:

- In activitatile de subscriere si investitii in clase de active nelistate, riscurile de mediu, sociale si de guvernanta sunt gestionate prin intermediul ghidurilor aferente fiecarui domeniu sensibil, definite in Standardul privind riscul reputational. In ceea ce priveste investitiile in active listate, acestea sunt incluse intr-o lista de active definita in Procedura privind investitiile in active cu posibil impact de mediu, social sau guvernanta.
- In activitatea de asigurari generale, Grupul Allianz a decis sa nu mai acopere prin asigurare centrale electrice pe baza carbune si noi exploatare miniere de carbune incepand din 2018. Contractele existente cu astfel de acoperiri nu vor fi reinnoite la expirarea termenului.
- In procesul de investitii, Grupul Allianz a exclus investitiile in entitati implicate in productia de arme controversate si in entitati din domeniul exploatarilor de carbune.

Regulile prezentate mai sus definite la nivelul Grupului Allianz sunt aplicabile si modelului de afaceri al Allianz-Tiriac Asigurari.

01
Introducere

02
Strategia de sustenabilitate
si sistemul de guvernanta

03
Managementul riscului

04
Politica de protectie a
mediului:
4.1 Strategia privind
schimbarile climatice
4.2 Realizari si obiective
4.3 Conceptul referitor la
mediul inconjurator

05
Responsabilitatea fata de
comunitate

06
Responsabilitatea fata de
clienti

07
Oamenii - principalul
diferentiator

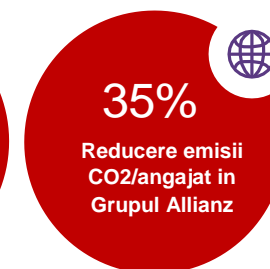
08
Conformitatea/Aspecte
privind anticoruptia

04 POLITICA DE PROTECTIE A MEDIULUI

Aceasta sectiune descrie impactul problemelor de mediu asupra activitatilor si relatiilor noastre de afaceri, precum si impactul activitatilor Allianz-Tiriac Asigurari asupra mediului.

In calitate de companie care se ocupa de administrarea riscurilor, **gestionarea impactului asupra mediului reprezinta o componenta importanta a abordarii noastre**. Schimbarile climatice raman un risc major pentru toate tarile in care grupul Allianz isi desfasoara activitatea si impacteaza direct businessul nostru, de la operatiunile si procesele noastre interne pana la investitiile si produsele de asigurare.

Ne angajam sa abordam provocarile climatice prin sprijinirea tranzitiei catre o economie cu emisii reduse de carbon prin investitiile si solutiile noastre de asigurare. In plus, gestionam emisiile provenite din operatiunile proprii si ne straduim sa devenim o companie neutra din punct de vedere al emisiilor de carbon.



01
Introducere

02
Strategia de sustenabilitate
si sistemul de guvernanta

03
Managementul riscului

04
Politica de protectie a
mediului:

4.1 Strategia privind
schimbarile climatice
4.2 Realizari si obiective
4.3 Conceptul referitor la
mediul inconjurator

05
Responsabilitatea fata de
comunitate

06
Responsabilitatea fata de
clienti

07
Oamenii - principalul
diferentiator

08
Conformitatea/Aspecte
privind anticoruptia

4.1 STRATEGIA PRIVIND SCHIMBARILE CLIMATICE

Anticipam riscurile schimbarilor climatice si avem grija de clientii nostri prin intermediul produselor noastre de asigurare.

Actionam activ pentru ca protectia mediului sa fie o parte integranta a activitatii noastre si ne stabilim **obiective pe termen lung** in ceea ce priveste indicatorii de mediu rezultati din operatiunile proprii, avand in vedere obiectivul Acordului privind schimbarile climatice de la Paris, de a limita cresterea temperaturii ca urmare a incalzirii globale.

Ne protejam clientii si ii consiliem cu privire la modul de reducere a riscurilor si de minimalizare a daunelor, despagubind in acelasi timp pe cei care au suferit pierderi.

In calitatea noastra de asigurator, facilitam schimbarea pozitiva, prin dezvoltarea unor solutii de asigurare pentru tehnologiile regenerabile si de eficienta energetica.



01
Introducere

02
Strategia de sustenabilitate
si sistemul de guvernanta

03
Managementul riscului

04
Politica de protectie a
mediului:

4.1 Strategia privind
schimbarile climatice
4.2 Realizari si obiective
4.3 Conceptul referitor la
mediul inconjurator

05
Responsabilitatea fata de
comunitate

06
Responsabilitatea fata de
clienti

07
Oamenii - principalul
diferentiator

08
Conformitatea/Aspecte
privind anticoruptia

4.2 REALIZARI SI OBIECTIVE

Ce am facut:

- Decizia de a nu mai prelua in asigurare centrale electrice pe carbune si camine de carbune care functioneaza sau sunt planificate incepand din 2018.
- Decizia de a nu realiza investitii in afaceri pe baza de carbune. In plus, Allianz-Tiriac Asigurari a aderat la respectarea principiilor ESG (Environment Social Governance) si a implementat un sistem de monitorizare regulata a aceste aspecte.

Ce ne-am propus pentru viitor:

- Stabilirea de obiective pe termen lung referitoare la mediu si clima pentru operatiunile si investitiile companiei, in conformitate cu obiectivul Acordului privind schimbarile climatice de la Paris.



4.3 PROTECTIA MEDIULUI INCONJURATOR

01
Introducere

02
Strategia de sustenabilitate
si sistemul de guvernanta

03
Managementul riscului

04
Politica de protectie a
mediului:

4.1 Strategia privind
schimbarile climatice
4.2 Realizari si obiective
4.3 Conceptul referitor la
mediul inconjurator

05
Responsabilitatea fata de
comunitate

06
Responsabilitatea fata de
clienti

07
Oamenii - principalul
diferentiator

08
Conformitatea/Aspecte
privind anticoruptia

Ne angajam sa gestionam in mod eficient cele mai importante aspecte care au impact asupra mediului, inclusiv prevenirea poluarii.

Sistemul global de management al aspectelor legate de mediu (EMS) al grupului Allianz stabileste standarde si controale, sprijina colectarea datelor specifice privind mediul si promoveaza raportarea transparenta a impactului asupra mediului in cadrul entitatilor operationale ale grupului.

EMS ofera indrumare in monitorizarea si gestionarea utilizarii resurselor in cadrul unitatilor operationale ale Grupului Allianz.

Implementarea operationala este monitorizata de Ofiterul de Mediu al Grupului si sustinuta de Consiliul de administratie al Allianz SE.

La nivel local, monitorizarea operationala este asigurata de catre Ofiterul de Mediu local.

Pentru a asigura actiuni eficiente si coerente, la nivelul Grupului Allianz au fost stabilite **urmatoarele obiective pentru cele mai importante subiecte:**

1. *Emisiile de GHG pe angajat in cadrul Allianz Group*

Obiectiv: Reducerea emisiilor de carbon cu 30% pe angajat pana in 2020, fata de nivelul de referinta pentru 2010. - reducerea a fost de 35% pana in 2019

2. *Energie electrica verde, in cadrul Allianz Group*

Obiectiv: Sa atingem 100% energie electrica verde pentru operatiunile noastre pana in 2023 - in 2019, energia electrica regenerabila a reprezentat 49% din totalul energiei electrice utilizate (2018: 45%).

Allianz-Tiriac Asigurari a participat la realizarea acestor obiective la nivel de Grup prin:

- reducerea impactului calatoriilor de afaceri asupra mediului prin diverse masuri, de exemplu limitarea masinilor din flota proprie la un consum de CO2 maxim;
- utilizarea eficienta a resurselor, in special a hartiei si a apei;
- minimizarea impactului asupra mediului a deeurilor prin evitarea, reducerea, reutilizarea si reciclarea acestora, dupa caz.

Allianz-Tiriac Asigurari urmareste si analizeaza anual parametrii aferenti activitatilor descrise mai sus, cu impact in emisiile de carbon. Rapoartele si evolutia acestor parametri sunt consolidate la nivelul Grupului Allianz si sunt monitorizate din perspectiva atingerii obiectivelor propuse. De asemenea, compania dezvolta permanent activitatile legate de reciclarea deeurilor pentru a atinge un grad ridicat al deeurilor efectiv reciclate.

01
Introducere

02
Strategia de sustenabilitate
si sistemul de guvernanta

03
Managementul riscului

04
Politica de protectie a
mediului

05
Responsabilitatea fata de
comunitate

06
Responsabilitatea fata de
clienti

07
Oamenii - principalul
diferentiator

08
Conformitatea/Aspecte
privind anticoruptia

05 RESPONSABILITATEA FATA DE COMUNITATE

Toate actiunile initiate de Allianz-Tiriac Asigurari se bazeaza pe patru valori fundamentale pentru noi ca echipa: responsabilitate, cooperare, integritate si incredere. Implicit, strategia noastra de CSR este construita tinand cont de acesti patru piloni, iar prin fiecare proiect urmarim sa maximizam efectele pozitive asupra comunitatii.

Allianz-Tiriac Asigurari isi doreste să fie un partener de nadejde al comunitatilor in mijlocul carora activeaza. De aceea, noi suntem permanent preocupati să identificam nevoile comunitatii si, in masura resurselor noastre, sa raspundem acestor nevoi.

Nu ne limităm insa la investitii in comunitate, iar politica noastra de CSR vizeaza responsabilitatea de-a lungul intregului lant de business, responsabilitate fata de clienti prin oferirea de produse si servicii care sa corespunda nevoilor lor, responsabilitate fata de angajati si crearea de bunastare pentru ei si familiile lor, precum si responsabilitate fata de partenerii nostri.



Sustinem viitorul si sanatatea copiilor in parteneriat cu:

01
Introducere

02
Strategia de sustenabilitate
si sistemul de guvernanta

03
Managementul riscului

04
Politica de protectie a
mediului

05
Responsabilitatea fata de
comunitate

06
Responsabilitatea fata de
clienti

07
Oamenii - principalul
diferentiator

08
Conformitatea/Aspecte
privind anticoruptia

SOS Satele Copiilor Romania

- SOS Satele Copiilor – parteneriat global inca din 2015
- Sustinem 3 familii SOS din Bucuresti, Cismadie si Hemeius
- Le oferim copiilor facilitati suplimentare prin partenerii nostri la: Centrul Sportiv Tiriac – activitati sportive; Telekom Arena – patinoar; Asociatia KinetoBebe – terapie si educatie financiara in workshopuri dedicate

Fundatia Poliano prin proiectul “Inimi Sanatoase pentru copii”:

KinetoBebe prin sustinerea proiectelor dedicate copiilor cu probleme locomotorii

Filozofia noastra în domeniul CSR este construita in jurul parteneriatelor trainice, iar atunci cand alegem sa sustinem o cauza facem acest lucru pe termen lung. Astfel, parteneriatele pe care le derulam in prezent au devenit deja o traditie. Investim in tinerii sportivi talentanti prin implicarea in proiectele Fundatiei Romane Olimpice (FOR) din 2012, promovam din 2015 incluziunea sociala si educatia copiilor din medii defavorizate prin sustinerea SOS Satele Copiilor, iar din 2016 sprijinim mobilizarea extraordinara a Fundatiei Poliano pentru salvarea vietii copiilor cu malformatii cardiace grave.

Marilena Barliga, Director Divizie Market Management si Comunicare, Allianz-Tiriac Asigurari

Sustinem performanta in sport in parteneriat cu:

Fundatia Olimpica Romana: 25 de bursele de performanta

Telekom Arena – Sponsori ai echipei de hochei Allianz-Tiriac Asigurari

Novak Team – scoala de biciclisti dedicate copiilor sub managementul campionului paralimpic Eduard Novak

Annual sute de angajați Allianz-Tiriac Asigurari din toată țara sunt implicați în acțiuni de voluntariat: pun umărul la construcția de locuințe pentru familiile nevoiașe, derulează acțiuni de strângere de fonduri pentru comunități defavorizate, pedalează și contribuie astfel la suplimentarea bugetelor pe care le alocăm proiectelor de CSR.

TARGUL DE CRACIUN “DE LA COPII PENTRU COPII” – LUNI, 9 DECEMBRIE ORA 13:00



Dragi colegi,

Echipa Regiunii Bucuresti-Ilfov - Retele Proprii are placerea de a va invita sa participati la **a treia editie a targului de Craciun din Allianz-Tiriac!**

Dupa cum stiti, la acest eveniment **sunt implicati copiii colegilor nostri** care ajuta la **strangerea de fonduri pentru copii cazuri speciale** din Allianz-Tiriac.

Toate produsele expuse la targ, sunt de vanzare si se achizitioneaza cu cupoane fixe de 5, 10, 50 si 100 de lei. Cupoanele vor fi de vanzare la casieria targului.

Ca in fiecare an, la acest targ vine Mosu' si vom pregati pentru el cadourile copiilor care participa.

01
Introducere

02
Strategia de sustenabilitate
si sistemul de guvernanta

03
Managementul riscului

04
Politica de protectie a
mediului

05
Responsabilitatea fata de
comunitate

06
Responsabilitatea fata de
clienti

07
Oamenii - principalul
diferentiator

08
Conformitatea/Aspecte
privind anticoruptia

06

RESPONSABILITATEA FATA DE CLIENTI



Reputatia solida de care ne bucuram se bazeaza pe increderea pe care clientii, actionarii, angajatii, partenerii si opinia publica le au in performanta si integritatea Allianz-Tiriac Asigurari si a Grupului din care face parte.

Nivelul ridicat de incredere este dat de calitatea produselor, de modul in care ne consiliem si informam clientii, dar si de conduita si calitatile profesionale ale angajatilor si reprezentantilor de vanzari.

Codul de conduita privind etica si conformitatea in afaceri defineste cadrul general si cuprinde standardele minime care se adreseaza tuturor angajatilor cu privire la prevenirea situatiilor ce ar putea pune la indoiala integritatea companiei si a Grupului din care aceasta face parte. Acest cod specifica faptul ca angajatii companiei nu trebuie sa induca in eroare piata sau clientii prin actiunile sau declaratiile lor; in momentul contactarii unui client sau al oferirii de servicii financiare, trebuie sa se acorde atentia cuvenita pentru a ne asigura ca fiecare client primeste toate informatiile necesare pentru luarea unei decizii corecte.

01
Introducere

02
Strategia de sustenabilitate
si sistemul de guvernanta

03
Managementul riscului

04
Politica de protectie a
mediului

05
Responsabilitatea fata de
comunitate

06
Responsabilitatea fata de
clienti

07
Oamenii - principalul
diferentiator

08
Conformitatea/Aspecte
privind anticoruptia

6.1 RESPONSABILITATEA FATA DE CLIENTI

O abordare responsabila a procesului de vanzare este un factor important pentru satisfactia clientilor. De asemenea, clientii multumiti devin clienti loiali si sunt mult mai dispusi sa recomande serviciile si produsele Allianz-Tiriac Asigurari. Interesele clientilor nostri trebuie sa fie tratate cu prioritate ori de cate ori ne solicita consultanta, iar in acest context practicile de vanzare exemplare sunt determinante.

Din anul 2006, am inceput sa masuram loialitatea clientilor nostri prin intermediul metodologiei Net Promoter Score (NPS). Acest instrument de cercetare masoara disponibilitatea clientilor de a recomanda Allianz-Tiriac Asigurari, iar top-down NPS este utilizat pentru a determina pozitia companiei in raport cu cei mai importanti competitori.

In 2016 am rafinat metodologia NPS si am stabilit un standard NPS la nivel global pentru clientii de retail, pentru a ne ajuta sa determinam opinia clientilor cu privire la brand, produse, pret si servicii.

In acelasi timp, am introdus Programul de Customer Excellence cu rolul de a evalua constant experienta clientilor, de a identifica aspectele ce necesita imbunatatire dar si cele care determina satisfactia clientilor pe tot parcursul calatoriei unui client si in toate punctele lui de interactiune cu Allianz-Tiriac Asigurari.

In 2019 am facut progrese in zona de monitorizare si imbunatatire a experientei clientilor cu daune, prin introducerea Programului 5* rating – o metoda standard de evaluare a satisfactiei clientilor in toate punctele importante de interactiune din procesul de dauna. Atunci cand clientul are o dauna inregistrata la Allianz-Tiriac Asigurari, imediat dupa solutionarea acesteia, este rugat sa evalueze experienta avuta. Cand evaluarea este de 3* sau mai mica, contactam clientul pentru a rezolva orice neintelegere si pentru a preveni repetarea situatiei. Intentionam sa publicam online toate feedback-urile si evaluarile primite, pentru transparenta deplina.

Inca din 2008, pe site-ului companiei la „Politica de Reclamatii”, clientii ne pot comunica problemele intampinate in colaborarea cu organizatia noastra. Politica de reclamatii reprezinta angajamentul si interesul nostru in preluarea si intelegerea oricarui comentariu sau motiv de nemulțumire adresat de un client care intra in contact cu noi. Fiecare sugestie sau reclamatie pe care un client ne-o transmite este un feedback extrem de valoros care ne ajuta sa devenim mai buni si ne ajuta sa crestem gradul de satisfactie si loialitate a clientilor.

Allianz-Tiriac Asigurari este lider de loialitate in 2019 pe segmentul asigurarilor generale si se pozitioneaza peste nivelului pietei pentru segmentul asigurarilor de viata.

01
Introducere

02
Strategia de sustenabilitate
si sistemul de guvernanta

03
Managementul riscului

04
Politica de protectie a
mediului

05
Responsabilitatea fata de
comunitate

06
Responsabilitatea fata de
clienti

07
Oamenii - principalul
diferentiator:
7.1 Proiecte de incluziune
sociala
7.2 Drepturile Omului
7.3 Angajatii

08
Conformitatea/Aspecte
privind anticoruptia

7.1 PROIECTE DE INCLUZIUNE SOCIALA



Credem ca este important sa avem o echipa diversa, dar unita. Recrutarea de specialisti cu experiente diferite si capacitatea de a-i face face sa se simta parte din echipa este in opinia noastra un factor decisiv al succesului global al Allianz.

Promovam incluziunea si avem o politica care nu tolereaza discriminarea. Eficienta acestor politici este masurata anual in studiul privind angajamentul profesionistilor din Allianz.

Pentru a asigura implementarea strategiei privind diversitatea la aceleasi standarde in toate entitatile grupului a fost creat in 2007 Consiliul global pentru diversitate al Allianz. El are rolul de a monitoriza planurile de diversitate implementate de companiile membre ale grupului Allianz, inclusiv in cadrul Allianz-Tiriac Asigurari.

01
Intro

02
Strategia de sustenabilitate
si sistemul de guvernanta

03
Managementul riscului

04
Politica de protectie a
mediului

05
Responsabilitatea fata de
comunitate

06
Responsabilitatea fata de
clienti

07
Oamenii - principalul
diferentiator:
7.1 Proiecte de incluziune
sociala
7.2 Drepturile Omului
7.3 Angajatii

08
Conformitatea/Aspecte
privind anticoruptia

7.2

DREPTURILE OMULUI



In Allianz-Tiriac Asigurari analizam impactul aspectelor legate de drepturile omului asupra activitatilor si relatiilor noastre de afaceri, precum si aspectele ce tin de drepturilor omului. Ca furnizor de solutii financiare de protectie, acestea se refera, in principal, la tranzactiile privind asigurarile, investitii directe si canalele de distributie.

Ca parte a Grupului Allianz, ne-am angajat sa aplicam principiile fundamentale ale drepturilor omului, asa cum sunt descrise in Declaratia Universala a Drepturilor Omului a Organizatiei Natiunilor Unite.

Astfel, este interzisa orice discriminare directa sau indirecta fata de un angajat/colaborator, bazata pe criterii de sex, orientare sexuala, caracteristici genetice, varsta, apartenenta nationala, rasa, culoare, etnie, religie, optiune politica, origine sociala, handicap, situatie sau responsabilitate familiala, apartenenta sau activitate sindicala.

01
Introducere

02
Strategia de sustenabilitate
si sistemul de guvernanta

03
Managementul riscului

04
Politica de protectie a
mediului

05
Responsabilitatea fata de
comunitate

06
Responsabilitatea fata de
clienti

07
Oamenii - principalul
diferentiator:
7.1 Proiecte de incluziune
sociala
7.2 Drepturile Omului
7.3 Angajatii

08
Conformitatea/Aspecte
privind anticoruptia

7.3 ANGAJATII

Angajatii nostri sunt unul dintre cele mai valoroase active si cheia succesului companiei noastre. Fara ei, ar fi imposibil sa ne respectam strategia de afaceri si sa ne atingem obiectivele.

Prin urmare, importanta pastrarii celor mai buni angajati si mentinerea motivatiei se realizeaza prin dezvoltarea unor programe de recompensare a talentelor, promovarea incluziunii si a drepturilor angajatilor si sprijinirea bunastarii si stimularea implicarii angajatilor.

Programul de Talent Management este o initiativa care incurajeaza evolutia profesionala a angajatilor si reprezinta un pas firesc intr-o cultura care centrata pe dezvoltarea oamenilor. Succesul pe termen lung depinde de capacitatea organizatiei de a avea oamenii potriviti la locul potrivit, in momentul potrivit. Scopul programului este sa cream un mediu in care angajatii sa isi dezvolte capacitatile si experienta de business prin diferite metode, astfel incat investitia in oameni sa aiba ca rezultat un nivel ridicat de profesionalism si o cultura orientata spre dezvoltare si performanta.

Programul Work Well este un program ce a fost dezvoltat si implementat in cadrul Allianz-Tiriac Asigurari (atat in Sediul Central, cat si la nivelul sucursalelor) in primul rand pentru a veni in intampinarea nevoii angajatilor de a mentine un stil de viata si obtinerea unui echilibru intre viata personala si cea profesionala. In plus, programul are drept obiectiv si reducerea nivelului de stres generat de problemele cu care angajatii nostril s-ar putea confrunta in viata de zi cu zi. Programul isi propune ca prin actiunile derulate sa contribuie la o mai mare constientizare cu privire la importanta gestionarii si reducerii stresului.

Aceste aspiratii sunt sustinute de pilonii directiei strategice, principiile si instrumentele noastre strategice. Cele **4 competente cu 3 comportamente fiecare**: Excelenta in relatiile cu clientii si piata, Incredere, Leadership si Spirit antreprenorial se regasesc in toate procesele si punctele de interactiune cu angajatii: de la recrutare si managementul talentelor pana la invatare si managementul performantei si contribuie la construirea si consolidarea unei culturi organizationale bazate pe performanta, integritate si profesionalism.

Angajamentul angajatilor este o prioritate, pe masura ce lucram pentru a construi o echipa pregatita care sa exceleze prin integritate si sa mentina o orientare puternica catre clienti. Masuram aceste aspect prin sondajul de opinie Allianz (AES), introdus in 2010 - o platforma valoroasa de feedback din partea angajatilor.

In cadrul sondajului AES, utilizam **Indexul de Meritocratie (IMIX)** pentru a masura progresul spre o cultura bazata pe meritocratie in care atat oamenii, cat si performanta sunt importanti si care permite angajatilor sa-si atinga intregul potential.

Incepand cu anul 2015, IMIX cuprinde 10 intrebari AES care acopera zona de leadership, performanta si culturii corporatiste. Rezultatele AES (si, prin urmare, IMIX) sunt direct legate de obiectivele de performanta ale Consiliului Director al companiei.

01
Introducere

02
Strategia de sustenabilitate
si sistemul de guvernanta

03
Managementul riscului

04
Politica de protectie a
mediului

05
Responsabilitatea fata de
comunitate

06
Responsabilitatea fata de
clienti

07
Oamenii - principalul
diferentiator

08
Conformitatea/Aspecte
privind anticoruptia:
8.1 Principii si programe
8.2 Realizari si obiective

8.1 PRINCIPII SI PROGRAME

Un element cheie al cadrului de gestionare a riscurilor al Allianz-Tiriac Asigurari este **Sistemul de management al conformitatii (CMS)**, care permite respectarea legilor, regulilor si reglementarilor recunoscute la nivel international, precum si promovarea unei culturi de integritate pentru a proteja reputatia companiei. In acest sens adoptam o atitudine proactiva si lucram impreuna cu Grupul Allianz si diverse organizatii pentru a dezvolta intelegerea problemelor de conformitate si a impartasi cele mai bune practici din domeniu.

Riscul de Conformitate este acoperit ca parte a riscului operational in **Sistemul integrat de risc si control (IRCS)** al Grupului Allianz. Incepand cu anul 2017 derulam o evaluare anuala a riscului de conformitate bazata pe scenariile de risc de conformitate, care, impreuna cu evaluarile de maturitate, formeaza ciclul anual al activitatilor noastre de evaluare a riscurilor de conformitate.

In anul 2019, pentru cel de-al treilea ciclu, au fost identificate urmatoarele riscuri inerente de conformitate:

- Protectia datelor cu caracter personal – conformarea cu prevederile GDPR;
- Protectia consumatorului – in contextul legislatiei IDD;
- Prevenirea si combaterea concurentei neloiale (Antitrust);
- Conformarea cu legile si reglementarile aplicabile (Regulatory Compliance).

Avand in vedere cerintele noi si viitoare de reglementare precum si asteptarile, riscurile de conformitate asociate cu reglementarile IT, cerintele sporite de supraveghere si standardele legate de conduita devin din ce in ce mai importante.

Pentru a asigura imbunatatirea continua a modului in care abordam riscurile de conformitate evaluam, monitorizam si raportam cu regularitate aceste riscuri, atat managementului si partilor interesate, cat si Grupului Allianz.

Programul de Asigurare a Calitatii Conformitatii, desfasurat incepand cu anul 2012, cuprinde evaluari proprii, audituri independente, verificari inopinate si testarea punctelor cheie de control. Aplicatia online de gestionare a problemelor de conformitate furnizeaza o privire de ansamblu asupra masurilor de reducere a riscurilor precum si urmarirea indicatorilor cheie de risc. In plus, aceasta aplicatie faciliteaza raportarea catre Consiliul de Administratie, Comitetul de Audit, Comitetul de Management al Riscurilor, Comitetul de Guvernanta si Control si Comitetul de Integritate, in ceea ce priveste subiecte legate de prevenirea si detectarea faptelor de fraudă si coruptie sau a cazurilor de whistleblowing.

01
Introducere

02
Strategia de sustenabilitate
si sistemul de guvernanta

03
Managementul riscului

04
Politica de protectie a
mediului

05
Responsabilitatea fata de
comunitate

06
Responsabilitatea fata de
clienti

07
Oamenii - principalul
diferentiator

08
Conformitatea/Aspecte
privind anticoruptia:
8.1 Principii si programe
8.2 Realizari si obiective

8.1 PRINCIPII SI PROGRAME

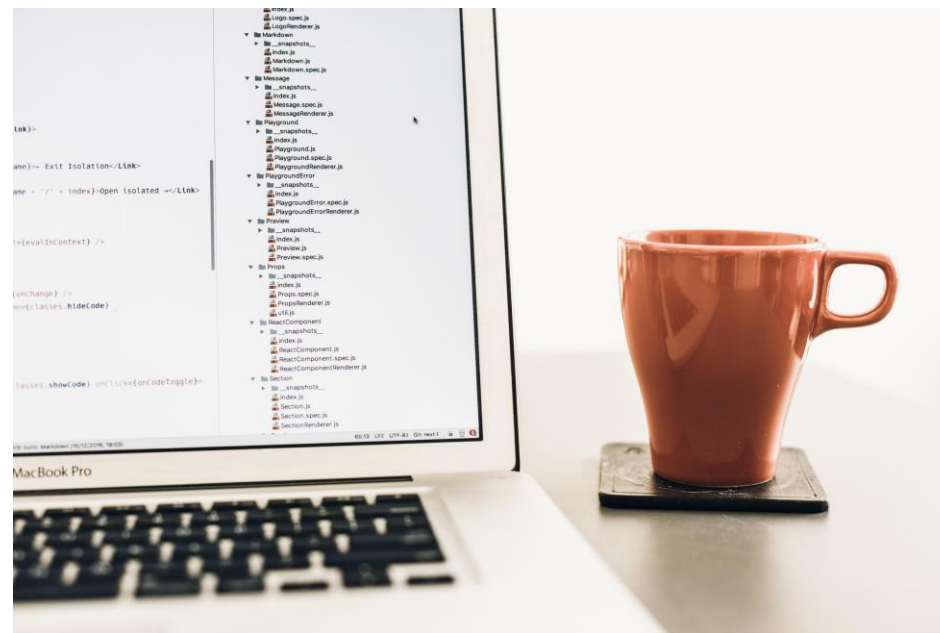
Continuam sa intarim accentul pus pe abordarea bazata pe riscuri in ceea ce priveste evaluarile si testarile controlului de conformitate. De asemenea, continuam sa imbunatatim solutiile de suport IT pentru a optimiza si armoniza aceste activitati, inclusiv raportarea in cadrul grupului precum si calitatea datelor colectate.

Ca parte a programului de conformitate, respectam standardele internationale si legile aplicabile legate de coruptie si luare de mita, spalare de bani si finantarea terorismului, sanctiuni comerciale si financiare, pietele de capital, confidentialitatea datelor, protectia clientilor, antitrust si alte riscuri de conformitate relevante. Investigam suspiciunile de incalcare a legilor, precum si incalcare normelor si regulilor interne.

Adoptam o abordare de toleranta zero fata de frauda si coruptie, care include respectarea legilor locale si internationale anticoruptie. Dincolo de simpla conformare, **Programul Anticoruptie**, instituit in 2010, este un program care defineste standardele pentru o abordare consecventa si cuprinzatoare a acestei problematici.

Adresate atat angajatilor cat si colaboratorilor nostri, politica si programul Anticoruptie interzic oferirea, acceptarea, plata sau autorizarea oricarei mite sau a unei alte forme de coruptie in relatia cu sectorul privat sau cu autoritatile guvernamentale. Pregatirea anticoruptie este obligatorie pentru toti angajatii.

Obligatiile prevazute in diferitele programe de Conformitate sunt derivate din **Codul Allianz-Tiriac Asigurari de conduita pentru etica si Conformitatea** afacerilor si sunt detaliate in diferite politici si programe – cu precadere cele referitoare la sanctiunile economice, combaterea spalarii banilor, antitrust, protectia datelor cu caracter personal, antifrauda si anticoruptie.



01
Introducere

02
Strategia de sustenabilitate
si sistemul de guvernanta

03
Managementul riscului

04
Politica de protectie a
mediului

05
Responsabilitatea fata de
comunitate

06
Responsabilitatea fata de
clienti

07
Oamenii - principalul
diferentiator

08
Conformitatea/Aspecte
privind anticoruptia:
8.1 Principii si programe
8.2 Realizari si obiective

8.2 PRINCIPII SI PROGRAME

CE AM FACUT:

- Am finalizat cel de-al treilea ciclu al activitatilor noastre integrate de definire si evaluare a riscurilor de Conformitate, in cadrul **Sistemului Integrat al Riscurilor si Controlului (IRCS)**

CE VOM FACE:

- Vom finaliza cel de-al patrulea ciclu al activitatilor de definire si evaluare a riscurilor integrate de Conformitate ca parte a procesului IRCS al companiei in anul 2020.
- Vom continua sa ne concentram pe evaluarea eficacitatii masurilor de reducere a riscurilor, implementate prin intermediul evaluarii riscului si maturitatii programelor de Conformitate.



Allianz-Tiriac Pensii Private

Allianz-Tiriac Pensii Private este al doilea cel mai mare administrator de fonduri de pensii private din Romania si are in gestiune fondul de pensii private AZT Viitorul Tau si fondurile de pensii facultative AZT Moderato si AZT Vivace.

Actionarul majoritar al Allianz-Tiriac Pensii Private este Allianz-Tiriac Asigurari.

Allianz-Tiriac Pensii Private detine o cota de piata de 21% pentru Pilonul II si 15% pentru Pilonul III.

Conducerea administrativa este asigurata de Consiliul de Administratie format din Virgil Soncutean, Christoph Plein, Mircea Varga, Mihai Nicolescu, iar conducerea executiva de **Virgil Ichim - Director General** si **Mioara Maruster - Director General Adjunct**.

Bucură-te de
viitor!

Allianz  Tiriac 
Pensii private



Guvernanta companiei este integrata in procesul de management si control al Grupului Allianz, fiind organizata in acord cu strategia de afaceri a acesteia. Performanta activitatii este monitorizata:

- lunar prin compararea rezultatelor planificate cu cele realizate (venituri, cheltuieli, profituri, active, numar participanti etc);
- cat si prin compararea ratelor de rentabilitate ale Fondurilor cu cele ale Fondurilor din aceeasi categorie de risc (rate anualizate pentru un an, doi ani si trei ani).

Totodata exista procese specifice de monitorizare a riscurilor, definite in reglementarile interne pe linie de managementul riscului ale companiei.



Aplicam procese de **management al riscurilor** prin:

- Identificare, evaluare, raspuns, control, monitorizare si raportare, pentru categoriile de risc utilizate: risc de piata, de credit, actuarial, de afaceri, operational, reputational, de lichiditate, strategic, de conformitate, de concentrare, de reglementare.
- Politica de Risc care pune in aplicare cerintele locale de reglementare si include standarde pentru cele mai bune practici de management al riscului recomandate pentru a fi respectate in cadrul Grupului Allianz. Obiectivul principal al Politicii de Risc consta in stabilirea proceselor si strategiilor relevante pentru managementul riscurilor la nivelul companiei.

Allianz-Tiriac Pensii Private

Bucură-te de
viitor!

Allianz Tiriac
Pensii private



Politica de investitii este fundamentata pe obiectivele Fondurilor administrate si este in corelatie cu gradul de risc al acestora. Strategia de investire a activelor Fondurilor este una pe termen lung si urmareste maximizarea activelor in conditii prudentiale, in interesul participantilor.

Prin mentinerea unui grad optim de diversificare, se urmareste diminuarea riscurilor specifice. Administrarea activelor Fondurilor se realizeaza prin:

- Managementul expunerii pe clase de active;
- Prin selectia instrumentelor si emitentilor in cadrul fiecărei clase de active.

Prin aplicarea politicii de investitii si a procedurilor operationale privind relatia cu clientii, realizam obiectivul de promovare si consolidare a interesului participantilor pe durata intregii activitati de administrare a Fondurilor.

O atentie speciala este acordata imbunatatirii serviciilor digitale, prin simplificarea modalitatii de acces la contul online sau prin extinderea functionalitatilor aplicatiei online.



Angajatii sunt unul dintre cele mai valoroase active si cheia performantei companiei noastre. Obiectivul atragerii, pastrarii si motivarii celor mai buni angajati este realizat prin derularea unor programe de recompensare a talentelor, promovarea incluziunii si a drepturilor angajatilor si sprijinirea bunastarii si stimularea implicarii acestora.



Politica de conformitate include toate cerintele de reglementare precum si standardele de conformitate din cadrul Grupui Allianz, pentru a indeplini obiectivele de baza ale functiei de conformitate.

Reputatia Grupului Allianz precum si a Allianz Tiriac Pensii Private se bazeaza pe increderea clientilor, actionarilor, angajatilor si publicului larg in integritatea sa. Compania promoveaza aceste obiective in Codul de Conduita care contine o interdictie clara fata de orice forma de coruptie. Transparenta si integritatea este prezenta in toate relatiile de afaceri pentru a evita orice beneficiu necuvenit sau generarea unui comportament neadecvat de catre angajati sau terti.

