

CERTIFICAT Nr. 46020/25/R

CERTIFICATE No.

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

SIGNAL IDUNA ASIGURARI S.A.

STR. GARA HERASTRAU NR. 2, ETAJ 6, SECTOR 2, COD POSTAL 020334, BUCURESTI, ROMANIA

În următoarele unități operaționale / In the following operational units

STR. GARA HERASTRAU NR. 2, ETAJ 6, SECTOR 2, COD POSTAL 020334, 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 ACTIVITATI SUPPORT PENTRU ACESTEA (SUBSCRIERE,
DAUNE, CALL CENTER - RELATII CLIENT, IT).

INSURANCE ACTIVITIES AND SUPPORT ACTIVITIES (SUBSCRIPTION, DAMAGES, CALL
CENTER - CUSTOMER RELATIONS, IT).

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>02.03.2025</u>
Data actualizării Revision date	<u>02.03.2025</u>
Data scadenței Expiry Date	<u>01.03.2028</u>

Rosario Distefano
International Certification Vice President
RINA SIMTEX-O.C. S.R.L. - Administrator



RINA SIMTEX-O.C. S.R.L.

Splaiul Independenței, Nr. 319L,
Bruxelles Office Building Corp B, Etaj 1,
Sector 6, București, România

Valabil până la:



01-2026



01-2027



03-2028

CISQ is a member of



The International Certification Network
www.iqnet-certification.com



www.cisq.com

Certificate

CISQ / RINA has issued an IQNET recognized certificate that the organization:

SIGNAL IDUNA ASIGURARI S.A.

STR. GARA HERASTRAU NR. 2, ETAJ 6, SECTOR 2, COD POSTAL 020334, BUCURESTI, ROMANIA

has implemented and maintains a/an

Quality Management System

for the following scope:

INSURANCE ACTIVITIES AND SUPPORT ACTIVITIES (SUBSCRIPTION, DAMAGES, CALL CENTER - CUSTOMER RELATIONS, IT).

which fulfills the requirements of the following standard:

ISO 9001:2015

Issued on: **2025-03-02**

First Issued on: **2025-03-02**

Expires on: **2028-03-01**

All details about any legal entities, operative units and related activities included in this certificate are contained in CISQ/RINA original certificate no.: **46020/25/R**

Registration Number: **IT-154566**


Alex Stoichitoiu
President of IQNET


Mario Romersi
President of CISQ



This attestation is directly linked to the IQNET Member's original certificate and shall not be used as a stand-alone document.

IQNET Members*:

AENOR Spain **AFNOR Certification** France **APCER** Portugal **CCC** Cyprus **CISQ** Italy **CQC** China **CQM** China **CQS** Czech Republic
Cro Cert Croatia **DQS Holding GmbH** Germany **EAGLE Certification Group** USA **FCAV** Brazil **FONDONORMA** Venezuela **ICONTEC**
Colombia **ICS** Bosnia and Herzegovina **INTECO** Costa Rica **IRAM** Argentina **JQA** Japan **KFQ** Korea **LSQA** Uruguay **MIRTEC** Greece
MSZT Hungary **Nemko AS** Norway **NSAI** Ireland **NYCE-SIGE** Mexico **PCBC** Poland **Quality Austria** Austria **SII** Israel **SIQ** Slovenia
SIRIM QAS International Malaysia **SQS** Switzerland **SRAC** Romania **TSE** Türkiye **YUQS** Serbia

* The list of IQNET Members is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

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 competență în domeniul activităților de asigurări (exceptând asigurările de viață) și activități suport pentru acestea (daune, Call Center – relații clienți, IT, furnizori servicii) pentru menținerea încrederii clienților privind capabilitatea 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 ASIGURĂRI S.A. își propune îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității, în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015.

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

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

- Rețea de vânzări directă;
- Servicii excelente și tehnologii avansate;
- Grijă permanentă față de client - serviciul Call Center este disponibil 24/7;
- Parteneriate brokeri.

Viziunea companiei este următoarea:

- Pentru fiecare asigurat: “O viață sigură și prosperă”;
- Pentru companii: “Instrumente pentru motivarea și reținerea angajaților”.
- SIGNAL IDUNA - un brand puternic prin nume, tradiție, experiență și inovație.

Pentru aceasta, am stabilit o strategie de creștere continuă a calității serviciilor noastre care se bazează pe principiile managementului calității:

- Orientare către clienți prin cunoașterea și satisfacerea deplină a cerințelor și așteptărilor acestora;
- 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 cointerесare.

Obiectivele concrete privind calitatea sunt stabilite anual de conducerea societății și transmise pentru cunoaștere și punere în aplicare tuturor funcțiilor implicate. 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 Conducerii Executive 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 ASIGURĂRI S.A. este responsabilă pentru implementarea și menținerea prevederilor documentelor elaborate.

Calitatea este realizată de fiecare dintre noi!

Director General,
Mesut Yetiskul

Data începerii aplicării **28.05.2024**