

# ***Transilvania Broker***<sup>®</sup>

RAPORT ANUAL DE SUSTENABILITATE

-IANUARIE 2021-

# Cuprins:

<b>1. Introducere</b>	<b>p.1</b>
Perspectiva Transilvania Broker.....	
<b>2. 2020 pe Scurt</b>	<b>p.2</b>
Obiective de Sustenabilitate atinse în acest An.....	
<b>3. Viziunea Noastră</b>	<b>p.3</b>
Declarație de la Directorul General al Companiei.....	
<b>Planul 2021+</b>	<b>p.4</b>
Obiective de Sustenabilitate pe Termen Scurt și Mediu.....	
<b>4. Asigurând Succesul Noii Generații</b>	<b>p.5</b>
Povestea ACS Transilvania – Echipa de Suflet a Transilvania Broker.....	
<b>5. Raportare Standarde GRI</b>	<b>p.6</b>
Raport pe Baza Indexului Global Reporting Initiative.....	
<b>6. Anexe</b> .....	<b>p.20</b>



# În Perspectivă

În urmă cu peste 14 ani, Transilvania Broker de Asigurare își începea drumul la Bistrița ca o afacere de familie, într-un domeniu relativ nou pe piața din România. Ca în orice familie, principiile ce au stat la baza oricărei decizii au fost integritatea, transparența și încrederea, principii care ne-au oferit un mare ajutor în atragerea unei rețele de peste 1700 de asistenți în brokeraj serioși și muncitori. Deși am crescut considerabil din primele zile, ajungând al treilea broker de asigurare din România ca volum, cu peste un milion de clienți unici, în ziua de azi ne definesc aceleași valori și același spirit familial. Nu am uitat nici să dăm înapoi comunității care ne-a susținut încă de la început. Astfel, din 2014, prin Clubul Sportiv A.C.S. Transilvania le dăm șansa tinerelor talente din Bistrița la o carieră de succes în sportul rege. De asemenea, de peste 10 ani suntem un partener de încredere al Fundației Inocenți, care în ultimii 30 de ani le-a oferit șansa la o viață normală câtorva mii de copii defavorizați. În ceea ce privește domeniul de brokeraj, Transilvania Broker de Asigurare a fost un “trend setter”, pionierând tehnologizarea sistemului de intermediere asigurări și fiind primul broker de asigurare din România listat la Bursa de Valori București.

Suntem de asemenea conștienți că, odată cu creșterea noastră, și impactul pe care îl avem asupra stakeholderilor noștri crește. Indiferent că este vorba de clienți, angajați, colaboratori, parteneri sau comunitățile locale ale francizorilor noștri, dorim să minimizăm orice efect negativ și să creștem influențele pozitive, atât pentru îmbunătățirea rezultatelor financiare, dar mai ales pentru a crea o relație armonioasă cu toate părțile implicate și pentru a crește calitatea vieții în general. În definitiv, într-o societate sănătoasă, educată și sigură domeniul asigurărilor poate prospera. La Transilvania Broker de Asigurare, considerăm că succesul pe care l-am avut până acum se datorează viziunii de lungă durată în care obiectivele financiare și de dezvoltare durabilă au mers mână în mână. Astfel, singura traiectorie logică pentru dezvoltarea noastră de viitor, va fi continuarea acestei abordări la un nivel și mai înalt ca până acum.

# 2020 pe Scurt

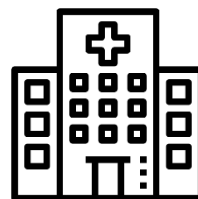
Chiar dacă anul 2020 a fost unul plin de provocări pentru toate sectoarele, am avut multe de învățat din el. Am devenit mai flexibili, atât prin adoptarea telemuncii la nivelul întregii companii, cât și prin dezvoltarea de noi procese digitale care să le înlocuiască pe cele fizice (de exemplu am introdus opțiunea de plată a primelor de asigurare cu cardul online, pentru ca tot procesul de încheiere a asigurărilor să se poată desfășura fără contact direct). Chiar dacă aceste schimbări au venit ca răspuns la măsurile de protecție adoptate la nivelul țării, am realizat că acestea au avut și alte beneficii considerabile pentru companie (ne-am menținut creșterea de profit din anii anteriori), dar mai ales asupra mediului înconjurător (consumul de energie, combustibil și hârtie a scăzut considerabil). Dorim să menținem acest model de business și după încetarea măsurilor de distanțare socială.



**1 Susținerea telemuncii și a programului de lucru flexibil:** începând cu sfârșitul lunii martie, am introdus posibilitatea membrilor echipei centrale de a lucra la distanță, adaptând sistemele informatice la aceste condiții. Mai mult decât atât, știm că în această perioadă specială, colegii noștri pot avea nevoi care nu pot fi rezolvate în afara programului de lucru standard, astfel oferim flexibilitatea unui program variabil.



**2 Digitalizarea proceselor din back-office:** în prima jumătate a acestui an am creat departamentul de Transformare Digitală, cu scopul de a identifica în mod proactiv oportunitățile de digitalizare și de a coordona implementarea proiectelor în acest scop. Astfel, pe parcursul acestui an au fost digitalizate câteva proceduri cheie, cu încă câteva în proces de inovare.



**3 Contribuția la achiziționarea materialelor sanitare:** ruperea lanțurilor logistice cauzată de debutul situației prin care trecem în acest an a avut un impact considerabil asupra tuturor industriilor, însă cel mai grav efect l-a avut în sistemul medical. În luna aprilie, am contribuit cu o donație către spitalul Colentina - desemnat centru pentru tratarea infecțiilor cu Covid-19, cu scopul achiziției materialelor sanitare, atât de necesare în timp de pandemie.



**4 Sprijinirea viitoarelor generații:** Încă din 2014, am susținut talentul unei generații care promite aducerea României la normalitate. Clubul de fotbal ACS Transilvania și cei patru antrenori dedicați le dau șansa câtorva zeci de copii să își îndeplinească visele și să dea înapoi comunității care i-a format. Suntem optimiști că micuții vor aduce schimbarea și vom continua să îi susținem în eforturile lor pe termen lung.

# Viziunea Noastră

Declarație de la Dan Niculae – Director General Transilvania Broker



Dan Niculae – Director General

După acest dificil an 2020 sunt multe lucruri care s-au schimbat în jurul nostru, sunt multe lucruri care probabil nu vor mai fi la fel, dar cu toate acestea sunt și câteva lucruri care nu se vor schimba niciodată. Deși plin de provocări, anul ce ia sfârșit m-a făcut optimist pentru ceea ce urmează.

Trăim într-o lume tot mai adaptabilă și flexibilă, în care incertitudinea nu este un impediment, ci mai degrabă o oportunitate de dezvoltare și evoluție. Faptul că nu numai ne-am putut adapta la această situație dificilă prosperând, învățând de-a lungul drumului o mulțime de lucruri noi și adoptând noi practici pe care nici nu ni le puteam imagina acum câțiva ani, ne-a demonstrat că Transilvania Broker a fost și este o companie care ia în considerare impactul pe care îl are orice decizie asupra viitorului nostru.

Anul acesta ne-a arătat, de asemenea, că românii caută mai mult ca oricând o voce a rațiunii în haosul în care le-a fost aruncată viața de zi cu zi. Transparența, seriozitatea, profesionalismul, toate sunt calități care au devenit indispensabile în sectorul serviciilor, mai ales al celor financiare precum asigurările.

---

**“Transparența, seriozitatea, profesionalismul, toate sunt calități care au devenit indispensabile în sectorul serviciilor”**

---

Toate acestea, confirmă că direcția pe care am urmat-o în ultimii ani este cea corectă și conturează direcția următorilor ani. Pe de-o parte vom continua eforturile de profesionalizare a rețelei noastre de colaboratori pentru a răspunde nevoilor pieței și a menține transparența asupra procedurilor, rezultatelor și impactului pe care îl avem. Pe de altă parte, vom dedica o mai mare parte a energiei noastre contribuției la un viitor mai bun și vom adopta măsuri care să reducă impactul nostru asupra mediului înconjurător.

Vă doresc multă sănătate și sărbători fericite!

# Planul 2021+

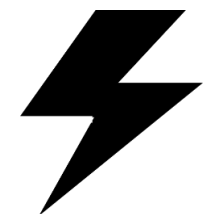
Ne bucurăm să susținem că domeniul asigurărilor este unul cu un impact relativ redus asupra mediului și a societății. Există, totuși, câteva zone în care ne putem îmbunătăți nivelul de sustenabilitate și minimiza acest impact în decursul următorilor ani, prin câteva acțiuni simple:



**1 Colectarea selectivă a deșeurilor în toate francizele Transilvania Broker de Asigurare:** Din păcate, România prezintă a doua cea mai mică rată de reciclare din Uniunea Europeană, de doar 1% din totalul deșeurilor produse (EEA 2019). Astfel, ne propunem să introducem colectarea selectivă pentru toți colaboratorii noștri pentru a da un exemplu mediului românesc de business.



**2 Reducerea consumului de hârtie:** România pierde în medie 3 hectare de pădure în fiecare oră. O mare parte din aceste tăieri este ilegală și în cele mai multe cazuri, nu se ține cont de ecosistemele distruse. Reducând consumul de hârtie și prin digitalizarea procedurilor, contribuim indirect la stoparea defrișărilor din țara noastră și credem că adoptarea acestei practici de către întreg mediul de afaceri din România va avea un impact sesizabil asupra pădurilor românești.



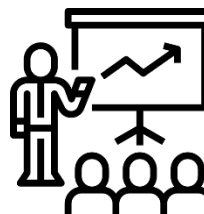
**3 Reducerea consumului de electricitate:** Aproximativ 43% din energia consumată în România este generată prin arderea combustibililor fosili. Astfel, toți consumatorii au un impact CO2 mare, contribuind semnificativ la schimbările climatice. Eficientizarea și digitalizarea procedurilor din back-office au redus considerabil consumul în sediul nostru central. Pe termen mediu și lung, urmărim scalarea acestuia către toate francizele companiei.



**4 Protecția și regenerarea mediului natural:** Fiind în domeniul asigurărilor, suntem conștienți că o problemă se rezolvă cel mai bine de la cauză. Astfel, pe lângă targetul de reducere a consumului de hârtie, ne-am propus să contribuim la reducerea efectelor defrișărilor din țara noastră. Plănuim ca din primăvara anului 2021, să desfășurăm activități de împădurire în mod regulat, cel puțin o dată pe an.



**5 Promovarea educației financiare:** Suntem conștienți că o Românie cu o educație financiară mai dezvoltată ar însemna un win-win prin care ar beneficia atât piața de asigurări, cât și clienții săi. Astfel, un obiectiv important pentru noi îl reprezintă crearea unei academii online cu scopul educării publicului în privința riscurilor și a avantajelor pe care le aduc numeroasele polițe disponibile pe piață.



**6 Traininguri și pregătirea colaboratorilor noștri:** Pentru a ne asigura că toată rețeaua împarte aceeași viziune, este necesar să oferim traininguri în mod regulat tuturor francizelor din țară. Astfel, pe lângă calitatea înaltă a serviciilor și transparența personalului, ne putem asigura că toate obiectivele de sustenabilitate și dezvoltare durabilă sunt înțelese și urmărite de către toți colaboratorii Transilvania Broker.

# Asigurând Succesul Noii Generații

În anul 2014, ne-am hotărât să aducem o contribuție pozitivă comunității care ne-a susținut dezvoltarea de la bun început, înființând la Bistrița asociația sportivă Transilvania. Împreună cu o echipa formată din unii dintre cei mai buni antrenori ai județului, ne-am propus să le oferim șansa la succes copiilor conduși de ambiție, fără ca participarea lor să fie condiționată de taxe.

6 ani mai târziu, ACS Transilvania a ajuns unul dintre cele mai promițătoare cluburi din țară. Echipa a crescut de la an la an, ajungând la 7 grupe de vârstă, 5 antrenori și o a doua bază de selecție. Mai mult decât atât, rezultatele micilor fotbaliști au demonstrat că prin ambiție, muncă și seriozitate, poți deveni cel mai bun în domeniul tău. Câteva rezultate notabile includ:

- **Campioni județeni** la toate grupele de vârstă;
- **Locul 3 în clasamentul național** cu grupa 2011;
- **Clasarea în top 10 european cu grupa 2008** la unul dintre cele mai puternice turnee europene pentru juniori;
- **Un jucător convocat** la lotul național;

Suntem mândri de băieții și le dorim să ne vedem pe teren cât mai repede. În ceea ce privește viitorul, suntem siguri că va fi strălucit și plin de surprize. Pe una dintre ele o vor afla în curând.



# Raportare Standarde GRI

## Informații generale:

### A. Profil Organizațional

#### 102-1 Nume:

Transilvania Broker de Asigurare S.A.

#### 102-2 Activități, branduri, servicii:

“Activități ale asistenților și brokerilor de asigurări; negocieri pentru clienți persoane fizice sau juridice, asigurați ori potențiali asigurați, încheierea contractelor de asigurare și acordarea asistenței înainte și pedurata derulării contractelor ori în legătură cu regularizarea daunelor, după caz (cod 6622); „Activități de evaluare a riscului de asigurare și a pagubelor (cod 6621)”.

#### 102-3: Locația centrală:

Calea Moldovei, Nr. 13, Bistrița, Bistrița-Năsăud, România.

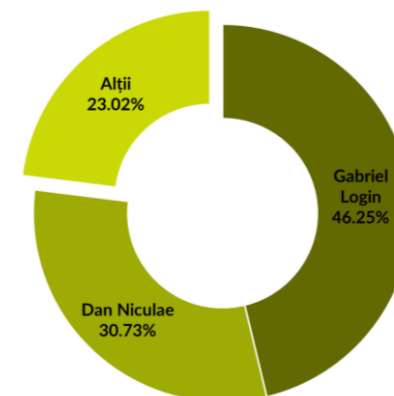
#### 102-4: Locația operațiunilor:

Transilvania Broker de Asigurare S.A. își desfășoară activitatea în 39 de județe din toată țara, cu o rețea de peste 1700 de colaboratori care aparțin de mai mult de 300 de francize.



#### 102-5: Deținători și forme legale:

Transilvania Broker de Asigurare S.A. este primul broker de asigurări din România listat la Bursa de Valori București, din noiembrie 2017. Astfel, la momentul actual, deținerea companiei se împarte între 2 acționari principali (76.98%) și investitori la Bursa de Valori (23.02%).



#### 102-6: Piețe deservite:

Datorită rețelei extinse de asistenți, Transilvania Broker de Asigurare S.A. deservește toate regiunile geografice și orașele importante ale României. În ceea ce privește sectoarele economice, activitatea de asigurări a companiei implică o sferă largă de clienți din domenii precum transporturi, construcții, sectorul medical, sectorul industrial, precum și instituții ale statului. Astfel, deservim atât persoane fizice, cât și persoane juridice, din sectoarele public și privat.

#### 102-7: Scara (amplourea) organizației:

Având un model de business bazat pe francize de vânzări susținute de un back-office, eficiența a fost mereu o prioritate. Astfel, o rețea de aproximativ 1700 de asistenți aparținând de mai mult de 300 de francize, este susținută de 37 de angajați Transilvania Broker de Asigurare S.A. În ceea ce privește veniturile din activitatea de intermediere, ultimul raport financiar publicat la sfârșitul trimestrului III indică încasări de 57.2 mil. RON, în creștere cu 8.7% față de trimestrul III al anului 2019.

#### 102-8: Informații despre angajați:

Transilvania Broker are un număr total de 37 de angajați cu contract pe perioadă nedeterminată și 1 angajat cu contract pe perioadă determinată, dintre care 36 cu normă întreagă și 2 cu normă parțială. Din punct de vedere al sexelor, 29 de angajați sunt de gen feminin și 9 de gen masculin. În ceea ce privește împărțirea pe regiuni, o majoritate de 32 de angajați lucrează în județul de referință al companiei, Bistrița-Năsăud, 4 angajați lucrează în municipiul București, 3 angajați în județul Cluj, 2 în județul Argeș, respectiv 1 angajat în județul Sibiu.

#### 102-11: Principiul Precauționar (abordarea riscurilor):

Fiind o piață cu riscuri relativ mici, principiul precautionar al companiei se limitează la reducerea riscului de scurgere a datelor cu caracter personal ale clienților. Astfel, gestionarea tuturor acestor date se face pe bază de acord al clientului și transferul de la francize către departamentele companiei se realizează folosind niște proceduri clare de criptare a datelor.

#### 102-13: Implicare în asociații de susținere de cauze:

Transilvania Broker de Asigurare S.A. este partenerul principal al Clubului Sportiv Transilvania Bistrița, ce are ca misiune susținerea și promovarea talentului fotbalistic în județul Bistrița-Năsăud. Astfel, cu ajutorul nostru, câteva zeci de copii pot să își urmeze visul și să performeze fără nicio taxă de participare.

## B. Strategie

#### 102-14: Declarație de la principalul decision-maker al companiei:

Pagina 2.

#### 102-16: Valori, principii, standarde și norme de comportament:

Transilvania Broker păstrează aceleași valori încă de la înființarea ei: transparență, profesionalism și orientarea către nevoile clienților. Pentru a menține un nivel înalt de calitate, am păstrat un standard înalt de rigurozitate la recrutarea francizelor încă de la prima franciză care ni s-a alăturat. Structura organizațională cu puține trepte ierarhice ne permite un nivel bun de control asupra tuturor asistenților în brokeraj, totodată păstrând un nivel de independență printr-o abordare top-down. Astfel, francizele noastre se pot adapta cu ușurință piețelor locale, cu un risc mic de situații de încălcare a normelor legale și a valorilor companiei.

#### 102-18: Structura Guvernantă:

Organismele corporative ale companiei sunt structurate după cum urmează: Adunarea Generală a Acționarilor, care este cel mai înalt for decizional al societății, Consiliul de Administrație format din 3 administratori și Conducerea Executivă.

#### 102-40: Lista părților interesate:

Stakeholderii Transilvania Broker de Asigurare S.A., includ toate persoanele implicate în procesul de intermediere asigurări și anume: clienții, asistenții, angajații, precum și partenerii asigurători. Pe lângă aceste părți implicate în mod direct în activitatea companiei, există un număr mare de stakeholderi care au un contact indirect cu Transilvania Broker de Asigurare: rudele de gradul I ale asiguraților, în special în cazul daunelor precum decesul sau vătămarea corporală gravă a asiguratului. În ultimul rând, în cazul asigurărilor RCA, persoanele păgubite de către asigurat reprezintă un stakeholder direct, întrucât în cazul daunelor, interacționează în mod direct cu agentul constatator al companiei noastre.

#### 102-42: Cum identificăm și selectăm părțile interesate:

Pentru că domeniul intermedierei asigurărilor este unul non-invaziv, identificarea stakeholderilor este un proces ușor. Atât clienții, cât și asistenții sunt înregistrați în baza de date a companiei și numărul redus de angajați face ca echipa Transilvania Broker să se închege ca o familie. În ceea ce privește ceilalți stakeholderi menționați în aliniatul anterior, aceștia sunt legați de clienții asigurați, care fac legătura dintre ei și companie în majoritatea cazurilor.

#### 102-43: Cum relaționăm cu părțile interesate:

În primul rând, Transilvania Broker relaționează atât cu clienții cât și cu persoanele păgubite de către asigurați, prin asistenții în brokeraj ce aparțin francizelor cu care lucrăm. Relația dintre francize și angajații din biroul central se desfășoară prin multiple canale: telefonic, pe email, pe platforma de încheiere și gestionare a asigurărilor și prin sistemul de notificări din cadrul acestora. De asemenea, se urmărește în mod constant relația dintre aceștia prin organizarea evenimentelor de premiere, de teambuilding și ședințe zonale.

#### 102-44: Subiecte și probleme cheie:

Întotdeauna, Transilvania Broker a urmat cu strictețe feedbackul clienților, al asistenților și al angajaților pentru îmbunătățirea proceselor și a practicilor companiei. Astfel subiectele cheie ridicate de clienți au fost: îmbunătățirea calității serviciilor noastre; cele ridicate de asistenți au ținut de comunicarea și procedurile de lucru dintre companie și francize, iar angajații ne-au oferit feedback în legătură cu îmbunătățirea procedurilor de lucru în cadrul departamentelor din care fac parte. Sistemul bazat pe francize ne permite un nivel ridicat de transparență și ușurința de a înregistra observațiile tuturor părților implicate.

## C. Practici de Raportare

### 102-45: Entități include în rapoartele financiare consolidate:

Nefiind parte a unui grup de companii, Transilvania Broker de Asigurare S.A. este singura entitate inclusă în rapoartele financiare consolidate.

### 102-46: Explicație a procesului de definire a conținutului raportului și limite; explicația implementării principiilor de raportare care definesc conținutul:

Principiile folosite pentru a determina conținutul și calitatea acestui raport au fost aplicate pe durata întregului proces de raportare. Pentru a identifica subiectele de sustenabilitate materială care trebuie incluse în raport, o conferință online între managementul companiei și departamentele Juridic, Financiar-Contabil, Clienți și Transformare Digitală, Marketing, precum și un număr de conducători de francize afiliate Transilvania Broker.

### 102-47: Subiecte selectate pentru a fi descrise în raport:

#### Subiecte Economice:

- Performanța economică
- Impacturi economice indirecte
- Anti-corupție

#### Subiecte de Impact Social:

- Training și Educație
- Protecția Datelor

102-48: Informații reluate din rapoarte anterioare:

Deoarece acesta este primul raport non-financiar (de sustenabilitate) al companiei, nu au fost preluate date din niciun raport anterior.

102-49: Schimbări în raportare față de versiunile precedente:

Fiind primul raport non-financiar (de sustenabilitate) al companiei, nu există un raport anterior față de care să existe diferențe.

102-50: Perioada de raportare:

Prezentul raport cuprinde perioada de la 01.01.2020 până în momentul publicării acestuia.

102-51: Data celui mai recent raport:

Acesta este primul raport de sustenabilitate, publicat la data de 12.01.2021.

102-52: Ciclu de raportare:

Rapoartele non-financiare (de sustenabilitate) vor avea o ciclitate anuală.

102-53: Punct de contact pentru lămurirea solicitărilor legate de raport:

Serviciul Marketing – Andrei Login

- email: [marketing@transilvaniabroker.ro](mailto:marketing@transilvaniabroker.ro)
- telefon: +40 728 271 208.

102-54: Afirmație că raportul a fost întocmit conform standardelor GRI:

Acest raport de sustenabilitate a fost întocmit în acord cu Standardele GRI: Core Option.

102-55: Index de Conținut GRI:

INFORMAȚII GENERALE:	REFERINȚĂ ȘI/SAU RĂSPUNS
102-1 Nume:	Pg. 6
102-2 Activități, branduri, servicii:	Pg. 6
102-3: Locația centrală:	Pg. 6
102-4: Locația operațiunilor:	Pg. 6
102-5: Deținători și forme legale:	Pg. 7
102-6: Piețe deservite:	Pg. 7
102-7: Scara (amplourea) organizației:	Pg. 7
102-8: Informații despre angajați:	Pg.8
102-11: Principiul Precauționar (abordarea riscurilor):	Pg. 8
102-13: Implicare în asociații de susținere de cauze:	Pg. 8
102-14: Declarație de la principalul decision-maker al companiei:	Pg. 2, 8
102-16: Valori, principii, standarde și norme de comportament:	Pg. 9
102-18: Structura Guvernantă:	Pg. 9
102-40: Lista părților interesate:	Pg.9
102-42: Cum identificăm și selectăm părțile interesate:	Pg. 10
102-43: Cum relaționăm cu părțile interesate:	Pg. 10
102-44: Subiecte și probleme cheie:	Pg. 10
102-45: Entități incluse în rapoartele financiare consolidate:	Pg. 11
102-46: Explicație a procesului de definire a conținutului raportului și limite; explicația impementari principiilor de raportare care definesc continutul:	Pg. 11
102-47: Subiecte selectate pentru a fi descrise în raport:	Pg. 11
102-48: Informații reluate din rapoarte anterioare:	Pg. 12
102-49: Schimbări în raportare față de versiunile precedente:	Pg. 12

102-50: Perioada de raportare:	Pg. 12
102-51: Data celui mai recent raport:	Pg. 12
102-52: Ciclu de raportare:	Pg. 12
102-53: Punct de contact pentru lămurirea solicitărilor legate de raport:	Pg. 12
102-54: Afirmație că raportul a fost întocmit conform standardelor GRI:	Pg. 12
<b>PERFORMANȚA ECONOMICĂ:</b>	<b>REFERINȚĂ ȘI/SAU RĂSPUNS</b>
103-1/2/3: Abordare Manageriala:	Pg. 15
201-1: Valoare economică directă generată și distribuită	Pg. 15
201-2: Implicații financiare și alte riscuri și oportunități datorate schimbărilor climatice:	Pg. 15-16
<b>IMPACTURI ECONOMICE INDIRECTE:</b>	<b>REFERINȚĂ ȘI/SAU RĂSPUNS</b>
103-1/2/3: Abordare Manageriala:	Pg. 16
203-1: Investiții în infrastructura și servicii susținute:	Pg. 17
203-2: Impacturi economice indirecte semnificative:	Pg. 17
<b>MĂSURI ANTI-CORUPȚIE:</b>	<b>REFERINȚĂ ȘI/SAU RĂSPUNS</b>
103-1/2/3: Abordare Manageriala:	Pg. 18
205-2: Comunicare și training legate de măsuri și politici anti-corupție:	Pg. 18
205-3: Incidente de corupție confirmate:	Pg. 19
<b>TRAINING ȘI EDUCAȚIE:</b>	<b>REFERINȚĂ ȘI/SAU RĂSPUNS</b>
103-1/2/3: Abordare Manageriala:	Pg. 19
404-1: Ore de training în medie/an:	Pg. 20
404-2: Programe pentru îmbunătățirea aptitudinilor și asistență de tranziție a angajaților:	Pg. 20
<b>PROTECȚIA DATELOR:</b>	<b>REFERINȚĂ ȘI/SAU RĂSPUNS</b>
103-1/2/3: Abordare Manageriala:	Pg. 20-21
418-1: Situații în care a fost compromisă protecția datelor cu caracter personal ale clienților:	Pg. 21



## Performanța Economică:

### 103-1/2/3: Abordare Manageriala:

Transilvania Broker este primul broker de asigurare din România listat la bursă, astfel politica noastră economică este orientată către o creștere constantă a profitului, prin investiții pe termen lung în inovație și marketing, pentru a putea oferi întotdeauna servicii orientate către nevoile clienților și tendințele pieței, oferind un plus de valoare față de ceilalți jucători din industrie. Abordarea noastră bazată pe un grad mare de independență a francizelor, precum și numărul mic de angajați și procedurile scalabile bine definite, asigură acoperirea riscurilor financiare. Mai mult, procedurile de emitere, raportare și depunere complet digitalizate ne permit un nivel extrem de înalt de control față de rețeaua națională de asistenți. Pe lângă aceasta, procedura Astfel, riscul de fraudă financiară din partea colaboratorilor noștri, prin nedepunerea primelor de asigurare, este eliminat.

### 201-1: Valoare economică directă generată și distribuită

Vezi Raportul Financiar 2020.

### 201-2: Implicații financiare și alte riscuri și oportunități datorate schimbărilor climatice (1/2):

În domeniul asigurărilor, schimbările climatice pot aduce atât riscuri majore, cât și oportunități de dezvoltare de noi produse și servicii:

- în primul rând, incidența mai mare a calamităților naturale va duce la majorarea primelor de asigurare, îndeosebi în cazul asigurărilor agricole, de locuințe, de bunuri și clădiri ale persoanelor juridice, precum și cele de viață și sănătate;
- în același timp, schimbările climatice vor duce la creșterea cererii de acoperiri și riscuri asigurate. De exemplu: deșertificarea solului, lipsa apei, tornade și alte fenomene meteorologice extreme, care vor apărea odată cu schimbările climatice.

### 201-2: Implicații financiare și alte riscuri și oportunități datorate schimbărilor climatice (2/2):

Astfel, necesitatea creșterii primelor, combinată cu creșterea exponențială a unor riscuri, reprezintă o amenințare către piața de asigurare și reasigurare. Prin rețeaua mare de asistenți și portofoliul considerabil de clienți, Transilvania Broker este o companie flexibilă la volatilitatea pieței. Mai mult decât atât, numărul redus de angajați și procedurile scalabile garantează profitabilitatea companiei și în cazul pierderii a unei părți importante din rețeaua de asistenți, din cauza potențialelor scăderi ale cotei de piață datorate primelor mari și a eventualelor probleme economice cauzate de schimbările climatice.

## Impacturi Economice Indirecte:

### 103-1/2/3: Abordare Managerială:

Datorită naturii de intermediar al companiei, Transilvania Broker este conștient de impacturile economice indirecte pe care le are, atât asupra părților implicate în procesul de asigurare, cât și asupra economiei locale și naționale, prin rularea primelor de asigurare de ordinul sutelor de milioane de lei. Fiind listați pe Bursa de Valori București, contribuția noastră economică este un subiect cheie analizat trimestrial în cadrul rapoartelor financiare. Pe lângă aceasta, suntem conștienți că avem un impact semnificativ în comunitățile în care francizele noastre își desfășoară activitatea. Astfel, încă din primii ani de activitate, când rețeaua Transilvania Broker de asigurare a ajuns la nivel național, un obiectiv cheie al companiei a fost promovarea educației financiare. Dacă până în anul precedent, acest obiectiv a fost pus în practică prin serviciile de consultanță și comunicarea prin canalele media, anul 2021 va aduce o abordare mai amplă și directă, printr-o platformă de e-learning dedicată atât angajaților și colaboratorilor noștri (vezi clauza 404 – Training și Educație – pag. 19), cât și populației generale cu acces liber și complet gratuit la cursuri legate de educația financiară.

### 203-1: Investitii in infrastructura si servicii sustinute:

Responsabilitatea socială a Transilvaniei Broker s-a rezumat în 2020 la susținerea echipei partener A.C.S. Transilvania. Astfel, în acest an, pe lângă cei peste 70 de jucători, o nouă grupă a fost selecționată (2013-2014), oferindu-le astfel șansa la o carieră în fotbal mai multor copii din toate mediile, inclusiv cei defavorizați, fără nicio taxă. Mai mult decât atât, am extins baza de selecție către nordul județului, stabilind o grupă de copii în comuna Feldru. Astfel, le vom oferi oportunitatea de a avea performanțe sportive unui număr mare de copii din întreg județul.

Pe lângă aceasta, suntem implicați anual, ca sponsori, în proiectul „Gala Moș Nicolae pentru copii cu dizabilități” organizată de Fundația Inocenți la Bistrița, care are scopul de a le oferi copiilor defavorizați fericirea sărbătorilor de iarnă pe care orice copil trebuie să o trăiască, prin strângerea de donații.

### 203-2: Impacturi economice indirecte semnificative:

Prin cei peste 1700 de asistenți, remunerați pe bază de comision, împărțiți în toate regiunile țării, Transilvania Broker are un impact semnificativ asupra economiei locale din principalele zone în care activează. Mai mult decât atât, conform ultimelor statistici, veniturile totale de 62.16 mil de lei în 2019 clasează compania pe poziția 26 din județul Bistrița-Năsăud. Astfel, cel mai recent raport indică o contribuție la stat de 559,726 RON doar din impozitul pe profit al companiei. Pe lângă aceasta, Transilvania Broker influențează atât veniturile, cât și numărul de angajați ai societăților de asigurare, întrucât brokerii de asigurare și reasigurare din România au intermediat aproximativ 64% din totalul primelor brute subscrise de aceștia, conform ultimului raport ASF.

## Măsurile Anti-Corupție:

### 103-1/2/3: Abordare Managerială:

Corupția este încă o problemă majoră în România. Din fericire, legislația din domeniul asigurărilor, precum și digitalizarea tuturor proceselor companiei, minimizează riscul de corupție. Încă de la înființare, transparența a avut un rol esențial în abordarea noastră a procesului de asigurare, a relației cu clienții, colaboratorii și partenerii în asigurări. Astfel, fiecare pas din procesul de încheiere a unei polițe de asigurare este sub controlul nostru și al societăților de asigurare emitente. În domeniul nostru, principalul risc legat de corupție este riscul de introducere a datelor eronate în mod voit pentru a obține prime mai mici de asigurare. Acesta este minimizat de platforma electronică în care se emit polițele și web-service-urile partenerilor asigurători, care preiau automat o parte din datele sensibile, în special în cazul polițelor auto, care reprezintă aproximativ 80% din totalul primelor subscribe. Mai mult decât atât, colaboratorii noștri sunt descurajați să facă acest lucru la presiunea unor clienți, prin anularea comisionului pentru polițele cu date greșite ce rezultă în daune și cercetarea disciplinară care poate duce la rezilierea contractului de colaborator, dacă se dovedește că eroarea a fost voită.

### 205-2: Comunicare și training legate de măsuri și politici anti-corupție:

Fiind o companie listată la bursă, transparența este o prioritate pentru Transilvania Broker. Astfel, măsurile și politicile anti-corupție au reprezentat în ultimii ani un subiect important în comunicarea cu rețeaua de asistenți. În mod regulat, le reamintim angajaților și colaboratorilor noștri riscurile de corupție din activitatea zilnică, modalitățile de raportare ale cazurilor și persoana de contact din partea companiei, prin canalele principale de comunicare (email, platforma de notificări în sistemul informatic).

### 205-3: Incidente de corupție confirmate:

Nu a fost înregistrat niciun incident de corupție pe parcursul acestui an.

## Training și Educație:

### 103-1/2/3: Abordare Manageriala:

Perioada prin care trecem ne-a demonstrat că este mai important ca oricând să ai o echipă bine pregătită, pentru a te putea adapta cu ușurință la situații neprevăzute. În momentul de față, eforturile noastre de training și educație se concentrează pe:

- cursuri de inițiere a colaboratorilor noi și cursuri de aprofundare a cunoștințelor a angajaților – susținute de departamentul Asigurări și Suport Rețea și de alte departamente după caz (la cursurile pentru angajați);
- cursuri pe tipuri de asigurări complexe de viață, sănătate și alte polițe adresate persoanelor juridice – constă în prezentarea caracteristicilor acestor tipuri de asigurări, strategii de atragere a clienților și vânzare, procedurile necesare emiterii polițelor, management-ul unui portofoliu complex de asigurări, etc. Aceste cursuri sunt susținute de persoanele avizate din departamentele Life & Health și Corporate.

În anul 2021, urmărim dezvoltarea unei platforme de e-learning, prin care rețeaua noastră de colaboratori să se poată profesionaliza fără niciun cost pe toate tipurile de asigurări existente și, de asemenea, să aprofundeze concepte precum marketing și vânzări, GDPR, protecția muncii, sustenabilitate și protecția mediului și alte cursuri folositoare carierei în asigurări.

#### 404-1: Ore de training in medie/an:

În anul 2020, au fost organizate 12 cursuri de specializare, care au totalizat 30 ore și la care au participat cumulativ peste 600 de persoane. Pe lângă acestea, peste 100 de colaboratori au trecut anul acesta prin trainingul inițial, care a durat în medie 2 ore. Astfel, media orelor de training pe an per angajat sau colaborator a fost de 0.5 ore de curs. Preconizăm ca după dezvoltarea modulului de e-learning media să treacă de 4/5 ore per angajat sau colaborator.

#### 404-2: Programe pentru îmbunătățirea aptitudinilor și asistență de tranziție a angajaților:

Așa cum a fost menționat în aliniatele anterioare, programele de îmbunătățire a aptitudinilor au constat în cursuri pe tipurile de asigurări complexe precum viață, sănătate și asigurări pentru companii.

În ceea ce privește asistența de tranziție a angajaților, procedurile bine conturate și documentate, platforma electronică, precum și mărimea mică a echipei și cultura familială a companiei permit tranziția ușoară de la o poziție la alta în interiorul Transilvania Broker.

În cazurile în care un coleg se decide să părăsească echipa, politica noastră este să-l susținem printr-o recomandare și un rezumat al realizărilor în cariera sa la Transilvania Broker.

## Protecția Datelor:

#### 103-1/2/3: Abordare Manageriala (1/2):

Lucrând cu datele personale a mai mult de un milion de clienți, protecția datelor cu caracter personal a fost o prioritate pentru noi de dinaintea introducerii Regulamentului General de Protecție a Datelor (GDPR) în 2016. În pregătirea pentru aplicarea normelor GDPR, am creat serviciul de Evaluare Riscuri și Resurse Umane în cadrul departamentului juridic, cu o persoană dedicată pe gestionarea procesării datelor personale și legătura cu autoritățile de supraveghere, precum și cu persoanele fizice ale căror date sunt prelucrate.

### 103-1/2/3: Abordare Manageriala (2/2):

Abordarea Transilvania Broker a chestiunilor ce țin de protecția datelor urmează două direcții generale:

- Comunicarea constantă cu rețeaua de colaboratori pe toate canalele (email, notificări regulate) și instruirea acestora cu pentru respectarea normelor aplicabile în domeniul asigurărilor (încărcarea acordurilor GDPR în sistem, transmiterea în mod criptat a documentelor ce conțin date cu caracter personal, îndeplinirea drepturilor persoanelor fizice ale căror date sunt prelucrate);
- Monitorizarea și verificarea continuă a respectării normelor de mai sus de către asistenți și angajați, precum și avertizarea și/sau sancționarea acestora în cazul nerespectării regulamentului.

### 418-1: Situații în care a fost compromisă protecția datelor cu caracter personal ale clienților:

Până în acest moment, nu au existat situații în care a fost compromisă protecția datelor cu caracter personal.

# Anexe

## Alte Rapoarte:

Raport Financiar 2019

Raport Financiar T1 2020

Raport Financiar S1 2020

Raport Financiar T3 2020

## Link-uri:

Despre Noi

Bursa de Valori București - TBK

ACS Transilvania

Fundația Inocenți

## Contact:

Transilvania Broker de Asigurare S.A.

Telefon: +40 263 235 900

E-mail: [office@transilvianibroker.ro](mailto:office@transilvianibroker.ro)

Locație: Google Maps

## Credite:

Foto 1 (Dan Niculae): InterStep

Foto 2-7: Adrian Linca – Sportul Bistrițean

Icon-uri: FlatIcon

## Data publicării:

Marti, 12.01.2021

## Editor:

Andrei Login, telefon +40 728 271 208

Email: [andrei.login@transilvianibroker.ro](mailto:andrei.login@transilvianibroker.ro)

## Departament Legal & Relația cu Investitorii:

Adriana Deneș, telefon +40 730 709 997

Email: [adriana.denes@transilvianibroker.ro](mailto:adriana.denes@transilvianibroker.ro)

Aceasta este prima versiune a Raportului Anual de Sustenabilitate. Această publicație poate conține declarații care fac referire la viitor, bazate pe estimările și preconizările management-ului la momentul actual. Aceste preconizări pot să fie influențate de riscuri și variabile necunoscute, care să ducă la un rezultat diferit față de cel anticipat. Compania Transilvania Broker de Asigurare S.A. nu își asumă responsabilitatea de a actualiza declarațiile care fac referire la viitor în această versiune a documentului.





***Transilvania Broker***<sup>®</sup>  
BROKER DE ASIGURARE

**SIGURANȚĂ ÎN FIECARE ZI!**