

**STRATEGIJA DRUŠTVENO  
ODGOVORNOG POSLOVANJA  
WIENER OSIGURANJA  
VIENNA INSURANCE GROUP d.d.**

Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d. kao članica Vienna Insurance Group svoju pripadnost Grupi izražava, između u ostalog, promicanjem njezinih strateških vrijednosti.

Društvo se profiliralo u jednog od vodećih osiguratelja na hrvatskom tržištu osiguranja te je kao takvo prepoznalo svoju važnu ulogu u promicanju osigurateljne kulture u Hrvatskoj, kao i svoj utjecaj na društvo, okoliš i gospodarstvo. Svoje strateške ciljeve ostvaruje slijedeći načela odgovornog i dosljednog korporativnog upravljanja koje je preduvjet sigurnog i stabilnog poslovanja, rasta i razvoja vrijednosti za osiguranike, dioničare, partnere u prodaji i zaposlenike. Strategija društveno odgovornog poslovanja (DOP) Wiener osiguranja podijeljena je u pet ključnih područja:

- DOP kao dio osnovne djelatnosti
- Klijenti
- Zaposlenici
- Zajednica
- Okoliš

Strategija društveno odgovornog poslovanja Wiener osiguranja u sinergiji je i s korporativnim vrijednostima koje Društvo izražava i kroz svoju strategiju korporativnog i javnog komuniciranja te kroz strategiju sponzorstava i donacija, kojim društvo promiče i podržava umjetnost, kulturu, znanost i obrazovanje.

Za svoje klijente Wiener osiguranje kreira atraktivne proizvode te im nudi kvalitetnu uslugu što uključuje obećanje da će preuzete obveze iz ugovora o osiguranju biti ispunjene. Odgovornost za proizvod snažan je motiv u poslovnoj svakodnevici svih zaposlenika.

Društvo vodi brigu o odnosima zaposlenika i menadžmenta te o edukaciji zaposlenika. Pri tome ne ispušta iz vida važnost promicanja jednakosti i ostalih ljudskih prava, kao ni ostale aspekte humanitarnog i socijalnog djelovanja koji oplemenjuju društvo.

Svojim djelovanjem Društvo se zalaže za slobodno tržišno natjecanje u skladu s pravilima poslovne etike te je aktivan zagovornik borbe protiv korupcije.

# 1. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE KAO DIO OSNOVNE DJELATNOSTI

Društveno odgovorno poslovanje kao dio osnovne djelatnosti i poslovnih procesa Wiener osiguranja pokriva različita područja – od kodeksa ponašanja, upravljanja rizicima do strateških partnerstva i investicija, a DOP načela prožeta su kroz temeljne poslovne procese.

## KLJUČNA PODRUČJA:

- Osigurati dugoročni rast i financijsku stabilnost.
- Uključiti socijalne, okolišne i upravljačke čimbenike u opću strategiju poslovanja i upravljanja rizicima.
- Integrirati aktualna pitanja o okolišu, zajednici i ljudskim pravima u proces ulaganja.
- Udoboljavati važećim zakonskim i regulatornim zahtjevima, internim korporativnim zahtjevima i standardima te spriječiti korupciju.

## CILJEVI:

- Management kombinira ekonomske ciljeve s društvenim i ekološkim čimbenicima i integrira ih u osnovnu djelatnost.
- Upravljanje imovinom uključuje nefinancijske čimbenike u proces ulaganja.
- Kontinuirano unaprjeđenje sustava upravljanja usklađenošću.
- Ulaganje u razvoj i stručno znanje DOP tima.

# 2. KLIJENTI

U odnosu prema klijentima svaka tvrtka nastoji pružiti najbolji proizvod i uslugu koji će odgovarati specifičnim potrebama svakog pojedinog klijenta. Jedan od važnih segmenata ovog oblika društveno odgovornog poslovanja je i inovativnost u kreiranju novih proizvoda te konstantno prilagođavanje postojećih proizvoda u skladu sa zahtjevima i potrebama tržišta. U našem odnosu prema klijentima fokusiramo se na konstantnu i visoku razinu zadovoljstva klijenata, na inovativne proizvode i usluge s dodanom vrijednošću za klijenta s ciljem još boljeg korisničkog iskustva i poboljšanja zadovoljstva klijenata.

## KLJUČNA PODRUČJA:

- Pružiti maksimalnu zaštitu, rješavati odštetne zahtjeve brzo i pravedno.
- Razvijati proizvode koji odgovaraju potrebama klijenata (prilagodba prema potrebama kroz propise IDD direktive).
- Razvoj i implementacija inovativnih i digitalnih proizvoda i usluga
- Osigurati zaštitu podataka.

## CILJEVI:

- Razvoj proizvoda s dodanom društvenom ili ekološkom vrijednošću.
- Daljnji razvoj inovativnih digitalnih proizvoda i usluga s dodanom vrijednošću za klijente.
- Kontinuirano unaprjeđenje procesa pritužbi.

# 3.

## ZAPOSLENICI

Kontinuiranu brigu prema svojim zaposlenicima Wiener osiguranje kao poslodavac iskazuje kroz dobru i poticajnu radnu okolinu, edukaciju i razvoj zaposlenika, timsko ozračje, balans između u profesionalnog i privatnog života te kroz zaštitu i sigurnost na radu.

Jedan od velikih izazova u svim suvremenim kompanijama jest kako privući i zadržati zaposlenike koji imaju odgovarajuće znanje i vještine. Ono što Wiener kao Društvo ne samo komunicira, već zaista i istinski u svakodnevnom radu živi, su korporativne vrijednosti – ostvarivanje ciljeva, stručnost, otvorenost prema promjenama i pozitivan stav.

### KLJUČNA PODRUČJA:

- Razvijati radno okruženje u kojem se potiču, prepoznaju i cijene iznimni rezultati s inovativnim načinom upravljanja i dobro utemeljenim razvojnim mogućnostima, čemu Wiener kao poslodavac pridaje izuzetnu važnost, a koje će privući najbolje kandidate, motivirati ih i zadržati.
- Poštivanje raznolikosti i pružanje jednakih mogućnosti.

### CILJEVI:

- Jačati poziciju Wiener osiguranja kao poželjnog poslodavca.
- Kontinuirano ulagati u razvoj novih znanja i vještina zaposlenika.
- Dodatno promicati poštivanje raznolikosti i pružanje jednakih mogućnosti svim zaposlenicima.

---

# 4.

## ZAJEDNICA

Odgovornost i doprinos prema društvenoj zajednici očituje se u odgovornom odnosu prema svim dionicima u kojem se posebna pažnja obraća na interese i dobrobit svih uključenih. Svaka tvrtka u svojoj odgovornosti prema društvenoj zajednici prati i analizira društvene i ekonomske promjene. Odgovornost Wiener osiguranja očituje se u uočavanju aktualnih problema te pružanju pomoći ili rješenja. Odgovornost prema zajednici realizira se kroz donacije i sponzorstva usmjerene na podršku poduzetništvu u Hrvatskoj, znanosti i obrazovanju te umjetnosti i kulturi. Osim toga, Wiener i grupa VIG potiču zaposlenike na korporativno volontiranje kroz akcije u lokalnim zajednicama te kroz krovne DOP projekte kao što je primjerice projekt UHO za borbu protiv cyberbullyinga.

### KLJUČNA PODRUČJA:

- Podrška kroz korporativna sponzorstva i donacije usmjerene na poduzetništvo, znanost i obrazovanje te umjetnost i kulturu.
- Pružanje pomoći kroz posebne DOP projekte u suradnji s neprofitnim udrugama.
- Korporativno volontiranje kao dio korporativne kulture.

### CILJEVI:

- Razvijati kulturu korporativnog volontiranja među zaposlenicima.
- Razvijati interne DOP projekte za doprinos zajednici uz aktivno uključivanje zaposlenika u procesu realizacije projekta.

# 5. OKOLIŠ

Područje odgovornosti tvrtki prema okolišu očituje se u razumnoj potrošnji prirodnih resursa, očuvanju vode, zraka i kopna od devastacije i onečišćenja. U svojoj društveno odgovornoj strategiji prema okolišu Wiener osiguranje okreće se korištenju alternativnih izvora energije, smanjenju otpada i recikliranju, očuvanju prirode kroz radne akcije čišćenja i pošumljavanja, ali i kroz potpore ekološkim projektima u vidu donacija i sponzorstava. U fokusu odgovornosti prema okolišu je održivost i zaštita budućnosti prirodnih resursa.

## KLJUČNA PODRUČJA:

- Prilagodba poslovnog modela u skladu s klimatskim promjenama.
- Učinkovito smanjenje potrošnje energije i materijala, odvajanje otpada, prevencija emisije štetnih plinova kroz implementaciju inovativnih poslovnih procesa i novih tehnologija.

## CILJEVI:

- Razvijati svijest unutar Društva o klimatskim promjenama koje utječu na pojavu novih rizika te iziskuju promjene u načinu poslovanja.
- Mijenjati poslovni model, uključujući i underwriting, sukladno klimatskim promjenama.
- Razvijati interni tim za upravljanje ekološkim pitanjima koji će definirati ciljeve zaštite okoliša usmjerene na energetske učinkovitost i smanjenje potrošnje energije.

Osigurava  
vaš mir

**WIENER**   
**OSIGURANJE**  
VIENNA INSURANCE GROUP