

Valabil până la:



04-2024



04-2025



04-2026

CISQ is a member of



The International Certification Network
www.iqnet-certification.com



www.cisq.com

CERTIFICAT Nr. 35081/17/R CERTIFICATE No.

Se certifică Sistemul de Management al Calității al / It is hereby certified that the Quality Management System of

SIGNAL IDUNA ASIGURARE REASIGURARE S.A.

STR. GARA HERASTRAU NR. 2, ETAJ 4, COD POSTAL 020334, SECTOR 2, BUCURESTI, ROMANIA

În următoarele unități operaționale / In the following operational units

STR. GARA HERASTRAU NR. 2, ETAJ 4, COD POSTAL 020334, SECTOR 2, BUCURESTI, ROMANIA

Care este conform cu standardul / Is in compliance with the standard

ISO 9001:2015 (SR EN ISO 9001:2015)

Pentru următoarele domenii de activitate / For the following field(s) of activities

ACTIVITATI DE ASIGURARI SI REASIGURARI (DE VIATA, ACCIDENTE, SANATATE) SI ACTIVITATI
SUPPORT PENTRU ACESTEA (DAUNE, CALL CENTER - RELATII CLIENTI, I.T., FURNIZORI SERVICII
MEDICALE).

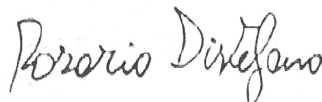
INSURANCE AND REINSURANCE ACTIVITIES (LIFE, ACCIDENTS, HEALTH) AND SUPPORT
ACTIVITIES (DAMAGES, CALL CENTER - CUSTOMER RELATIONS, I.T., MEDICAL SERVICES
SUPPLIERS).

Validitatea prezentului certificat depinde de auditurile de supraveghere periodice anuale / semestriale și de reexaminarea completă a sistemului de management la trei ani
The validity of this certificate is dependent on an annual / six monthly audit and on a complete review, every three years, of the management system

Utilizarea și validitatea prezentului certificat sunt supuse respectării documentului RINA: Regulament privind Certificarea Sistemelor de Management al Calității
The use and validity of this certificate are subject to compliance with the RINA document : Rules for the certification of Quality Management Systems

Prima Emitere First Issue	<u>27.04.2017</u>
Data actualizării Revision date	<u>26.04.2023</u>
Data scadenței Expiry Date	<u>26.04.2026</u>
Data deciziei de recertificare Renewal decision date	<u>26.04.2023</u>

Rosario Distefano
Certification EMEA Region
Senior Director
RINA SIMTEX-O.C. S.R.L. - Administrator



RINA SIMTEX-O.C. S.R.L.
Str. Dr. Leonte Anastasievici, nr. 4D,
corpul A sector 5, Bucuresti Romania

CERTIFICAT Nr.
CERTIFICATE No. 693/21

SE CERTIFICĂ SISTEMUL DE MANAGEMENT AL SECURITĂȚII INFORMAȚIEI AL
IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM OPERATED BY

SIGNAL IDUNA ASIGURARE REASIGURARE SA

STR. GARA HERASTRAU NR. 2, SECTIUNEA 1, ET. 4, 020334, SECTOR 2, BUCURESTI, ROMANIA

ÎN URMĂTOARELE UNITĂȚI OPERAȚIONALE / *IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS*

STR. GARA HERASTRAU NR. 2, SECTIUNEA 1, ET. 4, 020334, SECTOR 2, BUCURESTI, ROMANIA

CARE ESTE CONFORM CU STANDARDUL / *IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD*
ISO/IEC 27001:2013 (SR EN ISO/IEC 27001:2018)
PENTRU URMĂTOARELE DOMENII DE ACTIVITATE / *FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES*

ACTIVITATI DE ASIGURARI SI REASIGURARI (DE VIATA, ACCIDENTE, SANATATE) SI ACTIVITATI
SUPPORT PENTRU ACESTE (DAUNE, CALL CENTER - RELATII CLIENTI, IT, FURNIZORI SERVICII
MEDICALE).

Versiunea Declaratiei de Aplicabilitate: 04.04.2023

*INSURANCE AND REINSURANCE ACTIVITIES (LIFE, ACCIDENTS, HEALTH) AND SUPPORT
ACTIVITIES FOR THIS (DAMAGES, CALL CENTER - CUSTOMER RELATIONS, IT, MEDICAL SERVICE
PROVIDERS).*

Statement of Applicability version: 04.04.2023

Utilizarea și validitatea prezentului certificat sunt supuse respectării regulamentului RINA
The use and validity of this certificate are subject to compliance with the relevant RINA rules

Validitatea prezentului certificat depinde de auditurile de supraveghere periodice anuale / semestriale și de reexaminarea completă a sistemului de management la trei ani
The validity of this certificate is dependent on an annual / six monthly audit and on a complete review, every three years, of the management system

Prima Emitere <i>First Issue</i>	<u>15.05.2021</u>
Data actualizării <i>Revision date</i>	<u>24.04.2023</u>
Data scadență <i>Expiry Date</i>	<u>14.05.2024</u>

Rosario Distefano
Certification EMEA Region
Senior Director
RINA SIMTEX-O.C. S.R.L. - Administrator



RINA SIMTEX-O.C. S.R.L.
Str. Dr. Leonte Anastasievici, nr. 4D,
corpul A sector 5, Bucuresti Romania

CISQ este Federația Italiană de Organisme de
Certificare a sistemelor de management

*CISQ is the Italian Federation of management
system Certification Bodies*

Pentru informații privind
valabilitatea certificatului,
vizitați site-ul www.rina.org

*For information concerning validity of
the certificate, you can visit the site
www.rina.org*

Valabil până la:



04-2022



04-2023



05-2024

CISQ is a member of



The International Certification Network
www.iqnet-certification.com

C1 - Public

POLITICA ÎN DOMENIUL SECURITĂȚII INFORMAȚIEI

În scopul creșterii prestigiului societății și menținerii renumelui dobândit al acesteia, prin construirea unei imagini de excelență, seriozitate și competența **în domeniul activităților de asigurări (de viață, accidente, sănătate) și activități suport pentru acestea (daune, call center – relații client, IT, furnizori servicii medicale)** pentru menținerea încrederii clienților privind capabilitatea identificării, prevenirii și tratării oricăror eventuale neconformități ale acestor servicii, realizarea unei interfețe profesionale cu clienții și asigurarea unui feedback eficient al informațiilor, conducerea SIGNAL IDUNA ASIGURARE REASIGURARE S.A. își propune îmbunătățirea continuă a sistemului de management al securității informației, în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO/IEC 27001:2018.

Managementul SIGNAL IDUNA Asigurare Reasigurare S.A. își asumă răspunderea pentru eficacitatea sistemului de management al securității informației, cu scopul de a oferi încredere propriilor salariați, clienților, furnizorilor și altor părți interesate în ceea ce privește **păstrarea confidențialității, integrității și disponibilității informațiilor.**

OBIECTIVELE de securitate a informațiilor în cadrul SIGNAL IDUNA ASIGURARE REASIGURARE S.A. sunt:

- ✓ Respectarea tuturor cerințelor legale, de reglementare și contractuale aplicabile,
- ✓ Menținerea confidențialității informațiilor, asigurând accesul la informații doar pentru persoanele sau entitățile autorizate în acest sens,
- ✓ Menținerea integrității informațiilor, asigurând exactitatea și completitudinea informațiilor și a metodelor lor de procesare, prin protejarea împotriva modificărilor neautorizate,
- ✓ Menținerea disponibilității informațiilor, prin autorizarea accesului utilizatorilor la informațiile și resursele asociate, atunci când este necesar,
- ✓ Identificarea, evaluarea și tratarea riscurilor privind confidențialitatea, integritatea și disponibilitatea informațiilor,
- ✓ Asigurarea continuității afacerii, ca măsură de protejare a organizației și a afacerii în cazul întreruperii activităților/serviciilor sistemului informatics, ca urmare a unui incident major sau dezastru,
- ✓ Instruirea periodică în domeniul securității informațiilor a salariaților societății.

Data

28.02.2024

C1 - Public

**DECLARAȚIA MANAGEMENTULUI PRIVIND POLITICA
ÎN DOMENIUL CALITĂȚII**

În scopul creșterii prestigiului societății și menținerii renumelui dobândit al acesteia, prin construirea unei imagini de excelență, seriozitate și competența în domeniul activităților de asigurări (sănătate, de viață, accidente) și activități suport pentru acestea (daune, call center – relații clienți, IT, furnizori servicii medicale) pentru menținerea încrederii clienților privind capacitatea identificării, prevenirii riscurilor și tratării oricăror eventuale neconformități ale acestor servicii, realizarea unei interfețe profesionale cu clienții și asigurarea unui feedback eficient al informațiilor, conducerea SIGNAL IDUNA ASIGURARE REASIGURARE S.A. își propune îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității, în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015.

SIGNAL IDUNA ASIGURARE REASIGURARE S.A este angajată într-o politică totală a calității, garanție a satisfacerii cerințelor clienților și are la baza promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii pe bază de risc.

SIGNAL IDUNA ASIGURARE REASIGURARE S.A. este o investiție solidă în România, demonstrată prin:

- Servicii excelente și tehnologii avansate;
- Grijă permanentă față de client - serviciul Call Center este disponibil 24/24, 7/7;
- Rețea de vânzări directă și parteneriate brokeri;
- Rețeaua de clinici "Mediqa Net" - cu peste 1300 de furnizori medicali parteneri la nivel național.

Viziunea companiei este următoarea:

- Să mențină poziția de lider pe piața Asigurărilor de sănătate
- Să continue planurile de dezvoltare strategică a companiei către un viitor digital și către un portofoliu diversificat, care să acopere o varietate cât mai largă de necesități.
- Pentru fiecare asigurat: **„Cu siguranță, totul e posibil!”** - o promisiune fermă de parteneriat, oferind încredere prin soluțiile de asigurare propuse și un sprijin solid în fața imprevizibilului. De asemenea, prin sloganul: **„SIGNAL IDUNA. Exact ce am nevoie”**, se evidențiază abordarea centrată pe clienți și angajamentul companiei față de aceștia.
- Pentru companii: angajamentul de a furniza protecție holistică pentru sănătatea angajaților din toate tipurile de companii, gama de produse de asigurare pentru afaceri reflectând o înțelegere profundă a importanței menținerii echilibrului între succesul organizațional și bunăstarea echipei atât în viața profesională, cât și în cea personală. Pentru aceasta, a fost stabilită o strategie de creștere continuă a calității serviciilor care se bazează pe principiile managementului calității:
- Orientare către clienți - prin cunoașterea și satisfacerea deplină a cerințelor și așteptărilor acestora;

C1 - Public

- Produse și servicii de calitate oferite cu ajutorul tehnicilor moderne - prin aplicarea principiilor Managementului Calității;
- Îmbunătățirea continuă - a calității produselor și serviciilor acordate;
- Implicarea întregului personal - instruire, motivare și cointeresare.

Obiectivele concrete privind calitatea sunt stabilite anual de conducerea societății. Realizarea obiectivelor se analizează periodic și sunt stabilite resurse și acțiuni necesare pentru atingerea lor.

Pentru a atinge aceste obiective am implementat și îmbunătățim continuu un Sistem de management al calității în conformitate cu standardul SR EN ISO 9001:2015.

Eficacitatea sistemului de management și realizarea obiectivelor privind calitatea sunt monitorizate prin audituri interne independente și analizate periodic de managementul de vârf al societății pentru a se asigura respectarea principiilor adoptate, eficacitatea și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor noastre.

Alocarea de resurse, planificarea, controlul, asigurarea și îmbunătățirea continuă a calității și a performanțelor sunt elemente ale managementului pe care conducerea societății înțelege să le utilizeze cu sprijinul și participarea conștientă a întregului personal.

În calitate de membri ai Directoratului, dorim să exprimăm angajamentul conducerii societății pentru realizarea politicii și obiectivelor privind calitatea și cerem întregului personal să acționeze pentru respectarea acestor principii, furnizarea serviciilor la cele mai înalte standarde de calitate și ne angajăm:

- Să asigurăm comunicarea politicii în domeniul calității către toate părțile interesate, interne și externe.
- Să susținem efectuarea serviciilor oferite cu furnizori acceptați, respectând cerințele legale și de reglementare în vigoare, precum și cerințele impuse de noi prin contract.

SIGNAL IDUNA ASIGURARE REASIGURARE S.A. este responsabilă pentru implementarea și menținerea prevederilor documentelor elaborate.

Data: 28.02.2024