



CERTIFICATE

Bureau Veritas Certification Holding SAS - Italy Branch certifies that the Management System of

SIGNAL IDUNA ASIGURARE REASIGURARE S.A.

Str. Gara Herastrau, Nr. 2, Cladirea Equilibrium, Et. 4, Sectorul 2, 020334, Bucuresti, Romania

has been audited and found to be in accordance with the requirements of the management system standards detailed below

ISO 9001:2015

Scope of certification:

ACTIVITATI DE ASIGURARI SI REASIGURARI (DE VIATA, ACCIDENTE, SANATATE) SI ACTIVITATI SUPORT 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).

IAF CODE: 32

Certificate number:
RO003352

Original certification date by another certification body:
27-04-2017

Last certification cycle expiry date:
26-04-2026

Recertification audit date:
17-04-2026

Current cycle start date:
30-06-2026

Expiry date:
26-04-2029

(Subject to the continued satisfactory operation of the organisation's Management System)

Version: 2

Issue Date:
30-06-2026

Signed on behalf of BVCH SAS Italy Branch



02138

Signatory of EA and IAF Multilateral Agreements

Accredited entity: Bureau Veritas Certification Holding SAS - Italy Branch - Viale Monza, 347 20126 Milano (MI) - Italy

Local Office: 165 Splaiul Unirii, Building TN Offices 3, B Wing, 5th Floor, Bucharest, 3rd District, 030133, Romania.



Further clarifications regarding the scope and validity of this certificate, and the applicability of the management system requirements, please call: +40213183800

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 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 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 Asiguraților 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;
- 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 acceptati, 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.

Președinte al Directoratului,

Tiberiu Cristian MAIER

27.02.2026