



**RAPORT
CONSOLIDAT
NON FINANCIAR
2018**

CUPRINS

- 1. Profil de Companie**
 - 1.1. Despre companie
 - 1.2. Performanta in 2018
- 2. Sistemul de guvernanta**
- 3. Managementul Riscului**
- 4. Politica de protectia a mediului**
 - 4.1. Strategia privind schimbarile climatice
 - 4.2. Realizari si obiective
 - 4.3. Conceptul referitor la mediul inconjurator
- 5. Responsabilitatea fata de comunitate**
- 6. Responsabilitatea fata de clienti**
- 7. Oamenii, cea mai importanta resursa**
 - 7.1. Proiecte de incluziune sociala
 - 7.2. Drepturile omului
 - 7.3. Angajatii
- 8. Conformitatea/Aspecte privind anticoruptia**
 - 8.1. Principii si programe
 - 8.2. Realizari si obiective

1. PROFIL DE COMPANIE

CINE SUNTEM?

Ca parte a Grupului Allianz, ce deserveste 94 de milioane de clienti in peste 70 de tari, Allianz-Tiriac este de 25 de ani in piata locala din Romania, respectandu-si de fiecare data angajamentele fata de clienti, angajati si parteneri.

In Romania, Grupul Allianz opereaza atat pe piata asigurarilor prin Allianz-Tiriac, cat si pe piata de pensii private si de servicii prin filialele sale AZTPP si ASIT. Allianz - Tiriac detine ponderea cea mai mare din Grupul local. In acest context, acest raport descrie principiile aferente Allianz-Tiriac Asigurari care, in mare, se aplica si filialelor sale.

Responsabilitatea, cooperarea, integritatea si increderea sunt valorile care ne definesc.

Clientii Allianz-Tiriac - persoane fizice si juridice - au la dispozitie o gama diversificata de produse de asigurare.

Astazi, portofoliul de asigurari al Allianz-Tiriac are o structura completa, incluzand o mare diversitate de produse de protectie si planificare financiara din gama asigurarilor generale, asigurarilor de viata si sanatate.

O COMPANIE PUTERNICA FINANCIAR

Suntem un reper in piata asigurarilor din Romania, inregistrand an de an cresteri ale veniturilor, ale profitului si a bazei de clienti.

Aceste rezultate garanteaza capacitatea companiei de a-si onora promisiunile fata de client, angajati si parteneri.

Rata de Solvabilitate la 31.12.2018: 134%.

O ECHIPA DE PROFESIONIȘTI

O echipa de peste 4.000 de experti in domeniul asigurarilor – angajati, parteneri de distributie și brokeri – este la dispozitia clientilor pentru a gasi impreuna solutiile potrivite nevoilor lor.

Allianz-Tiriac se bazeaza pe una dintre cele mai extinse retele de sucursale, agentii și birouri de reprezentare de pe piata romaneasca a asigurarilor, fiind prezenta in toate judetele din Romania.

PREOCUPATI DE EXPERIENTA FIECARUI CLIENT

Din dorinta de a oferi experiente de calitate fiecarui client cu care interactionam, suntem preocupati in permanenta de pregatirea celor mai buni specialiști, de evaluarea standardelor de selectie a partenerilor cu care colaboram, de imbunatatirea produselor oferite și a calitatii interactiunii cu clientii.

In functie de preferinte, clientii pot accesa produsele și serviciile Allianz-Tiriac atat online, cat și prin rețeaua nationala de parteneri de distributie.

RESPONSABILI FATA DE COMUNITATE

Grija si respectul fata de client și comunitate reprezinta piloni importanti in istoria Allianz-Tiriac.

Investitiile consistente in programe de responsabilitate sociala sunt directionate catre sustinerea copiilor defavorizati, a performantei in sport și a valorilor culturale romanești.

Allianz-Tiriac ramane o companie solida financiar

In anul 2018, Allianz-Tiriac continua sa raporteze rezultate solide, in crestere an de an.

La finalul anului 2018, Allianz-Tiriac a inregistrat o valoare totala a despagubirilor achitate clientilor si tertilor pagubiti cu un plus de aproape 26% la nivel agregat, comparativ cu finalul anului 2017.

In acelasi context, in 2018, baza de clienti a crescut cu 14% fata de finalul anului 2017, principalele contributoare la aceste rezultate fiind segmentul asigurarilor de sanatate si segmentul asigurarilor de proprietate.

In privinta volumului de venituri la nivel agregat (asigurari generale si asigurari de viata & sanatate), Allianz-Tiriac a inregistrat la finalul anului 2018, venituri mai mari cu 7,3% fata de cele aferente anului precedent.

Profitul operational consolidat din activitatea de asigurari a crescut cu aproape 2%, iar la nivel agregat (incluzand compania de administrare de fonduri de pensii) profitul a crescut cu 4%, rezultat inregistrat dupa absorbirea provizionului constituit pentru amenda Consiliului Concurentei din 2018.

„In 2018, numarul celor care au ales produsele de asigurare Allianz-Tiriac a crescut cu 14%. Este un compliment pe care il primim din partea clientilor din Romania, constienti de beneficiile unui produs de asigurare si a unui partener de incredere, prezent in momentele dificile. Este un rezultat care ne arata un nivel crescut de incredere si ne obliga la performante solide si in viitor. In 2019 aniversam 25 de ani de activitate in piata din Romania si ne bucuram ca am putut sa le demonstram clientilor nostri consecventa in a le oferi, an de an, rezultate solide si promisiuni sustinute.”

Virgil Soncutean, CEO Allianz-Tiriac.

1.1 PERFORMANTA IN 2018

(cifre IFRS)

**Venituri totale 2018:
+7,3% vs. 2017**

**Plati catre clienti si tertii
pagubiti in 2018:
+26% vs. 2017**

**Profit operational 2018:
+2% vs. 2017**

**Subscrieri Asigurari
Generale 2017:
+7,2% vs. 2017**

**Subscrieri Asigurari de
Viata 2018:
+8% vs. 2017**

**Solvabilitate
134%**

1. 2 DESPRE COMPANIE

Compania Allianz-Tiriac Asigurari SA (“Compania”) este o companie de asigurari - asigurari generale si asigurari de viata. Compania este detinuta de:

- ALLIANZ NEW EUROPE HOLDING GmbH - entitate afiliata a ALLIANZ SE cu sediul social in Germania, Koniginstrase 28, D-80802 Munchen, 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 detine un cadru comprehensiv de management al riscurilor ce acopera in totalitate toate ariile Companiei, acest cadru fiind format din Comitete, Politici, Proceduri si Reguli de functionare, Functiile Cheie - asa cum sunt definite in legislatie, precum si procesul ORSA. Peste acest cadru troneaza principiile de competenta si onorabilitate. Compania a adoptat si implementat conceptul celor „trei linii de aparare”, care permite un mod transparent, clar si documentat de alocare si separare a responsabilitatilor in cadrul sistemului de guvernanta.

Formator de piata, o companie stabila financiar, o dezvoltare echilibrata a afacerilor, o oferta completa de produse de asigurare - sunt elemente prin care putem descrie pe scurt ceea ce reprezinta Allianz-Tiriac Asigurari astazi.

Compania a reusit sa se impuna 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 evolutiei crescatoare si profitabile a companiei.

Inca de la inceput, una dintre preocuparile constante ale Allianz-Tiriac Asigurari s-a concentrat in directia dezvoltarii unor 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. Inca de la infiintarea companiei, atragerea celor mai buni specialisti locali din domeniul asigurarilor a contribuit la dezvoltarea echilibrata a companiei, la aducerea pe piata a unor produse si servicii performante.

Compania Allianz-Tiriac este pe locul II in piata asigurarilor din Romania, conform volumului total de prime brute subscribe in 2018 (asigurari generale si asigurari de viata), cu o cota de piata de 12.99%.

- Asigurari generale: locul III, cu o cota de piata de 14.58%;
- Asigurari de viata: locul IV, cu o cota de piata de 6.90%.

Linii de business semnificative pentru asigurarile generale (clasele ASF cu volumul cel mai mare de prime brute subscribe in anul 2018) sunt urmatoarele:

- A3 (asigurari de mijloace de transport terestru, altele decat cele feroviare): 32.9% din portofoliu.

- A10 (asigurari de raspundere civila a autovehiculelor - raspundere civila auto obligatorie si carte verde): 23.4% din portofoliu
- A8 (asigurari de incendiu si calamitati naturale) + A9 (asigurari de daune la proprietati): 15.5% din portofoliu

Asigurarile de viata reprezinta 11.0% din portofoliul total al companiei:

- C1 (asigurari traditionale): 5.7% din portofoliu
- C3 (asigurari cu componenta investitionala): 5.3% din portofoliu

Asigurarile de sanatate au crescut semnificativ fata de 2017 (+41.8%). Este o directie in care societatea isi propune sa continue, cu atat mai mult cu cat asigurarile private de sanatate sustin strategia de crestere sanatoasa a companiei pe termen mediu si lung.

Asigurarile RCA au inregistrat, la nivelul primelor brute subscribe, o usoara crestere (+5.3%). In 2018, comparativ cu 2017, un numar mai mare de clienti au ales sa achizitioneze asigurarile RCA de la Allianz-Tiriac.

Si din perspectiva solvabilitatii Allianz Tiriac Asigurari S.A. are o pozitie financiara solida si confortabila, in concordanta cu profilul de risc asumat, astfel incat cumulat cu un cadrul general aferent managementului riscului eficient se poate adapta rapid atat schimbarilor din piata cat si nevoilor activitatii de zi cu zi. Astfel, gradul de solvabilitate la nivel compozit, pe baza modelului standard conform regimului de Solvabilitate SII, este de 134% cu deducerea dividendelor. Fondurile proprii eligibile sunt de 761,2 mil. RON (cu deducerea dividendelor aferente anului financiar 2018), volum suficient sa acopere cerinta de capital de solvabilitate (SCR) in suma de 568,9 mil. RON.

Anul 2018 reprezinta, de asemenea, un an de referinta pentru Allianz-Tiriac in ceea ce priveste serviciile oferite clientilor nostri pentru a le garanta cea mai buna experienta. Rezultatele bune vin sa intareasca promisiunea pe care ne-o asumam fata de acestia privind continuarea investitiilor in a genera servicii digitale si interactiuni umane de calitate, accesibilitate si agilitate.

Am realizat pasi importanti in directia digitalizarii si, in consecinta, in directia facilitarii accesului clientilor la produsele si serviciile companiei, raspunzand cu promptitudine solicitarilor venite din partea clientilor nostri.

Conform studiilor efectuate de catre Companie cu ajutorul unor firme specializate, Societatea este lider de loialitate pe piata asigurarilor - acest lucru inseamna ca are votul de incredere al publicului din Romania si ramane prima alegere pentru solutiile de protectie prin asigurare.

2. SISTEMUL DE GUVERNANTA CU PRIVIRE LA ASPECTELE DE MEDIU, SOCIALE SI DE PERSONAL

La nivelul Grupului Allianz este constituit Comitetul privind aspectele de mediu, sociale si de guvernanta.

Infiintat in 2012, este format din trei membri ai consiliului Allianz SE care se intalnesc trimestrial. Acest comitet 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, fata de Comitetul privind aspectele de mediu, sociale si de guvernanta, exista alte comitete sub conducerea membrilor consiliului, care joaca un rol important in procesul de luare a deciziilor:

- Comitetul financiar si de management al riscurilor la nivelul Grupului Allianz care 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 la nivelul Grupului Allianz care 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 specific intr-unul din aceste domenii, procesul de luare a deciziei este unul structurat, putand implica in functie de nivelul riscului inclusiv comitetele de la nivelul Grupului Allianz.

3. MANAGEMENTUL RISFULUI

Societatea nu a identificat niciun risc principal care rezulta din operatiunile, activitatile de afaceri si relatiile de afaceri care ar putea avea efecte negative grave asupra aspectelor materiale nefinanciare. In acest raport, 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.

4.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 asupra mediului.

In calitate de companie care se ocupa cu riscurile, 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 afecteaza direct afacerea noastra, de la operatiunile noastre interne pana la investitiile si produsele noastre 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 noastre si ne straduim sa devenim o companie neutra din punct de vedere al emisiilor de carbon.

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 climei 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 noastre, avand in vedere obiectivul Acordului privind schimbarile climatice de la Paris, de a limita cresterea temperaturii ca urmare a incalzirii globale cu mai putin de 2 grade Celsius.

Protejam clientii nostri si ii consiliem cu privire la modul de reducere a riscurilor si de minimalizare a daunelor, despaguind 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.

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.
 - Excluderea investitiilor in afacerile pe baza de carbune.
- 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.
 - Eliminarea in mod progresiv a investitiilor noastre in afaceri pe baza de carbune pana cel mai tarziu in anul 2040

3. CONCEPTUL REFERITOR LA MEDIUL INCONJURATOR

Ne angajam sa gestionam in mod eficient cele mai importante aspecte care au impact asupra mediului, inclusiv prevenirea poluarii. Lucram continuu pentru imbunatatirea performantei de mediu a operatiunilor noastre.

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

- Status / evolutie: In 2018, amprenta de carbon pe angajat a fost de 2,7 tone. Aceasta reprezinta o reducere de 27%, prin cresterea cotei de energie electrica ecologica si a unei eficiente energetice mai mari, fata de o baza de referinta din 2010.
- Obiectiv: Reducerea emisiilor de carbon cu 30% pe angajat pana in 2020, fata de nivelul de referinta pentru 2010.

2. Emisiile de GHG pe angajat, in cadrul Allianz SE2

- Status / evolutie: In 2018, amprenta noastra de carbon pe angajat a fost de 3,5 tone. Aceasta reprezinta o crestere de 6%, fata de o valoare de referinta din 2016, ca urmare a extinderii prezentei noastre internationale in afaceri, care implica mai multe calatorii.
- Obiectiv: Reducerea emisiilor de carbon cu 2% pe angajat pana in 2020, fata de o valoare de referinta din 2016.

3. Energie electrica verde, in cadrul Allianz Group

- Status / evolutie: In 2018, am obtinut o cota de 45% energie electrica verde din totalul energiei electrice utilizate (2017: 45%).
- Obiectiv: Sa atingem 100% energie electrica verde pentru operatiunile noastre pana in 2023.

4. Energie electrica verde, in cadrul Allianz SEA

- Status / evolutie: In 2018, am obtinut o cota de electricitate verde de 93% din totalul energiei electrice utilizate (2017: 100%). Datele pentru SE includ acum alte locatii din SE pentru care nu era disponibila energie electrica verde in 2018.
- Obiectiv: Sa atingem 100% energie electrica verde pentru operatiunile noastre pana in 2023

Allianz Tiriac 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 deseurilor prin evitarea, reducerea, reutilizarea si reciclarea acestora, dupa caz.

Allianz Tiriac 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 deseurilor pentru a atinge un grad ridicat al deseurilor efectiv reciclate.

5. RESPONSABILITATEA FATA DE COMUNITATE

Responsabilitatea sociala este o misiune asumata de Allianz-Tiriac inca de la inceputul activitatii sale pe piata din Romania. Am considerat ca avem o datorie fata de comunitate si ne-am bucurat sa oferim membrilor acesteia - clienti, parteneri, semeni aflati in suferinta - suportul necesar pentru a ramane stapani pe situatie.

De-a lungul timpului, am fost alaturi de copiii defavorizati sau cu probleme de sanatate, de copiii talentati aflati la inceput de drum sau de talentele consacrate. Ne-am implicat in promovarea cauzelor sociale in care am crezut, sustinand in tot acest timp valoarea umana, demnitatea si curajul.

Suntem constienti ca rolul nostru primordial, in calitate de companie de asigurari, este acela de a fi alaturi de oameni, atunci cand acestia au cea mai mare nevoie.

Investitia in copii si in educatie, alaturi de investitia in cultura si sport, este si va ramane o constanta a politicii noastre. Este capitalul de incredere pe care il investim in viitor, dublat de implicarea voluntara a intregii echipe Allianz-Tiriac pentru construirea unei lumi mai bune si mai generoase pentru noi toti.

Sustinem viitorul si sanatatea copiilor in parteneriat cu:

- **SOS Satele Copiilor Romania**
 - SOS Satele Copiilor – este un parteneriat global inca din 2015
 - Sustinem 3 familii SOS din Bucuresti, Cismadiei si Hemeius
 - Le oferim copiilor facilitati suplimentare prin partenerii nostri la: Centrul Sportiv Tiriac – activitati sportive; Telekom Arena – patina; Asociatia KinetoBebe – terapie
 - Premiati de ASF pentru programul educativ Participam la “Allianz World Run”
 - “Educatie financiara Safety Days”
- **Fundatia Poliano prin proiectul “Inimi Sanatoase pentru copii”**
- **KinetoBebe**

Ne implicam prin:

- Sponsorizari
- Actiuni de voluntariat
- Campanii publicitare cu componenta CSR!

Sustinem performanta in sport in parteneriat cu:

- **Fundatia Olimpica Romana**
 - 25 de Bursele de performanta
 - Pedalam pentru tineri #pauzape2roti
 - Alergam la maraton pentru FOR
- **Telekom Arena – Sponsori ai echipei de hochei Allianz-Tiriac**

Promovam valorile culturale romanesti in parteneriat cu:

- **Teatrul National “I.L. Caragiale” din Bucuresti si Teatrul National “Radu Stanca” din Sibiu**
 - Ne invitam partenerii si angajatii la spectacole
 - Sponsorizam piesa de duminica de pe scena teatrului Radu Stanca
 - Suntem sponsori ai festivalului FITS

6. RESPONSABILITATEA FATA DE CLIENTI

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

Acest nivel ridicat de incredere depinde 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.

Din anul 2011, am introdus un program global de conformitate a vanzarilor, care descrie standardele de procese si evaluare a comunicarii, monitorizarii si auditului. Acest program este supervizat de catre echipa locala de conformitate. Initiativele recente vizeaza o serie de principii de guvernanta a produselor si noi solutii pentru a face fata mediului de afaceri caracterizat de rata scazuta a dobanzilor fapt ce afecteaza segmentul asigurarilor de viata. In acest cotext, am implementat in 2018 si, la nivel local, standardul Allianz pentru riscuri retail.

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.

O abordare responsabilă a procesului de vânzare este un factor important pentru satisfacția clienților. De asemenea, clienții mulțumiți devin clienți loiali și sunt mult mai dispuși să recomande serviciile și produsele Allianz-Tiriac. Interesele clienților noștri trebuie să fie tratate cu prioritate ori de câte ori ne solicită consultanța, iar în acest context practicile de vânzare exemplare sunt determinante.

Din anul 2006, am început să măsurăm loialitatea clienților noștri prin intermediul metodologiei Net Promoter Score (NPS). Acest instrument de cercetare măsoară disponibilitatea clienților de a recomanda Allianz-Tiriac, iar top-down NPS este utilizat pentru a determina poziția companiei în raport cu cei mai importanți competitori. În 2016 am rafinat metodologia NPS și am stabilit un standard NPS la nivel global pentru clienții de retail, pentru a ne ajuta să determinăm opinia clienților cu privire la brand, produse, preț și servicii.

În același timp, am introdus Programul de Customer Excellence cu rolul de a evalua constant experiența clienților, de a identifica aspectele ce necesită îmbunătățire dar și cele care determină satisfacția clienților pe tot parcursul călătoriei unui client și în toate punctele lui de interacțiune cu Allianz-Tiriac.

Tot din anul 2016, am introdus un sistem online de feedback pentru activitatea de constatare a daunelor ce da posibilitatea clienților care dețin o asigurare RCA sau CASCO să acorde note de 1 la 5 pentru a evalua experiența avută.

Începând cu luna noiembrie 2008, Allianz-Tiriac a pus la dispoziția clienților săi, prin intermediul site-ului oficial al companiei „Politica de Reclamații”, în baza căreia aceștia ne pot comunica problemele întâmpinate în colaborarea cu organizația noastră.

Politica de reclamații reprezintă angajamentul și interesul nostru în preluarea și înțelegerea oricărui comentariu sau motiv de nemulțumire adresat de un client care intră în contact cu noi. Aceasta conține un set de reguli ce definesc standardele Allianz-Tiriac în gestionarea reclamațiilor și listează opțiunile pe care clientul/potentialul client le are la dispoziție pentru a ne contacta.

Fiecare sugestie sau reclamație pe care un client ne-o transmite este un feedback extrem de valoros care ne ajută să devenim mai buni și ne ajută să creștem gradul de satisfacție și loialitate a clienților.

Allianz-Tiriac este lider de loialitate în 2018 atât pentru segmentul de asigurări de viață cât și pentru segmentul de asigurări generale

Obiectivul nostru este să ne menținem poziția de lider de loialitate în ambele segmente în 2019. Pentru atingerea acestui scop, am definit zonele în care performanța Allianz-Tiriac nu este la nivelul pe care clienții noștri îl așteaptă și am agreat cu managementul local și Group Market Management & Distribution planuri de acțiune concrete pentru acest an.

7.OAMENII, CEA MAI IMPORTANTĂ RESURSA

7.1 PROIECTE DE INCLUZIUNE SOCIALĂ

Ca asigurator, ne bazăm pe principiul solidarității. Administrarea riscurilor se află în centrul modelului nostru de afaceri, având un interes direct în crearea unor comunități stabile.

În egală măsură, ne preocupăm de dezvoltarea oamenilor și îmbunătățirea condițiilor de muncă oferind astfel o bază pentru identificarea talentelor și fructificarea potențialului oferit de o forță de muncă

diversa. Incluziunea sociala este una dintre cele mai importante provocari cu care se confrunta astazi societatea. De aceea, in calitate de asigurator, ne bazam pe principiul solidaritatii.

7.2 DREPTURILE OMULUI

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

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

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 implicarii angajatilor nu poate fi supraestimata.

Programul de Talent Management este o initiativa care raspunde interesului companiei privind evolutia profesionala a angajatilor si reprezinta un pas firesc intr-o cultura care incurajeaza dezvoltarea oamenilor. Succesul organizational pe termen lung depinde de capacitatea de 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 aceasta investire in oameni sa se traduca printr-un nivel ridicat de profesionalism si printr-o cultura orientata spre dezvoltare si performanta.

Programul Work Well este un program ce a fost dezvoltat si implementat in cadrul Allianz-Tiriac (atat in Sediul Central, cat si la nivelul sucursalelor) in primul rand pentru a veni in intampinarea nevoii angajatilor AZT de a mentine un stil de viata ce vizeaza realizarea unui echilibru intre viata personala si munca. In plus, programul are drept obiectiv si reducerea nivelului de stres generat de problemele de care ne lovim 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 forta de munca pregatita care sa exceleze prin integritate si sa mentina un accent puternic pe client. In toate aceste aspecte, sondajul de opinie Allianz (AES), introdus in 2010, a fost creat ca o platforma valoroasa de feedback din partea angajatilor.

În cadrul sondajului AES, utilizăm **Indexul de Meritocrație (IMIX)** pentru a măsura progresul spre o cultură bazată pe meritocrație în care atât oamenii, cât și performanța sunt importanți și care permite angajaților să-și atingă întregul potențial. Începând cu anul 2015, IMIX cuprinde 10 întrebări AES care acoperă zona de leadership, performanța și culturii corporatiste. Rezultatele AES (și, prin urmare, IMIX) sunt direct legate de obiectivele de performanță ale Consiliului Director al companiei.

8. CONFORMITATEA / ASPECTE PRIVIND ANTICORUPȚIA

8.1 PRINCIPII ȘI PROGRAME

Cadrul nostru de management al riscurilor cu privire la aspectele de conformitate include **Sistemul de Management al Conformității (CMS)** care ne ajută să asigurăm conformitatea cu legile, reglementările și regulile în vigoare și să promovăm o cultură a integrității cu scopul de a proteja reputația companiei. În acest sens adoptăm o atitudine proactivă și lucrăm împreună cu Grupul Allianz și diverse organizații pentru a dezvolta înțelegerea problemelor de conformitate și a împărtăși cele mai bune practici din domeniu.

Riscul de conformitate este acoperit ca parte a riscului operational în **Sistemul Integrat al Riscurilor și Controlului (IRCS)** al Grupului Allianz implementat din 2018 și în Allianz Tiriac. Astfel, în anul 2018 am desfășurat o evaluare a riscului de conformitate bazată pe scenarii de risc de conformitate și au fost identificate următoarele arii majore de risc inerent:

- Protecția datelor cu caracter personal – generat, în special, de intrarea în vigoare, în data de 25.05.2018, a Regulamentului General de Protecție a Datelor (GDPR);
- Protecția consumatorului – privită și în contextul intrării în vigoare, în a doua jumătate a anului 2018, a Legii 236/2018 privind distribuția de asigurări (IDD) și normelor de aplicare;
- Prevenirea și combaterea concurenței neloiale (Antitrust);
- Prevenirea și combaterea corupției (Anticorupție).

Având în vedere că sunt prevăzute noi cerințe legislative, atât riscurile aplicabile domeniului IT cât și sporirea controalelor autorităților competente reprezintă riscuri emergente.

Pentru a asigura îmbunătățirea continuă a modului în care abordăm riscurile de conformitate evaluăm monitorizăm și raportăm cu regularitate aceste riscuri, atât conducerii și partilor interesate, cât și Grupului Allianz. **Programul de Asigurare a Calității Conformității**, desfășurat începând cu

anul 2012, cuprinde evaluări proprii, audituri independente, verificări inopinate și testarea punctelor cheie de control. Aplicația online de gestionare a problemelor de conformitate furnizează o privire

de ansamblu asupra măsurilor de reducere a riscurilor precum și urmărirea indicatorilor cheie de risc. În plus, această aplicație facilitează raportarea către Consiliul de Administrație, Comitetul de Audit, Comitetul de Management al Riscurilor și Comitetul de Integritate.

Evaluările anticorupție și antifraudă sunt integrate în IRCS iar implementarea măsurilor de reducere a riscurilor este urmărită prin această aplicație globală. Ulterior sunt efectuate, printr-o abordare bazată pe riscuri, evaluări și audituri, incluzând testarea punctelor cheie de control și monitorizarea statusului implementărilor. În 2018 am încheiat al doilea ciclu privind încadrarea integrată a riscului de conformitate și activităților de evaluare ca parte a **Sistemului Integrat al Riscurilor și Controlului**.

Continuam sa intarim accentul pus pe abordarea pe baza de riscuri a controalelor si testarilor de conformitate. De asemenea, continuam sa imbunatitim solutiile de suport IT implementate pentru a optimiza si armoniza toate aceste activitati precum si procesul de raportare si calitatea datelor colectate. Ca parte a programului global al Grupului Allianz urmarim atingerea standardelor internationale si respectarea legilor aplicabile referitoare la prevenirea si combaterea coruptiei, a spalarii banilor si finantarii terorismului, aplicarea sanctiunilor internationale, protectia datelor cu caracter personal, a conformitatii proceselor de vanzare, antitrust si alte domenii relevante de risc de conformitate.

Avem o abordare de tipul "toleranta zero" fata de frauda si coruptie. Dincolo de simpla conformare, Allianz Tiriac a implementat in 2010 **Programul Anticoruptie al Grupului Allianz** care defineste standardele pentru o abordare consecventa si cuprinzatoare a acestei problematici.

Adresat atat angajatilor cat si tertilor, acest program si politica aferenta interzice oferirea, acceptarea, plata sau autorizarea oricarei mite sau a unei alte forme de coruptie in relatie fie cu sectorul privat, fie cu autoritatile. Cursurile anticoruptie sunt obligatorii pentru toti angajatii si forta proprie de vanzari.

Anual are loc evaluarea Riscurilor si Maturitatii Conformitatii. Obligatiile stabilite de diferitele componente ale programului deriva atat din Codul de Etica si Conformitate in afaceri al companiei cat si din evaluarea riscurilor. Acestea sunt detaliate in alte standarde si programe referitoare la: aplicarea sanctiunilor internationale, prevenirea si combaterea spalarii banilor, prevenirea si combaterea concurentei neloiale, protectia datelor, protectia consumatorilor si anticoruptia.

8.2 REALIZARI SI OBIECTIVE

- Ce am facut:
 - elaborarea unei abordari sporite de asigurare a conformitatii;
 - terminarea celui de-al doilea ciclu privind incadrarea integrata a riscului de conformitate si activitatilor de evaluare ca parte a Sistemului Integrat al Riscurilor si Controlului.

- Ce vom face:
 - terminarea celui de-al treilea ciclu privind incadrarea integrata a riscului de conformitate si activitatilor de evaluare ca parte a Sistemului Integrat al Riscurilor si Controlului;
 - analiza si simplificarea proceselor actuale de evaluare a riscurilor si maturitatii conformitatii.