

Izvješće o održivosti

Croatia osiguranja
za 2023. godinu

Osigurala
CROATIA

UTEMELJ. 1884.

Sadržaj

1. Uvodna riječ predsjednika Uprave	2	7.2. Uključenost dionika	27	10.2. Povećanje energetske učinkovitosti	81
2. Profil	5	7.3. Materijalne teme održivosti	29	10.3. Gospodarenje otpadom	82
2.1. Naša vizija, misija i vrijednosti	6	7.4. Integriranje načela održivosti u interne akte	31		
3. Ključni pokazatelji poslovanja u 2023.	7	8. Održivost u osigurateljnom poslovanju	32	Dodatak 1.	
4. Croatia kroz povijest – od Šenoe do digitalnog osiguranja	8	8.1. Održivi proizvodi i usluge	32	Pregled cjelovite strukture CO Grupe	84
5. Izvještavanje o održivosti	9	8.2. Digitalne inovacije u službi održivosti	35	Dodatak 2.	
6. Odgovorno korporativno upravljanje	10	8.3. Integriranje ESG čimbenika u politiku ulaganja	42	Pregled glavnih proizvoda i usluga Croatia osiguranja d.d.	86
6.1. Upravljačka struktura	10	8.4. Taksonomske objave za finansijski sektor	44	Dodatak 3.	
6.2. Politika nagrađivanja menadžmenta	14	8.5. Upravljanje ESG rizicima	45	Članstva u udrugama i strukovnim udruženjima (CO Grupa)	87
6.3. Etika i integritet	15	9. Društvena odgovornost	51	Dodatak 4.	
6.4. Informacija o zaposlenicima i flktuaciji	17	9.1. Dobrobit zaposlenika	51	Popis certifikata (CO Grupa)	88
6.5. Održivi lanci opskrbe	21	9.2. Odgovorno korisničko iskustvo	63	Dodatak 5.	
6.6. Informacijska sigurnost	24	9.3. Odgovornost prema zajednici	71	GRI kazalo	89
7. Naš pristup održivosti	26	10. Odgovornost za zaštitu okoliša	78		
7.1. Sustavno upravljanje temama održivosti	26	10.1. Upravljanje ugljičnim otiskom	78		

1. Uvodna riječ predsjednika Uprave

Pred vama je drugo samostalno Izvješće o održivosti Croatia osiguranja, koje objavljujemo u godini u kojoj Croatia osiguranje obilježava 140 godina poslovanja. Kroz više od stoljeća djelovanja, Croatia osiguranje čvrsti je oslonac zajednice koji pruža sigurnost i štiti dobrobit domaćeg čovjeka. Ova visoka obljetnica svjedoči ujedno otpornosti i stabilnosti našeg poslovanja, što smatramo važnim preuvjetom za održivost.

Danas je Croatia tržišni i digitalni osigurateljni lider te predvodnik inovacija na tržištu osiguranja, a u Izvješću koje slijedi donosimo pregled naših nastojanja da svojim poslovanjem i inovacijama odgovorimo na rizike i izazove današnjice te doprinesemo održivoj budućnosti.

Sustavno pristupamo pitanjima održivosti koja smo grupirali u osam materijalnih tema, uskladijenih 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 naših zaposlenika, odgovorno korisničko iskustvo, upravljanje ESG rizicima, razvoj održivih proizvoda i usluga, odgovornost prema zajednici i smanjenje ugljičnog otiska, teme su kojima se sustavno bavimo i u okviru kojih pratimo svoj učinak. Dolaskom nove regulative, započeli smo i s pripremama za izvještavanje o održivosti prema ESRS standardima te ćemo u okviru prilagodbe provesti procjenu

dvostrukе materijalnosti i preispitati dosadašnje i nove teme kojima ćemo se baviti u pogledu održivosti.

Na globalnoj razini prioritetni status i dalje imaju okolišne teme održivosti, a posebice one povezane s klimatskim rizicima. Proteklu su godinu značajno obilježile i ljetne oluje razorne snage koje su pogodile veći dio Hrvatske. Kao osigurateljima, takve su nam situacije izravni pokazatelj utjecaja klimatskih promjena na naše osiguranike, kao i na važnu ulogu osiguratelja u pitanjima održivosti.

Broj prijavljenih šteta uslijed ljetnih oluja 2023. koje je Croatia osiguranje zaprimilo bio je veći od broja prijavljenih šteta nakon potresa 2020. u Zagrebu i Petrinji zajedno. Croatia osiguranje

u ovoj je izazovnoj situaciji pokazalo svoju posvećenost klijentima te brzoj i sigurnoj isplati šteta kao svom temeljnem poslanju pa su, unatoč tome što je broj prijava značajno porastao u odnosu na dnevne prosjeke, prve štete isplaćene već u 24 sata.

Kontinuirano pratimo promjene u klimatskim obrascima i nastojimo na njih odgovoriti razvojem novih i prilagodbom postojećih osigurateljnih proizvoda, kako bismo svojim klijentima pružili maksimalnu zaštitu.

Svjesni smo i svog utjecaja u pogledu GHG emisija te smo unaprijedili sustav praćenja i izvještavanja u okviru opsega 1 i 2, a za 2024. godinu se pripremamo izvjestiti i o emisijama iz opsega 3. Dodatno, Croatijini su se zaposlenici okupili u jesen prošle godine na akcijama pošumljavanja u Slavoniji i Gorskem kotaru, gdje su u suradnji s Hrvatskim šumama posadili 2000 novih stabala.

U narednom razdoblju, intenzivnije ćemo se posvetiti novim rješenjima u pogledu korištenja energije iz obnovljivih izvora te nastojati i na taj način pozitivno utjecati na okoliš.

U pogledu društvene odgovornosti, i dalje smo fokusirani na naše ključne skupine dionika: klijente, zaposlenike i zajednicu u kojoj poslujemo.

U odnosu s klijentima, posvetili smo se poboljšanju korisničkog iskustva i stvaranju dodatne vrijednosti za klijente. S tim ciljem provedena su brojna unaprjeđenja CRM sustava CO i LAQO brenda, uz inovacije u mobilnim aplikacijama oba brenda. Ponosimo se i činjenicom što smo prvi u Europi uveli AI u procjenu šteta u procjenilištu u Drnićevoj ulici u Zagrebu, gdje smo uveli rotacijsku 360 platformu povezанu s videoopremom i sustavom za detekciju oštećenja te kalkulaciju popravaka. Uz ovo AI rješenje i pojednostavljenu digitalnu prijavu štete putem QR koda, višestruko smo ubrzali sustav prijave i procjene šteta na

vozilima koji se sada obavlja u samo 6 do 8 minuta, od čega sama procjena traje do 3 minute.

Potvrda dosadašnjih napora za izvrsnost u podršci korisnicima pristigla je s godišnjom nagradom CX.hr portala za Croatia osiguranje i LAQO u kategoriji Najbolje korisničko iskustvo.

Posebnu pažnju posvećujemo i zaštiti podataka klijenta, a informacijska sigurnost će zasigurno biti jedna od tema kojima ćemo se sve intenzivnije baviti u budućnosti.

Za naše smo zaposlenike potpisivanjem novog Kolektivnog ugovora s Granskim sindikatom zaposlenih u osiguranju osigurali zadržavanje visoke razine radnih i materijalnih prava, dok su neka i povećana. Razina prava zaposlenika Croatia osiguranja i dalje je znatno viša od standarda industrije te viša od one koju jamči Zakon o radu. Croatijina izvrsnost u odnosu

prema zaposlenicima potvrđuje se i kroz prestižne certifikate. Croatia je prvo i zasad jedino osiguravajuće društvo koje je nositelj certifikata Poslodavac Partner, a od 2022. godine i prvo osiguravajuće društvo koje je postalo dio MAMFORCE zajednice, s ciljem kreiranja podržavajućeg radnog mesta baziranog na otvorenoj komunikaciji, povjerenju i uvažavanju različitosti zaposlenih.

Kao osiguratelji, svoju primarnu ulogu zajednici vidimo u zaštiti pojedinaca, poslovanja pa i šire zajednice od različitih rizika te osiguravanju finansijske stabilnosti u slučaju nepovoljnih događaja, što je osnova našeg poslovanja. U tom smislu, posebno smo posvećeni podizanju razine sigurnosti i finansijske pismenosti u zajednici. I kroz proteklu smo godinu provodili aktivnosti s ovim ciljem, ponajviše kroz projekte, edukativne kampanje i medejske članke kojima nastojimo educirati građane o benefitima osiguranja i načinima na koje se i sami mogu zaštiti od po-

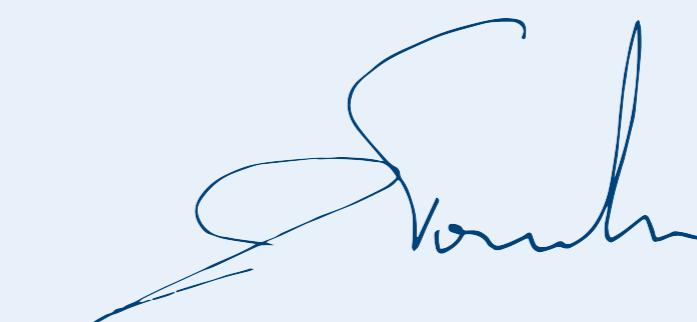
jedinih rizika. Uz ove aktivnosti, nisu izostala ni materijalna davanja zajednici te smo ponosni što smo u 2023. godini izdvojili gotovo 2 milijuna EUR za donacije i sponsorstva kojima smo, među ostalim, podržali rad više od 70 sportskih klubova, humanitarnih udruga, škola vrtića i kulturnih ustanova.

Nastavit ćemo integrirati čimbenike održivosti u sve segmente našeg poslovanja, kao što to već godinama činimo u nizu procesa te se prilagoditi zahtjevima nove regulative o izvještavanju o održivosti.

Pozivam vas da u nastavku izvješća pogledate što je sve Croatia osiguranje ostvarilo tijekom 2023. godine na području održivosti te kako doprinosi promicanju održivih praksi na našem tržištu i u našoj zajednici.

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 Gruppe Croatia osiguranje d.d. („CO Grupa“). Croatia osiguranje od 2014. godine posluje u većinskom vlasništvu Adris grupe d.d., Rovinj.

Popis ovisnih društava Croatia osiguranja na dan 31. prosinca 2023. nalazi se u Dodatku 1.



Profil

2.1. Naša vizija, misija i vrijednosti

Vizija

Croatia je Osiguranje.



Misija

Postojimo kako bismo zajednici omogućili dugo-ročnu finansijsku sigurnost. Pružamo vrhunske inovativne usluge prilagođene potrebama klijenta, omogućujući zaposlenicima poticajno radno okruženje i ostvarujući očekivanja naših dioničara.

Vrijednosti

Fokus na klijenta
Pouzdanost/ Odgovornost
Stručnost
Brzina/ Agilnost
Inovativnost

3. Ključni pokazatelji poslovanja u 2023.

U 2023. Croatia osiguranje nastavlja držati vođeću poziciju na hrvatskom tržištu. Uz hrvatsko tržište, Croatia osiguranje posluje i na tržištima Slovenije, Srbije, BiH i Sjeverne Makedonije.

Potvrđuje se i kao digitalni lider. Digitalni segment poslovanja bilježi nove pozitivne rezultate u 2023. godini. Ostvareni osigurateljni prihodi iz digitalnog poslovanja Croatia osiguranja rasli su 27 posto u odnosu na isto razdoblje lani. LAQO, Croatijin digitalni brand proslavio je treći rođendan i ostvario rast premije od 64 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.

Ulaganja Croatia osiguranja u zdravstveni segment poslovanja u posljednje tri godine iznose 20 milijuna eura. U 2023. godini otvorene su tri nove Croatia poliklinike te ih je sada ukupno osam.

Godinu 2023. obilježilo je i lansiranje Spektra, jedinstvene ponude paketa na osigurateljnom tržištu koja spajanjem polica osiguranja u kućanstvu omogućuje uštede i dodatne pogodnosti svim članovima kućanstva.

U Dodatku 1. na kraju izvještaja dostupan je pregled cijelovite strukture CO Grupe s popisom svih ovisnih društava i naznakom njihove osnovne djelatnosti na dan 31. prosinca 2023.



4. Croatia kroz povijest – od Šenoe do digitalnog osiguranja



2024.
140 godina
Croatia
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 – Gjure Deželića. Ulogu izvjestitelja 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



1900.
Utemeljen prvi odjel za životna osiguranja CO-a



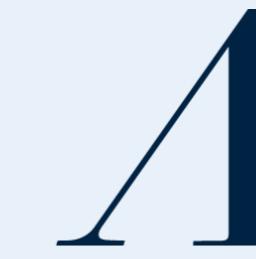
1920.
Prvi put je uveden autokasko kao dio grupe osiguranja protiv nezgode



1980.
Uvodi se elektronička oprema i započinje modernizacija poslovanja Croatia osiguranja



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

5. Izvještavanje o održivosti

Croatia osiguranje svoje nefinancijske informacije redovno objavljuje u okviru konsolidiranog godišnjeg izvješća Adris grupe, a drugu godinu zaredom dobrovoljno objavljuje i samostalno izvješće o održivosti, s većim naglaskom na održivost u osigurateljnom poslovanju. U izradi ovog izvješća vodili smo se smjernicama GRI standara nefinansijskog izvještavanja. Od 2024. godine, Croatia osiguranje postaje obveznik samostalnog izvještavanja u skladu sa zahtjevima CSRD Direktive i ESRS standarda.

Postupak određivanja granica sadržaja izvještaja i granice aspekata

Izvještaj pokriva materijalne teme Croatia osiguranja koje su opisane u poglaviju 5.3.

Materijalne teme - naš utjecaj i doprinos na ključnim ESG područjima. 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 2023. 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 sljedeće izvještajno razdoblje, u skladu s regulatornim obvezama koje stupaju na snagu.

6. Odgovorno korporativno upravljanje

CROATIA osiguranje d.d. je (u dalnjem tekstu: Croatia osiguranje ili Društvo) 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 postalo sinonim za pouzdanost, kvalitetu i odgovornost u poslovanju, te skrb i sigurnost koju pruža svojim klijentima i partnerima.

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 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 2023. godini.

6.1. Upravljačka struktura

Struktura korporativnog upravljanja Croatia osiguranja temelji se na dualističkom konceptu ustroja organa koji se sastoji od Nadzornog odbora i Uprave Društva. Oni su zajedno s Glavnom Skupštinom tri temeljna organa Društva. Obveze i odgovornosti navedenih tijela upravljanja utvrđene su odredbama Zakona o trgovačkim društvima (u dalnjem tekstu: ZTD), Zakona o osiguranju (u dalnjem tekstu: ZOS) i Statuta Društva.

Uprava Društva

Uprava Društva je organ koji, sukladno odredbama ZTD-a, ZOS-a te odredbama Statuta i ostalih internih akata Društva, samostalno vodi poslove Društva i zastupa Društvo.

Uprava Društva sastoji se od najmanje 3 (tri), a najviše 7 (sedam) članova od kojih je jedan predsjednik Uprave. Broj članova Uprave svojom odlukom određuje Nadzorni odbor. Članove Uprave imenuje Nadzorni odbor najviše na vrijeme od pet godina uz mogućnost opoziva i ponovnog izbora.

Član Uprave može biti osoba koja u svakom trenutku ispunjava uvjete propisane ZTD-om, ZOS-om, kao i uvjete propisane Pravilnikom o uvjetima za obavljanje funkcije člana uprave, člana nadzornog odbora i prokurista društva za osiguranje odnosno društva za reosiguranje i

ovlaštenog zastupnika podružnice društva za osiguranje odnosno društva za reosiguranje (u dalnjem tekstu: Pravilnik) kojeg je donijela HANFA. Članom Uprave Društva može biti imenovana samo osoba koja prethodno dobije odobrenje HANFA-e.

Uprava Društva je donijela Poslovnik o radu kojim se uređuju sva pitanja značajna za rad Uprave koja nisu uređena Statutom Društva, na koji je Nadzorni odbor dao suglasnost.

Uprava Društva sukladno Statutu i Poslovniku vodi poslove Društva zajednički te odluke donosi na sjednicama, a može i u sklopu konzultacija putem elektronske pošte, kao i drugim za to podobnim tehničkim sredstvima.

Posebnom odlukom Uprave Društva utvrđena je koordinacija poslova predsjednika i članova Uprave Društva. Predmetnom odlukom definira-

na su razgraničenja predsjednika i članova Uprave Društva u odnosu na organizacijske jedinice Društva.

Sastav Uprave Croatia osiguranja d.d. na dan 31. prosinca 2023. godine:

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

Nadzorni odbor Društva

Nadzorni odbor je organ Društva koji nadzire vođenje poslova Društva, no njegove se ovlasti ne iscrpljuju samo u funkciji nadzora, nego i u drugim poslovima određenim ZTD-om, ZOS-om i Statutom Društva.

Nadzorni odbor Društva ima sedam članova. Član Nadzornog odbora može biti osoba koja u svakom trenutku ispunjava uvjete propisane ZTD-om, ZOS-om kao i uvjete propisane Pravilnikom kojeg je donijela HANFA. Prema Statutu Društva, mandat članova Nadzornog odbora traje četiri godine.

Pravo imenovanja pojedinih članova Nadzornog odbora sadržana su u članku 24. Statuta Društva u korist Republike Hrvatske i radnika Društva. Sukladno navedenoj odredbi Statuta Društva, a u svezi s odredbom članka 256. stavak 3. Zakona o trgovačkim društvima, s obzirom na vlasničku strukturu, dok god drži najmanje 25% redovnih dionica Društva uvećano za jednu takvu dionicu, Republika Hrvatska ima pravo, 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 rad-

nici 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. Rad Nadzornog odbora Društva detaljnije se uređuje Poslovnikom o radu Nadzornog odbora.

Sastav Nadzornog odbora Croatia osiguranja d.d. na dan 31. prosinca 2023. godine:

- Roberto Škopac, *predsjednik Nadzornog odbora*,
- Željko Lovrinčević, *zamjenik predsjednika Nadzornog odbora*,
- Zoran Barac, *član Nadzornog odbora*,
- Vitomir Palinec¹, *član Nadzornog odbora*,
- Hrvoje Patajac, *član Nadzornog odbora*,
- Pero Kovačić, *član Nadzornog odbora*,
- Hrvoje Šimović, *član Nadzornog odbora*.

Revizijski odbor i Odbor za imenovanja i primitke

Nadzorni odbor ustrojio je dva pododbora koji kao stručna tijela svojim radom daju podršku Nadzornom odboru: Revizijski odbor i Odbor za imenovanja i primitke.

Revizijski odbor je stručno tijelo koje pruža podršku Nadzornom odboru u smislu poboljšanja kvalitete nadzora koji je Nadzorni odbor dužan provoditi u skladu s propisanim nadležnostima.

Revizijski odbor obavlja poslove utvrđene Poslovnikom o radu Revizijskog odbora, a sukladno odredbama Zakona o reviziji, Uredbe (EU) br. 537/2014, Kodeksa korporativnog upravljanja Zagrebačke burze d.d. i Hrvatske agencije za nadzor finansijskih usluga te drugih primjenjivih propisa. Opis poslova Revizijskog odbora javno je dostupan, bez naknade, na web stranicama CROATIA osiguranja d.d.

Revizijski odbor se sastoji od tri člana koje je imenovao Nadzorni odbor iz svojih redova.

Na dan 31.12.2023. godine Revizijski odbor djelovao je u sljedećem sastavu:

- Hrvoje Patajac, *predsjednik Revizijskog odbora*,
- Vitomir Palinec², *član Revizijskog odbora*,
- Željko Lovrinčević, *član Revizijskog odbora*.

Nadzorni odbor ustrojio je Odbor za imenovanja i primitke kao stručno tijelo koje daje podršku Nadzornom odboru Društva. Na dan 31.12.2023. godine Odbor za imenovanja i primitke se sastoji od 3 (tri) člana koje je imenovao Nadzorni odbor iz svojih redova. Odbor za imenovanja i primitke obavlja poslove utvrđene Odlukom Nadzornog odbora o osnivanju Odbora za imenovanja i primitke te imenovanju članova Odbora, a sukladno odredbama Kodeksa korporativnog upravljanja Zagrebačke burze i Hrvatske agencije za nadzor

financijskih usluga koje se odnose na ulogu Odbora. Opis poslova Odbora za imenovanja i primitke javno je dostupan, bez naknade, na web stranicama CROATIA osiguranja d.d.

Odbor za imenovanja i primitke u pogledu načina rada, kao i na drugih pitanja koja su značajna za rad Odbora, na odgovarajući način primjenjuje Poslovnik o radu Nadzornog odbora.

Na dan 31.12.2023. godine Odbor za imenovanja i primitke djelovao je u sljedećem sastavu:

- Roberto Škopac, *predsjednik Odbora za imenovanja i primitke*,
- Vitomir Palinec³, *član Odbora za imenovanja i primitke*,
- Hrvoje Patajac, *član Odbora za imenovanja i primitke*.

Glavna skupština

Glavna skupština je organ Društva u kojem dioničari ostvaruju svoja prava u poslovima Društva.

Sukladno odredbama ZTD-a i Statuta Društva, Glavna skupština nadležna je, između ostalog, za donošenje i izmjene Statuta Društva, opoziv i izbor članova Nadzornog odbora, odlučivanje o upotrebi dobiti, o povećanju odnosno smanjenju temeljnog kapitala Društva, usvajanje godišnjih financijskih izvješća te s tim u svezi donošenje odluka sukladno ZTD-u (davanje razrješnice članovima Uprave i Nadzornog odbora), imenovanju revizora Društva, donošenju politike primitaka i izvješća o primicima za članove uprave i nadzornog odbora i dr.

Ključne funkcije Društva

U skladu s odredbama ZOS-a, 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 CRO-ATIA osiguranje d.d.

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

U Croatia osiguranju donesene su i primjenjuju se dvije politike primitaka: Politika primitaka članova Uprave (2020.) te Politika primitaka (2021.), koja se odnosi na sve radnike. Politika primitaka, koja se odnosi na sve radnike, ažurirana je u lipnju 2023. godine, primarno radi usklađenja strukture primitaka s odredbama Zakona o radu koji je stupio na snagu 01. siječnja

2023., konverzijom kunskih iznosa u valutu euro te strategijom povećanja jasnoće i transparentnosti pojmova i pravila koji se primjenjuju temeljem politika. Navedene politike donesene su sukladno EIOPA-inim Smjernicama o sustavu upravljanja te Zakonu o osiguranju i pripadajućim podzakonskim aktima. U Politiku primitaka uključeno je i pravilo uzimanja u obzir rizika održivosti prilikom definiranja ciljeva uspješnosti koji čine temelj prava na isplatu varijabilnih i fiksnih primitaka.

Politika primitaka članova Uprave 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 usmjerenja na nagrađivanje prema učinku, uz istovremeno osiguravanje dugoročne održivosti i transparentnosti primitaka članova Uprave. Struktura primitaka usmjerenja je na održivi rast Društva. Sve komponente primitaka utvrđene su primjereni, 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 sastoje 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 finansijskih i nefinansijskih 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 koji 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, zajednicama 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, donezen 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 zaštiti interes 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 d.d. u primjeni propisa o zaštiti tržišnog natjecanja.



6.4. Informacija o zaposlenicima i fluktuaciji

Na dan 31. prosinca 2023. u CO Grupi ukupno je zaposleno 3.747 zaposlenika. Ukupan udio zaposlenih na neodređeno vrijeme iznosi je visokih 85,5 posto te ne postoji značajan dio poslovnih procesa koji obavljaju osobe koje nisu zaposlenici poduzeća.

	UKUPNO 31.12.2022.				UKUPNO 31.12.2023			
	STALNI		PRIVREMENI		STALNI		PRIVREMENI	
	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV
HRVATSKA	2.361	19	285	9	2.466	32	258	12
Žene	1.378	12	285	4	1.530	19	188	4
Muškarci	983	7	134	5	916	13	70	8
CO GRUPA UKUPNO (RH, BIH, S. MAKE- DONIJA, SRBIJA, SLOVENIJA,)	3.033	22	762	9	3.156	49	519	23
Žene	1.874	15	455	4	1.929	32	370	9
Muškarci	1.159	7	307	5	1.227	17	149	14

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

Prisutnost na tržištu rada

Osiguravanjem konkurentnih uvjeta rada, kompetitivnih plaća u odnosu na industriju i okruženje, 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.

Politika 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, kao što je bio i na kraju 2022. godine. 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.

Novozaposleni radnici i fluktuacija u Grupi tijekom izvještajnog razdoblja

2022.

2023.

DOBNE SKUPINE	POČETAK R.O.		PRESTANAK R.O.		POČETAK R.O.		PRESTANAK R.O.	
	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci
HRVATSKA	279	226	260	168	301	175	236	156
<18 g.	0	0	0	0	0	0	0	0
18-24 g.	84	32	31	15	67	35	33	26
25-29 g.	126	55	61	29	83	48	47	27
30-39 g.	113	90	76	48	78	50	60	44
40-49 g.	84	33	49	42	53	29	53	37
50-59 g.	42	13	30	17	19	10	35	10
60-64 g.	6	2	11	9	1	3	7	11
>65 g.	0	1	2	8	0	0	1	1

Novozaposleni radnici i fluktuacija u Grupi tijekom izvještajnog razdoblja

DOBNE SKUPINE	2022.				2023.			
	POČETAK R.O.		PRESTANAK R.O.		POČETAK R.O.		PRESTANAK R.O.	
	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci
CO GRUPA UKUPNO (RH, BIH, MAKEDONIJA, SRBIJA, SLOVENIJA,)	658	337	434	289	554	354	447	261
<18 g.	0	0	0	0	0	0	0	0
18-24 g.	119	50	50	32	119	56	64	40
25-29 g.	156	77	89	42	141	80	108	46
30-39 g.	177	115	130	83	140	93	109	72
40-49 g.	129	56	94	65	85	57	83	54
50-59 g.	65	29	52	32	32	31	45	18
60-64 g.	10	6	17	21	6	15	15	17
>65 g.	2	4	2	14	0	1	1	1

6.5. Održivi lanci opskrbe

Ugrađivanje načela održivosti u uvjete nabave

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 prihvaća-

ju 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, što je već u tijeku na razini Adris grupe.

Prednost lokalnim dobavljačima

Odgovorno i održivo upravljanje lancima nabave ogleda se i u davanju prednosti lokalnim do-

bavljačima kad god je to moguće, što doprinosi osnaživanju veza s lokalnom zajednicom i potiče gospodarski rast u zajednici.

U 2023. godini, na razini CO grupe, oko 99 posto ukupne nabave potječe od lokalnih dobavljača (pri čemu se pod lokalnom nabavom podrazumiјevaju dobavljači registrirani zemlji u kojoj pojedino povezano društvo posluje).

Odgovornost funkcije nabave

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.

Partnerski odnosi s dobavljačima

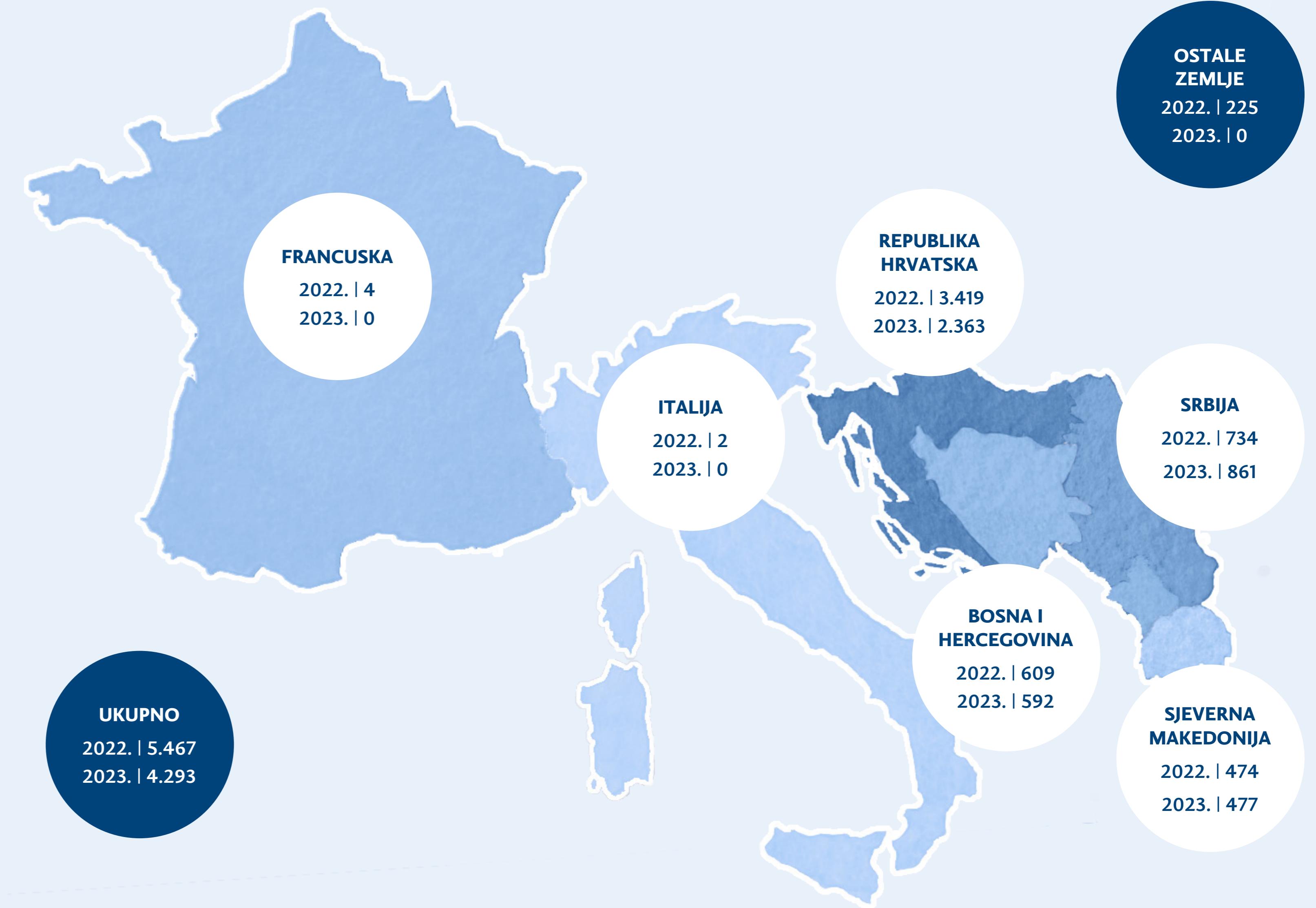
Stvaranjem partnerskih odnosa s dobavljačima, redovitim ocjenjivanjem izvedbe ugovornih dobavljača i otvorenom komunikacijom s potencijalnim dobavljačima osigurava se ravnopravnost svih ponuditelja, pravodobnost isporuke proizvoda odgovarajuće kvalitete i u potrebnim količinama te po konkurentnoj cijeni.

Ključne kategorije nabave Croatia osiguranja su: nekretnine i održavanje, IT i telekomunikacije, Osnovna sredstva, marketing i telekomunikacije, ostali troškovi i usluge.



Prikaz ukupnog broja dobavljača za CO Grupu u opskrbnom lancu na kraju izvještajnog razdoblja (31.12.2022. - 31.12.2023.)

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.



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.

Sustav upravljanja rizicima informacijskih sustava

Kako bi pravovremeno reagiralo na navedene prijetnje, Croatia osiguranje je uspostavilo

sustav upravljanja informacijskom sigurnošću (ISMS) sukladno najboljim svjetskim sigurnosnim praksama i kontrolama iz porodice standara 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.

Prvo osiguravajuće društvo u Hrvatskoj s certifikatom ISO/IEC 27001:2013

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 i primjene mjera zaštite u svrhu oču-

vanja visoke razine sigurnosti poslovanja. Posjeđovanje certifikata omogućuje usklađenost sa zakonskom regulativom, sigurnost i pouzdanost uvedenih rješenja te povećava povjerenje klijenta i partnera u sigurnost informacijske imovine.

24x7 nadzor nad sigurnosnim događajima

Uz navedeno, bitno je istaknuti da Croatia osiguranje 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 sigurnosni incident s ciljem smanjenja negativnog utjecaja na poslovanje.

Aktivnosti u 2023.

Tijekom 2023. godine provedena je analiza utjecaja na poslovanje za kritične i ostale vezane IT servise (engl. BIA) pri čemu je nad navedenim IT servisima izvršena i procjena IT rizika. Unaprijeđeni su procesi upravljanja incidentima informacijske sigurnosti te su provedene aktivnosti provjere na ranjivosti i penetracijsko testiranje važnih IT servisa.

Redovne mjere sigurnosti i edukacija zaposlenika

Uz provođenje redovitih mjer, testiranja i kontrola, Društvo razvija i ažurira edukacijske materijale te 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.



7. Naš pristup održivosti

Međuvisnost 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 međuvisnost.

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, očuvanju i podizanju kvalitete života zajednice u kojoj Croatia djeluje.

7.1. Sustavno upravljanje temama održivosti

Tijekom 2021. godine Croatia 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 prioriteti te je definirano osam materijalnih tema održivosti, koje prate ciljeve održivog razvoja UN-a (UN SDG) i pridonoсе 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 pregled dostupnih rezultata istraživanja tržišta. Na ovaj način, prepoznato je ukupno 8 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 poslovanja Adris grupe koja obuhvaća i materijalne teme i sustav upravljanja ESG aktivnostima u Croatia osiguranju. 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. Kroz 2024. godinu provest će se dvostruka procjena

materijalnosti prema ESRS standardima, kao prvi korak za usklađivanje s CSRD direktivom koja stupa na snagu. Temeljem dobivenih rezultata, definirat će se za sljedeće izvještajno razdoblje nove materijalne teme održivosti Croatia osiguranja.

Interni informiranje o održivosti

Radi učinkovitijeg upravljanja, kompanija je imenovala ESG koordinatora i formirala multidisciplinarni tim ESG voditelja zadužene za upravljanje i praćenje u okviru svake od materijalnih tema, uz prošireni tim stručnjaka koji doprinose pojedinoj temi i pripadajućim inicijativama. Otekućim aktivnostima i napretku u implementaciji ESG ciljeva i aktivnosti izvještava se Uprava društva kroz mjesečne koordinacije te menadžment kroz periodične sastanke i radionice više puta godišnje. Redovito se usklađuju aktiv-

nosti i dijele iskustva i na razini ESG tima Adris grupe. Kako bi svi zaposlenici bili upoznati s aktualnostima u održivom poslovanju kompanije, na intranet portalu otvorena je rubrika Održivo poslovanje.

7.2. Uključenost dionika

Omogućavanje i održavanje kontinuiranog dijaloga s ključnim dionicima osnovni je preuvjet 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.

Kompanija ulaže kontinuirane napore u osiguranje pravovremene, transparentne i dosljedne komunikacije s dionicima, a gdje god je to moguće, načini komunikacije s dionicima inkorporiraju se u interne akte.

Croatia osiguranje prepoznalo je kao ključne dionike 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. U izradi ovog izvještaja nisu provođena ispitivanja stavova dionika o definiranim materijalnim temama i povezanom sadržaju, ali je provedba takvog ispitivanja u planu za naredna izvještajna razdoblja, u skladu s ESRS standardima. 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, intervjuji 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 finansijskih 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 članstvo 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 programa na relevantnim studijima za osigurateljnu struku
Mediji	konferencije za medije, odgovori na upite medija, medijske kampanje, objava stručnih komentara i komentara Croatijinih stručnjaka, razne publikacije i događanja

7.3. Materijalne teme održivosti

U Croatia osiguranju prepoznato je osam ključnih tema održivosti (materijalne teme), koje obuhvaćaju utjecaj i doprinos kompanije u upravljačkom, okolišnom i društvenom području. Uz pomoć matrice materijalnosti utvrđena je razina materijalnosti pojedine teme te su prepoznata prioritetna područja u koja se usmjeravaju resursi i u okviru kojih se postavljaju ciljevi i razvijaju inicijative i aktivnosti.

Uz osam 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.

Tijekom 2024. godine, u okviru usklađivanja sa zahtjevima CSRD Direktive, provest će se postupak dvostrukе procjene materijalnosti u skladu sa standardima ESRS.

Naš doprinos globalnim ciljevima održivog razvoja

U definiranju materijalnih tema održivosti Croatia osiguranja vodili smo računa i 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 njen poslovanje. U nastavku je prikazana povezanost pojedinih tema održivosti Croatia osiguranja s ciljevima održivog razvoja UN-a.



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

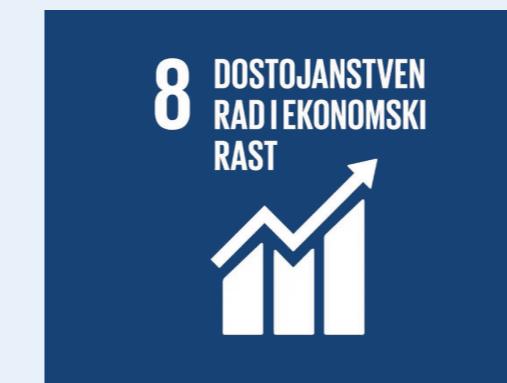
Povezanost materijalnih tema održivosti Croatia osiguranja s ciljevima održivog razvoja UN-a



Odgovorno korisničko iskustvo



Digitalne inovacije



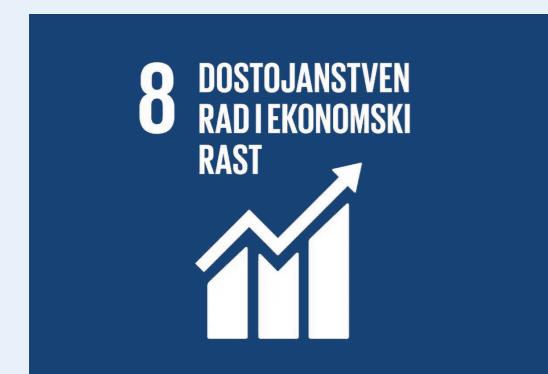
Cjeloživotno učenje zaposlenika



Upravljanje ESG rizicima



Održivi proizvodi i usluge



Odgovornost prema lokalnim zajednicama



Dobrobit zaposlenika



Smanjenje ugljičnog otiska



7.4. Integriranje načela održivosti u interne akte

Prateći razvoj regulative i posvećenost utvrđenim materijalnim temama održivosti, Croatia osiguranje dosad je integriralo načela održivosti u sljedeće interne akte i dokumente:

- Politika primitaka
- Politika primitaka članova Uprave
- Politika sudjelovanja
- Politika održivog ulaganja
- Politika strategije distribucije osiguranja i politika nadgledanja i upravljanja proizvodima
- Opći uvjeti nabave

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. Uz utjecaj klimatskih promjena, sve veću prijetnju gospodarskoj stabilnosti predstavlja i kibernetički rizik koji je postao globalna tema održivosti posljednjih godina te se kompanija 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, zašta 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 razmatra. U 2022. godini prilagođen je 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 mjerena vlažnosti tla putem satelita te daje precizne podatke za osigurane poljoprivredne površine koji omogućuju automatsku isplatu štete na temelju dobitvenih satelitskih podataka, bez potrebe izlaska procjenitelja na teren. Na taj je način domaćim poljoprivrednicima omogućena još kvalitetnija zaštita od sistemskog rizika suše koji nanosi najviše šteta u poljoprivredi.

U poslovanju i razvoju proizvoda Croatia osiguranje koristi moderne digitalne platforme poput Platforme za mjerjenje rizika u poljoprivredi (Agriculture risk metrics – ARM) koja omogućuje praćenje klimatskih rizika kojima su izložena pojedina područja u Hrvatskoj, a time i poljoprivredna proizvodnja.

U 2023. godini Croatia osiguranje postalo je jedan od suradnika u projektu Climate insurance solutions. Ciljevi projekta koji financira Europ-

ska unija istraživanja su i inovacije koje mogu pomoći prilagodbi klimatskim promjenama. U okviru projekta, radi se na razvijanju proizvoda koji će se koristiti i kopirati u regijama i zadržanicama diljem EU, donose se smjernice o visini premija osiguranja koje odražavaju mjere za smanjenje rizika i osiguravaju pristupačno osiguranje, kao i inovativna rješenja za prijenos rizika izazvanih klimatskim promjenama, uključujući i indeksna osiguranja. Nastoji se ubrzati modernizacija javnog sektora vezano uz potražnju za osiguravajućim rješenjima za prilagodbu klima te se potiče donošenje politika za jednostavnije usmjeravanje dodatnih nacionalnih i regionalnih proračuna za povećanje osigurateljnih rješenja u EU za suočavanje s rizicima izazvanih klimom. Projekt će također omogućiti formiranje Risk data huba za bilježenje, prikupljanje i dijeljenje podataka o rizicima i gubicima povezanih s klimatom.



U službi zaštite zdravlja

Inovativnost u pristupu, kao i briga za aktualne potrebe zajednice, očituje se i kroz kontinuiran rad na razvoju i unaprjeđenju proizvoda 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 ne-predvidivih životnih situacija i teških bolesti.

Održivost u segmentu šteta

U segmentu šteta Croatia osiguranje nastavilo je proces preuzimanja zamijenjenih autodijelova u vlastitim prostorima te tako uvelo kontrolu u zbrinjavanju neuporabljivih dijelova kako bi

se osiguralo pravilno zbrinjavanje i uništavanje ovlaštenog subjekta za poslove gospodarenja i zbrinjavanja otpada. U 2023. godini u procjenilištu u Drmićevoj ulici u Zagrebu uvedene su dvije nove usluge popravka u suradnji s vanjskim partnerima kojima je smanjen negativni utjecaj procesa na okoliš. Umjesto zamjene u popravcima vjetrobranskog stakla zadržava se izvorno ugrađen (OE) dio kao i tvornički spojevi vjetrobrana s karoserijom vozila, čime se smanjuje utjecaj na okoliš jer se ne stvara dodatni otpad, štedi energija potrebna za zbrinjavanje otpadnog stakla te smanjuje upotreba štetnih poliuretanskih ljepila.

Od 2023. procjenilište u Drmićevoj nudi i uslugu popravka karoserijskih dijelova automobila PDR (paintless dent repair) metodom, bez potrebe za lakiranjem. PDR metodom ili hladnim izvlačenjem posebnim alatima popravljaju se udubljenja karoserije bez oštećenja sloja boje, čime se zadržava tvornički lak na vozilu i stupanj tvorničke antikorozivne zaštite. Ta metoda smanju-

je količinu štetnih čestica od brušenja i drugog otpadnog materijala. I samo novo procjenilište u Drmićevoj ulici u Zagrebu velika je CO inovacija koja uz pomoć najnovije tehnologije i AI platforme za prijavu i procjenu šteta na vozilu pojednostavljuje i ubrzava proces za pet puta u odnosno na klasični pristup.

Digitalno osiguranje

Pravi primjer održivog osigurateljnog proizvoda svakako je LAQO – potpuno digitalno osiguranje s održivim digitalnim funkcionalnostima, o čemu više u poglaviju Digitalne inovacije.

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 provodi.

Dosadašnji uspješni proces digitalizacije rezultirao je pozicioniranjem Croatije kao vodećeg tržišnog subjekta u digitalnom osiguranju. 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 pojednostavljuje 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 manje vremena za određene procese.

U 2023. 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.

Dio mrežne stranice Croatia osiguranja jest i sekcija za male poslovne korisnike koja nudi 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 digitalnu dokumentaciju za 32 proizvoda osiguranja te digitalan proces naručivanja za zdravstveni pregled u Croatia 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 insurtech praksama, a odlikuje ju iznimna lakoća i jednostavnost preuzimanja, registracije i korištenja. Do kraja godine 20 posto klijenata koristi nativnu mobilnu aplikaciju Moja Croatia za jednostavnu samostalnu administraciju svojih ugovorenih proizvoda i usluga, koja je zbog unaprjeđenja korisničkog iskustva temeljito redizajnirana u svibnju 2023. godine. 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 papirnate.

U aplikaciji Moja Croatia klijentima je na raspolaganju i program Spektar putem kojeg mogu povezati osiguranja iz svojeg kućanstva i ostvariti pravo na popuste i pogodnosti partnera Croatia osiguranja te osvojiti nagrade u mjesечnim kvizovima.

Aplikacija uključuje i program Croatia fit koji promiče kvalitetniji način života i očuvanje zdravlja uz pomoć digitalnog praćenja prijeđenih koraka u realnom vremenu i postavljanja osobnih ciljeva i statistika te ostvarivanja mjesecnih i godišnjih nagrada. Do kraja 2023. godine u program Croatia fit uključilo se više od 43.000 klijenata Croatia osiguranja.

LAQO – 100% digitalno osiguranje

U listopadu 2023. proslavljen je treći 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 doprinos poslovnom rezultatu LAQO inovacija osnažila je poziciju Croatia osiguranja kao digitalnog osiguratelnog lidera, povećala atraktivnost kao poslodavca i osigurala akviziciju onih klijenata koje klasičnom ponudom nije još pridobilo.

Na LAQO mrežnim stranicama unaprijeđeni su procesi kupnje polica osiguranja i digitalne prijave štete te su uvedena dva nova proizvoda – LAQO Putno i LAQO Ijubimci. Digitalna LAQO polica putnog osiguranja vrijedi u Europi i svijetu, a korisnici imaju dostupnu

asistenciju o – 24 te dodatne opcije poput osiguranja prtljage, tehničke opreme ili otkazivanja putovanja. LAQO osigurava i ljubimce, odnosno pse i mačke s rođovnicom ili bez nje koji su čipirani te stari između osam tjedana i deset godina. U ponudi digitalnog osiguranja je i pokriće Liječi za dijagnostiku, liječenje, preglede i lijekove te pokriće Spriječi za prevenciju raznih zaraznih bolesti.

Više od polovine klijenata LAQO osiguranja potpuno je samostalno kupilo policu na LAQO mrežnoj stranici, dok je 45 posto njih to odradilo uz asistenciju. Osim postojećih modela plaćanja LAQO svojim korisnicima nudi i mogućnost plaćanja police osiguranja kriptovalutama. Unaprijeden 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 obrađuje teme digitalizacije, finansijske pismenosti i održivosti.

Nativnu mobilnu aplikaciju LAQO koristi 70 posto klijenata te vrlo jednostavno administrira svoje proizvode, digitalno prijavljuje štetu, pratiti 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.

LaqoPrevent – održive digitalne funkcionalnosti

Program prevencije LAQOPrevent u sklopu LAQO mobilne aplikacije koristi 37 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 mjesecnih i godišnjih nagrada

te pregled statistike prijeđenih vožnji. Ekonomičnjom 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 odnosi se na cestovni promet. Zato je u sklopu LAQOPreventa klijentima u rujnu 2022. omogućena inovacija praćenja emisije CO₂ u vožnji. Osim praćenja emisija u aplikaciji se nalaze i korisni savjeti kako do ekološki osviještene vožnje te manje potrošnje goriva i smanjenja troškova održavanja vozila.

Inovacije u komunikaciji s klijentima

Nativne mobilne aplikacije obaju brendova, Croatia osiguranja i LAQO-a, u 2023. aktivno koristi 181.500 klijenata, a internetske stranice obaju brendova u 2023. posjetilo je 3,65 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 te poticalo pozitivne promjene i životne navike. Cilj otvaranja LAQO Pavle Pauq TikTok profila također je educirati mlade vozače o sigurnijem i ispravnom ponašanju u prometu. Kreiranjem tjednog sadržaja za edukaciju u prometu omogućeno je učenje za mlade vozače, ali i prisjećanje o prometnim pravilima za one iskusnije, što je rezultiralo izvrsnim odgovorom publike za korisnost preporuka.

U ožujku 2023. predstavljen je LAQO Muzej osiguranja na platformi Decentraland, prvi takav muzej u svijetu u metaverseu. Ulaskom u virtualni svijet metaversea Croatia osiguranje s LAQO nastavlja biti predvodnikom u digitalnim inovacijama na osigurateljnom tržištu. LAQO svojim posjetiteljima u metaverseu, uz uvid u brzine i jednostavnost digitalnog ugavarjanja osiguranja, pokazuje i koliko se CO₂ emisija smanjuje digitalnim ugavaranjem.

LAQO je prvi osigurateljni brend u financijskoj industriji Europe koji je u procesima korisničke podrške uveo OpenAI GPT platformu bazuiranu na revolucionarnoj umjetnoj inteligenciji, integriranu u Microsoftovu Azure cloud infrastrukturu. LAQO GPT posljednja je u nizu inovacija nastala u suradnji s Infobipom, globalnom cloud komunikacijskom platformom i vodećom IT kompanijom u regiji, s ciljem pružanja još bolje i efikasnije korisničke podrške klijentima. Uz pomoć umjetne inteligencije postojeći i budu-

ći LAQO klijenti mogu se u bilo kojem trenutku, bez čekanja, informirati o LAQO proizvodima i uslugama, a platforma se u svakom razgovoru prilagođava specifičnim potrebama klijenta. Ulogu digitalnog asistenta preuzeo je Pavle Pauq, zaštitno lice brenda, koji putem WhatsAppa strpljivo odgovara na sve općenite upite klijenata o samom brendu i proizvodima. Klijenti dobivaju tražene informacije, a agenti sada imaju 30 posto više vremena posvetiti se njihovim kompleksnijim upitima. LAQO GPT omogućuje dostupnost podrške klijentima 24 sata dnevno, sedam dana u tjednu.

Laqothon – Nagradni natječaj s temom održivosti

LAQOthon, nagradni natječaj s temom održivosti pokrenut u prosincu 2022., okuplja 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 deset najboljih rješenja koja ulaze u finale, a prva tri osvajaju financijske nagrade za pokretanje održivog projekta.



U malo manje od mjesec dana trajanja na natječaj je pristiglo više od 250 prijava. Najviše ih je zabilježeno u kategorijama poljoprivrede, prometa, kemije, zdravlja, recikliranja i prehrane. U veljači 2023. godine održano je finale LAQOthona. Prvo mjesto prema ocjeni žirija pripalo je idejnom rješenju GGO3 GoGreenOzonator koje ozon i sve prednosti ozona stavlja u prvi plan u kreiranju ekološki prihvatljivog alata za poljoprivredu i različite procese proizvodnje. Drugeplasirani „Deep Green Carbon Offsets“ koristi potencijal algi za borbu protiv klimatskih promjena, dok je trećeplasirani bio startup NADES Design koji primjenjuje zelena otapala u različitim industrijama s ciljem smanjenja CO₂ emisija.

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 jednostavniju i kvalitetniju komunikaciju s njima. Tom implementacijom završena je prva faza uvođenja CRM sustava za brend LAQO, a 2023. godine provedena je druga faza uvođenja CRM sustava za Croatia osiguranje. Rezultat će biti razvoj i implementacija sofisticiranog agentskog portala koji će unaprijediti ukupno korisničko iskustvo i povećati kvalitetu usluge prema klijentu. Godine 2022. Croatia osiguranje implementiralo je i digitalnu platformu za optičko prepoznavanje dokumenata i automatski unos u sustav. Rješenje je ugrađeno u mobilne aplikacije Moja Croatia i LAQO, a odnosi se na jednostavnu prijavu u mobilne aplikacije skeniranjem osobne iskaznice.

AI u procjeni šteta

Krajem 2023. godine Croatia osiguranje predstavilo je u procjenilištu u Drmićevoj ulici u Zagrebu još jednu inovaciju na hrvatskom i europskom tržištu osiguranja. Korištenjem umjetne inteligencije (AI) znatno se unaprjeđuje sustav procjena šteta na motornim vozilima. Riječ je o sofisticiranom digitalnom sustavu koji povezuje rad rotacijske 360° view mehaničke platforme, video opreme i kalkulacijskog sustava za detekciju oštećenja i kalkulaciju popravka, sve s ciljem ubrzanja procesa i povećanja preciznosti procjene štete. To Croatijino napredno rješenje omogućuje da vozači ne izlaze iz vozila, a šteta je procijenjena za manje od tri minute, što je pet puta brže od dosadašnjeg klasičnog načina. Sustav automatizirane procjene tehnološki se naslanja na već implementiranu prijavu štete putem QR koda koja Croatijinim klijentima omogućuje brzu i samostalnu prijavu štete u samo nekoliko minuta bez potrebe za popunjavanjem papirnate dokumentacije.

Prva AI procjena šteta

360° view



Podrška digitalnim inicijativama

S obzirom na ubrzani transformacijski proces i digitalizaciju osigurateljnog poslovanja Croatia osiguranje, uz to što na digitalizaciji procesa temelji svoj napredak, znatne napore ulaže u educiranje zajednice o prednostima i mogućnostima koje digitalizacija otvara. Croatia osiguranje podržalo je većinu najznačajnijih IT i digitalnih skupova u zemlji koji pridonose podizanju razine znanja na tim područjima. Croatijini stručnjaci sudjelovali su na predavanjima, skupovima i raspravama s temom digitalnog osiguranja, insurtech-a, telematike i drugih povezanih područja, prije svega zahvaljujući velikom iskustvu i uspjehu postignutim lansiranjem Croatijina digitalnog brenda LAQO. Uz to su i tijekom 2023. podržani najznačajniji digitalni skupovi u zemlji, među kojima su Bug Future Show, Debug, Future tense, Good Game, NEXT 25 ZAGREB AI, Web3 Tales, CRO Commerce, WOLF!, Game changer 2.0, AI2Future, Cryptica Conference 23, 9th Annual Motor

Insurance Summit Berlin i drugi. Na The ITC DIA Europe konferenciji u Münchenu LAQO osiguranje je s partnerom Cambridge Mobile Telematics osvojilo DIAMOND Award za najbolju plenarnu prezentaciju konferencije, što pokazuje koliko međunarodna osigurateljna zajednica cjeni usmjerenost na inovacije i digitalnu budućnost i LAQO osiguranje kao predvodnika u trendovima.

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 vri-

jednosti 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.

Prepoznajući važnost provođenja politike održivog financiranja u investicijskim procesima, Croatia je predana cilju integriranja održivog finančiranja 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 poslovne 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 prihvati 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

ti regulativu, usklađivati interne akte, educirati zaposlenike, promicati politike održivog finansiranja 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 finansijskih tokova prema održivim ulaganjima, Društvo je razvilo metodologiju za procjenu ESG rizika koja se koristi se prilikom donošenja in-

vestičkih preporuka i odluka, ovisno od klase imovine te dostupnosti podataka.

Društvo uzima u obzir referentne ESG pokazatele 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.

Izjava o glavnim štetnim učincima odluka o ulaganjima na čimbenike održivosti

Croatia osiguranje uzima u obzir glavne štetne učinke svojih odluka o ulaganjima na čimbenike održivosti, uvažavajući svoju veličinu, prirodu i opseg svojih aktivnosti te sve vrste finansijskih proizvoda koje stavlja na raspolaganje, u mjeri u kojoj je to moguće s obzirom na raspoloživost i dostupnost podataka.

U lipnju 2023., Croatia osiguranje objavilo je na svojim internetskim stranicama po prvi put ,u skladu s Člankom 4. SFDR Direktive, Izjavu o glavnim štetnim učincima odluka o ulaganjima na čimbenike održivosti (PAI Izjava).

8.4. Taksonomske objave za finansijski 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 odredbama članka 21.a stavka 6. Zakona o računovodstvu, Adris grupa d.d. objavljuje godišnje konsolidirano izvješće koje obuhvaća i nefinansijske pokazatelje društava kćeri. Prema tumačenju Europske komisije, isto se odnosi i na taksonomske objave.

Croatia osiguranje, odnosno osigurateljni segment poslovanja Grupe pripada u finansijski sektor, na koji se primjenjuju posebna pravila i obveze vezano uz taksonomiju i taksonomske pokazatelje pa je izvještavanje osigurateljnog djela poslovanja na dobrovoljnoj bazi i izdvojeno u zasebno poglavje konsolidiranog nefinansijskog izvješća Adris Grupe.

Delegirana uredba komisije 2021/2178 u članku 10. za finansijski sektor propisuje limitirane objave u 2023., dok je od 1. siječnja 2024. godine na snazi potpuno izvještavanje. U skladu s tim odredbama, osobito člankom 7. koji propisuje pravila za objavu taksonomskih informacija za finansijska poduzeća, Croatia osiguranje pripremilo je pregled izloženosti po propisanim kategorijama te relevantne kvalitativne informacije. Taksonomske objave Croatia osiguranja za 2023. godinu, dostupne su u Nefinansijskom izvješću Adris grupe za 2023. godinu.

8.5. Upravljanje ESG rizicima

Sustav upravljanja rizicima

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 preuzimanja rizika, dok su Politikom upravljanja rizicima definirane i razrađene sastavnice sustava upravljanja rizicima. Na kvartalnoj razini izrađuje se katalog rizika kao rezultat 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 rizikapitala, 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 Croatia osiguranje izloženo, kako bi moglo neometano poslovati te izvršavati sve obveze i u raznim stresnim okolnostima. Kao dio vlastite procjene rizika i solventnosti (ORSA, engl. Own Risk and Solvency Assesement) redovito se provode testiranja otpornosti na stres, razrađuju se scenariji i analize osjetljivosti na utjecaj izvanrednih (vanjskih i unutarnjih) okolnosti i događaja na poslovanje, kao i moguće aktivnosti za njihovu prevenciju.

Glavne skupine rizika

U skladu s navedenim, u redovnom poslovanju Croatia osiguranje suočava se s nekoliko glavnih skupina rizika. Ponajprije su to osigurateljni rizi-

ci, koji uglavnom proizlaze iz narušavanja ujeta dovoljnosti prikupljenih premija osiguranja i dostačnosti 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 ulaze. 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, redefiniranje 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 eksternalizacije 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.

Upravljanje rizicima održivosti

Upravljanje rizicima održivosti zahtijeva kontinuirano sagledavanje odgovarajućih postupaka i metoda koje uključuju prikupljanje i analizu po-

dataka u područjima osigurateljnog poslovanja, ulaganja, operativnog upravljanja (tzv. Facility managementa, market managementa, itd.). Sustav upravljanja tim rizicima zasniva se na praćenju integracije ESG ciljeva, uključivanju relevantnih primjenjivih područja rizika održivosti u ORSA proces, procjeni materijalnosti te značajnosti utjecaja predmetnog rizika na rizični profil, definiranju primjerenih metoda za kontrolu ili smanjivanje prepoznatih rizika te internu 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. Tijekom 2023. godine, unaprjeđeni su procesi identifikacije i procjene rizika održivosti. Na mrež-

nim stranicama objavljena je Izjava o glavnim štetnim učincima odluka o ulaganjima na čimbenike održivosti te samostalno Izvješće o održivosti za 2022. godinu. Započete su i pripreme vezane uz novi regulatorni način izvještavanja o održivosti (CSRD – *Corporate Sustainability Reporting Directive*). GAP analiza postojećeg stanja u kompaniji prepoznala je područja s potrebom uspostave ili unaprjeđenja prikupljanja, analize i obrade adekvatnih podataka (u skladu s novim standardima izvještavanja ESRS).

Također, u okviru procesa vlastite procjene rizika i solventnosti sagledan je utjecaj relevantnih primjenjivih područja održivosti na rizični profil Društva, financijsku stabilnost i solventnost. U sklopu ORSA procesa 2023. provedena je i procjena materijalnosti klimatskih rizika tehnika kvalitativne i kvantitativne analize na strani imovine i obveza te su uz postojeće, osmišljeni i određeni novi scenariji vezani uz učinke klimatskih rizika. U sljedećim godinama planirano je

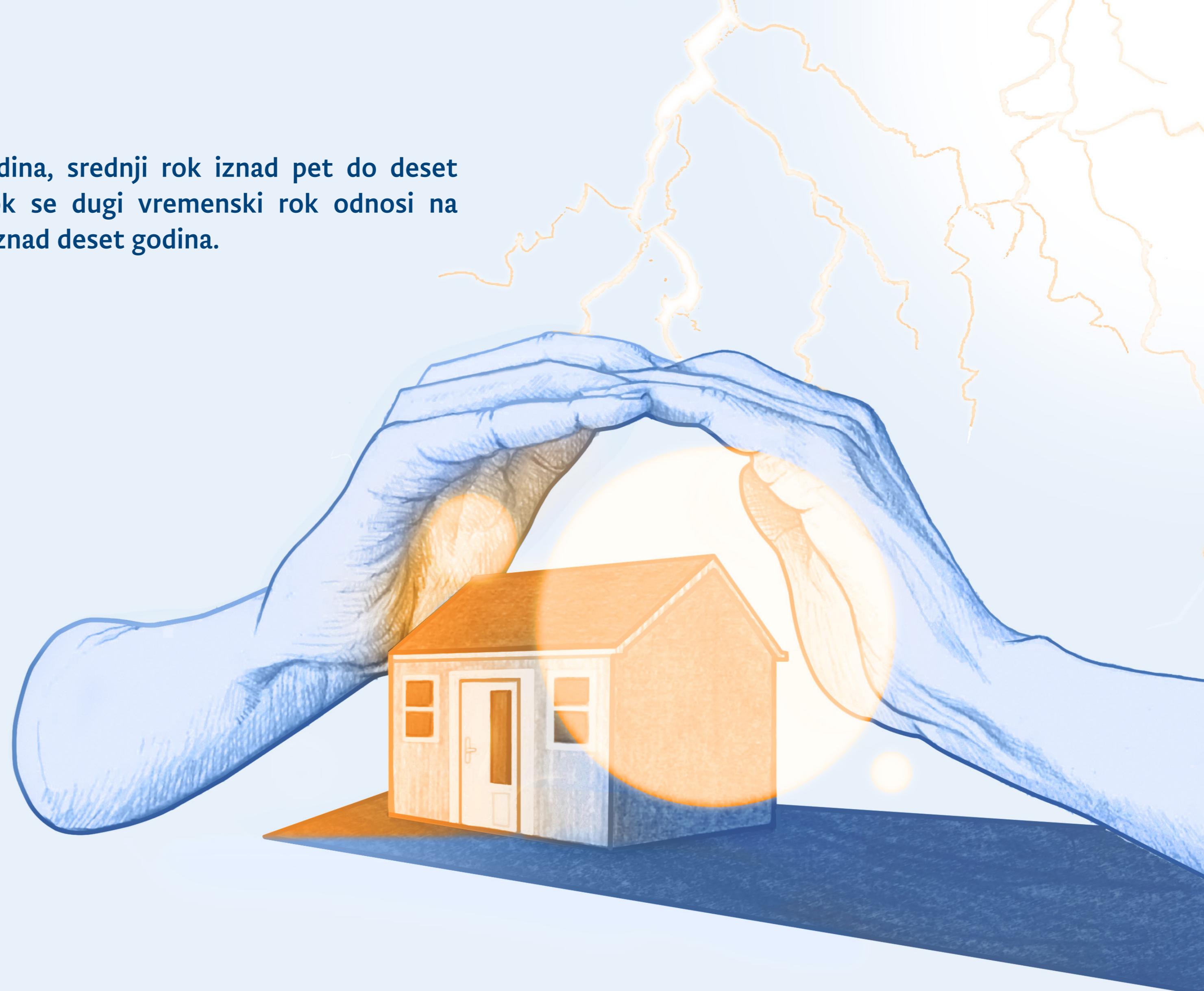
unaprjeđenje navedenih procesa u skladu s dostupnošću informacija, podataka, prikladnih modela i drugih resursa.

Croatia osiguranje prepoznalo je važnost provođenja politike održivog financiranja u investicijskim procesima te provodi aktivnosti s ciljem integriranja održivog financiranja u svoju poslovnu strategiju. Navedeno je detaljnije opisano u poglaviju Integriranje ESG čimbenika u politiku ulaganja.

Rizik klimatskih promjena

Rizik klimatskih promjena jedan je od sve izraženijih rizika održivosti., Croatia osiguranje prepoznaće prijelazne rizike (engl. *transition risks*) i fizičke rizike (eng. *physical risks*) te njihovu materijalnost sagledava na strani imovine i obveza u kratkom, srednjem i dugom roku, pri čemu se kratki rok odnosi na razdoblje

do pet godina, srednji rok iznad pet do deset godina, dok se dugi vremenski rok odnosi na razdoblje iznad deset godina.



Rizik klimatskih promjena na strani imovine kojim se upravlja praćenjem trendova i regulatornih zahtjeva u domeni ESG-a te utjecaja na kretanje vrijednosti i cijena finansijskih instrumenata, postaje sve važniji element pri procjeni ulagačkih prilika te analiziranja postojećih pozicija u ukupnom portfelju ulaganja. U skladu s time, u sklopu ORSA procesa, na strani imovine, odnosno ulaganja, analizirana je materijalnost i mogući utjecaj pojedinih komponenti prijelaznih i fizičkih klimatskih rizika. S ciljem procjene materijalnosti investicijskog portfelja u kontekstu utjecaja tranzicijskih rizika klimatskih promjena, provedena je analiza temeljena na raspodjeli ukupnih ulaganja Croatia osiguranja po NACE klasifikaciji poslovnih djelatnosti. Riječ je o metodologiji klimatski relevantnih sektora (u dalnjem tekstu CPRS), koja omogućuje raspodjelu sektora temeljenu na korištenju NACE klasifikacije poslovnih djelatnosti u devet klase, od kojih je šest izloženo potencijalnim

tranzicijskim rizicima (fosilna goriva, infrastruktura (proizvodnja električne energije), energetski intenzivna ulaganja, nekretnine, promet i poljoprivreda), a preostale tri predstavljaju one sektore koji su samo neizravno povezani s tranzicijskim rizikom ili su manje važni (kao što su finansijski sektor i izloženost državi). Navedena se podjela temelji na emisiji stakleničkih plinova, ulozi u lancima opskrbe energijom i tzv. klasifikaciji rizika ispuštanja ugljika.⁴

Na 31.12.2023. udio ulaganja u šest sektora relevantnih za klimatske politike (CPRS) u ukupnim ulaganjima iznosio je 9,4 posto. Provedena raspodjela ukazuje na vrlo nizak udio zastupljenosti ulaganja u CPRS sektorima te doprinosi ocjena niske materijalnosti (nematerijalnosti) rizika klimatskih promjena za Croatia osiguranje s tog aspekta ulaganja.

U kontekstu izloženosti ulaganjima prema kategorijama vrijednosnih papira, Croatia osiguranje može imati negativan utjecaj tranzicijskih ili fizičkih rizika klimatskih promjena pri čemu se procjenjuje najveći rizik od pada vrijednosti ulaganja zbog eskalacije primarno prijelaznih rizika klimatskih promjena. Načelno, navedeni rizici smatraju se nematerijalnima u kratkom roku, dok se u srednjem i dugom roku njihova materijalnost može povećati.

U 2023. godini procijenjeni su prijelazni i fizički rizici klimatskih promjena i na strani obveza. Kao prijelazne rizike na strani obveza, Croatia osiguranje prepoznaje rizike koji mogu proizići iz promjena u tržišnom sentimentu (određeni osigurani ne žele se osiguravati kod osiguratelja koji prema njihovoj procjeni nije dovoljno usklađen s načelima održivosti), regulatornih promjena te određenih pravnih i tehničkih mjera

koje mogu biti donesene kako bi ubrzale prije-laz na niskougljičnu ekonomiju. Croatia osigura-nje svjesno je važnosti pitanja održivog poslova-nja i održivosti u cjelini, pozorno prati situaciju i osluškuje tržišni sentiment u tom kontekstu te će se u skladu s promjenama na tržištu maksi-malno prilagođavati kako bi zadržalo poziciju tr-žišnog lidera.

Kronični fizički rizici

U životnom segmentu ne očekuju se značaj-ni utjecaji na smrtnost, a ako ih i bude, Croatia osiguranje uspjet će se prilagoditi kako navede-ne promjene ne bi naštetile poslovanju. U neži-votnom segmentu, gubitak bioraznolikosti i dru-ge promjene kao posljedice realizacije kroničnih fizičkih rizika, ne bi trebali značajno utjecati na poslovanje.

U ostalim situacijama procjena je da će Croatia osiguranje biti sposobno efikasno se prilagoditi tržištu i promjenama koje će nastati kao poslje-dica kroničnih fizičkih rizika.

Akutni fizički rizici

Akutni fizički rizici vezani uz klimatske promje-ne u neživotnom segmentu očituju se kroz različite pokazatelje, a jedan od njih je povećana učestalost i/ili intenzitet ekstremnih vremen-skih događaja (poplave, suše, toplinski udari i oluje) koji uzrokuju povećanje rizika štetnih posljedica. Učinci koji mogu proizaći iz klimatskih promjena i događaja koji mogu biti njima uzrokovani ili potaknuti, prate se s povećanom pa-žnjom i nastoji ih se ugraditi u proizvode, pri-čemu se u obzir uzimaju primjećeni obrasci olu-ja, tuča, poplava i sušnih razdoblja.

Procjenjujući akutne fizičke rizike materijalnim, u ORSA procesu za 2023. godinu analizirani su najgori mogući vjerojatni scenariji ekstremnih događaja na portfelju usjeva i nasada te scenarij klimatskih promjena u vidu utjecaja katastrofalne oluje u osiguranju imovine i auto-kaska. U obje vrste navedenih neizvjesnosti, uključujući i velike, čak i neočekivane gubitke, kompanija se štiti reosigurateljnim ugovorima, čime rizike osiguranja svodi na mjeru koju je sposobna podnijeti. Rezultati u bitnome sugeriraju da Croatia osiguranje u svim provedenim scenarijima ostaje i dalje visoko kapitalizirano.

Svjesno mogućnosti dalnjih nepovratnih promjena globalnih klimatskih obrazaca koji uključuju ozbiljne posljedice na ekosustave, rast razine mora i povećanje broja ekstremnih vremenskih nepogoda poput poplava i požara, Croatia osiguranje kontinuirano radi na prepoznavanju i identifikaciji novih rizika kako bi prilagodilo svoje aktivnosti, poslovne odluke i postojeće proizvode.

Ostali rizici održivosti

Osim rizika klimatskih promjena, među rizicima održivosti Croatia osiguranje prepoznaće *društvene i upravljačke rizike* koji se najvećim dijelom mogu materijalizirati operativnim rizicima i rizicima reputacije jer se odnose na jednakost, društvenu koheziju i integraciju, odnos sa zaposlenicima, zdravlje i sigurnost na radnom mjestu, primjerenu upravljačku strukturu, odgovornost

prema lokalnoj zajednici, transparentnost u poslovanju i sl. U navedenim područjima također se aktivno upravlja rizicima i poduzimaju se koraci kako bi se stvorili bolji uvjeti i prilike zaposlenicima te pozitivno utjecalo na društvo u cjelini.

Rizici održivosti izazov su svim poslovnim subjektima, pa i Croatia osiguranje prepoznaće 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, primjerenum upravljanjem te pažnjom prema zaposlenicima, njihovim pravima i prilikama za razvoj nastojati ostvariti pozitivne utjecaje za svoje klijente i općenito šиру zajednicu.



9. Društvena odgovornost

Tijekom 140 godina poslovanja, Croatia 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 najviših vrijednosti kompanije, ali i jedna od ključnih odrednica korporativnog identiteta. Takav odnos prema profesionalnom i društvenom djelovanju prepoznat je u zajednici, a izgrađen je na kontinuiranom ulaganju i uvažavanju potreba zajednice u kojoj Croatia djeluje, te brizi o zaposlenicima i klijentima uz temeljne pretpostavke održivosti, stabilnosti i profitabilnosti.

9.1. Dobrobit zaposlenika

Uspjeh Croatia osiguranja temelji se na kontinuiranom ulaganju u znanje, motivaciju, uključenost i dobrobit naših zaposlenika. Croatia osiguranje u zajednici uživa status poželnog poslodavca, a zadržavanje tog statusa, kao i jačanje uključenosti naših zaposlenika i stvaranje uvjeta za cjeloživotno učenje, strateški su prioriteti kompanije u ovom području.



Poželjan poslodavac

Croatia osiguranje u 2023. 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.

Uprava Croatia osiguranja i Granski sindikat zaposlenih u osiguranju Hrvatske krajem lipnja 2023. potpisali su novi Kolektivni ugovor. Visoka razina radnih i materijalnih prava iz Kolektivnog ugovora koji je bio sklopljen do 30. lipnja 2024. potvrđena su i produljena za novo razdoblje do 30. lipnja 2025., dok su neka i povećana, čime je razina prava zaposlenika i dalje znatno viša od standarda industrije i viša od one koju jamči Zakon o radu. Naprednim procesima sustava HR CORE evaluiraju se kompetencije, provode se godišnji „1 na 1“ razgovori zaposlenika i njihovih nadređenih što omogućuje izradu individualnih

razvojnih planova te planiranje edukacijskih potreba. Tijekom 2023. godine u sklopu HR CORE procesa evaluacije kompetencija, provodila se 360 procjena voditelja, odnosno sveobuhvatna evaluacija rada voditelja. Proces počiva na višesmjernoj komunikaciji u organizaciji te omogućuje pravovremeno prepoznavanje voditeljske ambicije i potencijala, a dobivene informacije koriste se i pri izradi plana sukcesije po ključnim pozicijama. Tijekom 2023. promovirano je 33 zaposlenika na nove, odgovornije voditeljske pozicije.

U 2022. godini Croatia osiguranje pokrenulo je IT pripravnički program „Aj ti razvali“. U drugoj generaciji programa, među 450 prijavljenih mladih inženjera odabранo je 10 pripravnika koji su počeli raditi u veljači 2023. godine. Druga generacija IT pripravnika u prva je tri mjeseca upoznala osigурateljnu industriju te funkcioniranje IT sustava Croatia osiguranja. Potom su raspoređeni u IT timove s mentorima prema procijenjenim

znanjima i vlastitim afinitetima. Do kraja 2023. pripravnici su se uspješno profilirali kao budući softverski inženjeri, poslovni analitičari, DevOps inženjeri, sistemski inženjeri za sigurnosne sistave i BI/DWH inženjeri.

Certifikati kao potvrda izvrsnosti

Croatia osiguranje i dalje je nositelj certifikata Poslodavac Partner kojim se potvrđuje izvrsnost u upravljanju ljudskim resursima. Prvo je i zasad jedino osiguravajuće društvo koje je steklo taj prestižni certifikat. Krajem 2023. pokrenuta je još jedna recertifikacija prema novom standardu Employer Partner koji će Croatia osiguranje potvrditi kao poželnog poslodavca i društveno odgovornu kompaniju koja odgovara modernim zahtjevima tržišta rada.

U 2022. Croatia osiguranje dobilo je certifikat Mamforce Standard, koji 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. Tijekom 2023. provedene su brojne aktivnosti radi dalnjeg unaprijeđenja i jačanja organizacijske kulture, ravnopravnosti, inkluzivnosti i raznolikosti, uključujući webinare za roditelje, uvođenje dodatnih HR analitika te provođenje anketa o angažiranosti i zadovoljstvu poslom.

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 i njih dodatno informira svim kanalima interne komunikacije te izravnom komunikacijom menadžera sa zaposlenicima.

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

Tijekom 2023. godine nastavlja se i unaprjeđuje komunikacija sa zaposlenicima te provode brojne aktivnosti s ciljem povezivanja djelatnika i zadržavanja visoke razine radnog angažmana i protoka informacija. Redovite objave na intranetskom portalu te periodična pisma predsjednika Uprave osiguravaju pravovremeno obavještavanje svih radnika o novostima i relevantnim informacijama u poslovanju. Dodatno je popularizirano korištenje poslovne 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.

Više od polovine zaposlenika Croatia osiguranja aktivno koristi aplikaciju Jenz, a broj korisnika u odnosu na 2022. godinu porastao je za 15 posto.

Tijekom 2023. godine na intranetskom portalu pokrenut je CO oglasnik, zamišljen kao platforma za povezivanje, razmjene, poklanjanja, kupnje i prodaje među zaposlenicima Croatia osiguranja.

Nastavlja se provoditi projekt Kultura, koji je započeo u 2021. mjerjenjem organizacijske kulture. U 2023. nastavljene su inicijative za olakšavanje i ubrzanje procesa donošenja odluka, povećanje efikasnosti komunikacije te poticanje interdisciplinarne suradnje djelatnika. U sklopu projekta proveden je i drugi ciklus nagrađivanja SuperCOlega kojim se potiču, prepoznaju i nagrađuju najbolji primjeri rada u skladu s vrijednostima kompanije.

Hibridni model rada

Nakon uspješno provedenog pilot-projekta rada od kuće, onim zaposlenicima čiji opis posla to dopušta takav je model rada omogućen trajno. Tako formaliziran rad na daljinu u različitim modelima popraćen je i digitalnim rješenjem za odobravanje i evidenciju hibridnog rada, što, uz ostalo, pozitivno utječe na ravnotežu privatnog i poslovnog vremena. Tijekom 2023. broj dana koji zaposlenici mogu raditi na daljinu povećao se s dosadašnjih pet na najviše sedam dana mješevito.

Sportski susreti i druženja zaposlenika

I tijekom 2023. održana su brojna događanja s ciljem snažnijeg povezivanja zaposlenika i razvijanja osjećaja pripadnosti. Organizirani su Sportski susret Adrisa i blagdansko druženje zaposleni-

ka Croatia osiguranja i društava kćeri. S ciljem razvoja znanja i poticanja inovativnosti nastavile su se održavati Perspektive, interni format u okviru kojeg se razvija diskusija zaposlenika s vodećim stručnjacima na područjima relevantnim za poslovanje.

U lipnju 2023. timovi Croatia osiguranja sudjelovali su na Sportskim igrama europskih korporacija u Bordeauxu. Među devet tisuća sudionika iz cijele Europe tridesetak zaposlenika Croatia osiguranja i Milenijum osiguranja natjecalo se u odbojci i nogometu i ostvarilo izvrsne rezultate. I u protekloj godini Croatia osiguranje nagrađivalo je zaposlenike koji ostvaruju najbolje rezultate pa je 17 top performera iz prodaje putovalo u Rotterdam na utakmicu Final Four Lige nacija između Hrvatske i Nizozemske.



U sklopu procesa dobivanja certifikata Mamfore provedena je anketa zadovoljstva i angažiraniosti zaposlenika. Rezultati upućuju na visoku razinu zadovoljstva brojnim aspektima rada u Croatia te uvid u prostor za poboljšanje. Tijekom 2023. u Croatia osiguranju provedena je i anketa ispitivanja zadovoljstva internih klijenata usluga strateških funkcija podrške i organizacijskih jedinica, koja također bilježi visoku razinu zadovoljstva.

Sigurna radna sredina

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 smanjenje/otklanjanje rizika. Kvaliteta zdravlja i sigur-

nosti 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.

U Croatia osiguranju u 2023. godini dogodile su se ukupno tri priznate ozljede na radu, okarakterizirane kao lakše. Ozlijeđene su tri žene. Ukupno su zbog ozljeda na radu izgubljena 42

radna dana, odnosno 336 sati, dok je stopa bolovanja na osnovu ozljede na radu u ukupnom broju bolovanja 0,05 posto. U Croatia osiguranju je uglavnom riječ o uredskom poslu te nema teških uvjeta rada. Tijekom 2023. godine nije bilo profesionalnih oboljenja.

Cjeloživotno učenje zaposlenika

Croatia osiguranje ima potpuno implementiran proces upravljanja talentima i razvoja karijera koji je i tijekom 2023. sustavno provođen 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 kompanije.

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, poхађaju svi zaposlenici prodaje u svrhu ispunjenja uvjeta stručnosti.

U 2023. tri su eksterna partnera za Croatijine djelatnike održala brojne edukacije u programima „Menadžerske kompetencije”, „Leadership akademija” te za stjecanje specifičnih znanja u relevantnim tehnološkim i digitalnim područjima. Polaznicima voditeljima „Menadžerske kompetencije” osigurat će 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 stila vođenja, psihološke sigurnosti u timu, upravljanja promjenama i poslovnog odlučivanja.

U dva je navrata tijekom godine održan Management Forum Croatia osiguranja za informiranje i povezivanje menadžmenta kompanije, u koji su uključeni i drugi zaposlenici s izvrsnim rezultatima u radu. Ostali zaposlenici forum su pratili online livestreamom. Tijekom 2023. održavane su i CO Perspektive. U trećem izdanju CO Perspektiva, održanih u ožujku, u sklopu teme „Klimatske promjene – prilike i prijetnje” Dunja Mazzocco Drvar govorila je o njihovu utjecaju na ekonomiju i poslovanje, a u četvrtom izdanju u rujnu gost je bio prof. Dražen Prelec s temom „Mudrosti mase”.

Predstavio je istraživanja iz područja bihevioralne ekonomije i govorio o prilagođavanju kompanija promjenama u navikama potrošača.

Croatia osiguranje digitalni je lider koji velik dio poslovanja temelji na digitalnim tehnologijama pa posebnu važnost ima i sustav e-učenja, koji je, kao iznimno važna edukacijska platforma, i u 2023. dodatno razvijan te su se dopunjavali edukacijski sadržaji stalno dostupni svim zaposlenicima.

Tijekom 2023. godine obnovljen je Program edukacije stručnih znanja, koja su prijeko potrebna svim zaposlenicima Croatia osiguranja ili vanjskim partnerima koji rade na distribuciji osiguranja. Program i plan edukacije odobrila je HANFA za razdoblje od tri godine, odnosno do kraja 2026. godine.

Godišnji sati obuke i edukacije zaposlenika CO grupe tijekom izvještajnog razdoblja

KATEGORIJA ZAPOSLENIKA	UKUPAN BROJ ZAPOSLENIKA		UKUPNO SATI EDUKACIJE GODIŠNJE		PROSJEČNI SATI EDUKACIJE GODIŠNJE PO ZAPOSLENIKU	
	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI
2022.						
Menadžment	17	21	779	1.485	46	71
Ostali radnici	2.331	1.457	73.005	43.926	31	30
UKUPNO	2.348	1.478	73.784	45.411	77	31
2023.						
Menadžment	17	21	651	1.402	38	67
Ostali radnici	2.317	1.419	68.856	42.471	30	30
UKUPNO	2.143	1.443	65.158	42.606	68	97

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*.

Suradnja sa znanstvenim i obrazovnim institucijama

Akademski i znanstveni zajednici 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 doprinosi razvoju stručnih i digitalnih znanja i vještina mlađih usmjeravajući kroz sponzorstva i donacije

značajna sredstva za podršku vrijednim projektima i inicijativama.

Brojni Croatijini stručnjaci i tijekom 2023. sudjelovali su na predavanjima, skupovima i raspravama s temama digitalnog osiguranja, insurteha, telematike i drugih povezanih područja, prije svega zahvaljujući velikom iskustvu i inovacijama Croatijina digitalnog brenda LAQO.

Sudjelovanjem na susretima studenata i poslodavaca nastavljena je intenzivna suradnja s fakultetima, primarno STEM područja, ali i s Ekonomskim fakultetom u Zagrebu. Nakon što je donacijom Croatia osiguranja 2022. godine uređena i opremljena središnja dvorana Ekonomskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, 2023. godine potpisano je i sporazum o suradnji na novopokrenutom inovativnom obrazovnom modulu Ekomska analitika. Riječ je o modernom modulu na kojem će studenti steći kombinaciju znanja i vještina kako bi povećali konkuren-

tnost na tržištu rada nakon završetka fakulteta te se brzo prilagodili izazovima u svakodnevnom okruženju.

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 2023. upisana je četvrta generacija od 11 polaznika.

Croatia osiguranje nastavlja se predstavljati kao poželjan poslodavac studentima STEM usmjerenja sudjelovanjem na sajmovima poslova i dana karijera u organizaciji fakulteta i studentskih udruga, uključujući spomenuti Fakultet elektrotehnike i računarstva, Prirodoslovno-matematički fakultet, Tehničko veleučilište Zagreb, Fakultet prometnih znanosti, Visoko učilište Algebra i druge.

Suradnje s obrazovnim i stručnim institucijama te organizacija i pokroviteljstvo raznih događaja detaljnije su opisani u poglavlјima Ponuda širokog raspona mogućnosti za učenje i osobni razvoj te Odgovornost prema zajednici.

Jednake prilike

Croatia osiguranje inkorporiralo je jednake mogućnosti i poštivanje različitosti u svoj Etički kodeks, koji promiče prihvatanje 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 orientaciju, 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 kompetenci-

jama i potrebama poslovanja. Razlike među zaposlenicima u kompaniji prihvataju se na otvoren i tolerantan način, bez upitanja 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 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.

Croatia osiguranje prepoznaće raznolikost i jednakost prilika kao jedne od ključnih tema u području društvene odgovornosti. Razvijanje inkluzivne kulture i promocija raznolikih lidera predstavljaju neke od ključnih strateških prioriteta Društva, sukladno inkorporiranim stavkama u Etičkom kodeksu, čime se promiču prihvatanje i poštovanje kulturnih i prirodnih razlika među

ljudima. Među zaposlenicima se promiču temeljne vrijednosti poslovanja u kojima se ogledaju jednake prilike za napredovanje vođene utvrđenim kriterijima uspješnosti u radu, o čemu se redovito informiraju i novi djelatnici prilikom uvođenja u posao. U kontekstu poticaja na razvoj različitih kompetencija zaposlenika ističu se mogućnosti internih premještaja izvan okvira hijerarhijskog napredovanja, putem natječaja koji se transparentno objavljaju na intranetu Društva, pri čemu se poštuju i promiču spomenuti principi jednakih prilika i uključivosti s ciljem zadržavanja najviših standarda kvalitete u poslovanju vođenih uspješnošću i razvojnim potencijalom zaposlenika.

Sukladno odredbama Zakona o radu, Croatia osiguranje CROATIA osiguranje d.d. imenovalo je tri osobe različitog spola koje su osim Društva ovlaštene primati i rješavati pritužbe vezane za zaštitu dostojanstva radnika.

Tijekom 2023. godine ovlaštene osobe za primanje i rješavanje pritužbi vezanih uz zaštitu dostojanstva radnika CROATIA osiguranja d.d. zaprimile su 8 (osam) pritužbi, povodom kojih su, bez odgode, u Zakonom o radu definiranom roku, provedeni 2. 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

2022.

2023.

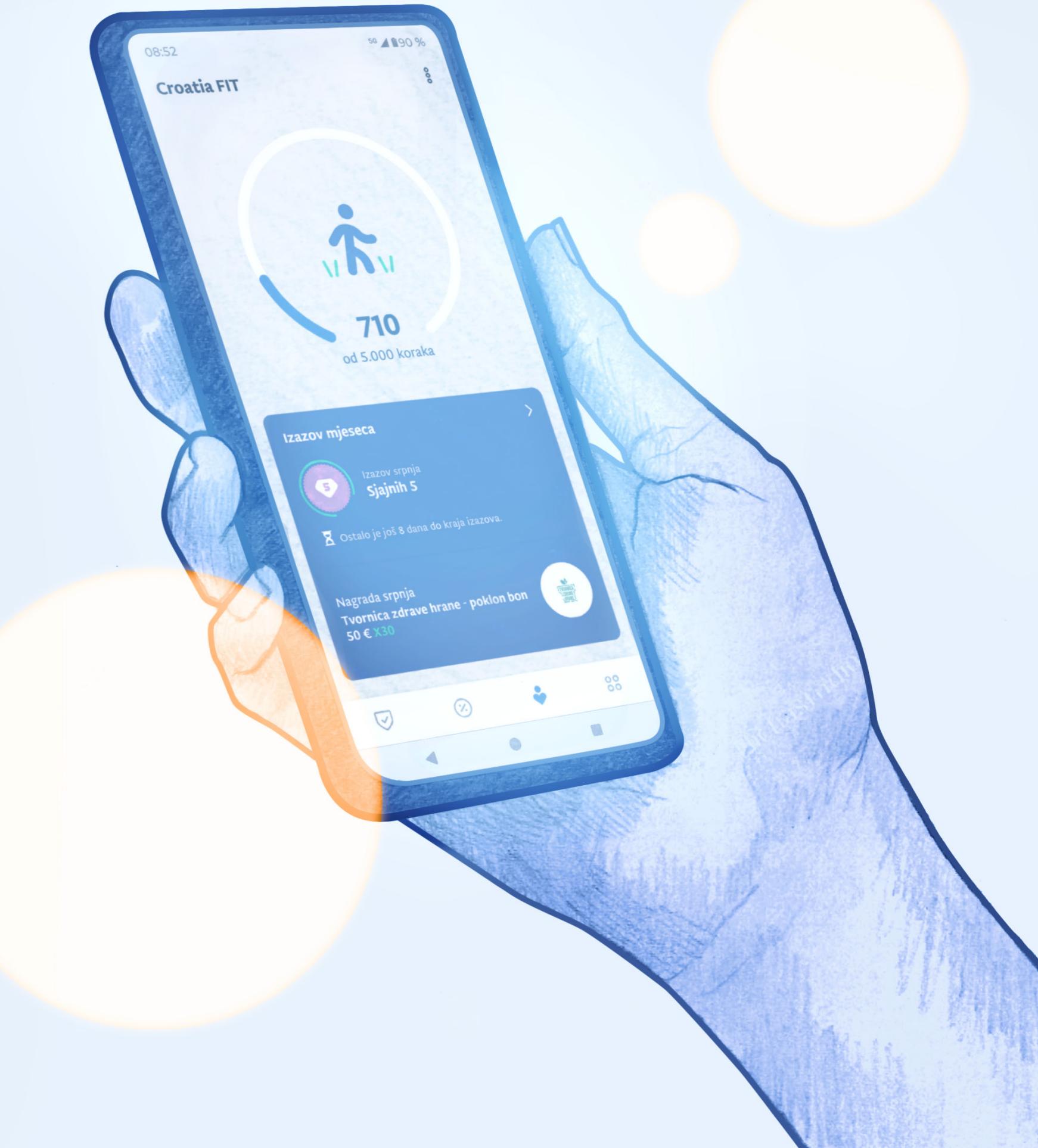
DOBNE SKUPINE	MENADŽMENT		OSTALI ZAPOSLENICI		MENADŽMENT		OSTALI ZAPOSLENICI	
	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI
< 18 g.	0	0	0	0	0	0	0	0
18 – 24 g.	0	0	149	64	0	0	130	39
25 – 29 g.	0	0	273	161	0	0	283	146
30 – 39 G.	4	6	671	430	3	4	641	411
40 – 49 g.	7	10	712	410	8	12	701	401
50 – 59 g.	5	4	431	285	2	4	473	283
60 – 64 g.	1	1	86	85	2	0	84	77
> 65 g.	0	0	9	22	1	1	12	29
UKUPNO	17	21	2.331	1.457	16	21	2.324	1.386

9.2. Odgovorno korisničko iskustvo

Misija Croatia osiguranja jest omogućiti dugo-ročnu finansijsku 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 konkurenциje. Zadovoljstvo korisnika u primarnom je fokusu svih Croatijinih inovacija, a jedinstvenost, intuitivnost i jednostavnost korištenja ključne su odlike koje CO digitalna rješenja izdvajaju iz konkurenциje. 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

2023. godini nastavili su se projekti unaprjeđenja offline i online korisničkog iskustva. Klijentima Croatia osiguranja na raspolaganju su brojna digitalna rješenja i funkcionalnosti, od kupnje, plaćanja, pregleda polica i prijave štete do naprednih funkcionalnosti koje potiču pozitivne promjene u ponašanju klijenata. Digitalni projekti i novosti u 2023. godini u sklopu oba brenda, Croatia osiguranja i LAQO-a, detaljnije su opisani u poglavljju Digitalna transformacija.





Odaberimo
zajedno naše
SUPER Colege!



Aplikacija Moja Croatia i dalje bilježi rast broja aktivnih korisnika, kojih je 29 posto više u odnosu na prethodnu godinu. Moja Croatia omogućuje pregled svih osiguranja i digitalnih zdravstvenih iskaznica, nudi mogućnost plaćanja računa, obnove polica, prijave štete i praćenja statusa obrade u samo nekoliko klikova. U aplikaciji je klijentima omogućena još jedna novost – Croatia FIT koji promiče tjelesnu aktivnost i nagrađuje zdrave navike.

Osluškujući potrebe tržišta i očekivanja klijenata, nakon provedenih istraživanja, u svibnju 2023. Croatia osiguranje lansiralo je novi program pogodnosti Spektar, inovaciju na tržištu osiguranja. Riječ je o jedinstvenoj ponudi paketa koja spajanjem više polica osiguranja u kućanstvu omogućuje uštede i dodatne pogodnosti na jednostavan i transparentan način. Članovi kućanstva u Hrvatskoj koriste u prosjeku sedam do osam polica u više osiguravajućih društava, što nerijetko otežava razumijevanje što se uistinu

plaća i što se za to dobiva. Istodobno Hrvatska zaostaje za projekom Europske unije po broju osiguranika, polica i vrstama osiguranja, dok je premija osiguranja u Hrvatskoj i do šest puta manja u usporedbi sa zemljama EU. Trendovi u drugim industrijskim usmjereni su na spajanje usluga u pakete jer je to jednostavnije i isplativije, povećava zadovoljstvo klijenata i razumijevanje usluge. Na tom je tragu nastao i Spektar, prvi takav koncept na tržištu osiguranja u Hrvatskoj, jedinstven po usmjerenosti na kućanstva i obitelji, a osim osigurateljnih pogodnosti klijenti mogu koristiti i pogodnosti brojnih partnera na domaćem tržištu. Spektar je već u prvoj godini rezultatima znatno nadmašio inicijalna predviđanja te krajem 2023. godine okuplja 56.000 aktivnih kućanstava s više od 70.000 članova.

Informiranje o osigurateljnim proizvodima

U procesu kontinuiranog poboljšanja korisničkog iskustva u poslovnicama jedan od važnijih čimbenika jest podizanje razine znanja o osigurateljnim proizvodima. Informiranje klijenata o osigurateljnim proizvodima Croatia osiguranja, osim u izravnom kontaktu u prodaji u poslovnicama, kontinuirano se provodi na svim ključnim kanalima uz pomoć tradicionalnih i novih medija te korisničkom podrškom.

U 2023. godini provodile su se aktivnosti osnaživanja prodajnih kanala učinkovitijom distribucijom informacija o dodatnim proizvodima i potkrećima koja odgovaraju potrebama klijenata. U programima edukacija i mentorstva naglasak je na podizanju razine znanja i vještina prodajnih zastupnika, kao i ukupne kvalitete usluge i informiranja u Croatijinim poslovnicama.

Nastavljene su i aktivnosti u okviru SFE (sales force efficiency) projekta za veću produktivnost prodajne mreže i dugoročnog razvoja prodajnih zastupnika. Uspješnost navedenih aktivnosti mjeri se svaki mjesec te se rezultati koriste za unaprjeđenja, a najbolji zastupnici nagrađuju.

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 2023. godini provodila se kampanja dodatnog zdravstvenog osiguranja *Povoljnije do privatnih pregleda* za povećanje osviještenosti o važnosti redovitih sistematskih pregleda i pogodnostima dodatnog zdravstvenog osiguranja.

Kvalitetna korisnička podrška

Dodatnu vrijednost proizvodima i uslugama Croatia osiguranja osigurava korisnička podrška, koja u protekloj godini bilježi 681.054 upita klijenata, dok je ukupan broj interakcija s klijentima bio 862.249. 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 uz naručivanje za pregledе. Kao glavni kanal kontakta klijenti biraju e-poštu, a na 82 posto upita odgovoreno je u cijelosti u prvom kontaktu.

U 2023. godini korisnička podrška Croatia osiguranja provodila je 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 pojednostavljeni i ubrzani tako da klijent može podnijeti zahtjev

e-porukom ili pozivom, na temelju čega korisnička podrška odradi cijeli postupak. Unaprijeđen je i proces naručivanja za sistematske pregledе pa se pregledi u pravilu dogovaraju u prvom kontaktu. Nakon inicijalnog dogovora klijenti zaprimaju i SMS podsjetnik prije termina pregleda.

Kako bi djelatnici korisničke podrške klijentima mogli pružiti kvalitetnu uslugu, redovito pohađaju edukacijske programe, a uvedene su i nagrade za top performere u korisničkoj podršci. U odnosu na konkurenčiju korisnička podrška Croatia osiguranja u samom je vrhu po kriteriju dostupnosti, tj. radnog vremena u kojem je dostupna klijentima. Potvrda napora za izvrsnost u podršci korisnicima pristigla je u 2023., kada su Croatia osiguranje i LAQO osvojili prvu nagradu na godišnjoj dodjeli CX.hr portala za 2022. godinu u kategoriji Najbolje korisničko iskustvo.

Kontinuirano praćenje zadovoljstva klijenata

Croatia osiguranje zadovoljstvo klijenata sustavno prati još od 2018. metodom Net promotor score (NPS). Kvartalno se mjeri zadovoljstvo u dva segmenta: zadovoljstvo pri ugovaranju polica te zadovoljstvo klijenata u prijavi i rješavanju šteta. Kvalitetno ispunjavanje svih potreba te izgradnju odnosa povjerenja klijenti prepoznaju i cijene, što pokazuju i NPS rezultati za prodajni proces u prva tri kvartala 2023. godine. Prosječan NPS za to razdoblje iznosi 76, što se vrednuje kao izvrsno korisničko iskustvo te se bilježi povećanje indeksa od tri boda u odnosu na 2022. godinu. U istom promatranom razdoblju prosječan NPS u rješavanju štetnih zahtjeva iznosi 47, što je vrlo dobro iskustvo, stabilno u odnosu na prethodnu godinu. 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 2023. na uzorku od 34 posjeta pokazuje da se u prosjeku 85 posto prodajnog razgovora i organizacije rada u poslovnicama provodi u skladu s internim standardima, a u više regija i poslovница taj rezultat iznosi i više od 90 posto.

Croatia osiguranje prepoznato je u 2023. godini kao najbolje osiguranje od autoodgovornosti u Hrvatskoj prema anketi HUAS-a (Hrvatske udruge auto struke). Među 112 anketiranih hrvatskih autoservisera koji svaki dan rade s osiguravajućim kućama najveće zadovoljstvo izrazili su upravo Croatia osiguranjem koje je zadobilo povjerenje njih čak 45,5 posto. Drugoplasirano osiguranje odabralo je samo njih 10,7 posto. Glavno pitanje u anketi bilo je "koji osiguravatelj je po Vašem mišljenju i iskustvu najbolji u odnosima

prema oštećenicima koji su Vaši klijenti?", a odgovore su dali direktori post prodaje auto kuća, vlasnici obrta i direktori velikih kuća s dugogodišnjim iskustvom u popravcima šteta koje plaća osiguranje.



Poticanje odgovornijeg i održivijeg ponašanja klijenata

Croatia osiguranje sustavno ulaže finansijske i ljudske resurse u podizanje razine znanja na području osiguranja, digitalnih tehnologija, zdravlja i prevencije te sigurnosti i finansijske pismenosti u društvu.

Kampanje u području zdravlja tijekom 2023. bile su usmjerene na podizanje svijesti o važnosti preventivnih pregleda. Liječnici Croatia poliklinika sudjelovali su na stručnim skupovima i medijskim događanjima te govorili o zdravim navikama i važnosti redovitih sistematskih pregleda. U suradnji s Croatia poliklinikom Croatia osiguranje organiziralo je edukativna događanja u najvećim hrvatskim gradovima tijekom kojih su građani mogli saznati više o dodatnom zdravstvenom osiguranju i njegovim prednostima.



Građanima su tom prigodom omogućeni pregledi poput mjerjenja tlaka i zasićenosti kisika, dok su najmlađi uz pomoć fizioterapeuta učili o pravilnom držanju i sjedenju. Croatijin Brigometar, digitalni ekran koji, koristeći umjetnu inteligenciju i algoritme za prepoznavanje raspoloženja, mjeri razinu zabrinutosti građana, osvojio je brojna priznanja i nagrade marketinške struke na nacionalnoj i svjetskoj razini. Na poziv organizatora izložbe Time Space Existence Europskog kulturnog centra, Brigometar je 2023. godine predstavljen na Venecijanskom bijenalu arhitekture. Brigometar je tako prepoznat kao aktuelan odgovor na pitanja koja izložba tematizira, a to su odnosi čovjeka s prostorom i vremenom te novi izrazi održivosti i načini življenja. Croatia FIT, program u aplikaciji Moja Croatia, potiče korisnike na redovitu tjelesnu aktivnost, čime također izravno doprinosi njihovu zdravlju. Program Laqo prevent u LAQO aplikaciji provodi aktivnosti koje doprinose sigurnosti u prometu te potiče korisnike na odgovornije ponašanje u pro-

metu upozoravajući na prebrzu vožnju, upotrebu mobitela, nagla kočenja i druge vozačke navike koje utječu na sigurnost u prometu te nagrađuje najuspješnije. Također uključuje funkcionalnost koja omogućuje praćenje CO₂ emisija za svaku vožnju i potiče smanjenje ugljičnog otiska vozača. Dodatne aktivnosti u poticanju 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 lokalnoj zajednici**.

Sigurnost potrošača

Osiguranje je iznimno visoko regulirana djelatnost koja kontinuirano postavlja nove regulatorne zahtjeve i u upravljanju proizvodima. Croatia osiguranje u fazama razvoja osiguratelnog pro-

izvoda, 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 po stupku odobravanja svakog proizvoda osiguranja i u drugim mehanizmima upravljanja proizvoda i njihovu nadgledanju, razmatrati i čimbenici i ciljevi održivosti. Svi proizvodi Croatia osiguranja pod nadzorom su HANFA-e te zadovoljavaju sve finansijske i zdravstvene regulatorne zahtjeve i najviše standarde industrije. Croatijin 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 marketingu 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.

Važan element korisničkog iskustva jest i zaštita osobnih podataka i kibernetička sigurnost, čemu Croatia osiguranje posvećuje veliku pozornost i što detaljnije opisujemo u poglavlju *Informacijska sigurnost*. 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 poslovnici, 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 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 predefiniranoj kategorizaciji.

U 2023. godini Društvo je zaprimilo 9.789 pritužbi i prigovora zainteresiranih osoba te 21 predstavku regulatora, tj. pritužbi na postupanje Društva koje su zainteresirane osobe uputile regulatoru (HANFA-i). Od ukupnog broja pritužbi i prigovora 70 posto vezano je uz procese šteta, a

kao najčešći kanal upućivanja pritužbi i prigovora klijenti biraju elektroničku poštu. Na više od 81 posto pritužbi korisnička podrška Croatia osiguranja odgovara u roku do 10 dana (zakonski je rok 15 dana od zaprimanja).

Croatia osiguranje prvi je nositelj certifikata sustava upravljanja kvalitetom prema međunarodnoj normi ISO 9001:2015 u osiguranju u Hrvatskoj.

Zaštita podataka

U Croatia osiguranju kontinuirano se unaprjeđuju i moderniziraju dijelovi poslovanja koji uključuju prikupljanje i obradu osobnih podataka, u skladu s propisanim mjerama nadzornih tijela država članica i smjernicama Europskog odbora za zaštitu podataka. U 2023. godini u Croatia osiguranju d.d. podnesene su 34 pritužbe ve-

zano uz obradu osobnih podataka i 73 zahtjeva za ostvarenje prava (2022. godine 68 pritužbi i 84 zahtjeva za ostvarenje prava). Croatia osiguranje provelo je procjenu rizika te je u skladu sa zakonskim propisima utvrđeno da za šest incidenata postoji obveza obavještavanja 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. Croatia osiguranje redovito nadzire izvršitelje obrade u dijelu implementiranih tehničkih i organizacijskih mjera te sustavno vodi evidenciju aktivnosti obrade koja se kontinuirano ažurira u skladu s izmjenama poslovnih procesa.

9.3. Odgovornost prema zajednici

Svojim je poslovanjem te mrežom poslovnica i poliklinika Croatia osiguranje prisutno u svim regijama Hrvatske. U 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 usmjereni 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 osiguratelnog 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 razine 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 di-

jeljenjem 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 2023. godine Croatijin digitalni brend LAQO nastavio je razvijati program prevencije LaqoPrevent koji omogućuje vozačima praćenje različitih aspekata vožnje i vlastiti doprinos smanjenju ključnih rizika u prometu upotrebom tehnologije telematike, a najodgovorniji su vozači nagrađeni. Educiranje mladih vozača o sigurnijem ponašanju u prometu provodilo se i na LAQO TikTok kanalu.

Podizanje razine financijske pismenosti u zajednici

Važan aspekt djelovanja u zajednici i jedan od ciljeva održivosti Croatia osiguranja jest i podizanje razine financijske pismenosti u zajednici i benefitima osiguranja. Tijekom 2023. 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.

Tijekom 2023. godine povezano društvo kći Croatia osiguranje mirovinsko društvo sudjelovalo je u nekoliko projekata s područja financijske pismenosti u organizaciji Udruge mirovinskih fondova i mirovinskih osiguravajućih društava (UMFO). I dalje sudjeluje u projektu Financije 101, Mala škola financijske pismenosti, koju

UMFO provodi u suradnji s medijskim partnerom 24sata. Proteklu je godinu obilježila inicijativa za jačanje finansijske pismenosti žena. U skladu sa smjernicama OECD-a posebna je pažnja posvećena ženama u studentskoj i radno sposobnoj dobi.

U suradnji s UMFO-om i Večernjim listom provedena je kampanja Mirno u mirovinu namijenjena poticanju građana na aktivan odnos prema mirovinskoj štednji.

Croatia osiguranje mirovinsko društvo sudjelovalo je i u provedbi projekta „Svijet novca”, realiziranog s Poslovnim dnevnikom, koji je namijenjen educiranju i informiranju poslovne zajednice, ali i šire javnosti o mogućnostima financiranja i ulaganja. Croatia osiguranje još od 2010. godine daje doprinos humanitarnom projektu Zaklade „Vaša pošta“, čiji je rad usmjeren na pružanje finansijske podrške djeci bez odgovarajuće roditeljske skrbi po izlasku iz insti-

tucija. Djeci smještenoj u domovima olakšava se početak samostalnog života uplatom police životnog osiguranja na ime štićenika. Polica u iznosu 6 tisuća EUR štićenicima se isplaćuje u obliku rente što im pomaže pokriti egzistencijalne troškove poput stana i režija.

CO zaposlenici za zajednicu

Doprinos zajednici bitna je odrednica korporativne kulture Croatia osiguranja i te društveno odgovorne prakse uključivanjem zaposlenika postaju platforma za jačanje zajedništva i zadovoljstva među zaposlenicima kompanije. U 2023. pokrenuta je interna inicijativa CO Dan za više. Prvi Dan za više, održan u travnju 2023., posvećen je dobrovoljnom darivanju krvi i proveden je u suradnji s Hrvatskim zavodom za transfuzijsku medicinu i Croatia poliklinikama.

Akciji dobrovoljnog darivanja krvi odazvalo se više od 110 zaposlenika Croatia osiguranja u Zagrebu, Splitu, Rijeci, Varaždinu i Osijeku te je prikupljeno 67 doza krvi, koje mogu spasiti više od 200 života.

Drugi Dan za više bavio se smanjenjem ugljičnog otiska. Provedene su dvije akcije pošumljavanja na 2000 četvornih metara šumskih površina u Slavoniji i Gorskem kotaru. Pošumljavanje je organizirano u suradnji s Hrvatskim šumama, dugogodišnjim partnerom i klijentom Croatia osiguranja, a akcijama se pridružilo više od 70 zaposlenika volontera te je posađeno 2000 sadnica hrasta lužnjaka i bukve.

Krajem 2023. zaposlenici Croatia osiguranja udružili su se u zajedničkoj humanitarnoj akciji ususret 140. obljetnici kompanije čiji je cilj bio prikupiti 140 blagdanskih donacija za 140 obitelji iz udruge Mali zmaj koje u teškim uvjetima žive diljem Hrvatske. Prikupljene su donacije za 160 obitelji s više od 300 djece.

Sport: Croatia uz velike i 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 ustajan kako bi postali najbolji. Tvrta znatna sredstva sustavno usmjerava u nogometne, košarkaške, rukometne, odbojkaške, vaterpolske i druge male i velike sportske klubove te sportska natjecanja i aktivnosti, a od 2022. godine je i sponzor hrvatske nogometne reprezentacije. Sponzorstvo je pratila i zapažena medijska kampanja nadahnuta dugogodišnjom podrškom Croatije malim i velikim sportskim timovima te uvjerenjem da veliki uspjesi često kreću upravo iz malih sredina.

Očuvanje tradicije, kulturne baštine i stvaralaštva

Croatia osiguranje, kako svojim imenom, tako i cijelokupnim identitetom predstavlja jedan od prepoznatljivijih simbola naše zemlje. Kao temelje brenda već gotovo 140 godina promiče vrijednosti tradicije, domaćeg, hrvatskog. Tijekom 2023. godine tvrtka je podržala manifestacije diljem Hrvatske s ciljem očuvanja tradicije, lokalne kulturne baštine i stvaralaštva, među kojima su 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.



Osigurala
CROATIA



UTEMELJ. 1884.

**Croatia za
Hrvatsku!**

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

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. Tvrta 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 *HealthComm Forum* i *Story Pink Fest*, a podržana je i nacionalna kampanja borbe protiv menstrualnog siromaštva „*Tebi za mjesec, njima za cijelu godinu*“, posebno usmjerena djevojkama koje se susreću s tim problemom, poglavito onima koje odrastaju u domovima i udomiteljskim obiteljima. Kampanja je omogućila i besplatne ginekološke preglede i konzultacije za više od tisuću djevojaka iz domova za djecu i udomiteljskih obitelji u Croatia poliklinikama.

Poticanje digitalne izvrsnosti

Kao digitalni osigурateljni 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, insurtech-a, telematike i drugih povezanih područja, prije svega zahvaljujući velikom iskustvu i inovacijama Croatijina digitalnog brenda LAQO. I tijekom 2023. podržani su najznačajniji digitalni skupovi u zemlji (*Bug Future Show*, *Debug*, *Idea Knockout* i *WEB3Tales*) i brojni drugi. 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 Hrvatsku svrstava među predvodnike u učenju umjetne inteligencije, potičući mlade na inovativnost i poduzetništvo.

U 2023. godini Croatia osiguranje sponsorira natjecanje *Student Digi Award 2023.*, potom prvo izdanje *Algotrade Hackathona* koji su organizirali Financijski klub EFZG-a te x.FER, Informatički klub studenata FER-a.

Podrška održivim inicijativama

Zelenoj tranziciji Croatia osiguranje doprinosi promicanjem električne mobilnosti u Hrvatskoj pa je i u 2023. godini nastavilo podržavati aktivnosti udruge „Strujni krug“ za razvoj infrastrukture za električna vozila.

Ostvarena je i suradnja s tvrtkom Microline Zeleni energija te su Croatijini stručnjaci sudjelovali na događanju *Instasolar 2023.*, stručnom usavršavanju za instalatere fotonaponskih sustava, gdje su održali predavanje o osiguranju fotonaponskih sustava.

Dijeljenje znanja i ulaganje u razvoj osigurateljne struke

Croatia osiguranje, kao vodeći osiguratelj na hrvatskom tržištu i lider u području šteta, važnim dijelom svoje odgovornosti smatra kontinuirano ulaganje vlastitih resursa u razvoj osigurateljne struke. Stručnjaci Croatia osiguranja iz područja šteta prošle su godine sudjelovali u projektu *Transportikum* u suradnji s Fakultetom prometnih znanosti. U projekt je bilo uključeno 47 studenata FPZ-a koji su rješavali projektne zadatke iz različitih gospodarskih grana. Croatiji-

ni stručnjaci osmislili su projektne zadatke s temom šteta za tri projektna tima, a za studente je dodatno organiziran posjet CO procjenilištu u Drmićevoj ulici u Zagrebu. Takvim aktivnostima studenti upoznaju trendove i inovacije u području obrade šteta, a Croatia osiguranje ujedno im se predstavlja kao poželjan poslodavac.

Croatia osiguranje i stručnjaci kompanije redoviti su sudionici Hrvatskih dana osiguranja, najvažnijeg godišnjeg okupljanja osiguratelja, u organizaciji Hrvatskog ureda za osiguranje (HUO). Podržana je i godišnja 8. Aktuarska konferencija, u organizaciji Hrvatskog aktuarskog društva.

Podrška obrazovnim ustanovama

Nastavljena je intenzivna suradnja s fakultetima, primarno STEM područja, sudjelovanjem na susretima studenata i poslodavaca, ali i suradnja s Ekonomskim fakultetom u Zagrebu, vodećom i najvećom domaćom i regionalnom institucijom ekonomskog obrazovanja. Nakon što je donacijom Croatia osiguranja 2022. godine uređena i opremljena središnja dvorana Ekonomskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, , u 2023. godini potpisana je i sporazum o suradnji na novopokrenutom inovativnom obrazovnom modulu Ekonomska analitika.

U skladu s ciljevima cjeloživotnog učenja i ulaganja u obrazovanje Croatia osiguranje u 2023. godini donacijama je pomoglo rad više od 20 dječjih vrtića, škola, gimnazija, fakulteta i udruga.

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 prihvatio zaštitu okoliša i odgovornije korištenje prirodnih resursa kao stratešku odrednicu, uz prioritetna područja smanjenja ugljičnog otiska i povećanje energetske učinkovitosti. U Croatia osiguranju kroz 2023. godinu provodile su se redovne aktivnosti upravljanja utjecajem na okoliš u skladu s nadležnom regulativom, a tijekom 2023. 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 2021. izrađuje prvu analizu ugljičnog otiska. Analiza ugljičnog otiska, emisija opsega 1 i 2, obuhvatila je samo 22 najveća objekta u vlasništvu Croatia osiguranja. Opsežnija analiza emisija u opsezima 1 i 2 Croatia osiguranja u 2022. provodi se u drugom dijelu 2023. Surađuje se s novim partnerom – Oikon – Institutom za primjenjenu ekologiju.

U procesu prikupljanja podataka za analizu ugljičnog otiska u 2023. provedena je dodatna provjera podataka, računa i lokacija Croatia osiguranja i za 2022. Analiza je završena nakon objave Nefinancijskog izvješća Adris grupe, ali su rezultati objavljeni u listopadu 2023. u samostalnom Izvješću o održivosti Croatia osiguranja za 2022. godinu. Analiza je obuhvatila sve objekte u vlasništvu Croatia osiguranja, uključujući i objekte u kojima je Croatia osiguranje u najmu, odnosno ukupno 254 objekta u 2022. godini, a u 2023. godini 252 objekta. Analiza je obuhvatila i sva vozila u vlasništvu i najmu Croatia osiguranja. Emisija stakleničkih plinova Croatia osiguranja u 2023. godini u opsezima 1 i 2 iznosila je 1.760 t CO₂, što predstavlja rast od tri posto u odnosu na prethodnu godinu (1.717 t CO₂).

Rezultati izračuna Croatia osiguranja korisni su za daljnja praćenja i podloga za izradu mjera ublažavanja klimatskih promjena te mjera prilagodbe na klimatske promjene, kao i za izradu strategije upravljanja ugljičnim otiskom. U tijeku su pripreme za izračun emisija iz opsega 3, koje se planira tijekom 2024. godine. Mjerjenjem emisija u sva tri opsega, Croatia osiguranje će osigurati prepostavke za donošenje Plana tranzicije za ublažavanje klimatskih promjena.

U Izvješću o održivosti za 2022. godinu, Croatia osiguranje obvezalo se neutralizirati ugljični otisk nastao čitanjem Izvješća. Povezano s time, provedene su dvije akcije pošumljavanja u suradnji s Hrvatskim šumama. Croatia osiguranje doniralo je sredstva za nabavu 2.000 sadnica hrasta lužnjaka i bukve, a u akcijama pošumljavanja u Gorskom kotaru i Slavoniji sudjelovalo je više od 70 volontera, zaposlenika Croatia osiguranja. Konzervativna je procjena da prosječno stablo u prvih 20 godina rasta prosječno apsorbira 10 ki-

lograma ugljičnog dioksida godišnje. Prosjek od 10 kilograma stablo će postići tek u desetoj godini rasta. To znači da posađena šuma mora dosegnuti barem 20 godina starosti kako bi se postigao prosjek od 10 kilograma apsorbiranog ugljičnog dioksida po stablu. Prema ovoj procjeni, stabla posađena u ovim akcijama imaju potencijal apsorpcije oko 400 tona CO₂ u prvih 20 godina rasta.

Emisije stakleničkih plinova Croatia osiguranja d.d. po opsezima 1 i 2 izražene u t CO₂eq

	2022.	2023.	UDIO POJEDINIH IZVORA U UKUPNIM EMISIJAMA U 2023. (%)
OPSEG 1	Nepokretni energetski izvori	537,73	489
	Pokretni energetski izvori	615,83	688
OPSEG 2	Električna energija	527,43	536
	Toplinska energija	35,58	46
UKUPNO	1 716,57	1.759	100,0%



CROATIA[®]
OSIGURANJE

10.2. Povećanje energetske učinkovitosti

U Croatia osiguranju tijekom 2023. provedene su aktivnosti koje utječu na poboljšanje energetske učinkovitosti.

Izrađena je studija i projekt unapređenja termotehničkih instalacija zgrade u Dubrovniku i zgrade u Drnićevoj ulici u Zagrebu. Radovi na obje lokacije provodit će se tijekom 2024. godine. U poliklinikama u Zadru i Varaždinu ugrađene su toplinske pumpe. Tijekom 2023. godine ishodjeni su energetski certifikati za nekretnine za koje su certifikati istekli.

Kao jedan od strateških projekata u 2023., Croatia osiguranje provelo je preliminarne analize za potencijalno korištenje obnovljivih izvora energije izgradnjom integriranih solarnih elektrana u portfelju vlastitih nekretnina. Nakon što

su u 2023. odradene sve potrebne analize, studije i prikupljena potrebna dokumentacija za izgradnju solarnih elektrana, Croatia osiguranje je spremno realizirati projekt. Prva se faza odnosi na izradu glavnog projekta i elaborata za identificirane potencijalne solarne elektrane. Kao jedan od strateških projekata u 2023., Croatia osiguranje provelo je preliminarne analize za potencijalno i korištenje obnovljivih izvora energije izgradnjom integriranih solarnih elektrana u portfelju vlastitih nekretnina. Nakon što su u 2023. odradene sve potrebne analize, studije i prikupljena potrebna dokumentacija za izgradnju solarnih elektrana, Croatia osiguranje je spremno realizirati projekt. Prva se faza odnosi na izradu glavnog projekta i elaborata za identificirane potencijalne solarne elektrane.

Prikaz utroška glavnih energetskih resursa za Croatia osiguranje d.d. tijekom izvještajnog razdoblja

ENERGETSKA RASPOREDLJIVOST	MJERNA JEDINICA	2022.	2023.
Električna energija	MWh	4.025	4.908
Toplinska energija	MWh	168	151,94
Ekstra lako loživo ulje	tisuće litara	23,2	15
Ukapljeni naftni plin	tisuće litara	12,4	9,3
Prirodni plin	MWh	2.646	2.377

10.3. Gospodarenje otpadom

U Croatia osiguranju tijekom 2023. godine provodile su se redovne aktivnosti upravljanja utjecajem na okoliš u skladu s nadležnom regulativom te nije bilo sankcija iz područja zaštite okoliša. Pristup gospodarenju otpadom u Croatia osiguranju 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 važno pitanje održivosti te 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.

OTPAD PREMA VRSTI TIJEKOM IZVJEŠTAJNOG RAZDOBLJA	MJERNA JEDINICA	2022.	2023.
OTPAD ukupno	t	269	133
Opasan otpad koji se reciklira	t	6	4
Opasan otpad koji se ne reciklira	t	10	0
Neopasan otpad koji se reciklira	t	253	129
Neopasan otpad koji se ne reciklira	t	0	0



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 plastični bidoni s vodom zamijenjeni su aparatima za vodu koji se spajaju direktno na vodovodne cijevi, dok su plastične čaše zamijenjene papirnatima. Dodatno, svim su zaposlenicima podijeljene staklene boce za vodu za trajno korištenje, kako bi se što manje koristile jednokratne čaše. U 2023. godini u poslovnim prostorima u Jagićevoj ulici te u procjenilištu u Drmićevoj ulici u Zagrebu postavljeni su spremnici za razdvajanje plastičnog i papirnatog otpada, a zaposlenici su putem intranet portala educirani o važnosti i načinu razvrstavanja uredskog otpada. 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 papirnatog otpada. U segmentu obrade šteta

uspostavljen je proces prikupljanja zamijenjenih auto dijelova u mreži servisa kako bi se osiguralo njihovo pravilno zbrinjavanje i uništavanje od strane ovlaštenog subjekta za poslove gospodarenja i zbrinjavanja otpada.

Vezano uz korištenje vode, u segmentu osiguranja koristi se voda iz vodovoda a otpadne se vode na svim lokacijama ispuštaju u gradske sustave odvodnje.

U skladu s razvojnim planovima u sljedećem će razdoblju Croatia osiguranje nastaviti integrirati okolišne kriterije u relevantne poslovne procese, zahtjeve prema dobavljačima, razvoj i investicijski portfelj.



Dodatak 1. Pregled cjelovite strukture CO Grupe

Pregled cjelovite strukture CO Grupe s popisom svih ovisnih društava i naznakom njihove osnovne djelatnosti na dan 31. prosinca 2023.

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

Dodatak 1. Pregled cjelovite strukture CO Grupe

Pregled cjelovite strukture CO Grupe s popisom svih ovisnih društava i naznakom njihove osnovne djelatnosti na dan 31. prosinca 2023.

STANICA ZA TEHNIČKI PREGLED VOZILA BLATO d.o.o.	Hrvatska	obavljanje tehničkih pregleda i analiza motornih vozila
CROTEHNA d.o.o.	Bosna i Hercegovina	obavljanje tehničkih pregleda i analiza motornih vozila
CROAUTO d.o.o. Mostar	Bosna i Hercegovina	obavljanje tehničkih pregleda i analiza motornih vozila
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
CORE 1 d.o.o.	Hrvatska	poslovanje nekretninama
KOREQT 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.	Hrvatska	usluge (poslovanje nekretninama)
M TEH d.o.o. Beograd	Srbija	iznajmljivanje i leasing strojeva i opreme
Skadencija d.o.o.	Bosna i Hercegovina	djelatnost zastupanja u osiguranju
Strmec Projekt d.o.o.	Hrvatska	poslovanje nekretninama
TIA AUTO d.o.o.	Bosna i Hercegovina	tehničko ispitivanje i analiza motornih vozila

Dodatak 2. Pregled glavnih proizvoda i usluga Croatia osiguranja d.d.

OSIGURANJE

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 udugama i strukovnim udruženjima (CO Grupa)

POPIS UDRUGA I STRUKOVNIH UDRUŽENJA

ACCA (međunarodna Udruga ovlaštenih certificiranih računovođa)
American Chamber of Commerce in Croatia
CFI (Corporate Finance Institute)
Europski institut za prometno pravo
GARP (međunarodno udruženje risk menadžera)
HAD (Hrvatsko aktuarsko društvo)
HDTp (Hrvatsko društvo za transportno pravo)
HIIR (Hrvatski Institut Internih revizora)
Hrvatska gospodarska komora (HGK)
Hrvatska udruga turizma
Hrvatski sabor - Državno povjerenstvo za procjenu štete od elementarnih
HUO (Hrvatski ured za osiguranje)
HUOJ (Hrvatska udruga za odnose s javnošću)
IIA (međunarodni Institut Internih revizora)

LRQA

RIF (Hrvatska zajednica računovođa i financijskih djelatnika)
Stručni savjet stanica za tehnički pregled vozila
Udruga društava za upravljanje mirovinskim fondovima i mirovinskih osiguravajućih društava
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 komora Beograda

Privredna komora Srbije
UOS (Udruženje osiguravača Srbije)

American Chamber of Commerce

Dodatak 3. Članstva u udugama i strukovnim udruženjima (CO Grupa)

POPIS UDRUGA I STRUKOVNIH UDRUŽENJA

BOSNA I HERCEGOVINA

Aktuarsko društvo BiH

Biro zelene karte u BiH

Federalna komisija za izbor državnih službenika

Gospodarska komora FBiH

Grupacija poslodavaca FBiH iz oblasti financija

Savez računovođa, revizora i

Udruženje internih revizora u BiH

Udruženje osiguravajućih društava federacije BiH

Udruženje osiguravatelja Republike

Udruženje stanica za tehnički pregled vozila pri privrednoj komori FBiH

Udruženje sudskih vještaka

Zaštitni fond Federacije Bosne i Hercegovine

Zaštitni fond Republike Srpske

SJEVERNA MAKEDONIJA

Gospodarska komora Republike Severne Makedonije

Institut ovlaštenih računovođa

Institut ovlaštenih revizora Republike Severne Makedonije

Komora arhitekata i inžinjera Republike Severne Makedonije

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

SZZ (Slovensko udruženje osiguravajućih društava)

Dodatak 4. Popis certifikata Croatia osiguranja d.d. (CO Grupa)

ISO certifikat 9001

ISO certifikat 10002

ISO/IEC certifikat 27001:2013

ISO certifikat 22301

ISO certifikat 45001

Dodatak 5. GRI kazalo

<i>Grupa standarda</i>	<i>Objava</i>	<i>Naslov objave</i>	<i>Lokacija u izvještaju (poglavlje)</i>
	2-1	Informacije o organizaciji	2. Profil
	2-2	Organizacijske jedinice uključene u konsolidirane nefinansijske izvještaje	2. Profil 5. Izvještavanje o održivosti
	2-3	Izvještajno razdoblje, frekvencija izvještavanja, kontakt za pitanja	5. Izvještavanje o održivosti
	2-4	Dopuna (ispravak) informacija	5. Izvještavanje o održivosti
	2-5	Vanjska verifikacija	5. Izvještavanje o održivosti
	2-6	Aktivnosti, lanac vrijednosti i drugi poslovni odnosi	2. Profil 6.5. Održivi lanci opskrbe
<i>GRI 2: Opći standardni podatci, 2021.</i>	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

Dodatak 5. GRI kazalo

Grupa standarda	Objava	Naslov objave	Lokacija u izvještaju (poglavlje)
GRI 2: Opći standardni podatci, 2021.	2-15	Sukob interesa	6.3. Etika i integritet
	2-19	Politika nagrađivanja	6.2. Politika nagrađivanja menadžmenta
	2-20	Proces utvrđivanja nagrađivanja	
	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
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	6.4. Informacija o zaposlenicima i fluktuaciji
	202-2	Udio višeg menadžmenta zaposlenog iz lokalne zajednice	6.4. Informacija o zaposlenicima i fluktaciji

Dodatak 5. GRI kazalo

Grupa standarda	Objava	Naslov objave	Lokacija u izvještaju (poglavlje)
<i>GRI 203: Neizravni ekonomski utjecaji, 2016.</i>	203-1	Ulaganja u infrastrukturu i prateće usluge	9.3. Odgovornost prema zajednici
<i>GRI 204: Proces nabave, 2016.</i>	204-1	Udio potrošnje na lokalne dobavljače	6.5. Održivi lanci opskrbe
<i>GRI 205: Antikorupcija, 2016.</i>	205-2	Komunikacija i obuka o antikorupcijskim politikama i procedurama	6.3. Etika i integritet
<i>GRI 206: Protutržišno ponašanje, 2016.</i>	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
<i>GRI 302: Energija, 2016.</i>	302-1	Potrošnja energije unutar organizacije	10.2 Povećanje energetske učinkovitosti
	302-4	Smanjenje potrošnje energije	10.2 Povećanje energetske učinkovitosti
<i>GRI 305: Emisije 2016.</i>	305-1	Direktne emisije	10.1. Smanjenje ugljičnog otiska
	305-2	Indirektne emisije	10.1. Smanjenje ugljičnog otiska
<i>GRI 306: Otpad, 2016.</i>	306-3	Otpad prema vrsti	10.3. Gospodarenje otpadom
	306-4	Otpad prema načinu zbrinjavanja	10.3. Gospodarenje otpadom

Dodatak 5. GRI kazalo

Grupa standarda	Objava	Naslov objave	Lokacija u izveštaju (poglavlje)
<i>GRI 401: Zapošljavanje, 2016.</i>	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
<i>GRI 402: Odnos zaposlenika i menadžmenta, 2016.</i>	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
<i>GRI 403: Zdravlje i sigurnost na radnom mjestu, 2016.</i>	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
<i>GRI 404: Obuka i obrazovanje, 2016.</i>	404-2	Programi za stjecanje vještina i cjeloživotno učenje koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika	9.1. Dobrobit zaposlenika

Dodatak 5. GRI kazalo

Grupa standarda	Objava	Naslov objave	Lokacija u izveštaju (poglavlje)
<i>GRI 405: Raznolikost i jednake mogućnosti, 2016.</i>	405-1	Sastav upravljačkih tijela i struktura zaposlenika	9.1. Dobrobit zaposlenika
<i>GRI 406: Nediskriminacija, 2016.</i>	406-1	Ukupan broj slučajeva diskriminacije i poduzetih korektivnih mjera	9.1. Dobrobit zaposlenika
<i>GRI 413: Lokalne zajednice, 2016.</i>	413-1	Poslovne jedinice na pojedinim lokacijama s programima uključivanja zajednice i procjene utjecaja te razvojnim programima	9.3. Odgovornost prema zajednici
<i>GRI 416: Zdravlje i sigurnost potrošača, 2016.</i>	416-1 416-2	Procjena utjecaja proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost Slučajevi nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s utjecajima proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost	9.2. Odgovorno korisničko iskustvo 9.2. Odgovorno korisničko iskustvo
<i>GRI 417: Marketing i označavanje, 2016.</i>	417-1	Označavanje proizvoda i usluga te zahtjevi za informacije o proizvodima i uslugama	9.2. Odgovorno korisničko iskustvo
<i>GRI 418: Privatnost potrošača, 2016.</i>	418-1	Ukupan broj opravdanih pritužbi u vezi s povredama privatnosti kupaca ili gubitkom osobnih podataka o kupcu	9.2. Odgovorno korisničko iskustvo