

Izvješće o održivosti

za 2022. godinu koje prikazuje
i neutralizira ugljični otisak
njegovog čitanja.



U svijetu koji se neprestano razvija i mijenja, svaka naša aktivnost ima svoj nevidljivi, ali izuzetno važan trag – ugljični otisak. Svjesni ili ne, svaki korak koji poduzimamo, svako putovanje koje započinjemo kao i svaki naš potez, ostavljaju za sobom oznaku u obliku emisije stakleničkih plinova, pridonoseći globalnim klimatskim promjenama. Čak i čitanje ovog digitalnog izvješća ima svoj ugljični otisak.

Mi u Croatia osiguranju duboko vjerujemo kako svaka organizacija ima svoju ulogu u izgradnji održive budućnosti te da upravo održivost treba biti jedan od temeljnih principa koji oblikuju svaku našu inicijativu. U skladu s tim, Croatia osiguranje se obvezuje i potpuno neutralizirati ugljični otisak nastao čitanjem ovog izvješća sveobuhvatnim

programom sadnje stabala kojeg ćemo provesti u suradnji s Hrvatskim šumama, našim partnerom i klijentom. U podnožju svake pročitane stranice moći ćete pratiti koliki ugljični otisak ste do tog trenutka ostavili čitajući izvještaj. Molimo imajte na umu da je zbog varijacije opreme korištene prilikom čitanja riječ o aproksimaciji izračunatoj na temelju procijenjenih prosječnih parametara. Izračun je ostvaren u suradnji s tvrtkom Oikon.

Pozivamo vas da razmotrite kako i vi svakodnevno možete pridonijeti smanjenju vašeg osobnog ugljičnog otiska. Nadamo se da ćete se pridružiti našem putovanju prema održivoj budućnosti, gdje svaka radnja koju poduzmemo vodi ka pozitivnim promjenama za naš planet i generacije koje dolaze.

1. Uvodna riječ predsjednika Uprave

Iznimno je zadovoljstvo pisati ovaj uvodnik u Izvješće o održivosti Croatia osiguranja koje je danas nakon 140 godina uspješnog poslovanja tržišni lider u sektoru osiguranja, digitalni lider i predvodnik novih trendova te, po svemu što ćete pronaći i u ovom izvješću, kompanija čiji je doprinos dobrobiti zajednice u kojoj djeluje sastavni dio njezina korporativnog identiteta. Sama je priroda osigurateljnog poslovanja usko vezana uz održivost: srž je našeg poslovanja pružanje sigurnosti za budućnost. Croatia osiguranje prihvaća tu odgovornost te će

uvijek nastojati biti relevantan subjekt svih bitnih društvenih zbivanja, kao što je uvijek i bila kroz svoju bogatu povijest.

Croatia osiguranje je najdugovječnije osiguravajuće društvo u Hrvatskoj, ali isto tako i jedna od najdugovječnijih i najuspješnijih korporacija u zemlji. Jedna od naših prepoznatljivih karakteristika je da uvijek spajamo najbolje iz svih područja, pa tako vrijednosti koje proizlaze iz 140 godina duge tradicije danas povezujemo s novim tehnologijama, digitalnom transformacijom i osigurateljnim inovacijama. Croatia osiguranje danas, na pragu svog 140. rođendana, potvrđuje da je jedna od najsuvremenijih i tehnološki najnaprednijih korporacija u Hrvatskoj i šire, osiguravajuće društvo koje predvodi

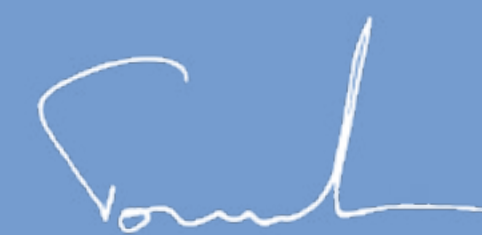
trendove i postavlja standarde na tržištu, te ubrzano modernizira vlastito poslovanje, kao i poslovne prakse općenito. Ipak, svi poslovni uspjesi koje korporacija niže zbog svoje pouzdanosti, kvalitete i odgovornosti u poslovanju u današnje vrijeme nisu dovoljni za potvrdu leaderske pozicije. Odgovornost prema zajednici i održivo poslovanje koje je uključivo za sve dionike postali su imperativ u poslovanju vodećih globalnih poslovnih subjekata. Takvo je poslovanje odgovor na izazove današnjice i smjer koji Croatia osiguranje prihvaća, pozdravlja i promiče kao ponosan dio Adris grupe, jedne od vodećih korporacija u regiji prema profitabilnosti i inovativnosti, ali i prema društvenoj odgovornosti. Zahvaljujući izraženoj agilnosti kompanije i dobrim poslovnim rezultatima, ne nedostaje

prilika i mogućnosti za ulaganja u održivost. Croatia osiguranje svoju korporativnu kulturu i korporativno upravljanje temelji na partnerskim odnosima sa svim dionicima. Pogotovo se to odnosi na postizanje održivosti, za koju je esencijalna pravovremena, otvorena i dosljedna komunikacija sa svim zainteresiranim javnostima. S jednakom pozornošću brinemo za sve naše ključne dionike, a to su zaposlenici, klijenti, dioničari, dobavljači i partneri, regulatorna tijela i javne uprave te zajednica u kojoj Croatia osiguranje djeluje. U Croatia osiguranju prepoznali smo osam ključnih ESG tema, koje su usklađene s Politikom održivosti Adris grupe, kao i UN-ovim ciljevima održivog razvoja. Kao materijalne teme održivosti prepoznali smo one koje imaju najveći utjecaj na naše

poslovanje, ali istovremeno i one u okviru kojih kao osiguravajuće društvo možemo dati najveći doprinos ostvarenju ciljeva održivosti. Digitalne inovacije, dobrobit i cjeloživotno učenje zaposlenika, odgovornost prema zajednici, odgovorno korisničko iskustvo, upravljanje ESG rizicima, razvoj održivih proizvoda i usluga i smanjenje ugljičnog otiska, teme su kojima ćemo se sustavno posvetiti i u okviru kojih ćemo pratiti svoj učinak.

U izvještaju koji slijedi moguće je steći širi uvid u održivo i odgovorno poslovanje Croatia osiguranja koje je temeljna odrednica naše korporativne kulture. Croatia osiguranje ima bogatu tradiciju i jasnu viziju razvoja, a od samih početaka integralni smo dio zajednice u kojoj djelujemo. U tome leži snaga našeg brenda.

Zaposlenici i klijenti su lojalni Croatiji, uživamo povjerenje zajednice, poslovi su nam otporni, a predanost održivom poslovanju utemeljena na jasnoj viziji razvoja i naše uloge u zajednici. Nadam se da će izvješće koje je pred vama dostojno predstaviti sve što su zaposlenici i menadžment Croatia osiguranja ostvarili tijekom 2022. godine na području održivosti te barem dijelom potaknuti ostale dionike u zajednici u kojoj živimo na odgovornije i održivije poslovanje.



Davor Tomašković
Predsjednik Uprave Croatia osiguranja

2. Profil

Croatia osiguranje d.d. vodeće je i najstarije hrvatsko osiguravajuće društvo, čija su osnovna djelatnost poslovi neživotnih i životnih osiguranja te poslovi reosiguranja u skupini neživotnih osiguranja na području RH i Slovenije, dok CO Grupa djeluje i na području Sjeverne Makedonije, BiH i Srbije. Od 2004. godine dionice Društva uvrštene su na Službeno tržište Zagrebačke burze d.d., Zagreb. Društvo je matično društvo Grupe Croatia osiguranje (“CO Grupa”). Croatia osiguranje od 2014. godine posluje u većinskom vlasništvu Adris grupe d.d., Rovinj. U 2022. Croatia osiguranje nastavlja držati vodeću poziciju na hrvatskom osigurateljnom tržištu s ukupnim udjelom od 25,6 posto. Tržišni je

lider u segmentu neživotnih osiguranja s 30,5 posto, dok je u životnim osiguranjima ostvaren tržišni udio od 10,6 posto.

Potvrđuje se i kao digitalni lider. U razvoj digitalnog poslovanja u 2022. godini uloženo je više od 100 milijuna kuna, a premija ostvarena iz digitalnih kanala u 2022. godini rasla je za 68 posto. Nastavljaju se i ulaganja u razvoj i širenje zdravstvenog segmenta s ciljem otvaranjem modernih poliklinika sa širokom ponudom zdravstvenih usluga u svim dijelovima Hrvatske. Vrijednost ulaganja u zdravstveni sektor u 2022. godini iznosi oko 150 milijuna kuna. U Dodatku 1. na kraju izvještaja dostupan je pregled cjelovite strukture CO Grupe s popisom svih ovisnih društava i naznakom njihove osnovne djelatnosti na dan 31. prosinca 2022.

2.1. Naša vizija, misija i vrijednosti

VIZIJA

Croatia je Osiguranje.

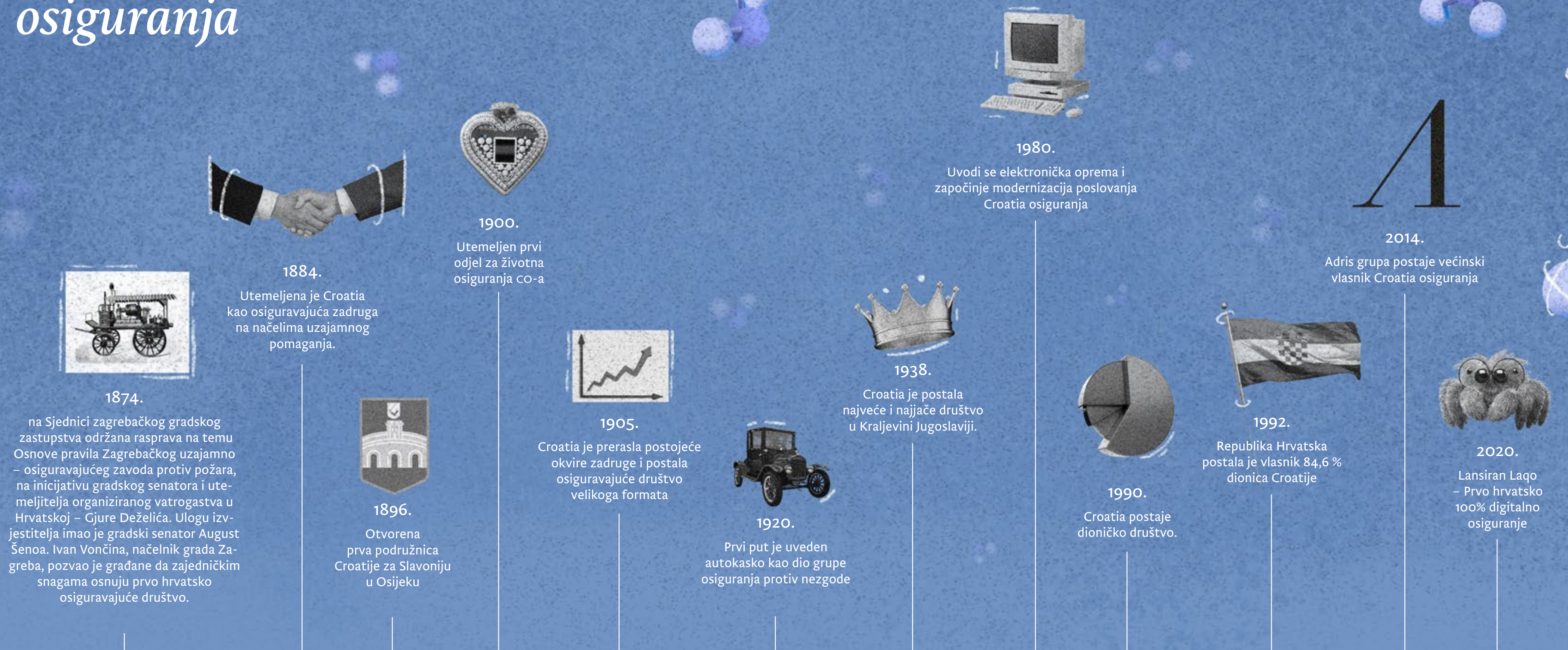
MISIJA

Postojimo kako bismo zajednici omogućili dugoročnu financijsku sigurnost. Pružamo vrhunske inovativne usluge prilagođene potrebama klijenata, omogućujući zaposlenicima poticajno radno okruženje i ostvarujući očekivanja naših dioničara.

VRIJEDNOSTI

Fokus na klijenta
Pouzdanost / odgovornost
Stručnost
Brzina / agilnost
Inovativnost

3. Croatia kroz povijest – od Šenoae do digitalnog osiguranja



1874.

na Sjednici zagrebačkog gradskog zastupstva održana rasprava na temu Osnove pravila Zagrebačkog uzajamno – osiguravajućeg zavoda protiv požara, na inicijativu gradskog senatora i utemeljitelja organiziranog vatrogastva u Hrvatskoj – Gjura Deželića. Ulogu izvršitelja imao je gradski senator August Šenoa. Ivan Vončina, načelnik grada Zagreba, pozvao je građane da zajedničkim snagama osnuju prvo hrvatsko osiguravajuće društvo.



1884.

Utemeljena je Croatia kao osiguravajuća zadruga na načelima uzajamnog pomaganja.



1896.

Otvorena prva podružnica Croatije za Slavoniju u Osijeku



1900.

Utemeljen prvi odjel za životna osiguranja CO-a



1905.

Croatia je prerasla postojeće okvire zadruge i postala osiguravajuće društvo velikoga formata



1920.

Prvi put je uveden autokasko kao dio grupe osiguranja protiv nezgode



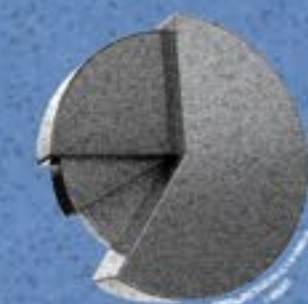
1938.

Croatia je postala najveće i najjače društvo u Kraljevini Jugoslaviji.



1980.

Uvodi se elektronička oprema i započinje modernizacija poslovanja Croatia osiguranja



1990.

Croatia postaje dioničko društvo.



1992.

Republika Hrvatska postala je vlasnik 84,6 % dionica Croatije



2014.

Adris grupa postaje većinski vlasnik Croatia osiguranja



2020.

Lansiran Laqo – Prvo hrvatsko 100% digitalno osiguranje

4. Okruženje i stanje na tržištu u 2022. godini

U 2022. godini tržište osiguranja, kao i ostatak gospodarstva, bilježi rast nakon krizne 2020. obilježene utjecajem pandemije COVID-19 kao i razornih potresa u Zagrebu i Petrinji, ali i u okruženju neizvjesnosti kao posljedica nestabilnog geopolitičkog i makroekonomskog okruženja obilježenog inflacijom. Time je ponovno tržište osiguranja zabilježilo značajniju stopu rasta. Profitabilnost djelatnosti osiguranja u 2022. godini, mjerena kombiniranim razmjerom i razmjernom šteta pokazuje nižu razinu profitabilnosti u odnosu na 2021. godinu. Naime, u 2022.

godini kombinirani razmjer je iznosio 103,5 posto, uzrokovan rastom i razmjera šteta i razmjera troškova.

Kroz 2022. godinu, predstavnici iz industrije osiguranja sudjelovali su putem svojih predstavnika, koordiniranih Hrvatskim uredom za osiguranje, u pripremnim aktivnostima koordinacijskog odbora za prilagodbu financijskog sustava i uvođenje EUR 1. siječnja 2023. određen je kao datum uvođenja EUR u Republici Hrvatskoj.

Na kraju 2022. godine inflacija je iznosila 10,7 posto (2,7 posto u 2021. godini). Ovako visoka stopa inflacija nije nikada zabilježena u ovom stoljeću. Skoro četiri puta povećanje inflacije u godinu dana ostavilo je traga na cijelom gospodarstvu. Tržište rada u 2022.

godini nenadano je pokazalo oporavak u svim segmentima. Prosječna je plaća porasla za 70 EUR u odnosu na godinu dana ranije, dok je stopa nezaposlenosti iznosila 7 posto, što je poboljšanje u odnosu na 2021. kada je iznosila 7,6 posto. Industrija osiguranja je od 2012. godine stalno bilježila pad broja zaposlenih u društvima za osiguranje, a taj trend se nastavio i u 2022. te je zabilježeno relativno smanjenje od 9,2 posto. Industrijom osiguranja je na kraju 2022. godine predstavljalo 15 društava za osiguranje s ukupnom bruto zaračunatom premijom od 1,682 mlrd. EUR, što je za 8,1 posto više nego prethodne godine. Udjel zaračunate bruto premije osiguranja u BDP-u se i dalje kreće oko 2,8 posto.

*Preuzeto iz publikacije Hrvatskog ureda za osiguranje:
Tržište osiguranja u Republici Hrvatskoj 2022*

5. Ključni pokazatelji poslovanja 2022.

Hrvatsko tržište osiguranja ostvarilo je u 2022. godini rast od sedam posto, a Croatia osiguranje učvrstilo je svoju leadersku poziciju s 25,6 posto tržišnog udjela. Tržišni udio u neživotnim osiguranjima iznosio je 30,5 posto što predstavlja rast od gotovo jedan postotni bod u odnosu na prethodnu godinu. Ostvarena je ukupna bruto zaračunata premija Croatia osiguranja u Hrvatskoj u iznosu od tri milijarde kuna, što je rast od 6,5 posto u usporedbi s prethodnom godinom. Konsolidirana bruto zaračunata premija, uključujući i regionalne podružnice, iznosi 3,72 milijardi kuna, što je za osam posto više u odnosu na prethodnu godinu. Kombinirani omjer iz redovitog poslovanja

CO grupe iznosi 93,9 i za jedan postotni bod je veći od ostvarenja u 2021. godini, prije svega zbog ulaganja u prodajne aktivnosti. U 2022. godini Croatia osiguranje ostvarilo je konsolidiranu neto dobit od 378 milijuna kuna, što predstavlja rast od četiri posto. Nastavljaju se transformacijske inicijative s ciljem novog rasta premije i još učinkovitijeg upravljanja troškovima. Ovim programom obuhvaćene su i hrvatske i regionalne podružnice. U segmentu razvoja digitalnog poslovanja u 2022. godini nastavilo se s ulaganjem od 100 milijuna kuna. Ostvarena premija iz ukupnog digitalnog poslovanja u 2022. godini rasla je 68 posto u odnosu na prethodnu 2021. godinu, dok je broj klijenata Croatia osiguranja koji koristi Moja Croatia mobilnu aplikaciju porastao za 75 posto. Croatijin digitalni brand Laqo u 2022. godini ostvario je rast od 84 posto u odnosu

prethodnu godinu. Program sigurne vožnje LaqoPrevent aktivno koristi 37 posto korisnika mobilne aplikacije, a uvedena je i napredna funkcionalnost praćenja emisija CO₂. Croatia osiguranje nastavlja s ulaganjima u privatno zdravstvo najviših standarda, a vrijednost ulaganja u zdravstveni sektor iznosi oko 150 milijuna kuna. Croatia poliklinike učvrstile su svoju tržišnu poziciju te su sada na četvrtom mjestu po prihodima među usporedivim poliklinikama u Hrvatskoj. U 2022. godini Croatia poliklinike ostvarile su rast prihoda iz temeljne djelatnosti u iznosu od 48 posto u odnosu na prošlu godinu što potvrđuje da tržište prepoznaje Poliklinike kao pružatelja nadstandardne usluge zdravstvenog osiguranja. U ožujku 2022. godine otvorena je nova, peta po redu u RH, Croatia poliklinika u Rijeci, opremljena najmodernijim uređajima

i tehnologijom za dijagnostiku i liječenje. Tijekom 2022. godine provedene su opsežne prilagodbe regulatornim promjenama uvođenja eura kao službene valute te novih računovodstvenih standarda za osiguravajuća društva (MSFI 17 i MSFI 9) koje su stupile na snagu početkom 2023. godine. Croatia osiguranje među prvim je osigurateljima koji je s dvojnim iskazivanjem cijena krenulo i prije zakonske obveze. Potpisnik je i Etičkog kodeksa za transparentno uvođenje eura. Croatia osiguranje u prosincu 2022. dobilo je nagradu HANFA-e za korporativno upravljanje u kategoriji društava sa službenog tržišta. U studenom je potpisan dodatak Kolektivnom ugovoru Croatia osiguranja koji jamči visoku razinu socijalnih i materijalnih prava te kojim je dogovorena revizija plaća zaposlenih kako bi se uslijed porasta troškova života u inflacijskom

okruženju očuvala realna vrijednost primitaka zaposlenih. U skladu s veličinom i značajem poslovanja, osim podrške značajnom broju inicijativa u okviru sponzorske i donacijske politike, Croatia osiguranja je pomagala i u kriznim situacijama. Tako je početkom 2022. godine slijedom ruske agresije na Ukrajinu donirala milijun kuna Hrvatskom Crvenom križu za potrebe izbjeglih i stradalih iz Ukrajine. Croatia osiguranje u 2022. postalo je sponzor hrvatske nogometne reprezentacije. Sponzorstvo je pratila i zapažena medijska kampanja nadahnuta dugogodišnjom podrškom Croatije osiguranja malim i velikim sportskim timovima diljem RH. Europsko udruženje za digitalni marketing (IAB Europe) proglasilo je u svibnju 2022. godine Brigometar, koji je Croatia osiguranje kreiralo u suradnji s dvije ugledne hrvatske agencije, najboljim

europskim projektom digitalnog vanjskog oglašavanja. Na Poslijediplomski specijalistički studij “Proizvodi, digitalne inovacije i tehnologije u osiguranju – INSURTECH” koji je Fakultet elektrotehnike i računarstva pokrenuo u suradnji s Croatia osiguranjem, u 2022. godini upisana je treća generacija polaznika. Croatia osiguranje je i na ovaj način potvrdila svoju poziciju tržišnog i digitalnog osigurateljnog lidera koji je inicijator i predvodnik unaprjeđenja struke i poslovanja te moderna i inovativna kompanija okrenuta budućnosti.



6. Odgovorno korporativno upravljanje

Croatia osiguranje je hrvatski tržišni lider u sektoru osiguranja, najstarije osiguravajuće društvo u Hrvatskoj utemeljeno 1884. te jedna od najdugovječnijih i najuspješnijih korporacija u zemlji. Tijekom 140 godina poslovanja, Croatia osiguranje je postala sinonim za pouzdanost, kvalitetu i odgovornost u poslovanju, te skrb i sigurnost koju pruža svojim klijentima i partnerima. Od svojih početaka do danas, simbol je djelovanja na dobrobit zajednice u kojoj posluje. Na temeljima bogate povijesti i tradicije, stvorena je suvremena i tehnološki napredna korporacija, koja nameće standarde

u branši te unosi nove poslovne trendove i modernizaciju poslovanja u Hrvatskoj te je nedvojbeno digitalni lider na tržištu osiguranja. Croatia osiguranje posvećeno je visokim standardima korporativnog upravljanja koji su u temeljima dugoročnog uspjeha i održivosti kompanije.

Dodatna snaga u poslovanju je Adris grupa, u sklopu koje djeluje Croatia osiguranje, a koja je jedna je od vodećih hrvatskih i regionalnih korporacija te lider po kriterijima profitabilnosti, inovativnosti i društvenoj odgovornosti.

Croatia osiguranje d.d. primjenjuje Kodeks korporativnog upravljanja ZSE i HANFA-e, čija je svrha promicanje djelotvornog upravljanja i odgovornosti u društvima čije su dionice uvrštene na uređeno tržište Zagrebačke

burze. Društvo kontinuirano vrednuje i nadograđuje pravila korporativnog upravljanja kako bi se uravnotežilo poslovanje tvrtke s vlasničkim interesima, interesima uključenih dionika i zajednice u cjelini. Croatia osiguranje implementiralo je pravila u skladu s Kodeksom korporativnog upravljanja, koja je provodilo i u 2022. godini.

6.1. Upravljačka struktura

Sukladno odredbama Zakona o trgovačkim društvima (u daljnjem tekstu: ZTD), Croatia osiguranje je prihvatilo dualistički koncept ustroja organa Društva. Temeljni organi Društva su Uprava, Nadzorni odbor i Glavna Skupština Društva. Obveze i odgovornosti navedenih tijela upravljanja utvrđene su odredbama Zakona o trgovačkim društvima, Zakona o osiguranju i Statuta Društva. Glavna skupština je organ Društva u kojemu dioničari ostvaruju svoja prava u poslovima Društva, ako zakonom ili Statutom nije drugačije određeno. Nadležnosti Glavne skupštine propisane su Zakonom o trgovačkim društvima i Statutom Društva. Prema Statutu Društva, mandat članova Nadzornog odbora traje četiri godine. S obzirom na vlasničku strukturu, dok god drži najmanje 25% redovnih dionica Društva

uvećano za jednu takvu dionicu, Republika Hrvatska ima pravo, sukladno članku 256. stavak 3. Zakona o trgovačkim društvima, izravno imenovati dva člana Nadzornog odbora, a dok god drži najmanje 10% redovnih dionica Društva, ima pravo izravno imenovati jednog člana Nadzornog odbora. Jednog člana Nadzornog odbora imenuje radničko vijeće Društva odnosno radnici na neposrednim i tajnim izborima na način propisan za izbor radničkog vijeća i to im pravo pripada dok su ispunjeni uvjeti iz Zakona o radu. Preostalih četiri, odnosno pet članova Nadzornog odbora bira Glavna skupština Društva. Članove Uprave imenuje Nadzorni odbor najviše na vrijeme od pet godina uz mogućnost opoziva i ponovnog izbora.

SASTAV UPRAVE CROATIA OSIGURANJA D.D. NA DAN 31. PROSINCA 2022. GODINE

- Davor Tomašković, *predsjednik Uprave*
- Robert Vučković, *član Uprave*
- Vančo Balen, *član Uprave*
- Luka Babić, *član Uprave*

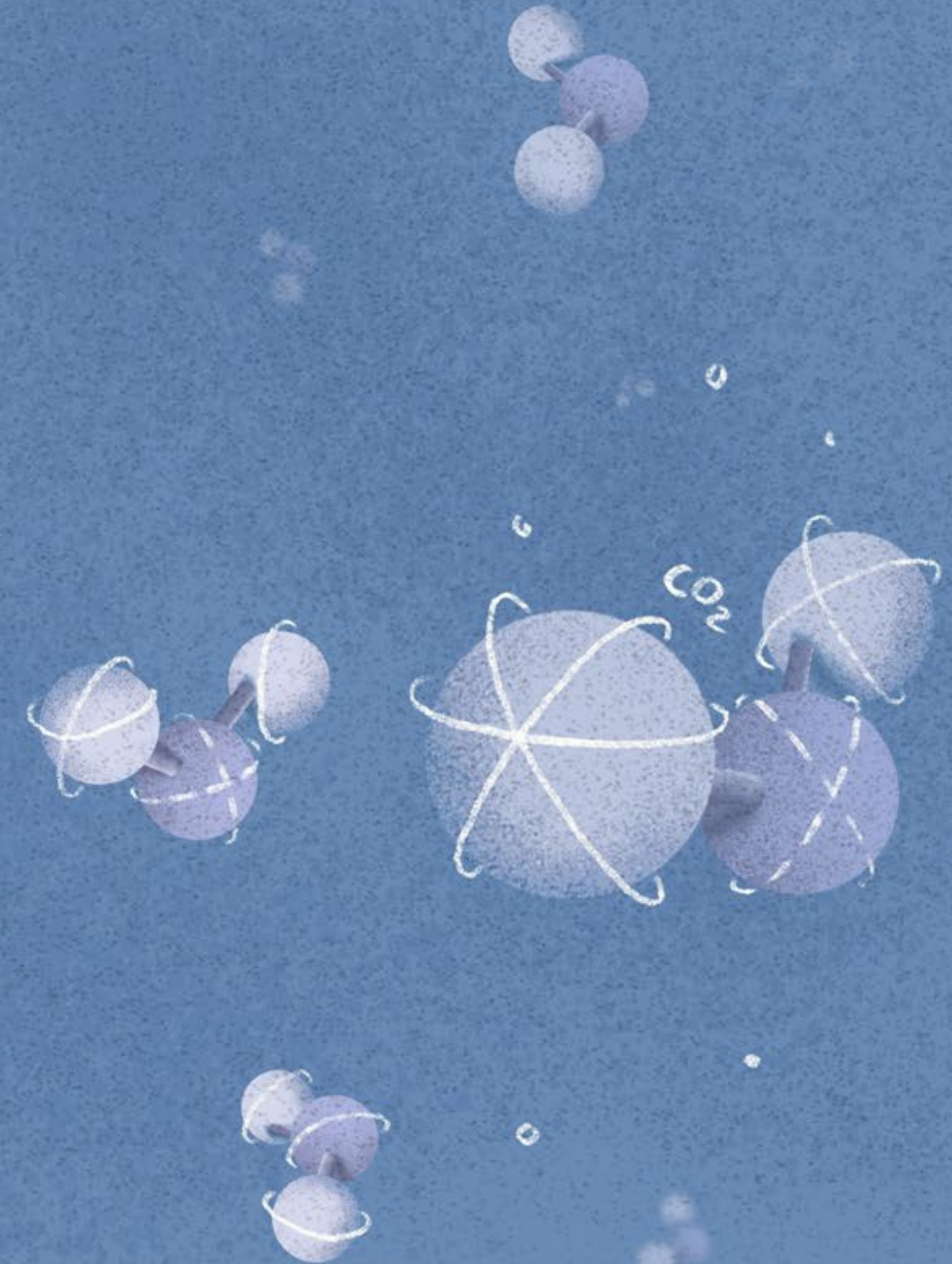
SASTAV NADZORNOG ODBORA CROATIA OSIGURANJA D.D. NA DAN 31. PROSINCA 2022. GODINE

- Roberto Škopac, *predsjednik Nadzornog odbora*
- Željko Lovrinčević, *zamjenik predsjednika Nadzornog odbora*
- Zoran Barac, *član Nadzornog odbora*
- Vitomir Palinec, *član Nadzornog odbora*

- Hrvoje Patajac, član Nadzornog odbora
- Pero Kovačić, član Nadzornog odbora
- Hrvoje Šimović, član Nadzornog odbora

U sastavu Nadzornog odbora djeluju Revizijski odbor i Odbor za imenovanja i primitke. U skladu s odredbama Zakona o osiguranju, Društvo je uspostavilo sljedeće ključne funkcije: funkcija upravljanja rizicima, funkcija praćenja usklađenosti, funkcija unutarnje revizije i aktuarska funkcija za neživotna i životna osiguranja za Grupu Croatia osiguranje. Ključne funkcije Društva organizirane su na način da se pokriju svi značajni rizici kojima jest ili kojima bi moglo biti izloženo Društvo u svom

poslovanju, da se izbjegne sukob interesa te da se osigura usklađenost poslovanja Društva sa strategijama i politikama te ostalim internim aktima Društva, a u skladu s relevantnim zakonskim okvirom. Organizacijska struktura Društva osigurava stvaranje stručnih organizacijskih jedinica s jasno definiranim odgovornostima izvršitelja, koje nisu u konfliktu s odgovornostima i ciljevima drugih područja poslovanja, formirana je tako da pojedine organizacijske jedinice u cijelosti obuhvaćaju ključne poslovne procese : 1) osigurateljne operacije, 2) prodaja, 3) funkcije podrške, razvoja poslovanja i upravljanja imovinom te 4) financije.



6.2. Politika nagrađivanja menadžmenta

Croatia osiguranje odobrilo je 2020. godine Politiku primitaka članova Uprave, a u kolovozu 2021. godine, Društvo je ažuriralo Politike primitaka koje su donesene sukladno Smjernicama o sustavu upravljanja, EIOPA-BOS-14/253CP-13/08 te Zakona o osiguranju i pripadajućim podzakonskim aktima na način da su izrijekom naznačene informacije o usklađenosti s uključivanjem rizika održivosti. Politika je temeljni akt koji se odnosi na uspostavljanje sustava određivanja primitaka i politike nagrađivanja Uprave Društva i usklađena je s poslovnom strategijom, tradicijom, ciljevima, vrijednostima i dugoročnim interesima Društva. Politika primitaka provjerava se i razmatra svake poslovne godine, pri

čemu Nadzorni odbor odlučuje je li potrebna dodatna prilagodba ili izmjena utvrđene Politike primitaka imajući pritom u vidu stanje na tržištu i gospodarsko okruženje. Politika je usmjerena na nagrađivanje prema učinku, uz istovremeno osiguravanje dugoročne održivosti i transparentnosti primitaka članova Uprave. Struktura primitaka usmjerena je na održivi rast Društva. Sve komponente primitaka utvrđene su primjereno, pojedinačno i u njihovoj ukupnosti, te na način da ne potiču primatelje na nerazumne rizike koji nisu u skladu s dugoročnim interesima, poslovnom strategijom, ciljevima i vrijednostima Društva. Ukupna primanja članova Uprave sastoji se od fiksnih i varijabilnih primitaka. Fiksni se primici sastoje od osnovne plaće i primjenjivih pogodnosti. Varijabilni primitci namijenjeni su nagrađivanju radne uspješnosti člana Uprave, a uspješnost se utvrđuje na temelju

ostvarenja financijskih i nefinancijskih ciljeva Društva koji proizlaze iz dugoročne strategije poslovanja. Svaki varijabilni primitak povezan je s ostvarenjem strategije i postizanjem održivosti, ne promiče prekomjerne rizike i isplaćuje se u mjeri u kojoj razmjer između fiksnog i varijabilnog primitka ostaje u razumnim omjerima.

Politike primitaka su osnova za izradu godišnjih izvješća o primicima te mora postojati međusobna usklađenost. Izvješće o primicima objavljuje se godišnje na web stranici Društva te prikazuje fiksne i varijabilne dijelove primitaka članova Uprave, njihove postotne udjele u ukupnom primitku, objašnjenje kako su usklađeni s Politikom primitaka, uključujući način na koji podupiru dugoročnu uspješnost Društva.

6.3. Etika i integritet

Odgovorno i etički utemeljeno poslovanje od vitalne je važnosti za reputaciju i održivo poslovanje Croatia osiguranja. Etičkim kodeksom kompanija je definirala poželjne načine ponašanja s ciljem razvijanja kvalitetnih odnosa između zaposlenika Društva i njegovanja kvalitetnih odnosa s javnošću. Kodeks se temelji na osnovnim korporativnim vrijednostima: fokus na klijenta, stručnost, pouzdanost i odgovornost, agilnost i inovativnost. Ove vrijednosti, kao i kompetencije i načini ponašanja koje iz njih proizlaze, opisuju kako bi se svi u kompaniji trebali odnositi prema poslu, jedni prema drugima i prema svojim ključnim dionicima – klijentima, dobavljačima, tijelima vlasti, zajednici i vlasniku, te daje smjernice i standarde kako u

svakodnevnom poslu praktično primjenjivati korporativne vrijednosti kompanije. Uz Etički kodeks, Croatia osiguranje donijelo je i druge interne akte kojima se osigurava etično i transparentno poslovanje. S ciljem učinkovite zaštite prijavitelja nepravilnosti i osiguravanja pouzdanih i dostupnih načina unutarnje prijave nepravilnosti, donesen je Pravilnik o postupku unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti, kojim je uređen postupak unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti te postupak imenovanja povjerljive osobe i njezina zamjenika, kao i njihova prava i obveze.

TRANSPARENTNOST POSLOVANJA I ZAŠTITA INTERESA DIONIKA

Osnovna načela u svezi izbjegavanja sukoba interesa i upravljanja sukobom interesa, koja

imaju za cilj zaštititi interese klijenata, Društva ili dioničara, utvrđena su Politikom upravljanja sukobom interesa.

Pitanja mita i korupcije uređena su Etičkim kodeksom, dok su pravila s ciljem održavanja i promicanja poštenog tržišnog natjecanja utvrđena u okviru Kodeksa o postupanju Croatia osiguranja u primjeni propisa o zaštiti tržišnog natjecanja. Kao potvrda za dosadašnje napore povezane s korporativnim upravljanjem i transparentnosti, ističe se godišnja nagrada Croatia osiguranju za visoke etičke i profesionalne standarde u korporativnom upravljanju, koju je dodijelila Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga u kategoriji društva sa službenog

tržišta u 2022. godini. Dodajmo da je prošle godine Croatia osiguranje bilo među prvim osigurateljima koji su cijene počeli dvojno iskazivati i prije zakonske obveze te je potpisnik Etičkog kodeksa za transparentno uvođenje eura.



6.4. Informacija o zaposlenicima i fluktuaciji

Na dan 31. prosinca 2022. u CO Grupi ukupno je zaposleno 3.826 zaposlenika. Ukupan udio zaposlenih na neodređeno vrijeme iznosio je visokih 82 posto te ne postoji značajan dio poslovnih procesa koji obavljaju osobe koje nisu zaposlenici poduzeća.

	UKUPNO 31.12.2022.				UKUPNO 31.12.2021.			
	STALNI		PRIVREMENI		STALNI		PRIVREMENI	
	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV
HRVATSKA	2.361	19	419	9	2.258	7	327	4
Žene	1.378	12	285	4	1.339	3	220	2
Muškarci	983	7	134	5	919	4	107	2
CO GRUPA UKUPNO (RH, BIH, S. MAKEDONIJA, SRBIJA, SLOVENIJA,)	3.033	22	762	9	2.924	16	626	19
Žene	1.874	15	455	4	1.723	9	397	12
Muškarci	1.159	7	307	5	1.201	7	229	7

PRV = puno radno vrijeme, NRV = nepuno radno vrijeme,
Podatci o broju zaposlenih pripremljeni su na temelju
apsolutnog broja osoba, a ne na temelju radnih sati.

PRISUTNOST NA TRŽIŠTU RADA

Osiguravanjem konkurentnih uvjeta rada, kompetitivnih plaća u odnosu na industriju, kao i benefitima iznad onih zajamčenih ugovorom o radu, Croatia osiguranje doprinosi ekonomskom blagostanju zaposlenika.

Uspoređujući odnos minimalne početne plaće u CO grupi i minimalne plaće u državama u kojima posluje, Croatia osiguranje a u većini područja isplaćuje više početne plaće u odnosu na minimalne zajamčene plaće. U Srbiji i S. Makedoniji početna je plaća izjednačena s minimalnom zajamčenom plaćom, što je posljedica same strukture plaće, gdje plaća može biti i viša (u pravilu i jest) od minimalno zajamčene plaće na temelju ostvarene provizije koja se pridodaje na osnovnu plaću. Poli-

tika plaća i nagrađivanja zaposlenika temelji se isključivo na vrsti i složenosti posla, odgovornosti, znanjima i vještinama potrebnim za ostvarenje zadataka te isključuje svaki oblik diskriminacije.

Najveći udio zaposlenika u CO Grupi čini lokalno stanovništvo, i to na svim pozicijama. Udio lokalnoga višeg menadžmenta u ukupnom višem menadžmentu na kraju izvještajnog razdoblja jest 100 posto, dok je na kraju 2021. godine iznosio 97 posto.

Pod višim menadžmentom za potrebe ovog Izvještaja smatraju se Uprava i direktori sektora, pojam lokalno odnosi se na državu prebivališta osobe u trenutku zapošljavanja, dok značajno mjesto poslovanja podrazumijeva RH, odnosno države u kojima se nalaze povezana društva.



6.5. Održivi lanci opskrbe

Upravljanje lancima opskrbe prepoznato je kao jedna od ključnih ESG tema Croatia osiguranja zbog svoje važnosti za održivost kontinuiteta poslovanja i doprinosa globalnim ciljevima održivosti.

Unaprjeđenje odnosa s dobavljačima provodi se kontinuirano, a u okviru upravljanja održivim poslovanjem provode se i inicijative za ugrađivanje načela održivosti u lance nabave. Croatia osiguranje uključilo je načela održivosti u Opće uvjete nabave, stipulirajući prije svega obvezu poštovanja ljudskih i radnih prava, zaštite okoliša i borbu protiv korupcije. Opće uvjete nabave i obveze koje iz njih proizlaze dobavljači prihvaćaju već pri registraciji na

e-sustav nabave, što je preduvjet za sudjelovanje u nadmetanjima. Opći uvjeti dodatak su Ugovorima i Narudžbenicama. U nabavne ugovore se ugrađuju klauzule vezane uz kontrolu poddobavljača, bilo da se radi o tome da Društvo kontrolira angažiranje / zamjenu poddobavljača, bilo da se radi o obvezama dobavljača u vezi kontrole poddobavljača i odgovornosti za njihovo poslovanje.

U narednom je razdoblju u planu razvoj kontrolnih mehanizama upravljanja lancem opskrbe – uspostava standardnog upitnika o poslovanju dobavljača.

Odgovorno i održivo upravljanje lancima nabave ogleda se i u davanju prednosti lokalnim dobavljačima kad god je to moguće, što doprinosi osnaživanju veza s lokalnom zaje-

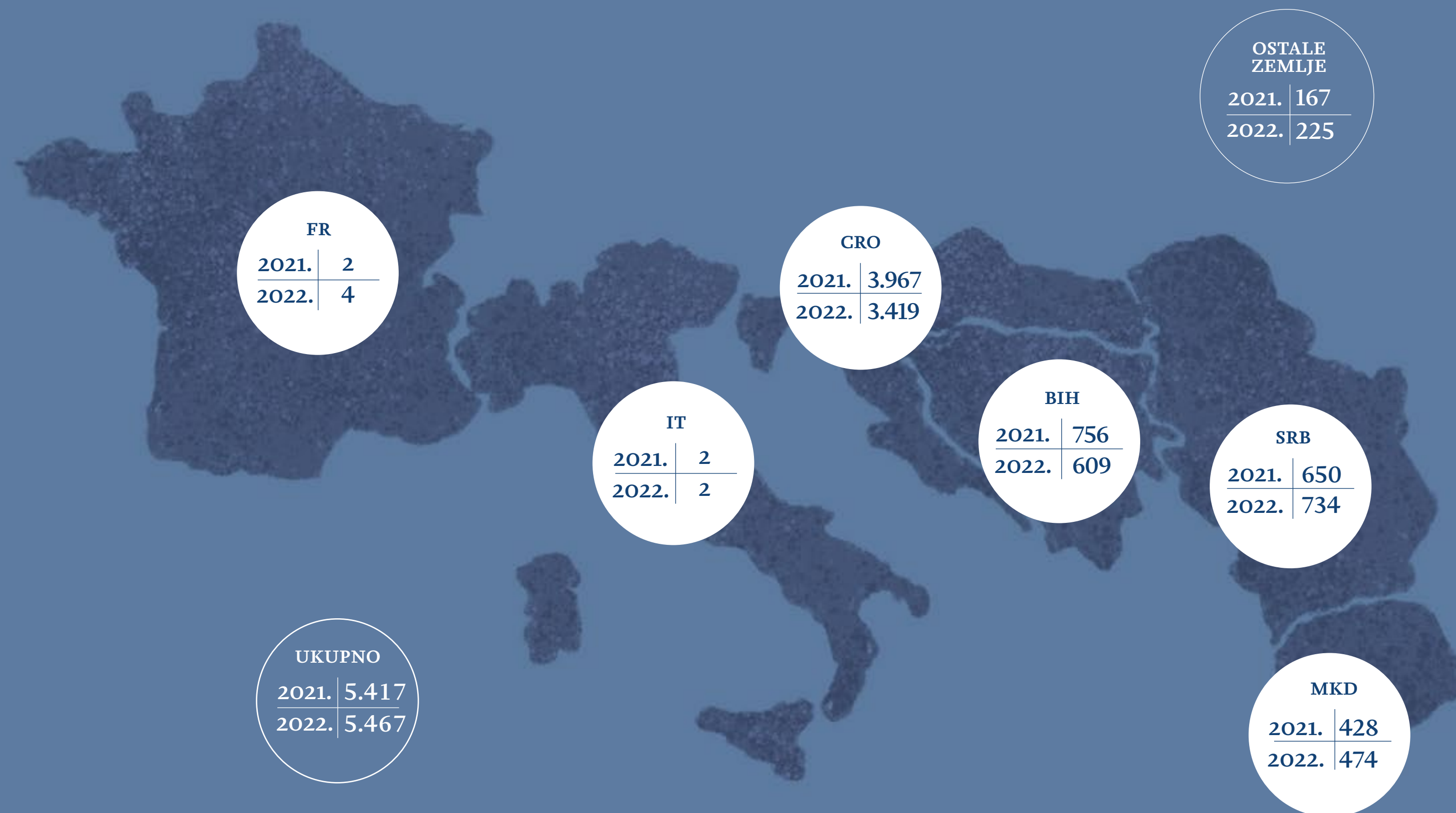
dnicom i potiče gospodarski rast u zajednici. U 2022. godini, na razini CO grupe, oko 99 posto ukupne nabave potječe od lokalnih dobavljača (2021. udio lokalnih dobavljača iznosio je 94 posto), pri čemu se pod lokalnom nabavom podrazumijevaju dobavljači registrirani zemlji u kojoj pojedino povezano društvo posluje.

Funkcija nabave odgovorna je za postizanje najbolje vrijednosti za kompaniju pri nabavi roba i/ili usluga te osiguravanje održivog lanca opskrbe. Temeljne aktivnosti odnose se na određivanje strategije nabave glavnih kategorija roba i usluga, propisivanje aktivnosti i odgovornosti te općih akata vezanih uz nabavu, planiranje i izvršavanje godišnjeg plana nabave, analizu i upravljanje troškovima i nabavnim ugovorima, upravljanje rizicima u procesu nabave te provedbu inicijativa u skladu

s odrednicama održivosti Croatia osiguranja u segmentu lanca opskrbe. Stvaranjem partnerskih odnosa s dobavljačima, redovitim ocjenjivanjem izvedbe ugovornih dobavljača i otvorenom komunikacijom s potencijalnim dobavljačima osigurava se ravnopravnost svih ponuditelja, pravodobnost isporuke proizvoda odgovarajuće kvalitete i u potrebnim količinama te po konkurentnoj cijeni. Taj pristup pokazao se optimalnim u neizvjesnoj ekonomskoj situaciji koja je obilježila cijelu 2022. godinu i nastavit će se i u 2023. Ključne kategorije nabave Croatia osiguranja su Nekretnine i održavanje, IT i telekomunikacije, Osnovna sredstva, Marketing i komunikacije te ostali troškovi i usluge.

Prikazani broj dobavljača odnosi se na izravne dobavljače sukladno podacima iz izvještajnih sustava Croatia osiguranja d.d. i vezanih tvrtki, dok se broj neizravnih dobavljača u cijelom opskrbnom lancu ne može procijeniti.

PRIKAZ UKUPNOG BROJA DOBAVLJAČA ZA GRUPU U OPSKRBNOM LANCU NA KRAJU IZVJEŠTAJNOG RAZDOBLJA



6.6. Informacijska sigurnost

Suvremene informacijske tehnologije Društvu i njenim klijentima nedvojbeno donosi brojne prednosti: doprinosi optimizaciji poslovnih procesa i operativnih troškova, omogućuje izvrsnost i učinkovito upravljanje kvalitetom te uvelike doprinosi ostvarenju kompanijskih ciljeva i unaprjeđenju poslovanja za dobrobit klijenata.

Međutim, informacijski sustavi izloženi su svakodnevno različitim rizicima i napadima raznih zlonamjernih počinitelja koji postaju sve vještiji u iskorištavanju slabosti informacijskih i komunikacijskih tehnologija. Kako bi pravovremeno reagiralo na navedene prijetnje, Društvo je uspostavilo sustav

upravljanja informacijskom sigurnošću (ISMS) sukladno najboljim svjetskim sigurnosnim praksama i kontrolama iz porodice standarda ISO/IEC 27000 temeljeno na upravljanju rizicima informacijskih sustava. ISMS je dio sustava upravljanja temeljen na procesu upravljanja rizicima koji osigurava neprekinutost poslovanja, a u najvećoj mjeri ovisi o uspostavljenim mjerama i razini zaštite informacijskih i ostalih poslovnih resursa. Podsjetimo se, Croatia osiguranje je u 2021. godini postalo prvo osiguravajuće društvo u Hrvatskoj s certifikatom za sustav upravljanja informacijskom sigurnošću (ISMS) prema međunarodnoj normi ISO/IEC 27001:2013, koji je potvrda posvećenosti kompanije razvoju mjera zaštite za sigurnost poslovanja. Posjedovanje certifikata omogućuje usklađenost sa zakonskom regulativom, sigurnost i

pouzdanost uvedenih rješenja te povećava povjerenje klijenata i partnera u sigurnost informacijske imovine.

Uz navedeno, bitno je istaknuti da Društvo putem sustava nadzora i upravljanja sigurnosnim incidentima (SOC) ima 24x7 nadzor nad sigurnosnim događajima, čime se nastoji otkriti potencijalne prijetnje ili pokušaje ugroze informacijskog sustava i utjecaja na poslovanje. SOC omogućuje da na uočene prijetnje pravovremeno reagiramo te u što kraćem roku riješimo incident s ciljem minimizacije negativnog utjecaja na poslovanje. Uz provođenje redovitih mjera, testiranja i kontrola, Društvo redovito provodi i edukacije iz područja informacijske sigurnosti za sve korisnike informacijskog sustava.

Iako niti jedna organizacija nikada ne može biti potpuno imuna na sve rizike i kibernetičke napade, uvjereni smo u svoju sposobnost zaštite podataka naših klijenata. Poduzimajući navedene mjere opreza i sigurnosti, Društvo je u mogućnosti svojim klijentima pružiti vrhunske usluge iz područja osiguranja uz izrazito visoku razinu sigurnosti podataka.

**Procjena trenutnog ugljičnog otiska nastalog vašim čitanjem ovog izvješća: 19,44 g CO₂e*

Odgovorno korporativno upravljanje

7. Kako osiguravamo održivo sutra: naš pristup održivosti

MEĐUOVISNOST USPJEŠNOSTI I ODRŽIVOSTI POSLOVANJA

Svjesni da uspješnost poslovanja mora počivati na održivosti, kako bismo stečene vrijednosti očuvali i za nove naraštaje te omogućili razvoj bez štetnih posljedica, Croatia osiguranje kontinuirano ulaže u razvoj održivog načina poslovanja. Istodobno, dobri tržišni rezultati

omogućuju dodatna ulaganja na ovom području, što čini važnu međuovisnost.

HARMONIJA MODERNOG, TEHNOLOŠKI NAPREDNOG I TRADICIONALNOG KAO KLJUČ USPJEHA

Croatia osiguranje je korporacija ponosna na svoju tradiciju, ali i agilna kompanija potpuno prilagođena modernom načinu poslovanja.

Velike ambicije i izvrsni rezultati na području digitalne transformacije odraz su želje za pružanjem najsuvremenije i najkvalitetnije usluge, ali i predanosti održivom razvoju u cilju snažnog doprinosa očuvanju okoliša, poticanja

održivog razvoja i podizanja kvalitete života zajednice u kojoj Croatia djeluje.

7.1. Sustavno upravljanje temama održivosti

Tijekom 2021. godine Croatia osiguranje je, prateći razvoj globalnih inicijativa i trendova te očekivanja svojih dionika, pristupila sustavnijem upravljanju temama održivosti, u okviru inicijative Adris grupe i ostalih njenih članica. U obzir su uzeti i regulatorni zahtjevi i prioritete te je definirano osam materijalnih tema održivosti, koje prate ciljeve održivog razvoja UN-a (UN SDG) i pridonose njihovom ostvarenju. Analizom postojećih

inicijativa, regulatornih zahtjeva i prioriteta za različite dionike, kroz suradnju timova po ključnim područjima definirane su materijalne teme održivosti Croatia osiguranja. Materijalne teme definirane su temeljem dosadašnjih nefinancijskih izvještaja, industrijskih trendova i regulative te pregledom dostupnih rezultata istraživanja tržišta. Na ovaj način, prepoznato je ukupno osam materijalnih tema Croatia osiguranja, koje uključuju i zajedničke materijalne teme članica Adris grupe. Definiranjem materijalnih tema koje na najbolji način obuhvaćaju utjecaj i doprinos kompanije s obzirom na upravljačke, okolišne i društvene čimbenike, uspostavljen je okvir za provedbu ESG inicijativa, njihovu kontinuiranu evaluaciju i izvještavanje. Društvo je u 2022. godini usvojilo Politiku održivog poslo-

vanja Adris grupe koja obuhvaća i materijalne teme i sustav upravljanja ESG aktivnostima u Croatia osiguranju. Radi učinkovitijeg upravljanja, kompanija je imenovala ESG koordinatora i ESG voditelje zadužene za upravljanje i praćenje u okviru svake od materijalnih tema, uz prošireni tim stručnjaka koji doprinose pojedinoj temi i pripadajućim inicijativama. O tekućim aktivnostima i napretku redovito se izvještava Uprava i menadžment kompanije te se usklađuju aktivnosti i dijele iskustva na razini Adris grupe.

U sklopu svake ESG teme definirani su i strateški ciljevi, odnosno prioriteti. Time je postavljen okvir za planiranje i donošenje odluka, provedbu ključnih ESG projekata, evaluaciju uspješnosti i izvještavanje.

7.2. Uključenost dionika

Omogućavanje i održavanje kontinuiranog dijaloga sa svojim ključnim dionicima osnovni je preduvjet za odgovorno poslovanje i održivost kompanije. Upravo prepoznavanje i razumijevanje interesa i očekivanja dionika, uz transparentnost i pravovremeni odgovor na potrebe okruženja, omogućili su i Croatia osiguranju dugovječnost i uspješnost u poslovanju, kao i povjerenje zajednice. Croatia osiguranje ulaže kontinuirane napore u osiguravanje pravovremene, transparentne i dosljedne komunikacije s dionicima, a gdje god je to moguće, načini komunikacije s dionicima uspostavljaju se i kroz interne akte kompanije. U definiranju nove ESG politike Adris grupe, koja obuhvaća i okvir održivog poslovanja

Croatia osiguranja, definirani su i ključni dionici Croatia osiguranja. Kao ključni dionici utvrđene su one skupine dionika koje mogu svojim postupcima značajno utjecati na Croatijino poslovanje, kao i one na koje Croatia osiguranje značajno utječe svojim poslovanjem. Uz kriterij utjecaja, kao relevantan je razmatran i kriterij interesa. 2021. godine među ključne dionike Adris grupe i Croatia osiguranja uvrštene su i dvije nove skupine dionika, u odnosu na prethodne godine izvještavanja. S obzirom na misiju i viziju Croatia osiguranja i usmjerenost prema poticanju izvrsnosti i znanja, doprinosa napretku osigurateljne struke te povezanim vrlo specifičnim visokostručnim znanjima i kompetencijama, kao jedan od ključnih dionika prepoznali smo akademsku i znanstvenu zajednicu. Kao

dionik koji uvelike utječe na reputaciju kompanije prepoznati su i mediji. U izradi ovog izvještaja nisu provedena ispitivanja stavova dionika o definiranim materijalnim temama i povezanom sadržaju, ali je provedba takvog ispitivanja u planu za naredna izvještajna razdoblja. Prepoznati ključni dionici Croatia osiguranja su: zaposlenici i sindikati, klijenti, dioničari, dobavljači i partneri, regulatorna tijela i tijela javne uprave, zajednica, znanstvene i obrazovne institucije, mediji.



DIONICI

NAČIN KOMUNIKACIJE S DIONICIMA

Zaposlenici i sindikati

redoviti poslovni sastanci, skupovi zaposlenika, sastanci s članovima radničkog vijeća i sindikata, ankete o zadovoljstvu zaposlenika, 360 program evaluacije, intranet portal, intervjui s menadžmentom, interna društvena mreža Jenz

Klijenti

istraživanja zadovoljstva klijenata, komunikacija putem call centra i društvenih mreža, digitalne aplikacije za korisnike

Dioničari

Glavna skupština, neizravna komunikacija posredstvom osobe zadužene za odnose s ulagateljima, objave financijskih izvještaja i ostalih informacija na mrežnim stranicama društva, mrežnim stranicama Zagrebačke burze i mrežnim stranicama Službenog registra propisanih informacija pri HANFA-i

Dobavljači i partneri

kontakt se odvija kroz redovno poslovanje, u evaluaciju odnosa se sve više integriraju kriteriji održivosti

Regulatorna tijela i tijela javne uprave

ispunjavanje regulatornih obveza, suradnja s regulatornim i drugim državnim tijelima, sudjelovanje i članstva predstavnika kompanije u radnim skupinama, udruženjima, odborima, stručnim savjetodavnim tijelima za donošenje zakonskih akata

Zajednica

provođenje istraživanja o reputaciji kompanije, kontinuirana suradnja s predstavnicama lokalne zajednice, sponzorstva i donacije, humanitarna davanja u skladu potrebama zajednice

Znanstvene i obrazovne institucije

sudjelovanja na znanstvenim i stručnim skupovima, podrška inicijativa i projekata s ciljem razvoja mladih talenata (posebno u području digitalnih inovacija i ekonomije), dani karijera, sudjelovanje u razvoju stručnih proz grama na relevantnim studijima za osigurateljnu struku

Mediji

konferencije za medije, odgovori na upite medija, medijske kampanje, objavastručnih komentara i komentara Croatijinih stručnjaka, razne publikacije i događanja

7.3. Materijalne teme održivosti

U procesu revizije postojećih materijalnih tema i prepoznavanja novih, prepoznato je osam ključnih tema održivosti (materijalne teme) za Croatia osiguranje, koje obuhvaćaju naš utjecaj i doprinos u upravljačkom, okolišnom i društvenom području. Uz pomoć matrice materijalnosti utvrđena je razina materijalnosti pojedine teme te su prepoznata prioritetna područja u koja će biti usmjereni pozornost i resursi u sljedećem razdoblju.

Uz sedam prioritetnih materijalnih tema koje su na razini Croatia osiguranja prepoznate iznimno važne za poslovanje s jedne strane i dionike s druge, još je sedam materijalnih tema koje kao obvezne propisuje regulator te su također dio Politike održivosti Adris Grupe. Croatia osiguranje posebnu pažnju posvećuje temama od regulatorne važnosti te se redovito usklađuje s regulatornim zahtjevima. U sklopu svake ESG teme prepoznati su i strateški ciljevi odnosno prioriteti. Time je postavljen okvir za planiranje i donošenje odluka, provedbu ključnih ESG projekata, evaluaciju uspješnosti i izvještavanje.

NAŠ DOPRINOS GLOBALNIM CILJEVIMA ODRŽIVOG RAZVOJA

U definiranju materijalnih tema održivosti Croatia osiguranja vodili smo računa o njihovom doprinosu ciljevima održivog razvoja UN-a (UN SDG). Uz svijest o univerzalnoj odgovornosti za sve ciljeve održivosti, kompanija je u svojim nastojanjima osobito posvećena onim ciljevima održivosti na koje svojim poslovnim aktivnostima ima najznačajniji utjecaj te onima koje najznačajnije utječu na njeno poslovanje.





SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

ODGOVORNOST PREMA ZAJEDNICI

11 ODRŽIVI GRADOVI I ZAJEDNICE

8 DOSTOJANSTVEN RAD I GOSPODARSKI RAST

DOBROBIT ZAPOSLENIKA

8 DOSTOJANSTVEN RAD I GOSPODARSKI RAST

3 ZDRAVLJE I BLAGOSTANJE

CJELOŽIVOTNO UČENJE ZAPOSLENIKA

4 KVALITETNO OBRAZOVANJE

ODGOVORNO KORISNIČKO ISKUSTVO

12 ODGOVORNA POTROŠNJA I PROIZVODNJA

ODRŽIVI PROIZVODI I USLUGE

12 ODGOVORNA POTROŠNJA I PROIZVODNJA

8 DOSTOJANSTVEN RAD I GOSPODARSKI RAST

13 ODGOVOR NA KLIMATSKE PROMJENE

UPRAVLJANJE ESG RIZICIMA

13 ODGOVOR NA KLIMATSKE PROMJENE

SMANJENJE UGLJIČNOG OTISKA

13 ODGOVOR NA KLIMATSKE PROMJENE

7 PRISTUPAČNA ČISTA ENERGIJA

DIGITALNE INOVACIJE

9 INDUSTRIJA INOVACIJE I INFRASTRUKTURA

8 DOSTOJANSTVEN RAD I GOSPODARSKI RAST

8. Održivost u osigurateljnom poslovanju

U svom pristupu temama održivosti rizike održivosti Croatia osiguranje sagleda i kao prilike te nastoji iznova pronalaziti načine kako da kriterije održivosti integrira u ključne poslovne aktivnosti, osobito one specifične za osigurateljni sektor.

Kriteriji održivosti uzimaju se u obzir u upravljanju rizicima, razvoju novih proizvoda i usluga, digitalnim inovacijama, upravljanju ulagačkim

portfeljem, zaštiti podataka te u obradi šteta. Sve veću prijetnju gospodarskoj stabilnosti predstavlja i kibernetički rizik koji je postao globalna tema održivosti posljednjih godina te ćemo se u nadolazećem razdoblju posvetiti pronalaženju rješenja i odgovora i na ovaj rizik, kako upravljanjem informacijskom sigurnošću u vlastitom poslovanju, tako i u pronalaženju rješenja za naše klijente.

Regulatorne obveze u financijskom sektoru svojevrsni su pokretač pozitivnih promjena u smjeru održivosti koje Croatia osiguranje podržava i redovito prati i unaprjeđuje dostupnost svojih informacija o održivosti u skladu s regulatornim okvirom.

8.1. Održivi proizvodi i usluge

U KORAK S KLIMATSKIM RIZICIMA

S obzirom na predmet poslovanja, zaštita zajednice od različitih rizika i ublažavanje njihovih posljedica, jedna je od ključnih odrednica poslovanja Društva. Sve češće razorne manifestacije klimatskih promjena zahtijevaju prilagodbu poslovanja kako bi se u najvećoj mjeri ublažile posljedice utjecaja na okoliš, gospodarstvo i život ljudi općenito. Tako se u razvoju i redizajnu proizvoda i usluga Croatia osiguranja sustavno razvija i mogućnost njihova odgovora na aktualne rizike.

U razvoju i redizajnu proizvoda Croatia osiguranje sustavno razmatra i njihov doprinos prilagodbi klimatskim promjenama i ublažavanju njihovih posljedica. Tako je u 2022. godini prilagođen indeksni proizvod osiguranja od nedostatka vlage u tlu (suša), koji je razvijen u suradnji sa Swiss Reom, vodećim svjetskim reosigurateljem. Taj proizvod koristi naprednu tehnologiju mjerenja vlažnosti tla putem satelita te daje precizne podatke za osigurane poljoprivredne površine koji omogućuju automatsku isplatu štete na temelju dobivenih satelitskih podatka, bez potrebe izlaska procjenitelja na teren. U protekloj godini proširen je broj poljoprivrednih kultura koje se mogu osigurati i omogućene su veće opcije limita pokrića. Na taj je način domaćim poljoprivrednicima omogućena još

kvalitetnija zaštita od sistemskog rizika suše koji nanosi najviše šteta u poljoprivredi.

Croatia osiguranje je u 2022. godini uložilo u moderne digitalne platforme poput Platforme za mjerenje rizika u poljoprivredi (Agriculture risk metrics – ARM) koja omogućuje praćenje klimatskih rizika kojima su izložena pojedina područja u Hrvatskoj, a time i poljoprivredna proizvodnja. Navedeni podaci koristit će se za dodatni razvoj CO proizvoda, čime će kompanija dodatno doprinijeti prilagodbi klimatskim promjenama.

U SLUŽBI ZAŠTITE ZDRAVLJA

U svojem portfelju Croatia osiguranje nudi i proizvode zdravstvenih osiguranja, koji se mogu ugovoriti bez prethodne procjene rizika, čime se

omogućuje jednostavniji i kvalitetniji pristup zdravstvenoj skrbi. Kao odgovor na kontinuiran porast broja oboljelih od malignih bolesti, u 2022. godini uveden je i novi osigurateljni proizvod – Onko plan, koji osigurava stabilnost prihoda u slučaju nepredvidivih životnih situacija i teških bolesti. Korisnici Onko plana za trajanja osiguranja ostvaruju pravo na isplatu 10% osiguranog iznosa u slučaju dijagnosticiranja karcinoma u preinvazivnoj fazi, dok im se u slučaju dijagnoze invazivnog karcinoma ili benignog tumora mozga isplaćuje 100% osiguranog iznosa.

Inovativnost u pristupu, kao i briga za aktualne potrebe zajednice, očituje se i kroz kontinuiran rad na razvoju i unaprjeđenju proizvoda zdravstvenih osiguranja.

ODRŽIVOST U SEGMENTU ŠTETA

U segmentu šteta u 2022. godini Društvo je uspostavilo proces preuzimanja zamijenjenih autodijelova u vlastitim prostorima te tako uvelo kontrolu u zbrinjavanju neuporabljivih dijelova kako bi se osiguralo pravilno zbrinjavanje i uništavanje od strane ovlaštenog subjekta za poslove gospodarenja i zbrinjavanja otpada.

8.2 Digitalne inovacije u službi održivosti

Croatia osiguranje digitalni je lider na tržištu osiguranja i jedna od digitalno najrazvijenijih domaćih korporacija općenito, a uporište za to

leži ponajviše u kontinuiranom razvoju portfelja proizvoda i usluga te sveobuhvatnoj digitalnoj transformaciji poslovanja koju Croatia osiguranje provodi.

Dosadašnji uspješni proces digitalizacije rezultiralo je pozicioniranjem Croatije kao vodećeg tržišnog subjekta u digitalnom osiguranju, što je prepoznala i struka proglašivši Croatia osiguranje jednom od top digitalnih kompanija u Hrvatskoj za 2021. godinu (*prema CroAI). Dugoročni je cilj kompanije zadržati poziciju digitalnog lidera i predvodnika promjena ulaganjima u inovacije i modernu tehnologiju. Na taj način Croatia osiguranje privlači one korisnike koje ne bi privukli tradicionalnim proizvodima i kanalima prodaje, optimizira i pojednostavnjuje interne i vanjske procese te privlači mlade talente iz IT sektora.

Digitalizacija korisničkih i internih procesa pozitivno utječe na poslovanje Društva. Klijenti lakše dolaze do proizvoda i usluga, a zaposlenici trebaju mnogo manje vremena za određene procese. U 2022. godini tvrtka nastavlja znatno unaprjeđivati digitalno korisničko iskustvo te je implementirala važne digitalne projekte na oba svoja brenda, Croatia osiguranju i LAQO-u.

DIGITALNE USLUGE PUTEM MREŽNE STRANICE

Na mrežnoj stranici Croatia osiguranja rezidencijalnim korisnicima omogućen je potpuno digitaliziran proces kupnje ili digitalno pomognuta kupnja (proces započet digitalno, a završen pozivom ili e-porukom) za većinu retail proizvoda te jednostavno plaćanje proizvoda kreditnim karticama. U travnju 2022. Croatia osiguranje je predstavilo i mrežnu stranicu za male poslovne korisnike uz mogućnost digitalno pomognute kupnje većine proizvoda važnih za taj segment korisnika. Croatijina mrežna stranica klijentima omogućuje potpuno digitalan proces prijave štete za dva proizvoda (autoosiguranje i kasko-osiguranje automobila), proces pomognute digitalne prijave štete i digitalna dokumentacija za 32 proizvoda

osiguranja te digitalan proces naručivanja za zdravstveni pregled u CO poliklinikama i partnerskim zdravstvenim ustanovama.

MOBILNA APLIKACIJA MOJA CROATIA

Mobilna aplikacija Moja Croatia digitalno je inovativno rješenje za jednostavnu i samostalnu administraciju ugovorenih proizvoda i usluga. Aplikacija je razvijena prema vodećim svjetskim insuretech praksama, a odlikuje ju iznimna lakoća i jednostavnost preuzimanja, registracije i korištenja. Zahvaljujući svojoj inovativnosti i praktičnosti za korisnike, aplikacija bilježi kontinuiran i značajan rast aktivnih korisnika, a omogućava pregled svih osiguranja i digitalnih zdravstvenih iskaznica, plaćanje računa, obnovu polica, prijavu štete

i praćenja statusa obrade u nekoliko klikova. Moja Croatia značajno pridonosi smanjenju uporabe papira i promovira brigu za okoliš, te je glavni alat programa e-klijent za one koji žele primati isključivo digitalnu dokumentaciju. Do kraja godine 18 posto klijenata Croatia osiguranja koristilo je nativnu mobilnu aplikaciju Moja Croatia za jednostavnu samostalnu administraciju svojih ugovorenih proizvoda i usluga. Jednostavnom prijavom skeniranjem osobne iskaznice rezidencijalni klijenti na raspolaganju imaju pregled svih osiguranja koje koriste kao osiguranici ili ugovaratelji, digitalne zdravstvene iskaznice (za dopunsko, dodatno i putno inozemno zdravstveno osiguranje), potpuno digitalno plaćanje računa i podsjetnike u realnom vremenu za dugovanja, pregled računa, digitalnu prijavu štete za sva osiguranja, praćenje statusa obrade štete te

administraciju svojih korisničkih podataka. Mobilna aplikacija Moja Croatia glavni je alat programa e-klijent za one klijente koji žele primati isključivo digitalnu dokumentaciju umjesto papirnatu.

U aplikaciji Moja Croatia klijentima je na raspolaganju i program Dobra prilika putem kojeg mogu ostvariti pravo na popuste i pogodnosti partnera Croatia osiguranja te osvojiti nagrade u mjesečnim kvizovima. U lipnju 2022. Croatia osiguranje predstavilo je program prevencije Croatia fit za korisnike aplikacije Moja Croatia kojim promiče kvalitetniji način života i očuvanje zdravlja uz pomoć digitalnog praćenja prijedjenih koraka u realnom vremenu i postavljanja osobnih ciljeva i statistika te ostvarivanja mjesečnih i godišnjih nagrada.

LAQO – 100% DIGITALNO OSIGURANJE

U listopadu 2022. proslavljen je drugi rođendan LAQO osiguranja, Croatijine inovacije koja je po rezultatima nadmašila sve usporedive digitalne osiguratelje u srednjoj i istočnoj Europi, a po performansama je usporediva s najboljim svjetskim insurtech rješenjima. Osim značajnog doprinosa poslovnom rezultatu LAQO je inovacija koja je osnažila poziciju Croatia osiguranja kao digitalnog osigurateljnog lidera, povećala atraktivnost Croatia osiguranja kao poslodavca i osigurala akviziciju onih klijenata koje klasičnom CO ponudom nije još pridobila. Na LAQO mrežnim stranicama unaprijeđeni su procesi kupnje polica osiguranja i digitalne prijave štete. Više od polovine klijenata LAQO osiguranja potpuno je samostalno kupilo policu na LAQO mrež-

noj stranici, dok je 45 posto zatražilo pomoć u kupnji putem chata s agentom direktno u procesu kupnje. Osim postojećih modela plaćanja LAQO je u rujnu 2022. uvelo i mogućnost plaćanja police osiguranja kriptovalutama. Unaprijeđen je i proces potpuno digitalne prijave štete (75 posto prijavljenih šteta riješeno je potpuno digitalno, a najbrže obrađena i isplaćena šteta riješena je u samo 17 sati!). Dodatno, LAQO blog obrađivao je teme digitalizacije, financijske pismenosti i održivosti.

LAQOPREVENT – ODRŽIVE DIGITALNE FUNKCIONALNOSTI

Nativnu mobilnu aplikaciju LAQO koristi 67 posto klijenata te tako na jednostavan način administrira svoje proizvode, digitalno

prijavljuje štetu, prati obradu štete i statuse u realnom vremenu, administrira svoje korisničke podatke, upravlja marketinškim privolama te brzo i jednostavno može pozvati asistenciju u slučaju nezgode na cesti. Program prevencije LaqoPrevent u sklopu LAQO mobilne aplikacije koristi 35 posto korisnika, a osnovna mu je svrha promicanje odgovornog ponašanja u vožnji i posljedično smanjenje nezgoda na cesti. Klijenti mogu digitalno pratiti različite parametre svoje vožnje u realnom vremenu, imaju mogućnost ostvarivanja mjesečnih i godišnjih nagrada te pregled statistike prijedjenih vožnji, a u 2022. podijeljeno je 1500 nagrada.

Osim što smanjuje upotrebu papira, LAQO korisnicima nudi dodatne funkcionalnosti koje pozitivno utječu na okoliš i navike vozača.

Ekonomičnijom vožnjom moguće je smanjiti svoj ugljični otisak i tako pozitivno utjecati na nepovoljne statistike koje pokazuju da prosječno osobno vozilo u Hrvatskoj godišnje emitira oko tri tone CO₂. Prema izvješću Europske agencije za okoliš upravo je sektor prometa odgovoran za četvrtinu ukupnih emisija CO₂ u Europskoj uniji, a 71,7 posto otpada na cestovni promet. Zato je u sklopu LaqoPreventa klijentima u rujnu 2022. omogućena inovacija praćenja emisije CO₂ u vožnji. Od lansiranja inovacije podaci LAQO korisnika pokazuju da prosječna osobna potrošnja CO₂ iznosi 229 g/km. Izračun emisije CO₂ u sklopu programa LaqoPrevent provodi se u dva segmenta.

U prvom segmentu računa se prosječna emisija CO₂ vozila s obzirom na vrstu i starost vozila,

radni obujam motora i vrstu goriva. U drugom dijelu kalkulacije tehnologijom telematike dolazi se do izračuna o duljini vožnje, trajanju vožnje, brzini, promjeni brzine te intenzitetu ubrzanja vozila. Za konačan izračun emisije CO₂ snimljene vožnje kombiniraju se vrijednosti iz dvaju navedenih segmenata.

Na temelju stila vožnje LAQO korisnicima u aplikaciju stižu preporuke za smanjenje emisije CO₂. Aplikacija nudi korisne savjete kako do ekološki osvještene vožnje, manje potrošnje goriva i nižih troškova održavanja vozila, kao i savjete vezane uz svakodnevne aktivnosti koje utječu na cjelokupan ugljični otisak korisnika. Nativne mobilne aplikacije obaju brendova, Croatia osiguranja i LAQO-a, u 2022. aktivno koristi 160.000 klijenata, a internetske stranice obaju brendova u 2022. posjetilo je 2,8 milijuna

jedinstvenih korisnika. Dodajmo i da Croatia osiguranje uz ostale kanale komunikacije koristi i sve relevantne društvene mreže kako bi svojim i budućim klijentima osiguralo jednostavan uvid u sadržaje i usluge koje ima u portfelju.

U prosincu 2022. pokrenut je prvi Laqothon, nagradni natječaj s temom održivosti koji poziva ambiciozne pojedince, tech-inovatore, poduzetnike, stručnjake i sve ostale koji su osmislili tehnološko idejno rješenje koje život čini lakšim, a svijet održivijim. LAQO žiri sastavljen od tech stručnjaka odabire do 10 najboljih rješenja koja ulaze u finale, a prva tri osvajaju financijske nagrade za pokretanje održivog projekta.



DIGITALNA RJEŠENJA ZA POBOLJŠANJE KORISNIČKOG ISKUSTVA

Da bi odnos s klijentima bio kvalitetniji, brži i transparentniji, Croatia osiguranje implementiralo je novo CRM rješenje u suradnji s Microsoftom za LAQO agente koje im omogućuje 360 pogled na klijente, kvalitetno upravljanje potencijalnim klijentima te lakšu i kvalitetniju komunikaciju s klijentima. Tom implementacijom završena je prva faza uvođenja CRM sustava za LAQO brend, a započela je druga faza uvođenja CRM sustava za Croatia osiguranje. Odrađene su i pripremne aktivnosti za razvoj i implementaciju sofisticiranog agentskog portala koji će unaprijediti ukupno korisničko iskustvo i povećati kvalitetu usluge prema klijentu. Croatia osiguranje je u 2022. implementiralo i digitalnu platformu za optičko

prepoznavanje dokumenata i automatski unos u sustav. Rješenje je implementirano u mobilnim aplikacijama Moja Croatia i LAQO, a odnosi se na jednostavnu prijavu u mobilne aplikacije skeniranjem osobne iskaznice.

PODRŠKA DIGITALNIM INICIJATIVAMA

S obzirom na ubranu transformaciju i digitalizaciju osigurateljnog poslovanja Croatia osiguranje ne samo da na digitalizaciji procesa temelji svoj napredak nego znatne napore ulaže u educiranje zajednice o prednostima i mogućnostima koje digitalizacija otvara. Croatia osiguranje podržalo je i sudjelovalo na većini najznačajnijih IT i digitalnih skupova u zemlji koji pridonose podizanju razine znanja na ovim područjima. Brojni Croatijini stručnjaci

sudjelovali su na predavanjima, skupovima i raspravama s temom digitalnog osiguranja, insurtecha, telematike i drugih povezanih područja, prije svega zahvaljujući velikom iskustvu i uspjehu postignutim lansiranjem Croatijina digitalnog brenda LAQO. Uz to su i tijekom 2022. podržani neki najznačajniji digitalni skupovi u zemlji (Bug Future Show, Debug, Idea Knockout, Trend Micro, BE-terna i Digital Labin).

8.3. Integriranje ESG čimbenika u politiku ulaganja

ESG na razini EU postaje sve značajniji dio razmatranja prilikom donošenja investicijskih odluka, te definiranja strategije ulaganja. Pojedine klase imovine su pod sve većim utjecajem ESG regulative. Praćenje trendova i regulatornih zahtjeva u domeni ESG-a te utjecaj na kretanje vrijednosti i cijena instrumenata postaje sve bitniji element upravljanja ulagačkim portfeljem, prilikom procjena ulagačkih prilika te utjecaja na postojeće pozicije u ukupnom ulagačkom portfelju.

Posvećenost ESG integraciji odražava se kroz unutarnje, jednako kao i vanjske procese i djelovanje Croatia osiguranja. Kroz visoku razinu

transparentnosti, profesionalnosti i etičnosti u poslovanju, kao lider na tržištu osiguranja nastojimo proaktivno postavljati primjere dobre prakse.

Croatia osiguranje podržava nastojanja u okviru Pariškog sporazuma te je posvećeno njegovim ciljevima dekarbonizacije i borbe protiv klimatskih promjena.

Prepoznajući važnost provođenja politike održivog financiranja u investicijskim procesima, Croatia osiguranje je predana cilju da u potpunosti integrira održivo financiranje u svoju poslovnu strategiju, s obzirom na dužnost djelovanja u najboljem interesu ne samo klijenata, već i zajednice u cjelini. Prilagođavanjem poslovnih politika kompanija implementira održivo ulaganje u svoje po-

slovne procese, čime dugoročno pridonosi ostvarivanju ciljeva održivog razvoja, te stabilnosti i efikasnosti tržišta.

POLITIKA ODRŽIVOG ULAGANJA

U skladu s navedenim, 2021. godine Uprava Društva donijela je Politiku održivog ulaganja i Politiku sudjelovanja, koje su slijedno objavljene i na internet stranicama Društva. Politikom održivog ulaganja Društvo se obvezalo prihvatiti ESG izazove i provoditi politiku održivog ulaganja na način da će uključivati rizike održivosti, štetne učinke na čimbenike održivosti i ciljeve održivog razvoja u investicijsku analizu, na način da će provoditi analize ESG faktora za sve postojeće i potencijalne investicije, poticati izdavatelje na transparentnost objave podataka, aktivno

pratiti regulativu, usklađivati interne akte, educirati zaposlenike, promicati politike održivog financiranja i izvještavati o provođenju politike odgovornog ulaganja. Društvo se obvezalo pratiti glavne štetne učinke odluka o ulaganjima na čimbenike održivosti, pri čemu je osnovni alat praćenje stupnja usklađenosti izdavatelja s ESG faktorima, a ovisi o dostupnosti podataka izdavatelja. Umanjenje štetnih učinaka odluka o ulaganjima postiže se kroz mjere opisane u Politici održivog ulaganja.

METODOLOGIJA ZA PROCJENU ESG RIZIKA U ULAGANJIMA

S ciljem aktivnog doprinosa usmjeravanju financijskih tokova prema održivim ulaga-

njima, Društvo je razvilo metodologiju za procjenu ESG rizika koja se koristi se prilikom donošenja investicijskih preporuka i odluka, ovisno o klasi imovine te dostupnosti podataka. Društvo uzima u obzir referentne ESG pokazatelje prilikom donošenja odluka o ulaganju u mjeri u kojoj je to moguće. Gdje ne postoje javno objavljeni podaci, izdavateljima/kompanijama se šalju ESG upitnici. Temeljem prikupljenih podataka formira se ESG ocjena kroz interno razvijenu metodologiju za procjenu ESG rizika. Temeljem ESG ocjene i u slučaju povišenog ESG rizika, dodjeljuje se diskont na procjene vrijednosti, odnosno u slučaju visoko izraženih rizika, primjenjuje se metoda isključivanja potencijalnog ulaganja. U narednom periodu kompanija će nastaviti razvijati navedenu praksu.

8.4. Taksonomske objave za financijski sektor

U skladu s globalnim trendovima, nastavno na Pariški sporazum o okolišnim ciljevima i Ciljeve održivog razvoja UN-a, Europska komisija donijela je Europski zeleni plan, odnosno strategiju za postizanje održivog gospodarstva EU-a do 2050 godine. Uredba EU 2020/852 (Uredba o taksonomiji) jedan je od temelja Europskog zelenog plana jer donosi smjernice za preusmjeravanje toka kapitala prema održivijim ulaganjima na području Unije. U skladu s obvezama koje proizlaze iz regulatornog okvira održivih financija EU-a, s

ciljem doprinosa ciljeva Zelenog plana EU-a Croatia osiguranje objavljuje taksonomske informacije financijska poduzeća, tj. udio premije od aktivnosti neživotnog osiguranja i reosiguranja prepoznatih EU taksonomijom te udio ulagačkog portfelja koji se odnosi na taksonomski prepoznate djelatnosti. Delegirani akt o objavama u članku 10. za financijski sektor propisuje limitirane objave u 2023., dok se potpuno izvještavanje očekuje od 1. siječnja 2024. godine. U skladu s tim odredbama, osobito člankom 7. koji propisuje pravila za objavu taksonomskih informacija za financijska poduzeća, Croatia osiguranje pripremilo je pregled izloženosti po propisanim kategorijama te relevantne kvalitativne informacije.

RELEVANTNE OBJAVE ZA 2022. GODINU

Ključni pokazatelji uspješnosti koji se odnose na ulaganja

Iako članak 10. propisuje objavu informacija o izloženosti u odnosu na “ukupnu imovinu”, zaključeno je kako u osigurateljnom sektoru ukupne investicije realno prikazuju ulaganja s obzirom da Prilog IX. Delegirane uredbe komisije 2021/2178, koji se odnosi na društva za osiguranje i reosiguranje, propisuje da se ključni pokazatelji uspješnosti iskazuju kao postotak “ukupnih ulaganja” i u apsolutnim novčanim jedinicama. Propisano je i da se ulaganja odnose na sva izravna i neizravna ulaganja, uključujući ulaganja u subjekte za zajednička ulaganja, udjele, kredite i hipotekarne kredite, imovinu, postrojenja i opremu te, ako je relevantno, nematerijalnu imovinu.

Investicijski portfelj uključuje državne obveznice, korporativne obveznice, dionice, izvedenice, fondove, zajmove te nekretnine. Iz investicijskog portfelja isključene su kategorije

novac depoziti i repo. Za izračun udjela izloženosti prema taksonomski prihvatljivim i taksonomski neprihvatljivim ekonomskim djelatnostima te poduzećima koja ne podliježu obvezi objavljivanja nefinancijskih informacija iz članka 19.a ili 29.a Direktive 2013/34/EU u ukupnim investicijama, u nazivnik su uključene investicijske klase: korporativne obveznice, dionice, izvedenice, fondovi, zajmovi i nekretnine. Zbog nedostatka podataka, iz procjene brojnika isključene su investicijske klase fondovi, zajmovi, nekretnine i izvedenice. Za procjenu korporativnih dionica i obveznica, korišteni su javno objavljeni financijski izvještaji i izvještaji o održivosti kompanija za koje postoje potrebni podaci za 2021., odnosno objavljeni taksonomski prihvatljiv prihod, koji je množen s ukupnim ulaganjem Croatia osiguranja.

UDIO IZLOŽENOSTI PREMA TAKSONOMSKI NEPRIHVATLJIVIM I TAKSONOMSKI PRIHVATLJIVIM EKONOMSKIM DJELATNOSTIMA U UKUPNIM ULAGANJIMA

VRSTA IZLOŽENOSTI	IZLOŽENOST	
	APSOLUTNO	UDIO
	U TISUĆAMA HRK	%
A. Izloženost prema taksonomski prihvatljivim ekonomskim djelatnostima	201.865	8,45%
B. Izloženost prema taksonomski neprihvatljivim ekonomskim djelatnostima	2.187.740	91,55%
Izloženosti prema poduzećima koja ne podliježu obvezi objavljivanja nefinancijskih informacija iz članka 19.a ili 29.a Direktive 2013/34/EU	163.518	6,84%

Croatia osiguranje je procijenilo investicijski portfelj i na temelju toga i udio izloženosti prema taksonomski prihvatljivim ekonomskim djelatnostima u ukupnim investicijama, koji iznosi 8,45 posto. U odnosu na prethodno razdoblje, promjene su u najvećoj mjeri vezane uz uskladu izračuna s regulatornim zahtjevima. U budućnosti očekujemo da će navedeni pokazatelji biti dostupni za veći broj izdavatelja nego što je to trenutno slučaj, a što u velikoj mjeri otežava samu procjenu.

Naime, očekivanje regulatora je da financijski sektor prilikom objave upotrijebi najrecentnije dostupne informacije o taksonomskoj prihvatljivosti (ne)financijskog subjekta u koji se ulaže, što je načelno moguće za one subjekte koji podliježu obvezi objave taksonomskih

informacija. Međutim, kako većina subjekata ulaganja ima obvezu objave nefinancijskih izvještaja s informacijama o taksonomskim KPU-ovima, nakon nastupa iste obveze za Croatia osiguranje, u praksi je izuzetno teško prikupiti relevantne podatke za prethodnu izvještajnu godinu (u ovom slučaju 2022.), a postoji i sumnja u točnost podataka koji bi mogli biti pribavljeni direktno od subjekata u koje se ulaže.

U kontekstu izvršenih procjena, bitno je istaknuti udio izloženosti od 9,02 posto (215.534.269 kuna) prema zelenim obveznicama, društvu djelatnosti vjetroelektrana koje ne podliježe obvezi objavljivanja nefinancijskih informacija iz članka 19.a ili 29.a Direktive 2013/34/EU, te fondu klasifikacije “Article 8” proizvod prema SFDR-u. Navedeno nije

uključeno u izračun udjela izloženosti prema taksonomski prihvatljivim ekonomskim djelatnostima u ukupnim investicijama, no procjenjujemo da je riječ o 100 postotnoj taksonomskoj prihvatljivosti.

Za izračun udjela izloženosti prema središnjim državama, središnjim bankama i nadnacionalnim izdavateljima te izvedenicama u nazivnik su uključene investicijske klase: državne obveznice, korporativne obveznice, dionice, izvedenice, fondovi, zajmovi te nekretnine.

Engl. Sustainable Finance Disclosure Regulation, tj. Uredba o objavama povezanim s održivosti u sektoru financijskih usluga, dostupno na:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/HTML/?uri=CELEX:02019R2088-20200712&from=EN#tocId11>

VRSTA IZLOŽENOSTI	APSOLUTNO	UDIO
	HRK	%
<i>Izloženost prema središnjim državama, središnjim bankama i nadnacionalnim izdavateljima te izvedenicama</i>	5.413.849	69,49%

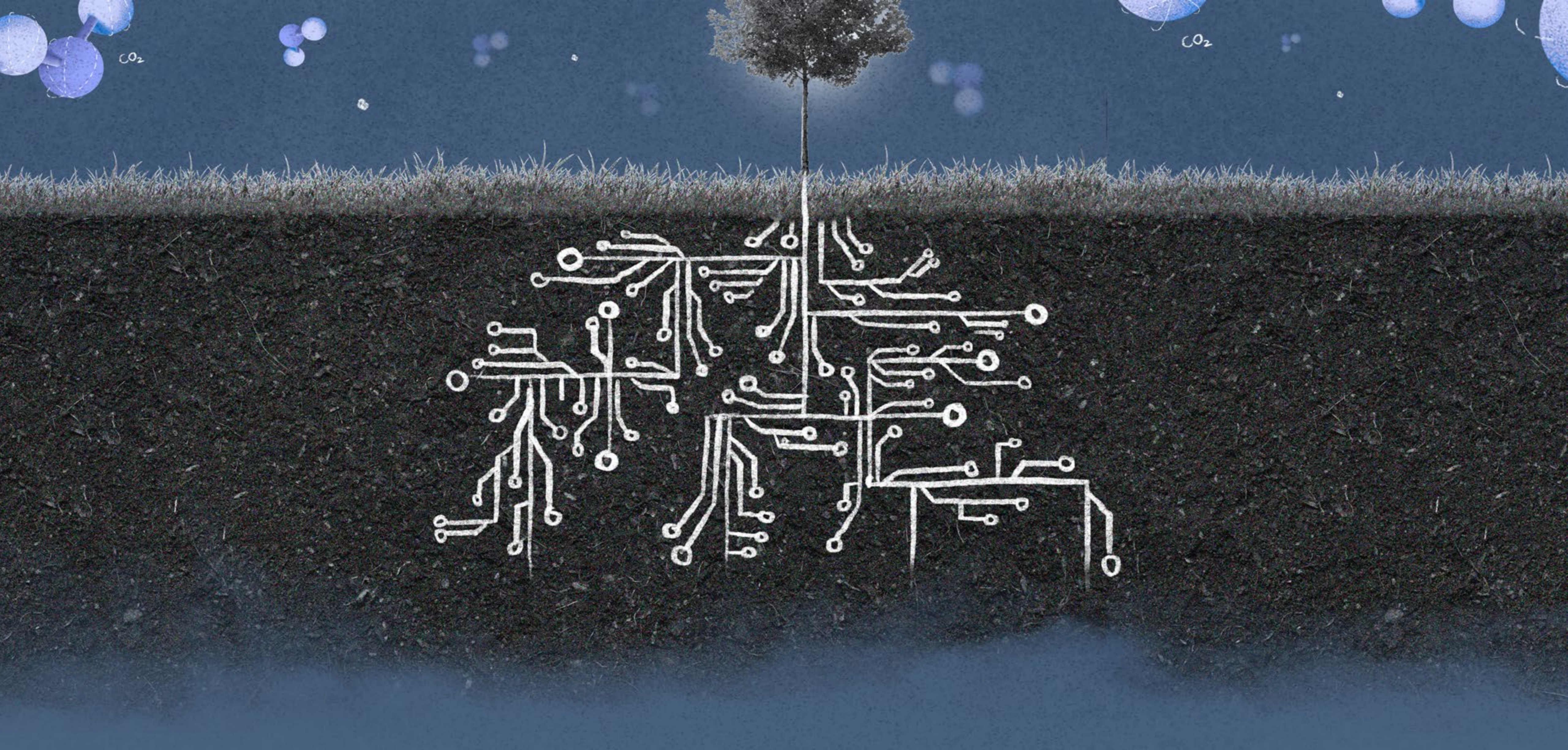
KLJUČNI POKAZATELJI USPJEŠNOSTI
KOJI SE ODNOSU NA AKTIVNOSTI
OSIGURANJA

U taksonomskoj analizi djelatnosti Croatia osiguranje primijenilo je politiku određivanja prihvatljivih djelatnosti na način da prvo identificira proizvode koji ulaze u izračun, a to su svi neživotni proizvodi koji u popisu rizika, uz druge rizike, pokrivaju i rizike vezane za klimatske promjene. U 2022. takvi proizvodi uključuju: kasko osiguranje plovila, avijacije, tračnih vozila i vozila, osiguranje robe u prijevozu, osiguranje imovine (osim osiguranja od potresa, loma stroja, provalne krađe i zaliha u hladnjačama), osiguranje usjeva i nasada, osiguranje životinja (osim dijela koji pokriva isključivo rizike bolesti) i prekid rada od požara.

UDIO PREMIJE OD TAKSONOMSKI
PRIHVATLJIVIH EKONOMSKIH DJELATNOSTI
NEŽIVOTNOG OSIGURANJA

ZARAČUNATA BRUTO PREMIJA	PREMIJA	
	APSOLUTNO U TISUĆAMA HRK	UDIO %
A. TAKSONOMSKI PRIHVATLJIVE DJELATNOSTI		
<i>Zaračunata bruto premija</i>	1.123.897	33,90%
<i>Od čega reosigurano</i>	98.960	2,98%
B. TAKSONOMSKI NEPRIHVATLJIVE DJELATNOSTI		
<i>Zaračunata bruto premija</i>	2.191.433	66,10%
<i>Ukupno zaračunata bruto premija (A + B)</i>	3.315.331	100,00%

U izračun ulaze premije fizičkih te pravnih osoba, dok izračun KPU-a (ključni pokazatelj uspješnosti) čini omjer bruto premije prema prethodno navedenim točkama i ukupne premije svih neživotnih osiguranja bez promjene prijenosne premije. Kod izračuna taksonomski prihvatljivog KPU-a za djelatnosti neživotnih osiguranja i reosiguranje, dodatno se izračunao i udio reosiguranja premije neživotnih osiguranja.



8.5. Upravljanje ESG rizicima

Za ESG rizike prepoznate u Croatia osiguranju tijekom 2022. godine razmatrani su odgovarajući postupci za praćenje i kontrolu rizika te su implementirane određene mjere za njihovo smanjenje. Također, u okviru procesa vlastite procjene rizika i solventnosti (ORSA, engl. Own Risk and Solvency Assessment) sagledan je utjecaj relevantnih primjenjivih područja održivosti na rizični profil društva, financijsku stabilnost i solventnost.

Croatia osiguranje uspostavilo je sustav upravljanja rizicima primjeren svojoj veličini, opsegu poslovanja te vrsti i značajkama rizika kojima je izloženo. Strategijom upravljanja rizicima kao krovnim internim aktom definirana je sklonost preu-

zimanja rizika, dok su Politikom upravljanja rizicima definirane i razrađene sastavnice sustava upravljanja rizicima. Na kvartalnoj razini izrađuje se katalog rizika kao rezultat procesa utvrđivanja profila rizičnosti koji sadržava prikaz utvrđenih rizika u Društvu po vrstama i podvrstama rizika, kao i elemente bitne za analizu i procjenu značajnosti rizika. Značajan dio sustava upravljanja rizicima usmjeren je na praćenje adekvatnosti kapitala, odnosno održavanje potrebne razine kapitala koji odgovara opsegu i vrstama preuzetih rizika preko poslova osiguranja, uz uzimanje u obzir financijskih, operativnih, poslovnih te svih ostalih rizika i događaja kojima je Društvo izloženo, kako bi moglo neometano poslovati te izvršavati sve obveze i u raznim stresnim okolnostima. Kao dio vlastite procjene rizika i solventnosti Društvo redovito provodi testiranja otpornosti na stres, razrađuju se

scenariji i analize osjetljivosti na utjecaj izvanrednih (vanjskih i unutarnjih) okolnosti i događaja kojima bi Croatia osiguranje moglo biti izloženo, kao i moguće aktivnosti za njihovu prevenciju.

ZNAČAJNI RIZICI U REDOVNOM POSLOVANJU

U redovnom poslovanju Croatia osiguranje suočava se s nekoliko vrsta rizika. Ponajprije su to osigurateljni rizici, odnosno rizici koji uglavnom proizlaze iz narušavanja uvjeta dovoljnosti prikupljenih premija osiguranja i dostatnosti formiranih tehničkih pričuva, koje u svakom trenutku moraju biti dovoljne za ispunjavanje svih obveza po osigurateljnim ugovorima. U tom kontekstu najveći su rizik za Croatia osiguranje neočekivani katastrofalni događaji, odnosno prirodne katastrofe

(npr. ekstremne vremenske nepogode, potresi i sl.). Značajni su i financijski rizici, koji obuhvaćaju tržišne i kreditne rizike povezane s različitim financijskim instrumentima u koje društvo ulaže. Najveći utjecaj financijskih rizika manifestira se promjenom vrijednosti ulagačkog portfelja, i to promjenom cijena vlasničkih instrumenata ili promjenom vrijednosti dužničkih instrumenata zbog utjecaja nepovoljnih kreditnih događaja. Upravljanje navedenim rizicima obuhvaća kontinuirano praćenje ključnih pokazatelja rizika, osobitu pažnju i provedbu detaljnih analiza instrumenata i povezanih okolnosti prije ulaganja, kao i pravovremenu reakciju na promijenjene okolnosti na financijskim tržištima, redefiniiranje strategije ulaganja imovine s naglaskom na diversifikaciju, kalibraciju i kontrolu internih limita izloženosti. Ostali značajni rizici za Croatia osiguranje obuhvaćaju operativni

rizik, koji uključuje kibernetički rizik i rizik usklađenosti, zatim strateški rizik, rizik ugleda, rizik eksteralizacije i rizik održivosti koji se odražava na sve već navedene rizike. Osim navedenog Croatia osiguranje redovito prati i tzv. eksterne čimbenike rizika ili rizike okruženja (makroekonomski, politički, zakonodavni, socijalni i tehnološki rizici) koji su većinom kvalitativni te također utječu na ostale rizike.

INTEGRACIJA RIZIKA ODRŽIVOSTI U KORPORATIVNE AKTIVNOSTI

Upravljanje rizicima održivosti zahtijeva kontinuirano sagledavanje odgovarajućih postupaka i metoda koje uključuju prikupljanje i analizu podataka u područjima osigurateljnog poslovanja, ulaganja, operativnog upravljanja (tzv. facility management), market managementa

i dr. Sustav upravljanja zasniva se na praćenju integracije ESG ciljeva u Društvo, uključivanju relevantnih primjenjivih područja rizika održivosti u ORSA proces, procjeni značajnosti utjecaja predmetnog rizika na rizični profil Društva, definiranju primjerenih metoda za kontrolu ili smanjivanje prepoznatih rizika te interno i eksterno izvještavanje o njima. Zbog sve većeg fokusa i svijesti o važnosti održivog poslovanja na globalnoj razini te postupnog razvoja regulatornih obveza za poslovne subjekte koje podrazumijevaju povećavanje javno objavljenih informacija, Croatia osiguranje redovito prati i pravovremeno unaprjeđuje upravljanje navedenim rizikom u skladu s povećanjem dostupnosti i usporedivosti javno dostupnih informacija te ga ujedno usklađuje s regulatornim zahtjevima. Također Croatia osiguranje prepoznaje i u poslovanju uzima u obzir moguće povećanje utjecaja rizika

održivosti tijekom vremena, u kratkom, srednjem i dugom roku.

RIZICI POVEZANI S KLIMATSKIM PROMJENAMA I OKOLIŠE

Među najznačajnijim sastavnicama rizika održivosti su rizici klimatskih promjena, odnosno općenito rizici povezani s okolišnim aspektima koji se povećavaju iz godine u godinu i Društvu stvaraju velik izazov. Učinci koji mogu proizaći iz klimatskih promjena i događaja koji njima mogu biti prouzročeni prate se s povećanom pozornosti, pri čemu Društvo prepoznaje prijelazne rizike (engl. transition risks) i fizičke rizike (engl. physical risks). Od prijelaznih rizika Društvo najznačajnijima smatra utjecaje koji se odražavaju na ulaganja, odnosno cijene financijskih instrumenata (dionica, obveznica...) pojedinih kompanija u

koje Društvo ulaže. Ne treba zanemariti ni rizike vezane za tržišni sentiment, odnosno očekivanja naglih promjena i usmjeravanje prema zelenim proizvodima. U odnosu na obje prethodno navedene kategorije Društvo prepoznaje povezane reputacijske rizike koji se mogu odraziti na poslovanje. S obzirom na još ranu fazu u stvaranju svijesti o važnosti održivosti na globalnoj razini, gdje se regulativa i dalje razvija i produbljuje, a pojedinci pridaju održivosti i klimatskim promjenama nedovoljno pozornosti, procjena je Društva da su prijelazni rizici za Društvo još uvijek niske razine značajnosti. U srednjem, a pogotovo u dugom roku Društvo očekuje porast utjecaja prijelaznih rizika vezanih za klimatske promjene. Fizički rizici vezani uz klimatske promjene očituju se različitim pokazateljima, a jedan je od njih povećana učestalost i/ili intenzitet ekstremnih vremenskih događaja

kao što su poplave, suše, toplinski udari i oluje koji rezultiraju povećanjem rizika od štetnih posljedica navedenih događaja. Učinci koji mogu proizaći iz klimatskih promjena i događaja koji mogu biti njima prouzročeni prate se s povećanom pozornosti i nastoji ih se ugraditi u proizvode Društva (prilagodba cjenika, reosigurateljna zaštita), pri čemu se uzimaju u obzir primijećeni obrasci oluja, tuča, poplava i sušnih razdoblja.

S obzirom na to da je nedostatak vlage u tlu (suša) jedan od najznačajnijih rizika koji godinama stvara gubitke u poljoprivredi, Društvo na tom tragu u suradnji s reosigurateljima ima razvijen proizvod indeksnog osiguranja usjeva od nedostatka vlage u tlu, nastojeći time pridonijeti pozitivnom utjecaju na razvoj poljoprivrede u Republici Hrvatskoj i dobiti za širu zajednicu.

ANALIZE SCENARIJA

S obzirom na sve istaknute rizike klimatskih promjena, odnosno općenito okolišne rizike Društvo redovito analizira i uključuje u ORSA proces najgore vjerojatne scenarije utjecaja materijalizacije tih rizika na svoje poslovanje. U ORSA-i za 2022. godinu analizirani su najgori vjerojatni scenariji na portfelju osiguranja usjeva i nasada. Uz korištenje povijesnih podataka i projekcija za buduće razdoblje izrađena je procjena najvećih mogućih šteta po rizičnim područjima i kulturama za tri najveća rizika (tuča, mraz i oluja). Rezultati u bitnome sugeriraju da Društvo u svim provedenim scenarijima ostaje i dalje visoko kapitalizirano. Osim toga analizirani su i mogući utjecaji ekstremnih događaja koji se mogu povezati s klimatskim promjenama, a odražavaju se na Društvo putem imovinskih

osiguranja ili kasko-osiguranja. Zaključak i tih provedenih razmatranja bio je da navedeni događaji trenutačno ne mogu znatno ugroziti poslovanje Društva. U skladu s ishodima analiza i zaključcima iz ORSA procesa Društvo prilagođava cjenike i proizvode te ugovara reosigurateljnu zaštitu kako bi razina rizika ostala u zadanim prihvatljivim okvirima. Društvo je svjesno mogućnosti daljnjih nepovratnih promjena globalnih klimatskih obrazaca koji uključuju ozbiljne posljedice na ekosustave, rast razine mora i povećanje ekstremnih vremenskih nepogoda (suša, oluja, poplava, požara) te kontinuirano radi na prepoznavanju i utvrđivanju novih rizika kao i na prilagođavanju postojećih proizvoda u skladu s njima.

DRUŠTVENI I UPRAVLJAČKI RIZICI

Osim okolišnih rizika koji su najznačajnija sastavnica rizika održivosti za Društvo, Croatia osiguranje prepoznaje društvene i upravljačke rizike. Navedeni rizici najviše se mogu materijalizirati operativnim rizicima i rizicima reputacije s obzirom na to da podrazumijevaju elemente poput jednakosti, društvene kohezije i integracije, odnosa sa zaposlenicima, zdravlja i sigurnosti na radnom mjestu, primjerene upravljačke strukture, odgovornosti prema lokalnoj zajednici, transparentnosti u poslovanju i sl. U navedenim područjima Društvo također aktivno upravlja rizicima i poduzima korake kako bi stvorilo bolje uvjete i prilike svojim zaposlenicima te pozitivno utjecalo na društvo u cjelini.

RIZICI I PRILIKE

Rizici održivosti izazov su svim poslovnim subjektima, pa i Croatia osiguranje prepoznaje njihovu važnost i očekuje njihovu sve veću značajnost u budućnosti. Istodobno Croatia osiguranje navedene rizike vidi i kao priliku te će razvojem novih proizvoda, redizajnom postojećih ili dodavanjem novih sastavnica, primjerenim upravljanjem te pažnjom prema zaposlenicima, njihovim pravima i prilikama za razvoj nastojati ostvariti pozitivne utjecaje za svoje klijente i općenito širu zajednicu.

9. Društvena odgovornost

Tijekom 140 godina poslovanja, Croatia osiguranje je postala sinonim za pouzdanost, kvalitetu i odgovornost u poslovanju, te skrb i sigurnost koju pruža svojim klijentima i partnerima. Također, od svojih početaka do danas simbol je djelovanja na dobrobit zajednice u kojoj posluje.

Društvena odgovornost jedna je od naših najviših vrijednosti, ali i jedna od ključnih odrednica korporativnog identiteta Društva. Takav odnos prema profesionalnom i druš-

tvenom djelovanju prepoznat je u zajednici, a izgrađen je na kontinuiranom ulaganju i uvažavanju potreba zajednice u kojoj Croatia osiguranje djeluje, te brizi o zaposlenicima i klijentima uz temeljne pretpostavke održivosti, stabilnosti i profitabilnosti.

9.1. Dobrobit zaposlenika

Naš se uspjeh temelji na kontinuiranom ulaganju u znanje, motivaciju, uključenost i dobrobit naših zaposlenika. Croatia osiguranje u zajednici uživa status poželjnog poslodavca, a zadržavanje tog statusa, kao i jačanje uključenosti naših zaposlenika i stvaranje uvjeta za cjeloživotno učenje, naši su strateški prioriteti.

**DOBRO JE BITI
U CROATIJI.**

POŽELJAN POSLODAVAC

Croatia osiguranje u 2022. godini nastavlja raditi na privlačenju i zapošljavanju zaposlenika u skladu s Pravilnikom o profesionalnom razvoju, koji uređuje kako Društvo upravlja stjecanjem i razvojem novih znanja i vještina. Kolektivni ugovor zaposlenicima Croatije jamči visoku razinu radnih i materijalnih prava koja su značajno iznad standarda industrije i iznad razine koju jamči Zakon o radu. Uz konkurentne uvjete rada, zaposlenici imaju dodatne benefite temeljem kolektivnog ugovora, poput dodatka plaći, božićnice, uskrsnice, regresa, dara za djecu do 15 godina te dodatnog zdravstvenog osiguranja.

Naprednim procesima sustava HR CORE evaluiraju se kompetencije, što omogućuje izradu

individualnih razvojnih planova radnika. Svrha tog procesa jest istaknuti aktivnu ulogu svakog djelatnika u profesionalnom razvoju, što pozitivno utječe na lojalnost i zadovoljstvo zaposlenika te se odražava i na poslovne rezultate. Tijekom 2022. godine HR CORE proces evaluacije kompetencija obogaćen je i procesom 360 procjene voditelja kojim se omogućuje sveobuhvatna evaluacija rada voditelja i potiče višesmjerna komunikacija u organizaciji.

Zaposlenici kroz razvojne planove imaju priliku još snažnije i učinkovitije razvijati svoja znanja i vještine, a njihovo napredovanje se pomno prati i evaluira. Proces upravljanja talentima i razvojem karijera sustavno se provodi i razvija, a sve s ciljem prepoznavanja potencijala zaposlenika te osiguravanja njihovog

daljnjeg profesionalnog razvoja. Tijekom 2022. promovirano je 13 zaposlenika na nove, odgovornije voditeljske pozicije.

Sve što Croatia osiguranje poduzima među postojećim zaposlenicima reflektira se i na vanjsko okruženje, pa je tako i rejting kompanije kao poželjnog poslodavca sve viši. Uspješnom pripravnničkom kampanjom “Aj ti razvali” od gotovo 300 prijava mladih inženjera odabrano je 12 IT pripravnika, koji su početkom veljače 2022. počeli raditi. Prva generacija zaposlenih IT pripravnika prošla je strukturirano upoznavanje osigurateljne industrije te funkcioniranje IT sustava Croatia osiguranja. Nakon tri mjeseca zajedničkog uvođenja u poslovanje raspoređeni su u timove i dodijeljeni su im mentori

ovisno o procijenjenim znanjima i vještinama te uzimajući u obzir i njihove afinitete. Već tijekom polugodišnjeg rada s mentorima profilirali su se kao Scrum masteri, softverski inženjeri, poslovni analitičari, specijalisti za RPA, inženjeri za sigurnost IS-a i DevOps inženjeri. Krajem 2022. ponovno je pokrenuta kampanja “Aj ti razvali” u svrhu privlačenja kandidata za novu generaciju IT pripravnika. Desetak novih pripravnika bit će zaposleno u prvom kvartalu 2023.

Croatijini djelatnici nastavili su tijekom cijele godine aktivno predstavljati Croatiju kao poželjnog poslodavca studentima STEM usmjerenja sudjelovanjem na sajmovima poslova i danima karijera u organizaciji fakulteta i studentskih udruga.

CERTIFIKATI KAO POTVRDA IZVRSNOSTI

Croatia osiguranje i nadalje je nositelj certifikata Poslodavac Partner kojim se potvrđuje izvrsnost u upravljanju ljudskim resursima, a od 2005. dodjeljuje ga konzultantska kuća SELECTIO. Croatia osiguranje prvo je i zasad jedino osiguravajuće društvo koje je steklo taj prestižni certifikat. Dodatno, krajem 2022. pokrenuta je recertifikacija prema novom standardu “Employer Partner” kojom bi se Croatia osiguranje potvrdilo kao poželjan poslodavac i društveno odgovorna tvrtka koja ide u korak s modernim zahtjevima tržišta rada te dokazuje predanost zaposlenicima i njihovu dugoročnom razvoju. U 2022. Croatia osiguranje otišlo je i korak dalje u najboljim HR praksama dobivši certifikat Mamforce

Standard. Taj certifikat potvrđuje napore i uložene resurse u poboljšanje radne okoline i uvjeta svih zaposlenih bez obzira na spol, dob, roditeljsku ulogu te postizanje bolje ravnoteže privatnog i poslovnog života zaposlenika.

JAČANJE UKLJUČENOSTI ZAPOSLENIKA

Jačanje kulture suradnje u Croatia osiguranju ključna je odrednica nastojanja u kompaniji za postizanje željene organizacijske kulture. S ciljem poticanja organizacijske kulture koja počiva na timskom radu i suradnji, u kompaniji se u okviru projekta Kultura te kroz program *Bolji zajedno* provodi niz aktivnosti koje doprinose jačanju uključenosti zaposlenika.

Bolji zajedno, stvaramo okolinu u kojoj se svi osjećaju uvaženi.

Bolji zajedno, hrabro donosimo odluke.

Bolji zajedno, kreiramo inovativna rješenja.

Bolji zajedno, razvijamo i dijelimo znanja.



Uključivanje zaposlenika doprinosi kreiranju željene organizacijske klime, a posljedično i zadovoljstvu zaposlenika, njihovoj motivaciji i učinku. Informacije bitne za zaposlenike dijele se transparentno i pravovremeno. Razdoblja za davanje obavijesti zaposlenicima definirana su odredbama zakona iz područja rada i radnih odnosa, odnosno kolektivnim ugovorom. Kompanija njeguje kontinuirani socijalni dijalog s Granskim sindikatom zaposlenih u osiguranju, s kojim Uprava Društva pregovara o pravima zaposlenika temeljem Kolektivnog ugovora.

Članom Nadzornog odbora Društva imenovan je i predstavnik zaposlenika koji je o važnim promjenama u poslovanju koje mogu znatno utjecati na zaposlenike upoznat i prije donošenja konačne odluke. Zaposlenike se o

predstojećim promjenama bitnim za poslovanje tvrtke dodatno informira svim kanalima interne komunikacije te izravnom komunikacijom menadžera sa zaposlenicima.

S ciljem održavanja kontinuirane, kvalitetne dvosmjerne komunikacije sa zaposlenicima, Croatia osiguranje je razvila brojne interne komunikacijske kanale. Zaposlenicima su za informiranje i komunikaciju dostupni intranet portal, interni ekrani, aplikacije te interna društvena mreža.

U 2022. godini u Croatiji se nastavlja i unaprjeđuje komunikacija sa zaposlenicima te su provedene brojne aktivnosti s ciljem ponovnog povezivanja djelatnika nakon povratka u urede, zadržavanja visoke razine radnog angažmana te unaprjeđenja protoka

informacija, posebno kroz tjedne newslettere i periodična pisma predsjednika Uprave. Dodatno je popularizirano korištenje interne društvene mreže Jenz, po čemu je Croatia osiguranje među samo nekoliko tvrtki koje imaju sličnu mrežu i kojom zaposlenici dijele formalne i neformalne informacije, kao i pohvale kolegama. Tijekom 2022. više od polovine zaposlenika Croatia osiguranja aktivno koristi aplikaciju Jenz. Nastavlja se provoditi projekt Kultura, koji je započeo u 2021. mjerjenjem organizacijske kulture. U 2022. nastavljene su inicijative za olakšavanje i ubrzanje procesa donošenja odluka, povećanje efikasnosti komunikacije te poticanje interdisciplinarnе suradnje djelatnika. U 2022. ponovno je provedena anketa zadovoljstva djelatnika Croatia osiguranja. Dobiveni kvan-

titativni podaci pokazuju da je općenito visoka razina zadovoljstva brojnim aspektima rada u Croatiji, no ujedno pružaju dobru osnovu za rad na uočenim izazovima i nedostacima. U sklopu projekta proveden je i prvi ciklus nagrađivanja SuperCOlega kojim se potiču, prepoznaju i nagrađuju najbolji primjeri rada u skladu s kompanijskim vrijednostima.

Održan je CO Obiteljski dan, Sportski susreti Adrisa i blagdansko druženje zaposlenika središnjice Croatia osiguranja, zagrebačkih poslovnica i društava kćeri. S ciljem razvoja znanja i povećanja inovativnosti pokrenut je i novi interni format Perspektive u okviru kojeg se razvija diskusija zaposlenika s vodećim stručnjacima na područjima relevantnima za poslovanje.



**SUPER
COlega
'22.**

#BoljiZajedno

SIGURNA RADNA SREDINA

Nakon uspješno provedenog pilot-projekta rada od kuće i u slučajevima kada epidemiološka situacija to ne zahtijeva, onim zaposlenicima čiji opis posla to dopušta takav je model rada omogućen trajno u više dijelova organizacije. U 2022. godini dodatno je formaliziran rad od kuće popraćen digitalnim rješenjem za odobravanje i evidenciju te je osmišljeno više modela koji olakšavaju hibridni rad, što, uz ostalo, pozitivno utječe na ravnotežu privatno – poslovno. Voditelji timova u takvim su režimima rada uz stvarne izazove upravljanja razvijali metode za učinkovitije prenošenje informacija, delegiranje te upravljanje očekivanjima. U slučaju sigurnosnih incidenata i kriznih situacija zaposlenicima Croatia osiguranja

otvoreni su kanali komunikacije s nadležnom Službom za sigurnost koja poduzima sve potrebne radnje i aktivnosti na uspostavljanju sigurnosnog okruženja i uklanjanja posljedica izvanrednih događaja. Do početka svibnja 2022. djelovao je Krizni Stožer CO-a, potom se Društvo vratilo u pretpandemijski način rada, no i dalje je na raspolaganju e-adresa sigurnost@crosig.hr za sve sigurnosne upite i pomoć. Smanjenje rizika povezanih s pandemijom omogućilo je da se tijekom 2022. ponovno održe događanja s ciljem snažnijeg povezivanja zaposlenika i razvijanja osjećaja pripadnosti. Upravljanje zdravljem i sigurnosti na radu u Croatia osiguranju obavlja se prema zakonskoj regulativi u skladu sa zakonima RH. Kompanija izrađuje procjenu rizika iz koje proizlaze rizici na radu za svako radno mjesto. Prema procjeni rizika poduzimaju se mjere i aktivnosti za sma-

njenje/otklanjanje rizika. Kvaliteta zdravlja i sigurnosti provodi se stalnom kontrolom od strane stručnjaka zaštite na radu.

Za svakog novog zaposlenog provodi se edukacija osposobljavanja radnika za rad na siguran način i provođenje zaštite na radu. U cilju što kvalitetnijeg provođenja mjera zaštite na radu svi zaposlenici su dužni osposobiti se te stečena znanja primjenjivati svakodnevno u radnom procesu. Ozljede na radu prijavljuju se stručnjacima zaštite na radu koji popunjavaju OR obrasce prijave ozljede na radu i prijavljuju nadležnom Zavodu. Svim radnicima putem službenih aplikacija dostupna je uputa o postupanju u slučaju ozljede na radu. Unutar Croatia osiguranja radnici rade na poslovima s najviše srednjim rizikom te ne postoji visoki rizik od profesionalnih bolesti.



PREGLED OZLJEDA NA RADU U CO GRUPI
TIJEKOM IZVJEŠTAJNOG RAZDOBLJA

Republika Hrvatska

	2022		2023	
	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci
– prosječan broj zaposlenih	1.702	1.025	1.546	1.009
– broj zaposlenika lakše ozlijeđenih na radu	2	1	6	0
– broj zaposlenika teže ozlijeđenih na radu	0	0	0	0
– broj smrtno stradalih zaposlenika na radu	0	0	0	0
– broj profesionalnih bolesti	0	0	0	0
– ukupno dana bolovanja	85	15	172	128

Na razini CO Grupe, zabilježen je jedan slučaj teže ozljede na radu u protekloj godini, dok u ostalim zemljama (Republika Hrvatska, Bosna i Hercegovina, S. Makedonija, Slovenija) nije bilo težih ozljeda niti slučajeva profesionalnih bolesti.

CJELOŽIVOTNO UČENJE ZAPOSLENIKA

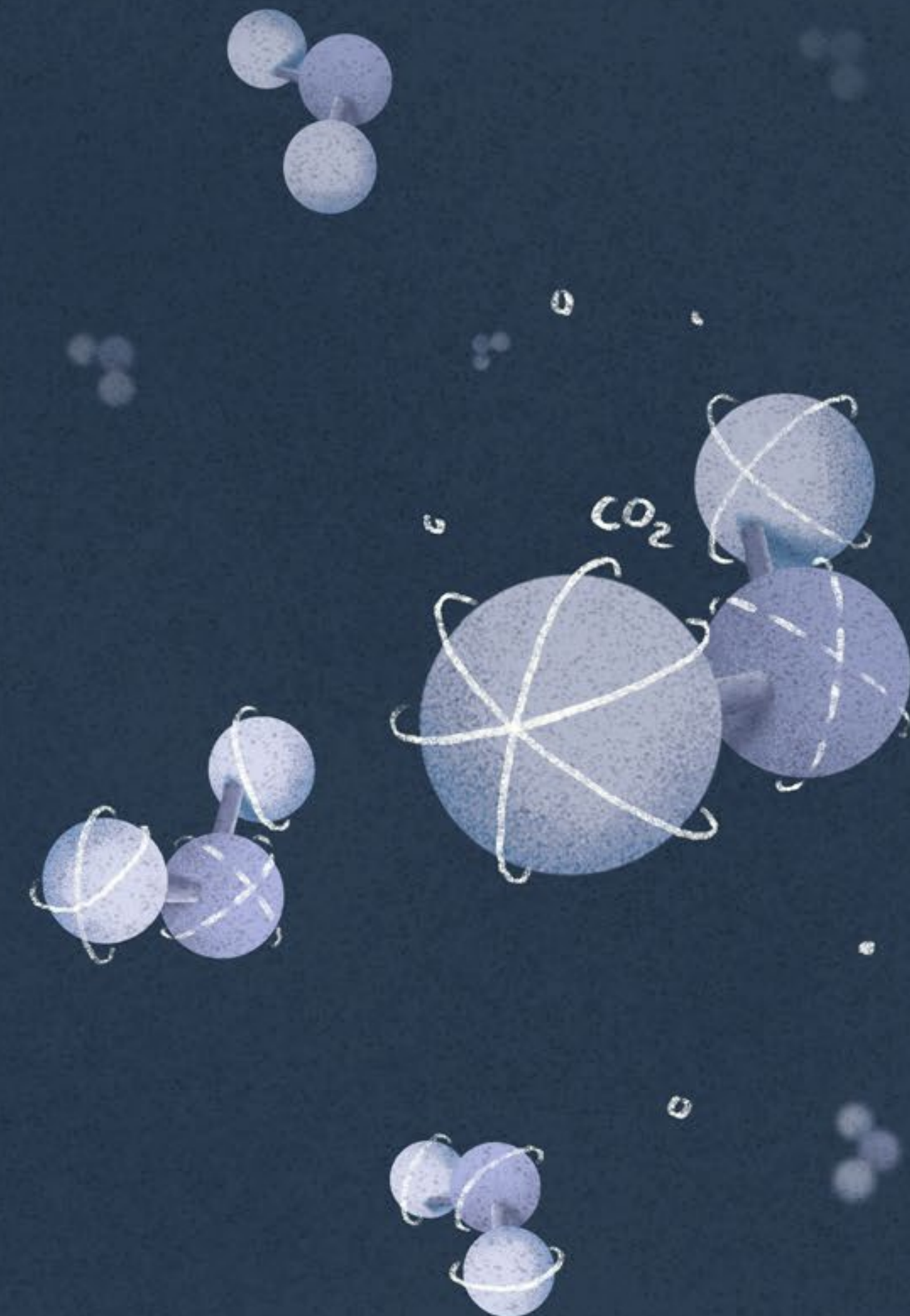
Croatia osiguranje ima potpuno implementiran proces upravljanja talentima i razvoja karijera koji je i tijekom 2022. sustavno proveden i dodatno razvijan. Cilj tog strateškog procesa upravljanja ljudima jest prepoznavanje zaposlenika s potencijalom za preuzimanje složenijih i odgovornijih poslova u budućnosti te upravljanje razvojnim potrebama svih zaposlenika tvrtke.

Sektor za upravljanje ljudskim potencijalima definira i provodi planirane edukacije usmjerene razvojnim kompetencijama. Postoji i tim za upravljanje edukacijama koji u sklopu trening-centra prodaje, upravlja provedbom stručnih i obveznih znanja prodajnih predstavnika i ostalih zaposlenika koji su izravno povezani s proizvodima i prodajom. Redovnu obveznu godišnju edukaciju, koja se provodi uz pomoć e-learning sučelja, u minimalnom trajanju od ekvivalenta 45 sati, pohađaju svi zaposlenici prodaje u svrhu ispunjenja uvjeta stručnosti.

U 2022. sklopljena je suradnja s tri eksterna partnera koji će za Croatijine djelatnike održavati edukacije u programima “Menadžerske kompetencije”, “Leadership akademija” te za stje-

canje specifičnih znanja u relevantnim tehnološkim i digitalnim područjima.

Polaznicima će program “Menadžerske kompetencije” osigurati stjecanje znanja, vještina i iskustava potrebnih za uspješno upravljanje ljudima. Teme koje se obrađuju su npr. situacijsko vođenje, upravljanje vremenom, davanje povratne informacije i upoznavanje s financijama. “Leadership akademija” nadograđuje voditeljske vještine iskusnih menadžera, potiče ih na iskušavanje modernijih voditeljskih pristupa poput coachinga te proširuje njihovo znanje iz npr. coaching stil vođenja, psihološke sigurnosti u timu, upravljanja promjenama i poslovnog odlučivanja.



GODIŠNJI SATI OBUKE I EDUKACIJE
ZAPOSLENIKA CO GRUPE TIJEKOM
IZVJEŠTAJNOG RAZDOBLJA

KATEGORIJA ZAPOSLENIKA	UKUPAN BROJ ZAPOSLENIKA		UKUPNO SATI EDUKACIJE GODIŠNJE		UKUPNO SATI EDUKACIJE GODIŠNJE	
	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI
2022.						
<i>Menadžment</i>	17	21	779	1.485	46	71
<i>Ostali radnici</i>	2.331	1.457	73.005	43.926	31	30
UKUPNO	2.348	1.478	73.784	45.411	31	31
2021.						
<i>Menadžment</i>	17	22	534	789	31	36
<i>Ostali radnici</i>	2.126	1.421	64.624	41.817	30	29
UKUPNO	2.143	1.443	65.158	42.606	30	30

Sa smanjenjem rizika povezanih s pandemijom brojne edukacije organizirane u suradnji s vanjskim partnerima ponovno se provode uživo. U dva je navrata tijekom godine održan Management Forum Croatia osiguranja za informiranje i povezivanja menadžmenta tvrtke, u koji su uključeni i drugi zaposlenici s izvrsnim rezultatima u radu. Ostali zaposlenici forum su pratili online livestreamom. Također, u ožujku i rujnu održana su dva izdanja CO Perspektiva, razgovora Croatia osiguranja s vodećim stručnjacima iz relevantnih područja. Prvi gost bio je Ivica Mandić, a na drugom izdanju gostovala je dr. sc. Maruška Vizek.

Croatia osiguranje digitalni je lider koji velik dio poslovanja temelji na digitalnim tehnologijama pa veliku važnost ima i sustav e-učenja. E-učenje, kao iznimno važna edukacijska

platforma, i u 2022. dodatno je razvijana te su se dopunjavali edukacijski sadržaji stalno dostupni svim zaposlenicima.

SURADNJA SA ZNANSTVENIM I OBRAZOVNIM INSTITUCIJAMA

Akadska i znanstvena zajednica prepoznate su kao važni dionici Croatijinog poslovanja. Kroz suradnju sa znanstvenim i obrazovnim institucijama imamo priliku dijeliti znanja iz osigurateljne ekspertize i doprinijeti osposobljavanju i razvoju budućih stručnjaka. Ujedno je to prilika za Croatiju da se predstavi kao poželjan poslodavac studentima relevantnih studija za osigurateljnu struku. Uz dijeljenje znanja, Croatia osiguranje doprinosi razvoju stručnih i digitalnih znanja i vještina mladih

usmjeravajući kroz sponzorstva i donacije značajna sredstva za podršku vrijednim projektima i inicijativama. Croatijini stručnjaci redovito sudjeluju na konferencijama i stručnim skupovima vezanim za osiguranje i digitalizaciju.

Tijekom 2022. Croatia osiguranje nastavlja suradnju s Ekonomskim fakultetom Sveučilišta u Zagrebu pokroviteljstvom vizualnog identiteta središnje dvorane Fakulteta. Na ovogodišnjoj INVESTO konferenciji kao predavači sudjelovali su stručnjaci iz Croatia osiguranja i LAQO-a.

Nastavljena je suradnja s Fakultetom elektrotehnike i računarstva, s kojim je Croatia osiguranje 2020. pokrenulo poslijediplomski specijalistički studij “Proizvodi, digitalne

inovacije i tehnologije u osiguranju – INSURTECH”. U 2022. većina studenata prve generacije završila je studij, 12 studenata druge generacije odradilo je veći dio predavanja te je upisana i treća generacija s 15 novih polaznika. U trećoj generaciji upis je otvoren za javnost.

Predstavnici tvrtke tijekom 2022. aktivno su predstavljali Croatia osiguranje kao poželjnog poslodavca studentima STEM usmjerenja sudjelovanjem na sajmovima poslova i danima karijera u organizaciji studentskih udruga i fakulteta, uključujući Fakultet elektrotehnike i računarstva, Prirodoslovno-matematički fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Tehničko veleučilište Zagreb i FERIT Osijek. Uz opisane načine predavljanja studentskoj populaciji tvrtka je u suorganizaciji s BIRD Incubatorom sponzorirala Data Challenge koji mladim ta-

lentima iz STEM zajednice otvara jedinstvenu priliku rada na projektnom zadatku iz realnog poslovanja. Također, u svrhu približavanja STEM akademskoj zajednici, kao tvrtka koja aktivno radi na digitalizaciji, Croatia osiguranje kao generalni sponzor 2022. godine podržalo je STEM Games, međunarodno studentsko natjecanje u znanju i sportu.

JEDNAKE PRILIKE

Croatia osiguranje inkorporiralo je jednake mogućnosti i poštivanje različitosti i u svoj Etički kodeks, koji promiče prihvaćanje i poštovanje prirodnih i kulturnih razlika među ljudima. Kodeksom se kompanija obvezala na zapošljavanje, usavršavanje i promoviranje zaposlenika bez obzira na rasu, etničku ili

vjersku pripadnost, jezik, bračno stanje, spolnu orijentaciju, tjelesne nedostatke, političko ili drugo uvjerenje, socijalni ili ekonomski status. Odluke o zapošljavanju temelje se na obrazovanju i radnom iskustvu te usklađenosti kandidata s traženim kompetencijama i potrebama poslovanja. Razlike među zaposlenicima u kompaniji prihvaćaju se na otvoren i tolerantan način, bez uplitanja u privatnost i intimu zaposlenika. Svi zaposlenici imaju jednaku priliku za uspjeh u Društvu, a položaj pojedinca u kompaniji ovisi isključivo o njegovim radnim rezultatima i uspješnosti. Croatia osiguranje njeguje profesionalno radno okruženje, u kojem se ne tolerira nijedan oblik diskriminacije po bilo kojoj osnovi, kao ni uznemiravanja, verbalnog, fizičkog ili vizualnog ophođenja koje za cilj, odnosno za posljedicu ima stvaranje uvredljivog, neprijateljskog ili

zastrašujućeg radnog okruženja. Sukladno odredbama Zakona o radu, Croatia osiguranje imenovalo je ovlaštenu osobu za primanje i rješavanje pritužbi vezanih za zaštitu dostojanstva radnika, kao i njenog zamjenika. Tijekom 2022. na razini CO grupe evidentiran je i proveden jedan postupak zaštite dostojanstva, dok su 2021. zabilježena tri slučaja te nije utvrđena povreda dostojanstva. Za sve incidente provedene su odgovarajuće radnje te su slučajevi zatvoreni.



RAZNOLIKOST UPRAVLJAČKIH TIJELA I ZAPOSLENIKA
CO GRUPE NA KRAJU IZVJEŠTAJNOG RAZDOBLJA

DOBNE SKUPINE	2022.				2021.			
	MENADŽMENT		OSTALI ZAPOSLENICI		MENADŽMENT		OSTALI ZAPOSLENICI	
	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci
< 18 g.	0	0	0	0	0	0	0	0
18 – 24 g.	0	0	149	64	0	0	114	67
25 – 29 g.	0	0	273	161	0	0	209	140
30 – 39 g.	4	6	671	430	4	7	653	409
40 – 49 g.	7	10	712	410	7	8	665	415
50 – 59 g.	5	4	431	285	5	6	425	279
60 – 64 g.	1	1	86	85	1	1	57	95
> 65g.	0	0	9	22	0	0	3	16
UKUPNO	17	21	2.331	1.457	17	22	2.126	1.421

9.2. Odgovorno korisničko iskustvo

Misija Croatia osiguranja jest omogućiti dugoročnu financijsku sigurnost pojedinca i zajednice pružanjem vrhunske i inovativne usluge prilagođene potrebama klijenata. Klijent je jedan od ključnih dionika za održivost poslovanja pa se potrebe i zadovoljstvo potrošača prate na različitim dodirnim točkama radi unaprjeđenja usluge i prilagodbe očekivanjima klijenata, ali i jasne diferencijacije od konkurencije. Zadovoljstvo korisnika u primarnom je fokusu svih Croatijinih inovacija, a jedinstvenost, intuitivnost i jednostavnost korištenja ključne su odlike koje CO digitalna rješenja izdvajaju iz konkurencije. Uz tehnološke inovacije, koje neupitno olakšavaju život i

poslovanje klijenata, te pridonose uštedama, fokus je i na osobnom pristupu klijentima, te razumijevanju njihovih potreba.

DIGITALNA RJEŠENJA I DODATNE POGODNOSTI

U 2022. godini tvrtka nastavlja znatno unaprjeđivati offline i online korisničko iskustvo. Digitalni projekti na oba brenda, Croatia osiguranju i LAQO-u, detaljnije su opisani u poglavlju Digitalne inovacije u službi održivosti.

Klijentima Croatia osiguranja na raspolaganju su brojna digitalna rješenja i funkcionalnosti, od digitalne kupnje, plaćanja, pregleda polica i prijave štete do naprednih funkcionalnosti koje potiču pozitivne promjene u ponašanju

klijenata. Kompanija je u 2022. provodila implementaciju novog CRM sustava za Croatia osiguranje i brend Laqo, o čemu je detaljnije opisano u poglavlju Digitalna transformacija.

Aplikacija Moja Croatia bilježi znatan rast broja aktivnih korisnika te je na kraju godine imala više od 120 tisuća aktivnih korisnika. Omogućuje pregled svih osiguranja i digitalnih zdravstvenih iskaznica, nudi mogućnost plaćanja računa, obnove polica, prijavu štete i praćenja statusa obrade u samo nekoliko klikova. U aplikaciji je omogućena još jedna novost za klijente – Croatia FIT koji promiče tjelesnu aktivnost i nagrađuje zdrave navike.

Program pogodnosti Dobra prilika nastavlja ostvarivati izvrsne rezultate i u protekloj godini. U aplikaciji korisnici imaju pristup popustima i

akcijama partnera, nagradnim igrama i posebnim funkcionalnostima, uključujući i Croatia Fit. Počele su i pripreme za nadogradnju i unaprjeđenje, koje će se realizirati u 2023. godini, kada će biti predstavljen potpuno nov program pogodnosti. Zadržat će sve mogućnosti Dobre prilike, no s više pogodnosti i popusta članovima istog kućanstva ovisno o broju ugovorenih polica u paketu.

INFORMIRANJE O OSIGURATELJNIM PROIZVODIMA

U procesu kontinuiranog poboljšanja korisničkog iskustva u poslovnica jedana od važnijih čimbenika jest podizanje razine znanja o osigurateljnim proizvodima. Informiranje klijenata o osigurateljnim proizvodima Croatia

osiguranja, osim u izravnom kontaktu u prodaji u poslovnica, kontinuirano se provodi u svim ključnim kanalima uz pomoć tradicionalnih i novih medija te korisničkom podrškom.

U 2022. godini provedeno je osnaživanje prodajnih kanala učinkovitijom distribucijom informacija o dodatnim proizvodima i pokrivenostima koja odgovaraju potrebama klijenata. U programima edukacija i mentoriranja naglasak je bio na podizanju razine znanja i vještina prodajnih zastupnika, kao i ukupne kvalitete usluge i informiranja u Croatijinih poslovnica. Početkom 2022. osnovana je i nova služba – Služba za razvoj i unaprjeđenje prodajnih kanala, koja okuplja stručnjake iz CO timova, a pokrenut je i SFE (sales force efficiency) projekt s ciljem podizanja produktivnosti prodajne mreže i dugoročnog

razvoja prodajnih zastupnika. Uspješnost navedenih aktivnosti mjeri se svaki mjesec te se rezultati koriste za unaprjeđenje.

Nekoliko puta u godini provode se produktne medijske kampanje koje, uz predstavljanje osigurateljnih proizvoda, ciljano progovaraju i o širim temama važnim za pojedinca i zajednicu, poput prevencije i podizanja razine sigurnosti u zajednici zaštitom zdravlja, imovine i poslovanja. U 2022. godini pokrenuta je velika kampanja za dodatno zdravstveno osiguranje koja je imala za cilj povećati osviještenost o važnosti redovitih sistematskih pregleda i pogodnostima dodatnog zdravstvenog osiguranja. Kampanja je obuhvatila i zanimljive razgovore s liječnicima iz Croatijinih poliklinika te preporuke i prijedloge navika za očuvanje zdravlja iskoristive u svakodnevnom životu.

Croatia osiguranje poseban je fokus u 2022. godini stavilo na razvoj kanala prodaje prema SME klijentima. Početkom godine pokrenuta je nova mrežna stranica za poslovne korisnike. Uveden je i alat Recommendation journey koji klijentima omogućuje razumijevanje kako mogu zaštititi poslovanje. Podršku im pruža tim posebno educiranih agenata koji ih detaljno informiraju, izrađuju fleksibilne modele osiguranja te ih prate tijekom razvoja poslovanja.

S početkom turističke sezone Croatia osiguranje je pokrenula kampanju za osiguranje doma s posebnim pogodnostima za iznajmljivače, kojom se dodatno podizala svijest o rizicima i posljedicama koje donose sve češći potresi, poplave, oluje, bujice ili požari.

KVALITETNA KORISNIČKA PODRŠKA

Dodatnu vrijednost proizvodima i uslugama Croatia osiguranja osigurava korisnička podrška, koja u protekloj godini bilježi 522.539 upita klijenata, dok je ukupan broj interakcija s klijentima bio 907.250. Upiti klijenata najčešće se odnose na informacije o statusu štete, naplati, pokrićima i uvjetima za pokretanje promjena po policama, a povećan je i broj upita vezanih za naručivanje za preglede. Kao glavni kanal kontakta klijenti biraju e-poštu, a na 82 posto upita odgovoreno je u cijelosti u prvom kontaktu.

U 2022. godini korisnička podrška Croatia osiguranja provodila je i brojne dodatne aktivnosti i unaprjeđenja kako bi se klijentima

omogućilo najbolje korisničko iskustvo. Gdje god je to moguće, primjerice pri prijavi šteta ili zahtjeva za promjenu po polici, procesi su pojednostavnjeni i ubrzani tako da klijent može podnijeti zahtjev e-porukom ili pozivom, na temelju čega korisnička podrška dalje odradi cijeli postupak.

Unaprijeđen je i proces naručivanja za sistematske preglede pa se pregledi u pravilu dogovaraju u prvom kontaktu. Nakon inicijalnog dogovora klijenti zaprimaju i SMS podsjetnik prije termina pregleda. Da bi djelatnici korisničke podrške klijentima mogli pružiti kvalitetnu uslugu, redovito pohađaju edukacijske programe, a uvedene su i nagrade za top performere u korisničkoj podršci, kao motivacija djelatnicima za pružanje najbolje

usluge i ostvarivanje najboljih rezultata. U odnosu na konkurenciju, korisnička podrška Croatia osiguranja na samom je vrhu dostupnosti, tj. radnog vremena u kojem je dostupna klijentima.

LAQO osiguranju je dvije godine zaredom pripalo vrijedno priznanje u vidu godišnje nagrade stručnog žirija CX.portala za najbolje korisničko iskustvo i najbolji kontaktni centar do 30 radnih mjesta.

KONTINUIRANO PRAĆENJE ZADOVOLJSTVA KLIJENATA

Croatia osiguranje zadovoljstvo klijenata sustavno mjeri još od 2018. metodom Net promoter score (NPS). Kvartalno se mjeri

zadovoljstvo u tri segmenta: zadovoljstvo pri ugovaranju polica te zadovoljstvo klijenata u prijavi i rješavanju šteta. Kvalitetno ispunjavanje svih potreba te izgradnja odnosa povjerenja klijenti prepoznaju i cijene, što pokazuju i NPS rezultati u 2022. godini za prodajni proces. Prosječan NPS iznosi 73, što se vrednuje kao izvrsno korisničko iskustvo. Indeks NPS-a za prodaju od početka mjerenja 2018. kontinuirano bilježi blago pozitivan trend rasta od pet posto. U istom promatranom razdoblju prosječan NPS u rješavanju štetnih zahtjeva iznosi 47, što je vrlo dobro iskustvo te predstavlja porast za dva boda u odnosu na prosjek 2021.

Uz praćenje NPS rezultata Croatia osiguranje provodi Mystery shopping u internoj i vanjskoj prodajnoj mreži. Posebno educirani tajni kupci

nezavisne agencije za istraživanje tržišta opažaju izgled i organizaciju rada na prodajnom mjestu, način ophođenja s klijentima i prodajne vještine. Rezultat zadnjeg vala tog istraživanja u 2022. na uzorku 34 posjeta pokazuje da se u prosjeku 84 posto prodajnog razgovora i organizacije rada u poslovnici provodi u skladu s internim standardima, a u najboljim regijama i poslovnicama prosjek iznosi i više od 90 posto.

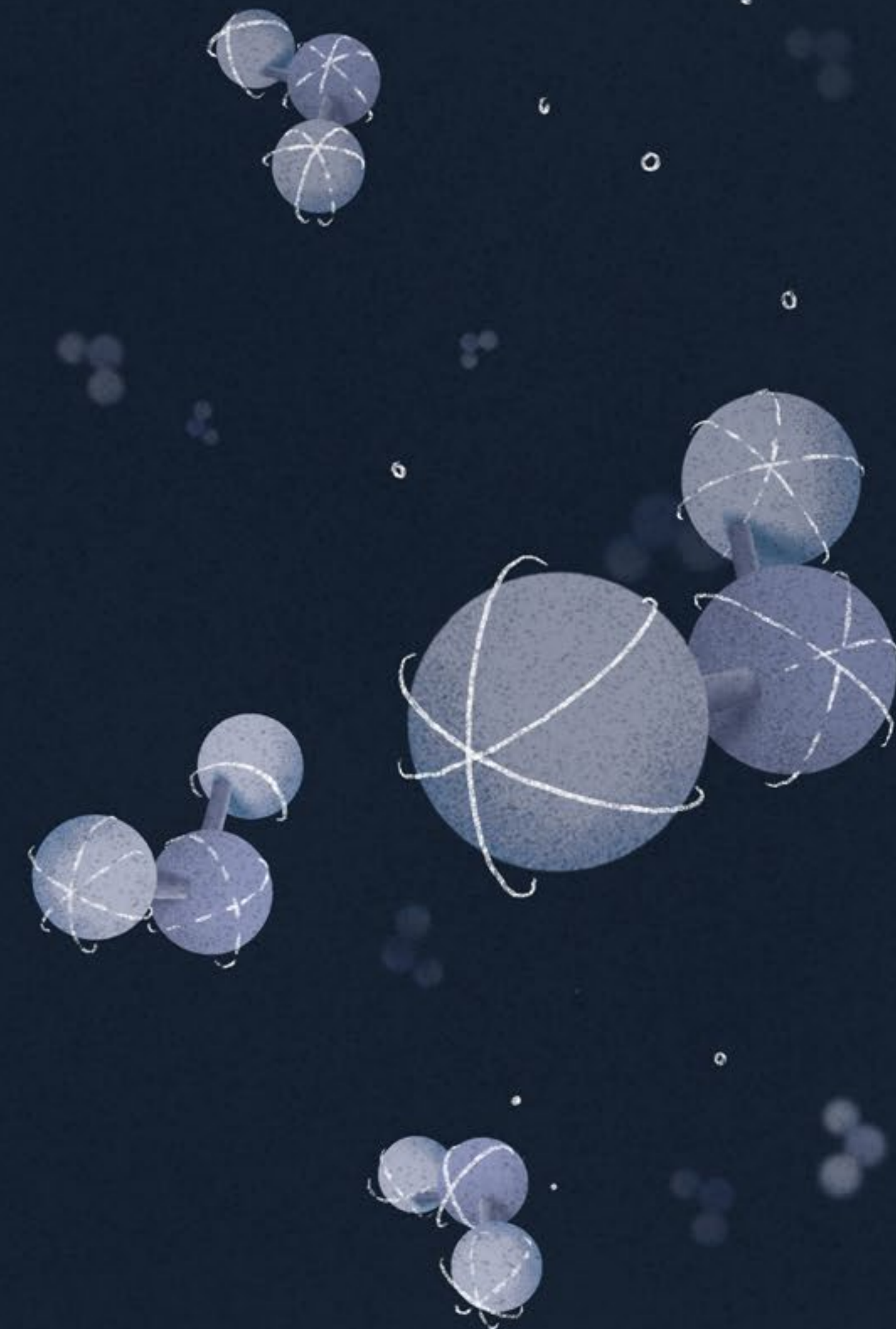
Rezultati istraživanja i praćenja koje kompanija provodi koriste se kao temelj za kontinuirano unaprjeđenje procesa i poboljšanje odnosa s klijentima.

POTICANJE ODGOVORNIJEG I ODRŽIVIJEG PONAŠANJA KLIJENATA

Croatia osiguranje sustavno ulaže financijske i ljudske resurse u podizanje razine znanja na području osiguranja, digitalnih tehnologija, zdravlja i prevencije te sigurnosti i financijske pismenosti u društvu. U području zdravlja kampanje u 2022. bile su usmjerene na podizanje svijesti o važnosti preventivnih pregleda. Liječnici Croatia poliklinika sudjelovali su na stručnim skupovima i medijskim događanjima te s pozicije educiranih stručnjaka govorili o zdravim navikama i važnosti redovitih sistematskih pregleda. Kampanje vezane za proizvode zdravstvenog osiguranja uključivale

su i seriju edukativnih članaka u svim važnijim nacionalnim medijima sa savjetima i preporukama za zdraviji život. Budući da statistički podaci pokazuju da Hrvati ne odlaze redovito na preventivne preglede, pokrenuta je kampanja dopunskog zdravstvenog osiguranja pod nazivom *Jedna briga manje*.

Stres je u podlozi mnogih kroničnih bolesti pa je Croatia osiguranje u suradnji s dvije ugledne hrvatske agencije osmislilo Brigometar – digitalni ekran koji, koristeći umjetnu inteligenciju i algoritme za prepoznavanje raspoloženja, mjeri razinu zabrinutosti građana. Najzabrinutiji građani dobili su besplatan preventivni pregled u Croatia poliklinici.



Budući da statistički podaci pokazuju da Hrvati ne odlaze redovito na preventivne preglede, pokrenuta je kampanja dopunskog zdravstvenog osiguranja pod nazivom Jedna briga manje. Stres je u podlozi mnogih kroničnih bolesti pa je Croatia osiguranje u suradnji s dvije ugledne hrvatske agencije osmislilo Brigometar – digitalni ekran koji, koristeći umjetnu inteligenciju i algoritme za prepoznavanje raspoloženja, mjeri razinu zabrinutosti građana. Najzabrinutiji građani dobili su besplatan preventivni pregled u Croatia poliklinici.



AI Anxiety Meter

Measuring your
concern level...

Stand in front
of the screen

and measure your concern level.

GO DIGITAL

Brigometar postavljen na frekventnim mjestima u Zagrebu, Rijeci i Splitu, a prošle godine osvojio je brojna priznanja marketinške struke – 13 nagrada na nacionalnoj i svjetskoj razini. Europsko udruženje za digitalni marketing (IAB Europe) u svibnju 2022. proglasilo je Brigometar najboljim europskim projektom digitalnog vanjskog oglašavanja.

Već spomenut Croatia FIT, novitet u aplikaciji Moja Croatia, potiče korisnike na redovitu tjelesnu aktivnost, čime također izravno doprinosi njihovu zdravlju. Program Laqo-prevent provodi aktivnosti koje doprinose sigurnosti u prometu te potiče korisnike na odgovornije ponašanje u prometu, a tu je i nova funkcionalnost koja omogućuje praćenje CO₂ emisija u vožnji i potiče smanjenje ugljičnog otiska vozača. Dodatne aktivnosti u poticanja

odgovornijeg ponašanja klijenata i podizanja razine sigurnosti u zajednici, poput suradnje s prometnim stručnjacima i ustanovama, sudjelovanja na stručnim skupovima, medijskih članaka i testimonijala, opisane su u poglavlju Odgovornost prema zajednici.

SIGURNOST POTROŠAČA

Osiguranje je iznimno visoko regulirana djelatnost koja kontinuirano postavlja nove regulatorne zahtjeve i u upravljanju proizvodima. Croatia osiguranje u fazama razvoja osigurateljnog proizvoda, kao i njegova životnog ciklusa postupa u skladu s Uredbom za praćenje i upravljanje proizvodima (POG), a tijekom distribucije dodatno i u skladu s IDD direktivom te nacionalnim propisima o zaštiti

potrošača. Aktivno se prati i razvoj regulative i najbolje prakse u financijskoj industriji, pa će se i u sljedećem razdoblju, u postupku obravanja svakog proizvoda osiguranja i u drugim mehanizmima upravljanja proizvodima i njihovu nadgledanju, razmatrati i čimbenici i ciljevi održivosti.

Svi proizvodi Croatia osiguranja pod nadzorom su HANFA-e te zadovoljavaju sve financijske i zdravstvene regulatorne zahtjeve i najviše standarde industrije. Sektor za usklađenost provodi usklađivanja i interne kontrole svih aspekata poslovanja i svih proizvoda i prije nego što se plasiraju na tržište. Sektor za usklađenost u suradnji sa Sektorom za razvoj proizvoda i preuzimanje rizika osigurava transparentnost i istinitost opisa proizvoda i uvjeta ugovaranja te sudjeluje i u kreiranju

marketinga proizvoda. Detalji o uslugama i proizvodima dostupni su na svim prodajnim kanalima, mrežnoj stranici i web shopu te promotivnim materijalima na prodajnom mjestu, kao i u osobnom kontaktu s prodajnim zastupnikom koji tumači odredbe i pokrića iz ugovora osiguranju klijentu i odgovara na njegova pitanja.

U skladu s internim aktima i relevantnim zakonodavnim okvirom svaka zainteresirana osoba može uložiti pritužbu odnosno prigovor na proizvode, usluge i postupanje Croatia osiguranja. Podnošenje pritužbi i prigovora omogućeno je na više načina: osobno u poslovnicima, poštom, e-poštom, telefonski putem kontaktnog centra i mrežne stranice, kao i putem društvenih mreža. Svaki izraz

nezadovoljstva važna je informacija Croatia osiguranju s obzirom na to da ima za cilj društveno odgovorno zakonito poslovanje te njegovanje kvalitetnog poslovnog odnosa s klijentima.

Na pritužbe i prigovore odgovara se u pisanom obliku najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe ili prigovora, a iznimno, kada odgovor nije moguć u roku, klijenta se obavještava kako je potrebno dodatno vrijeme za provjeru i/ili dodatnu dokumentaciju kako bi se dao cjelovit odgovor na pritužbu ili prigovor. Upravljanje pritužbama i prigovorima pod nadzorom je HANFA-e i HNB-a te Croatia osiguranje polugodišnje podnosi izvještaj o pritužbama i prigovorima u sklopu kojeg se osim broja pritužbi i prigovora dostavljaju i razlozi

pritužbi i prigovora prema predefniranoj kategorizaciji.

U 2022. godini društvo je zaprimilo 9278 pritužbi i prigovora zainteresiranih osoba te 20 predstavki regulatora, tj. pritužbi na postupanje Društva koje su zainteresirane osobe uputile regulatoru (HANFA-i). Od ukupnog broja pritužbi i prigovora 68 posto vezano je uz procese šteta, a kao najčešći kanal upućivanja pritužbi i prigovora klijenti biraju elektroničku poštu. Na više od 63 posto pritužbi korisnička podrška Croatia osiguranja odgovara u roku do 10 dana (zakonski je rok 15 dana od zaprimanja). Podsjetimo, Croatia osiguranje prvi je nositelj certifikata sustava upravljanja kvalitetom prema međunarodnoj normi ISO 9001:2015 u osiguranju u Hrvatskoj.

ZAŠTITA PODATAKA

U Croatia osiguranju uspostavljen je sustav za procjenu učinka na zaštitu osobnih podataka (DPIA – Data Protection Impact Assessment) koji potencijalna pitanja i rizike povrede privatnosti prepoznaje i sagledava iz perspektive svih dionika te omogućuje predviđanje i rješavanje mogućih utjecaja i uvođenje novih inicijativa za smanjenje ili ublažavanje rizika. U 2022. godini u Croatia osiguranju podneseno je 68 pritužbi vezano

uz obradu osobnih podataka i 84 zahtjeva za ostvarenje prava. Croatia osiguranje provelo je procjenu rizika te je u skladu sa zakonskim propisima utvrđeno da za osam incidenata postoji obveza obavještanja Agencije za zaštitu osobnih podataka. Poduzete su sve potrebne mjere kako bi se uklonio rizik nastanka štete za ispitanike te su dobivene preporuke iskorištene za unaprjeđenje poslovnih procesa. Sve se pritužbe evidentiraju u poslovnim aplikacijama i službenim evidencijama Društva.



9.3. Odgovornost prema zajednici

Svojim je poslovanjem te mrežom poslovnica i poliklinika Croatia osiguranje prisutno u svim regijama Hrvatske. U gotovo 140 godina postojanja predano je istoj misiji i ciljevima – sigurnosti i dobrobiti domaćeg čovjeka i zajednice. Croatijina sponzorska i donacijska politika proizlazi iz te temeljne misije i uvažavanju potreba lokalne zajednice. Ulaganja u zajednicu usmjerena su na područja sporta i zdravog života, kulture i baštine te razvoja specifičnih znanja povezivanjem i suradnjom sa stručnom zajednicom, visokoobrazovnim i drugim institucijama.

Croatia osiguranje u zajednici uživa ugled tržišnog i digitalnog osigurateljnog lidera, poželjnog poslodavca i poslovnog partnera te društveno odgovorne tvrtke. Kontinuirano provodi istraživanja o stavovima i očekivanjima svojih dionika te će se u budućnosti posvetiti još snažnijoj prilagodbi svoje sponzorske i donacijske politike okruženju u kojem posluje. Kao osiguratelj, Croatia osiguranje je kao primarne ciljeve svog djelovanja u zajednici postavila podizanje razine sigurnosti i povećanje financijske pismenosti u zajednici.



PODIZANJE RAZINE SIGURNOSTI U ZAJEDNICI

Jedan od ključnih ciljeva održivosti Croatia osiguranja jest podizanje razine sigurnosti i smanjenja rizika u zajednici. Fokus je edukacija na područjima sigurnosti u prometu te zdravstvene prevencije kako je opisano u prethodnim poglavljima. Sigurnost u zajednici poticala se i dijeljenjem znanja i podrškom stručnim skupovima poput “Dana sigurnosti” u organizaciji Hrvatske udruge menadžera sigurnosti (HUMS) i konferencije “Sigurnost cestovnog prometa – primjena suvremenih tehnologija u povećanju sigurnosti vozača”.

Dodatno, i tijekom 2022. godine Croatijin digitalni brend LAQO nastavio je razvijati i nadograđivati program prevencije Laqo-Prevent, koji omogućuje vozačima praćenje

različitih aspekata vožnje i vlastiti doprinos smanjenju ključnih rizika u prometu upotrebom tehnologije telematike. Laqo je nagradio najbolje vozače, a program je krajem godine dobio i novu funkcionalnost koja omogućuje korisnicima praćenje i smanjenje CO₂ emisija u vožnji. Provedena je i edukativna kampanja “Oči širom zatvorene” na društvenim mrežama tijekom koje su neke najpopularnije Instagram zvijezde upozorile na opasnosti upotrebe mobitela u vožnji.

PODIZANJE RAZINE FINANCIJSKE PISMENOSTI U ZAJEDNICI

Uz podizanje razine sigurnosti u zajednici važan cilj Croatia osiguranja jest i podizanje razine financijske pismenosti u zajednici i

benefitima osiguranja. Tijekom 2022. tako je nastavljena krovna industrijska inicijativa osiguratelja u organizaciji Hrvatskog ureda za osiguranje “Sigurnije sutra”. Dva su glavna cilja, povećati svijest građana o važnosti osiguranja i preuzimanja osobne odgovornosti za život, zdravlje i imovinu. Povezano društvo kći Croatia osiguranje mirovinsko društvo je 2022., u okviru sveobuhvatnog projekta financijskog opismenjavanja “Think Fin: financije za svakoga”, koji provodi Udruga mirovinskih fondova i mirovinskih osiguravajućih društava (UMFO), sufinanciralo produkciju edukativnog serijala “Idemo u mirovinu s Goranom Milićem”, koja donosi odgovore na pitanja kako aktivno voditi brigu o štednji za mirovinu.

Također, posredstvom UMFO-a provedena je edukativna kampanja “GEN Z u mirovini” s ciljem educiranja i osvješćivanja mladih o važnosti dugoročne štednje i brige o osobnim financijama te je u suradnji s 24sata pokrenut portal Financije 101 – mala škola financijske pismenosti s brojnim lekcijama i kvizovima osmišljenim kako bi zainteresiranima omogućili ovladavanje osnovnim financijskim pojmovima. U rujnu je u Zagrebu održana Konferencija financijske pismenosti Toni Milun na kojoj je Društvo kao jedan od sponzora i aktivnih sudionika održalo prezentaciju s temom dobrovoljne mirovinske štednje.

Croatia osiguranje još od 2010. godine daje doprinos humanitarnom projektu Zaklade “Vaša pošta”, čiji je rad usmjeren na pružanje financijske podrške djeci bez odgovarajuće

roditeljske skrbi po izlasku iz institucija. Djeci smještenoj u domovima olakšava se početak samostalnog života uplatom police životnog osiguranja na ime šticećenika. Polica u iznosu 6 tisuća EUR šticećenicima se isplaćuje u obliku rente što im pomaže pokriti egzistencijalne troškove poput stanarine i režija.

POMOĆ U KRIZNIM SITUACIJAMA

U skladu s veličinom i značajem poslovanja kompanija pomaže u kriznim situacijama i mimo utvrđenih godišnjih planova. Tako je početkom 2022. godine zbog posljedica ruske agresije na Ukrajinu Croatia osiguranje doniralo milijun kuna Hrvatskom Crvenom križu za potrebe izbjeglih i stradalih iz Ukrajine. Za sve zaposlenike koji su dodatno željeli pomoći vlastitim doprinosom otvoren je račun

za uplate donacija te je tvrtka za svaku kunu koju su uplatili zaposlenici donaciju uvećala za jednak iznos.

SPORT: CROATIA UZ VELIKE I UZ MALE

Zdravo življenje koje uključuje sport, fer natjecanje i pobjednički duh važni su za razvoj zajednice i pojedinca, a ujedno su vrijednosti koje u poslovanju zagovara Croatia osiguranje.

Osim što smo partner Hrvatskog nogometnog saveza i reprezentacije, sponzoriramo više od 70 lokalnih sportskih klubova. Svima njima zajednička je upornost, trud, rad i želja da dođu do vrha. Stojimo iza svih koji su spremni napraviti korak više i otići korak dalje, jer u Croatiji znamo koliko je važno biti ustrajan kako bi postali najbolji.

Osigurala
CROATIA



UTEMELJ. 1884.

**Croatia za
Hrvatsku!**

**Vjerni partner
reprezentacije i više
od 70 lokalnih klubova.**

OČUVANJE TRADICIJE, KULTURNE BAŠTINE I STVARALAŠTVA

Croatia osiguranje, kako svojim imenom, tako i cjelokupnim identitetom predstavlja jedan od prepoznatljivijih simbola naše zemlje. Kao temelje brenda već gotovo 140 godina promiče vrijednosti tradicije, domaćeg, hrvatskog. Stoga je tvrtka i tijekom 2022. godine podržala manifestacije diljem Hrvatske s ciljem očuvanja tradicije, lokalne kulturne baštine i stvaralaštva. Ističu se Vinkovačke jeseni, Samoborski fašnik i Samoborske glazbene večeri. Svojim pokroviteljstvom Croatia osiguranje podržalo je i rad manjih kazališta u Istri i Slavoniji te pomoglo održavanju brojnih književnih, glazbenih i scenskih festivala.

ZDRAV ŽIVOT

Svijest o prevenciji i zaštiti zdravlja jedno je od važnijih područja djelovanja Croatia osiguranja te je logična nadogradnja ponudi zdravstvenog osiguranja i usluga u Croatia poliklinikama diljem Hrvatske. Tvrtka je inicirala ili poduprla brojne projekte za prevenciju i osvještavanje zdravstvenih rizika. Aktivnosti Croatia poliklinike dodatno su uključivale medijske kampanje te podršku i sudjelovanje stručnjaka, liječnika Croatia poliklinike na stručnim skupovima, među kojima su Festival zdravlja i Story Pink Fest, a podržan je i zdravstveno-komunikacijski summit Back Together.

POTICANJE DIGITALNE IZVRSNOSTI

Kao digitalni osiguratelj i lider te u skladu s digitalnom transformacijom vlastitog poslovanja Croatia osiguranje podržalo je brojne skupove za podizanje razine digitalnih znanja u zajednici. Brojni Croatijini stručnjaci sudjelovali su na predavanjima, skupovima i raspravama s temama digitalnog osiguranja, insurtecha, telematike i drugih povezanih područja, prije svega zahvaljujući velikom iskustvu i uspjehu postignutom lansiranjem Croatijina digitalnog brenda LAQO. Uz to su i tijekom 2022. podržani najznačajniji digitalni skupovi u zemlji (Bug Future Show, Debug, Idea Knockout, Trend Micro, BE-terna i Digital Labin). Kao jedan od najpoželjnijih domaćih poslodavaca za mlade IT stručnjake kompanija veliku pozornost posvećuje upravo razvoju

digitalnih vještina djece i mladih. Nastavljena je podrška projektu STEMI Škola budućnosti koji povezuje IT sektor i obrazovanje, čime postavlja Hrvatsku među predvodnike u učenju umjetne inteligencije, potičući mlade na inovativnost i poduzetništvo. U 2022. godini ostvarena je i suradnja s BIRD inkubatorom, s kojim je pokrenut i data challenge kao poslovni izazov za studente i prilika mladim poduzetnicima da pokažu poznavanje umjetne inteligencije i strojnog učenja na rješavanju projektnog zadatka sa stvarnom primjenom. Osim novčanih nagrada timovima je omogućena prilika za nastavak suradnje s Croatijom i rad s mentorima.

Croatia osiguranje podržalo je i TVZ Mc2, u organizaciji Studentskog zbora TVZ-a, najveće studentsko natjecanje u izradi mobilnih, web

i IoT rješenja u Hrvatskoj. Uz mentorstvo Croatijinih kolega studenti su uspjeli kreirati aplikaciju familyHIVE, interaktivnu platformu namijenjenu usvajanju radnih navika i stvaranju atmosfere košnice u obitelji igrifikacijom tipičnih obiteljskih zadataka. I u 2022. godini Croatia osiguranje bilo je generalni pokrovitelj najvećeg studentskog natjecanja iz STEM područja na ovim prostorima.

Donacijama školama te pokroviteljstvima natjecanja mladih ekologa i robotičara Croatia podupire i projekte s ciljem osvještavanja djece i mladih o važnosti očuvanja okoliša. U svibnju 2022. Croatia osiguranje sudjelovalo je u ZGHacku, najvećem timskom natjecanju učenika zagrebačkih osnovnih škola. Učenici su se natjecali u rješavanju problema vezanih uz zaštitu okoliša i održivo gospodarenje

otpadom. Glavnu nagradu za pobjedničku školu – uređenje kompletnog okoliša škole – sponzoriralo je Croatia osiguranje.

BOLJI ZAJEDNO U VOLONTIRANJU

Kako bi vlastitim primjerom svjedočili vrijednosti Društva u kojem rade, Croatijini volonteri pridružili su se akciji i čišćenju okoliša jezera Vukovina u Velikoj Gorici. U sklopu tog projekta na više od 30 lokacija diljem zemlje više od 5000 volontera u jednom danu prikupilo je više od 100 tona otpada. Ova akcija dio je projekta Večernjeg lista Rezolucija Zemlja.

PODRŠKA ODRŽIVIM INICIJATIVAMA

Zelenoj tranziciji Croatia osiguranje doprinosi promicanjem električne mobilnosti u Hrva-

tskoj. U 2022. godini kompanija je ostvarila partnerstvo s udrugom “Strujni krug” koja nastoji potaknuti razvoj infrastrukture za električna vozila te je bila pokroviteljem konferencije “Dani dobrog vjetra” u lipnju 2022., u organizaciji udruženja Obnovljivi izvori energije Hrvatske.

DIJELJENJE ZNANJA I ULAGANJE U RAZVOJ OSIGURATELJNE STRUKE

Croatia osiguranje, kao vodeći osiguratelj na hrvatskom tržištu, važnim dijelom svoje odgovornosti smatra kontinuirano ulaganje vlastitih resursa u razvoj osigurateljne struke. Kao lider u području šteta Croatia je u 2022. godini bila jedan od inicijatora projekta “Nove metodologije procjene vrijednosti električnih vozila”, u suradnji s Fakultetom

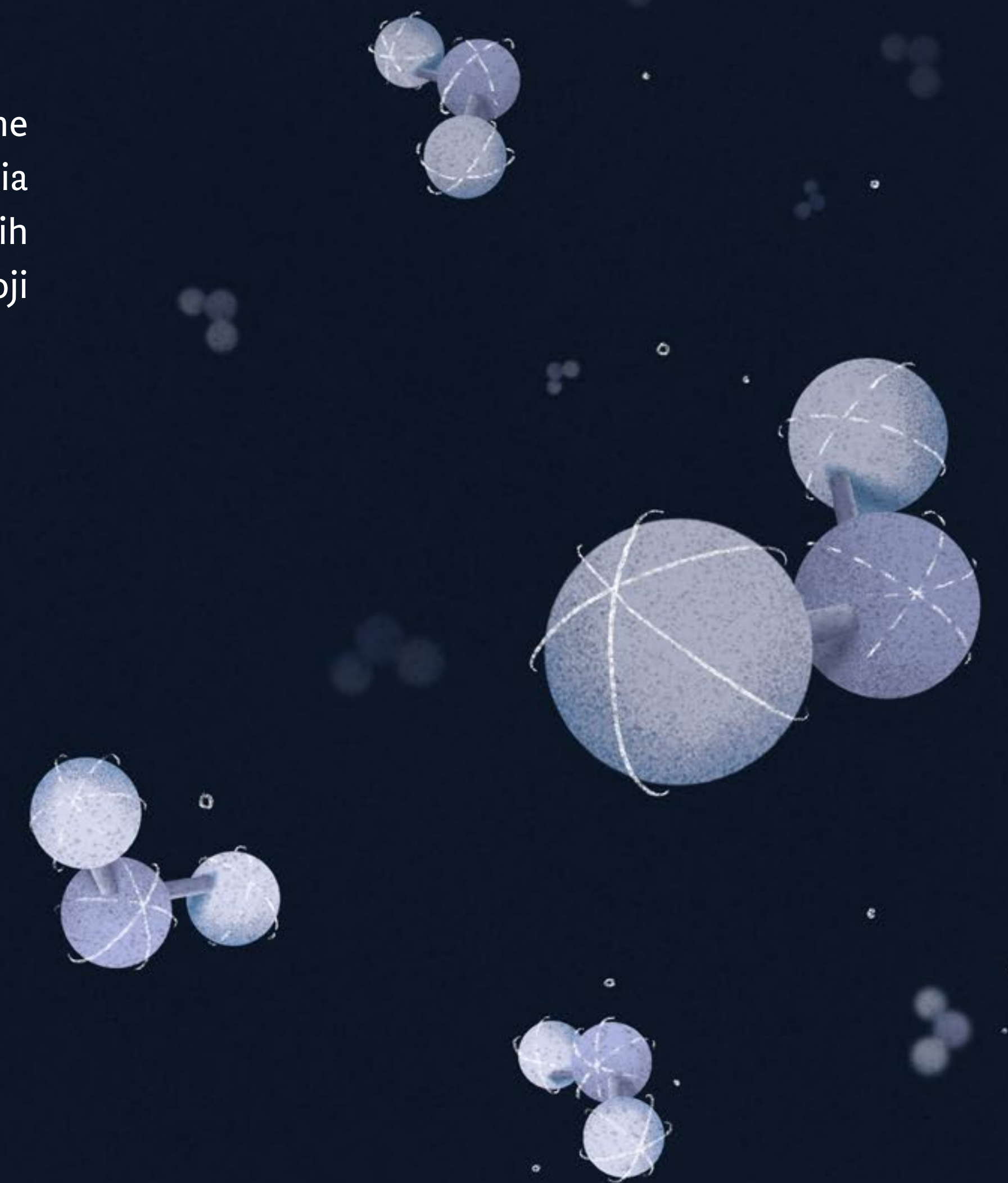
prometnih znanosti. Predstavnicima Croatije aktivno su sudjelovali u izradi metodologije za unapređenje procesa procjene vrijednosti i šteta na električnim vozilima. Izradom nove metodologije pokriven je rastući segment električnih vozila za koji nije postojala prilagođena i važeća metodologija procjene vrijednosti. Croatia osiguranje i stručnjaci tvrtke redoviti su sudionici Hrvatskih dana osiguranja, najvažnijeg godišnjeg okupljanja osiguratelja, u organizaciji Hrvatskog ureda za osiguranje (HUO). Podržana je i godišnja 7. Aktuarska konferencija, u organizaciji Hrvatskog aktuarskog društva, a zapaženo stručno predavanje održano je i na kongresu Actuaire du Monde, svjetskog udruženja aktuara.

PODRŠKA OBRAZOVNIM USTANOVAMA

Nastavljena je i intenzivna suradnja s fakultetima, primarno STEM područja, sudjelovanjem na susretima studenata i poslodavaca, ali i financijska ulaganja u javnu infrastrukturu. U 2022. je tako uređena i opremljena središnja dvorana Ekonomskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, čime se uvelike poboljšavaju standard i uvjeti za održavanje nastave.

Croatia osiguranje u 2022. godini pomoglo je rad više bolnica, dječjih domova i humanitarnih udruga. Podržan je rad više od 20 dječjih vrtića, škola, gimnazija, fakulteta i udruga donacijama u novcu i informatičkoj opremi.

Osim podrške mladima donacijom računalne opreme Udruzi za edukaciju građana Croatia osiguranje je doprinijela realizaciji besplatnih informatičkih radionica za umirovljenike, koji tek upoznaju osnove rada na računalu.



10. Odgovornost za zaštitu okoliša

Uz rastući utjecaj klimatskih promjena, zbog njihove nepovratnosti i kritičnosti te posljedica koje imaju na sve aspekte života, okolišne teme na globalnoj razini imaju prioritetni status u upravljanju održivošću. Tako je i u okviru Politike održivog poslovanja Adris grupe i Croatia osiguranje prihvatilo zaštitu okoliša i odgovornije korištenje prirodnih resursa kao stratešku odrednicu, uz prioritetna područja smanjenja ugljičnog otiska i povećanje energetske učinkovitosti. U Croatia osiguranju kroz 2022. godinu provodile su se redovne aktivnosti upravljanja

utjecajem na okoliš u skladu s nadležnom regulativom, a tijekom 2022. godine nije bilo sankcija iz područja zaštite okoliša. U skladu s razvojnim planovima u sljedećem će razdoblju Croatia osiguranje još snažnije implementirati okolišne kriterije u poslovne procese, zahtjeve prema dobavljačima kao i u razvoj proizvoda i investicijski portfelj. S ciljem aktivnijeg doprinosa zaštiti okoliša, kompanija radi i na poboljšanju sustava upravljanja svojim ugljičnim otiskom.

10.1. Upravljanje ugljičnim otiskom

Croatia osiguranje je, u suradnji s Energetskim institutom Hrvoje Požar, 2021. prvi put provelo analizu ugljičnog otiska. Analiza ugljičnog

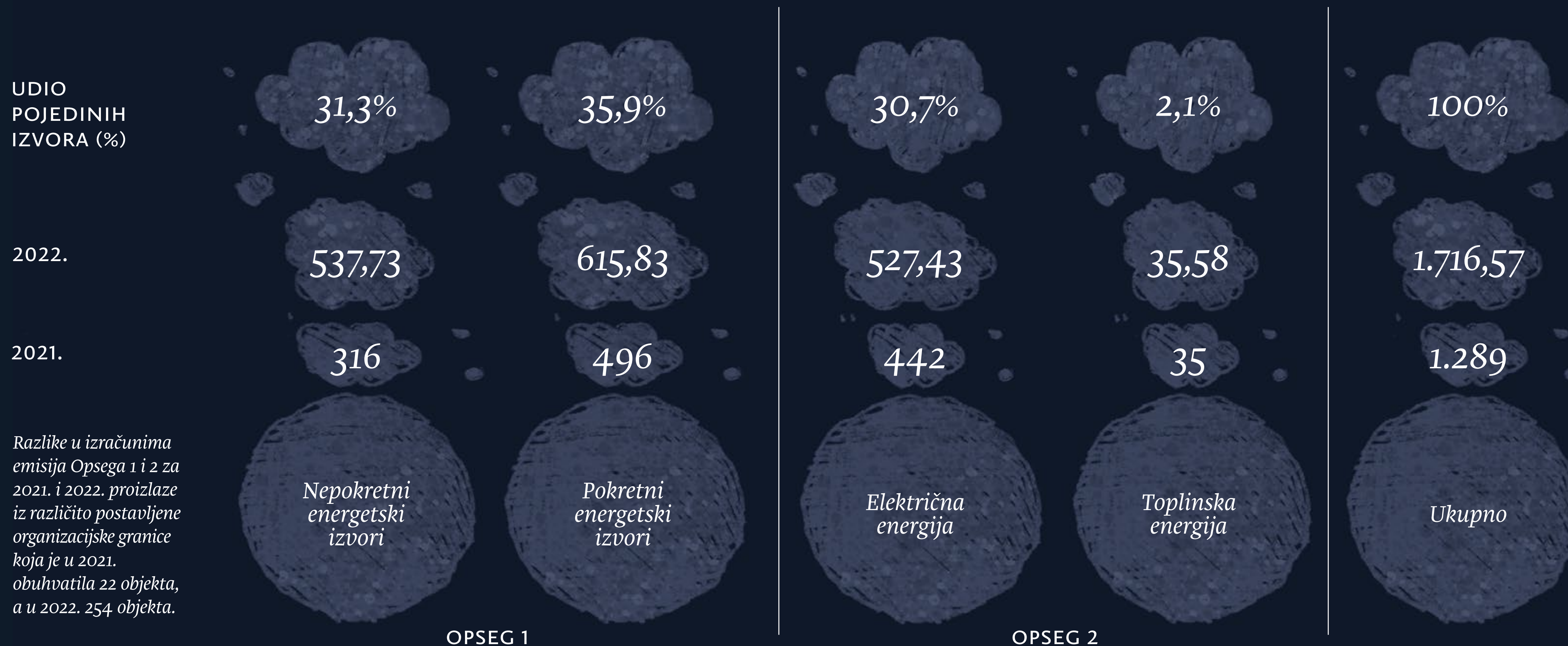
otiska, emisija Opsega 1 i 2, obuhvatila je 22 najveća objekta u vlasništvu Croatia osiguranja. Utvrđeno je da je analiza bila dobra polazna točka za upravljanje ugljičnim otiskom, ali da ne predstavlja dostatnu podlogu za izradu procjene ugljičnog otiska za 2022.

U tijeku je provedba sveobuhvatne analize emisija Opsega 1 i 2 Croatia osiguranja koju provodi Oikon – Institut za primijenjenu ekologiju koja obuhvaća analizu svih objekata u vlasništvu Croatia osiguranja, objekata u kojima je Croatia osiguranje u najmu, sveukupno 254 objekta, te sva njena vozila u vlasništvu i najmu Croatia osiguranja. Rezultati izračuna emisija stakleničkih plinova po Opsezima 1 i 2 prikazani su na stranici 87. Izračun za 2022. poslužit će kao referentni izračun za daljnja praćenja te će biti podloga za izradu mjera

ublažavanja klimatskih promjena te mjera prilagodbe na klimatske promjene i za izradu strategije upravljanja ugljičnim otiskom. Uz provedbu izračuna emisija iz Opsega 3 koje se planira Croatia osiguranje će dobrim dijelom biti spremna za izradu Plana tranzicije za ublažavanje klimatskih promjena.



EMISIJA STAKLENIČKIH PLINOVA CROATIA OSIGURANJA D.D.
PO SEGMENTIMA IZRAŽENA U TCO_{2eq}*



10.2. Povećanje energetske učinkovitosti

U Croatia osiguranju tijekom 2022. provedene su aktivnosti koje direktno utječu na poboljšanje energetske učinkovitosti. U Šibeniku je u glavnoj zgradi zamijenjen stari sustav kotlovnice na loživo ulje modernim, energetski učinkovitijim sustavom dizalica topline tipa zrak-zrak, s koeficijentom učinkovitosti COP=5. U Puli na glavnoj lokaciji također je uveden sustav praćenja potrošnje električne energije čijim se pravilnim balansiranjem nastoji postići ušteda u potrošnji energenata. U tijeku je analiza mogućnosti smanjenja tro-

škova energenata za termotehničke sustave grijanja i hlađenja u poslovnim zgradama na određenim lokacijama u Zagrebu i Dubrovniku. Nakon toga bit će definirane potencijalne mjere unapređenja navedenih sustava te izrada projektne dokumentacije.

Kao jedan od strateških projekata u 2023. Društvo je provelo preliminarne analize te potencijalni razvoj upotrebe obnovljivih izvora energije mogućom izgradnjom integriranih solarnih elektrana u portfelju vlastitih nekretnina. Navedeni projekt uvelike može utjecati na energetske neovisnost u kontekstu električne energije te poduprijeti EU inicijativu povećanja obnovljivih izvora energije u ukupnoj potrošnji električne energije.

PRIKAZ UTROŠKA GLAVNIH ENERGENATA ZA CROATIA OSIGURANJE D.D.
TIJEKOM IZVJEŠTAJNOG RAZDOBLJA



10.3. Gospodarenje otpadom

U Croatia osiguranju pristup gospodarenju otpadom temelji se na načelima sprječavanja nastanka otpada i povećanju pozitivnih utjecaja, poglavito pravilnim zbrinjavanjem i izdvajanjem reciklabilnog otpada. Istodobno se provode kampanje osvješćivanja djelatnika, potrošača i partnera za to iznimno važno pitanje održivosti te se promovira smanjena upotreba plastike i papira u svakodnevnom poslovanju. Otpad se prikuplja putem ovlaštenih koncesionara i predaje na zbrinjavanje. Ukupna količina otpada prati se u propisanim obrascima, o čemu se, u skladu s regulativom, obavještava nadležno ministarstvo.

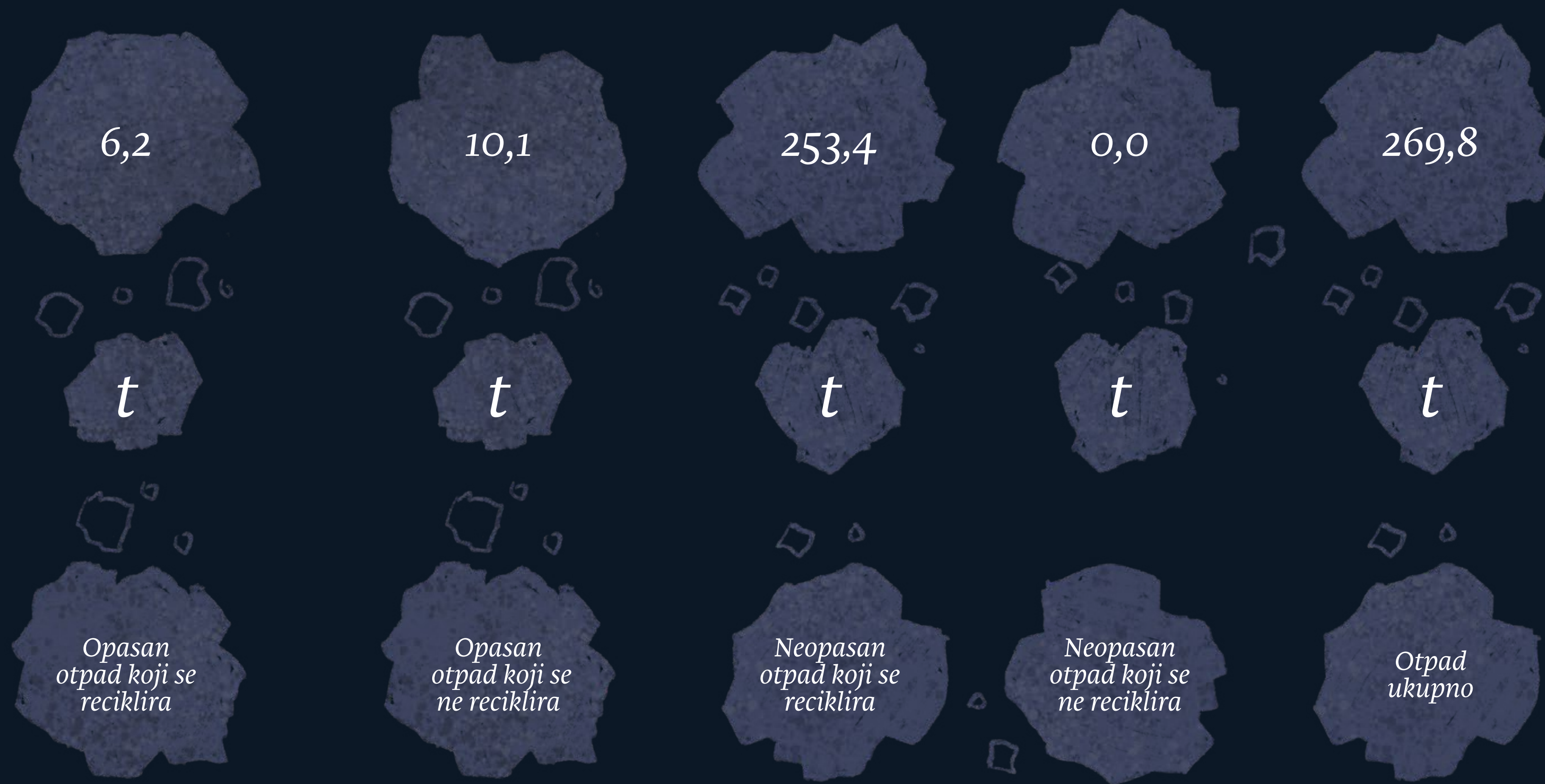
Provode se i inicijative za učinkovitije upravljanje otpadom u uredskom poslovanju. Kako bi se smanjila količina plastičnog otpada u uredskom poslovanju kompanije, u poslovnim prostorima u Jagićevoj ulici u Zagrebu plastični bidoni s vodom zamijenjeni su aparatima za vodu koji se spajaju direktno na vodovodne cijevi, dok su plastične čaše zamijenjene papirnatima. Dodatno, svim zaposlenicima podijeljene su staklene boce za vodu za trajno korištenje. U 2023. godini u planu je i uvođenje spremnika za razdvajanje plastičnog otpada u poslovnim prostorima u Jagićevoj ulici te u procjenilištu u Drmićevoj ulici u Zagrebu. Uz kontinuirano poticanje zaposlenika na izbjegavanje ispisa dokumenata kada to nije nužno, kompanija sustavno radi na digitalizaciji

poslovnih procesa i uvođenju digitalne arhive čime se direktno smanjuje proizvodnja papirnatoog otpada. Dodatno, u segmentu obrade šteta uspostavljen je proces prikupljanja zamijenjenih autodijelova u mreži servisa kako bi se osiguralo njihovo pravilno zbrinjavanje i uništavanje od strane ovlaštenog subjekta za poslove gospodarenja i zbrinjavanja otpada.

OTPAD PREMA VRSTI TIJEKOM IZVJEŠTAJNOG RAZDOBLJA

1.1. – 31.12.
2022.

MJERNA
JEDINICA



11. Praksa izvještavanja

U izradi ovog izvješća vodili smo se smjernicama GRI standarda nefinancijskog izvještavanja. Croatia osiguranje svoje nefinancijske informacije redovno objavljuje u okviru konsolidiranog godišnjeg izvješća Adris grupe, a ove godine po prvi puta izdaje i samostalno izvješće o održivosti, s većim naglaskom na održivost u osigurateljnom poslovanju.

POSTUPAK ODREĐIVANJA GRANICA SADRŽAJA IZVJEŠTAJA I GRANICE ASPEKATA

Izvještaj pokriva materijalne teme Croatia osiguranja koje su opisane u poglavlju 7.3. Materijalne teme. Osim u dijelu podataka koji se tiču zaposlenika za koje su uz povezana društva Croatia osiguranja u RH, iskazani i podaci za CO Grupu ukupno, ostali pokazatelji se odnose na povezana društva Croatia osiguranja u RH. Procijenjeno je da podaci društva Croatia osiguranja izvan RH nisu materijalna i značajna u kontekstu ovog izvješća.

IZVJEŠTAJNO RAZDOBLJE I CIKLUS

Izvještajno razdoblje jedna je kalendarska godina koja počinje 1. siječnja i završava 31. prosinca. Ovaj Izvještaj obuhvaća 2022. godinu. Izvještajni je ciklus godišnji (jednom godišnje).

Kontakt za pitanja iz Izvještaja o održivosti
Kontakt za pitanja vezana uz Izvještaj o održivosti: esg@crosig.hr.

Eksterna provjera /
revizija Izvještaja o održivosti

Eksterna provjera ovog Izvještaja o održivosti nije izvršena, no planira se za buduća izvještajna razdoblja, u skladu s regulatornim obvezama.

Dodaci

DODATAK 1.

Pregled cjelovite strukture co grupe. S popisom svih ovisnih društava i naznakom njihove osnovne djelatnosti na dan 31. Prosinca 2022.

<i>Croatia osiguranje d.d.</i>	Hrvatska	<i>djelatnosti osiguranja i reosiguranja</i>
<i>Croatia osiguranje d.d., MOSTAR</i>	Bosna i Hercegovina	<i>djelatnost osiguranja</i>
<i>MILENIJUM osiguranje a.d.o., Beograd</i>	Srbija	<i>djelatnost osiguranja</i>
<i>CROATIA osiguranje d.d.</i> <i>– društvo za osiguranje života, Skoplje</i>	S. Makedonija	<i>djelatnost životnih osiguranja</i>
<i>CROATIA osiguranje d.d.</i> <i>– društvo za osiguranje neživota, Skoplje</i>	S. Makedonija	<i>djelatnost neživotnih osiguranja</i>
<i>CROATIA osiguranje mirovinsko društvo</i> <i>za upravljanje dobrovoljnim mirovinskim fondom d.o.o.</i>	Hrvatska	<i>djelatnosti upravljanja dobrovoljnim</i> <i>mirovinskim fondovima</i>
<i>PBZ CROATIA osiguranje d.d. za upravljanje</i> <i>obveznim mirovinskim fondovima</i>	Hrvatska	<i>djelatnosti upravljanja obveznim</i> <i>mirovinskim fondovima</i>
<i>RAZNE USLUGE d.o.o. – u likvidaciji</i>	Hrvatska	<i>upravljanje, savjetovanje i poslovanje</i> <i>nekretninama, trgovina na veliko</i>
<i>CROATIA – TEHNIČKI PREGLEDI d.o.o.</i>	Hrvatska	<i>obavljanje tehničkih pregleda i analiza motornih vozila</i>
<i>CROATIA PREMIUM d.o.o.</i>	Hrvatska	<i>građenje i poslovanje nekretninama</i>

DODATAK 1.

Pregled cjelovite strukture co grupe. S popisom svih ovisnih društava i naznakom njihove osnovne djelatnosti na dan 31. Prosinca 2022.

<i>CROATIA Poliklinika</i>	Hrvatska	<i>djelatnost specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite, dijagnostika i medicinska rehabilitacija</i>
<i>HERZ d.d.</i>	Hrvatska	<i>obavljanje tehničkih pregleda i analiza motornih vozila</i>
<i>SLAVONIJATRANS TEHNIČKI PREGLEDI d.o.o.</i>	Hrvatska	<i>obavljanje tehničkih pregleda i analiza motornih vozila</i>
<i>STP d.o.o.</i>	Hrvatska	<i>obavljanje tehničkih pregleda i analiza motornih vozila</i>
<i>STANICA ZA TEHNIČKI PREGLED VOZILA BLATO d.o.o</i>	Hrvatska	<i>obavljanje tehničkih pregleda i analiza motornih vozila</i>
<i>CROTEHNA d.o.o.</i>	Hrvatska	<i>obavljanje tehničkih pregleda i analiza motornih vozila</i>
<i>GROAUTO d.o.o. Mostar</i>	Hrvatska	<i>obavljanje tehničkih pregleda i analiza motornih vozila</i>

DODATAK 1.**PREGLED CJELOVITE STRUKTURE CO GRUPE. S POPISOM SVIH OVISNIH DRUŠTAVA I NAZNAKOM NJIHOVE OSNOVNE DJELATNOSTI NA DAN 31. PROSINCA 2022.**

CROATIA -REMONT d.d. Čapljina	Bosna i Hercegovina	održavanje i popravak svih vrsta motornih vozila, trgovina na malo i veliko automobilskim dijelovima i pratećom opremom te tehnički pregled vozila
HOTEL HUM d.o.o. za ugostiteljstvo i turizam	Bosna i Hercegovina	ugostiteljstvo i turizam
CORE 1 d.o.o.	Hrvatska	poslovanje nekretninama
AUTOPRIJEVOZ d.d.	Hrvatska	obavljanje tehničkih pregleda i analiza motornih vozila
AUTO MAKSIMIR VOZILA d.o.o.	Hrvatska	djelatnost zastupanja u osiguranju
CO ZDRAVLJE d.o.o.	Hrvatska	upravljanje poliklinikama i savjetovanje u vezi s poslovanjem i upravljanjem poliklinikama
ASTORIA d.o.o. CO LOGISTIKA d.o.o. M TEH d.o.o. Beograd Skadenca d.o.o.	Hrvatska Hrvatska Srbija Bosna i Hercegovina	usluge (poslovanje nekretninama) poslovanje nekretninama iznajmljivanje i leasing strojeva i opreme djelatnost zastupanja u osiguranju
Strmec Projekt d.o.o. TIA AUTO d.o.o.	Hrvatska Bosna i Hercegovina	poslovanje nekretninama tehničko ispitivanje i analiza motornih vozila

DODATAK 2.

PREGLED GLAVNIH PROIZVODA
I USLUGA CROATIA OSIGURANJA D.D.

Osiguranje vozila

Životno osiguranje

Osiguranje imovine

Osiguranje od nezgoda

Osiguranje plovila i prijevoza

Putno osiguranje

Osiguranje kredita

Paketi osiguranja

Osiguranje odgovornosti

Osiguranje kredita

Osiguranje zdravlja

Mirovinska štednja

DODATAK 3.

ČLANSTVA U UDRUGAMA I STRUKOVNIM UDRUŽENJIMA (CO GRUPA)

POPIS UDRUGA I STRUKOVNIH UDRUŽENJA

American Chamber of Commerce in Croatia

CFI (Corporate Finance Institute)

Europski institut za prometno pravo

Hrvatska gospodarska komora (HGK)

LRQA

RIF (Hrvatska zajednica računovođa i financijskih djelatnika)

Stručni savjet stanica za tehnički pregled vozila

HIZ (Hrvatski informatički zbor)

HROUG (Hrvatska udruga Oracle korisnika)

HUMS (Hrvatska udruga menadžera sigurnosti)

sors (Udruženje društava za osiguranje)

Hrvatska psihološka komora

Hrvatski registar brodova

PMI (Institut za projektni menadžment)

Udruga računovođa i financijskih djelatnika

*Zaklada
“Vaša pošta”*

Hrvatska udruga SAP korisnika

Hrvatsko društvo za pomorsko pravo

Hrvatski poslovni klub

Privredna komara Beograda

Privredna komora Srbije

Udruženje lizing Kompanija Srbije

UOS (Udruženje osiguravača Srbije)

American Chamber of Commerce

Aktuarsko društvo BiH

*Biro zelene
karte u BiH*

Federalna komisija za izbor državnih službenika

Gospodarska komora FBiH

Grupacija poslodavaca FBiH iz oblasti financija

DODATAK 3.

ČLANSTVA U UDRUGAMA I STRUKOVNIM UDRUŽENJIMA (CO GRUPA)

Savez računovođa, revizora i finansijskih djelatnika FBiH

Turistički klaster Hercegovine

Udruženje hotelijera i restoratera u Bosni i Hercegovini

Udruženje internih revizora u BiH

Udruženje osiguravajućih društava federacije BiH

Udruženje osiguravatelja Republike Srpske

*Udruženje stanica za tehnički pregled
vozila pri privrednoj komori FBiH*

Udruženje sudskih vještaka

Zaštitni fond Federacije Bosne i Hercegovine

Zaštitni fond Republike Srpske

Institut ovlaštenih računovođa

Institut ovlaštenih revizora Republike Severne Makedonije

Makedonska aktuarska udruga "Aktuar"

Makedonsko aktuarsko udruženje

Nacionalni biro za osiguranje

*Udruga pravnika
Republike Severne Makedonije*

Udruga unutarnjih revizora Republike Severne Makedonije

*Udruženje finansiskih institucija pri
Gospodarskoj komori Republike Severne Makedonije*

DODATAK 4.

POPIS CERTIFIKATA CROATIA OSIGURANJA D.D.

CROATIA OSIGURANJE D.D.	
<i>ISO certifikat 9001</i>	✓
<i>ISO/IEC certifikat 27001:2013</i>	✓

DODATAK 5. GRI KAZALO

GRUPA STANDARDA	OBJAVA	NASLOV OBJAVE	LOKACIJA U IZVJEŠTAJU (POGLAVLJE)
GRI 2: Opći standardni podatci, 2021.	2-1	Informacije o organizaciji	2. Profil
	2-2	Organizacijske jedinice uključene u konsolidirane nefinancijske izvještaje	2. Profil 11. Praksa izvještavanja
	2-3	Izvještajno razdoblje, frekvencija izvještavanja, kontakt za pitanja	11. Praksa izvještavanja
	2-4	Dopuna (ispravak) informacija	11. Praksa izvještavanja
	2-5	Vanjska verifikacija	11. Praksa izvještavanja
	2-6	Aktivnosti, lanac vrijednosti i drugi poslovni odnosi	2. Profil 6.5. Održivi lanci opskrbe
	2-7	Zaposlenici	6.4. Informacija o zaposlenicima i fluktuaciji
	2-8	Radnici koji nisu zaposlenici	6.4. Informacija o zaposlenicima i fluktuaciji
	2-9	Struktura upravljanja i sastav upravljačkih tijela	6.1. Upravljačka struktura
	2-10	Nominiranje i odabir najvišeg upravljačkog tijela	6.1. Upravljačka struktura
	2-11	Predsjedajući u najvišem upravljačkom tijelu	6.1. Upravljačka struktura
	2-12	Uloga najvišeg upravljačkog tijela u nadziranju upravljanja utjecajima	6.1. Upravljačka struktura
	2-12	Delegiranje odgovornosti u upravljanju utjecajima	6.1. Upravljačka struktura
	2-15	Sukob interesa	6.3. Etika i integritet
	2-19	Politika nagrađivanja	6.1. Upravljačka struktura
	2-20	Proces utvrđivanja nagrađivanja	6.1. Upravljačka struktura
	2-22	Izjava o strategiji održivog razvoja	1. Uvodna riječ predsjednika Uprave
	2-27	Usklađenost sa zakonima i regulativom	6.3. Etika i integritet
	2-28	Članstvo u udruženjima	Dodatak 3.
	2-29	Pristup uključivanju dionika, popis dionika	7.2. Uključenost dionika

DODATAK 5. GRI KAZALO

GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-1	Proces utvrđivanja materijalnih tema	7.3. Materijalne teme održivosti
	3-2	Popis materijalnih tema	7.3. Materijalne teme održivosti
	3-3	Pristup upravljanju materijalnim temama	7.3. Materijalne teme održivosti
GRI 201: Ekonomski pokazatelji, 2016.	201-2	Financijske posljedice i drugi rizici i prilike vezani uz klimatske promjene	8.5. Upravljanje ESG rizicima
GRI 202: Tržišna prisutnost, 2016.	202-1	Raspon omjera standardne početne plaće po spolu u usporedbi s lokalnom minimalnom plaćom	6.3. Informacija o zaposlenicima i fluktuaciji
	202-2	Udio višeg menadžmenta zaposlenog iz lokalne zajednice	6.4. Informacija o zaposlenicima i fluktuaciji
GRI 203: Neizravni ekonomski utjecaji, 2016.	203-1	Ulaganja u infrastrukturu i prateće usluge	9.3. Odgovornost prema zajednici
GRI 204: Proces nabave, 2016.	204-1	Udio potrošnje na lokalne dobavljače	6.5. Održivi lanci opskrbe
GRI 205: Antikorupcija, 2016.	205-2	Komunikacija i obuka o antikorupcijskim politikama i procedurama	6.3. Etika i integritet
GRI 206: Protutržišno ponašanje, 2016.	206-1	Pravni postupci pokrenuti zbog ponašanja u suprotnosti s načelom slobode tržišnog natjecanja, antitrustovske i monopolističke prakse te njihovi ishodi	6.3. Etika i integritet
GRI 302: Energija, 2016.	302-1	Potrošnja energije unutar organizacije	10.2 Povećanje energetske učinkovitosti
	302-4	Smanjenje potrošnje energije	10.2 Povećanje energetske učinkovitosti
GRI 305: Emisije 2016.	305-1	Direktne emisije	10.1. Smanjenje ugljičnog otiska
	305-2	Indirektne emisije	10.1. Smanjenje ugljičnog otiska
GRI 306: Otpad, 2016.	306-3	Otpad prema vrsti	10.3. Gospodarenje otpadom

DODATAK 5. GRI KAZALO

GRI 401: Zapošljavanje, 2016.	401-1	Nova zaposlenja i fluktuacija zaposlenika	6.4. Informacija o zaposlenicima i fluktuaciji
	401-2	Beneficije osigurane zaposlenicima koji rade puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane zaposlenicima zaposlenima privremeno ili na djelomično radno vrijeme	9.1. Dobrobit zaposlenika
GRI 402: Odnos zaposlenika i menadžmenta, 2016.	402-1	Najkraće razdoblje u kojem se unaprijed obavještava o značajnim promjenama u poslovanju	9.1. Dobrobit zaposlenika
	403-1	Radna snaga zastupljena u formalnim zajedničkim odborima za zdravstvena i sigurnosna pitanja	9.1. Dobrobit zaposlenika
GRI 403: Zdravlje i sigurnost na radnom mjestu, 2016.	403-2	Vrste i stope ozljeda, profesionalnih bolesti, izgubljenih dana i izostanaka te ukupan broj smrtnih slučajeva povezanih s nesrećama na radu prema regiji i spolu	9.1. Dobrobit zaposlenika
	403-4	Zdravstvena i sigurnosna pitanja obuhvaćena formalnim sporazumima sa sindikatima	9.1. Dobrobit zaposlenika
	403-5	Edukacija zaposlenika o zdravlju i sigurnosti na radnom mjestu	9.1. Dobrobit zaposlenika
	403-9	Radnici s visokom učestalosti ili velikim rizikom od bolesti povezanih s njihovim zanimanjem	9.1. Dobrobit zaposlenika
	404-1	Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku prema kategoriji zaposlenika	9.1. Dobrobit zaposlenika
GRI 404: Obuka i obrazovanje, 2016.	404-2	Programi za stjecanje vještina i cjeloživotno učenje koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika	9.1. Dobrobit zaposlenika
	GRI 405: Raznolikost i jednake mogućnosti, 2016.	405-1	Sastav upravljačkih tijela i struktura zaposlenika

DODATAK 5. GRI KAZALO

GRI 406: Nediskriminacija, 2016.	406-1	Ukupan broj slučajeva diskriminacije i poduzetih korektivnih mjera	9.1. Dobrobit zaposlenika
GRI 413: Lokalne zajednice, 2016.	413-1	Poslovne jedinice na pojedinim lokacijama s programima uključivanja zajednice i procjene utjecaja te razvojnim programima	9.3. Odgovornost prema zajednici
GRI 416: Zdravlje i sigurnost potrošača, 2016.	416-1	Procjena utjecaja proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost	9.2. Odgovorno korisničko iskustvo
	416-2	Slučajevi nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s utjecajima proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost	9.2. Odgovorno korisničko iskustvo
GRI 417: Marketing i označavanje, 2016.	417-1	Označavanje proizvoda i usluga te zahtjevi za informacije o proizvodima i uslugama	9.2. Odgovorno korisničko iskustvo
GRI 418: Privatnost potrošača, 2016.	418-1	Ukupan broj opravdanih pritužbi u vezi s povredama privatnosti kupaca ili gubitkom osobnih podataka o kupcu	9.2. Odgovorno korisničko iskustvo

***Procjena ukupnog ugljičnog
otiska nastalog vašim čitanjem
ovog izvješća:**

76,32 g CO₂e

*Croatia osiguranje obvezuje se potpuno
neutralizirati ugljični otisak nastao čita-
njem ovog izvješća sveobuhvatnim
programom sadnje stabala.*

Impressum

Izdavač: Croatia osiguranje d.d.,
kontakt: korporativne.komunikacije@crosig.hr

Dizajn i kreativni koncept:
Bruketa&Žinić&Grey

