

Sprawozdanie dotyczące informacji
niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za

2019

„Tworzysz przyszłość – kultura i środowisko pracy PZU sprzyjają
innowacjom”

Raport zintegrowany Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za 2019 rok
wg wytycznych IIRC i standardów GRI



Spis treści

List Prezesa Zarządu	6	5.2 Zdrowie	110
1 O Grupie PZU	8	5.3 Mecenat kultury	114
1.1 Efektywność finansowa Grupy Kapitałowej PZU [IIRC]	14	5.4 Poprawa warunków życia w lokalnym otoczeniu	115
1.2 Model biznesowy [UoR] [IIRC]	15	6. Etyczne podstawy prowadzenia biznesu	120
1.3 Model tworzenia wartości Grupy PZU [IIRC]	17	6.1 Ład korporacyjny i zarządzanie ryzykiem z uwzględnieniem czynników ESG i klimatycznych	123
1.4 Strategia CSR [IIRC]	20	6.2 Przeciwdziałanie korupcji i konfliktowi interesów	135
1.5 Future outlook – strategiczne wyzwania przyszłości	25	6.3 Różnorodność i poszanowanie praw człowieka	138
Cyfryzacja – przyszłość firm ubezpieczeniowych [przekładka] [IIRC]	26	6.4 System zgłaszania nieprawidłowości	143
Stawianie czoła wyzwaniu zmian klimatu [przekładka] [IIRC]	30	6.5 Bezpieczeństwo transakcji	145
2 Klient w centrum uwagi	36	6.6 Współpraca z dostawcami	148
2.1 Innowacje	44	7. O raporcie	152
2.2 Odpowiedzialna sprzedaż	51	7.1 Dialog z otoczeniem	154
2.3 Cyberbezpieczeństwo	57	7.2 Indeks treści GRI	158
3 Wpływ na środowisko naturalne	60	7.3 Tabela zgodności z ustawą o rachunkowości	165
3.1 Biznes w obliczu zmian klimatu	60	7.4 Uwzględnienie wytycznych dotyczących ujawniania informacji związanych z klimatem	166
3.2 Bezpośrednie oddziaływanie na środowisko	67	7.5 Dodatkowe dane	168
4 Kwestie pracownicze	80		
4.1 Zarządzanie kapitałem ludzkim	81		
4.2 Warunki pracy	89		
4.3 Rozwój pracowników	96		
4.4 Dzielenie się wiedzą	102		
5 Zaangażowanie społeczne Grupy PZU	104		
5.1 Bezpieczeństwo	106		



Nie drukuj jeśli nie ma potrzeby.



Podejście do raportowania i metodologia

[GRI 102-45] Zgodnie z wymogami ustawy o rachunkowości sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU za 2019 rok obejmuje informacje i skonsolidowane dane niefinansowe Grupy Kapitałowej PZU i jej jednostki dominującej PZU zgodnie ze strukturą organizacji uwzględnioną w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym za rok zakończony 31 grudnia 2019 roku. Dane z PZU Życie, Grupy Alior Bank, Grupy Pekao, LINK4, AAS Balta, AB Lietuvos Draudimas oraz PrJSC IC PZU Ukraine zostały skonsolidowane i zaprezentowane w ramach informacji dotyczących Grupy PZU. Natomiast spółki Alior Bank oraz Banku Pekao zdecydowały się również osobno, w ramach sprawozdań z działalności Zarządu, zamieścić odrębne ujawnienia dotyczące danych niefinansowych jako jednostki zainteresowania publicznego. Alior Bank również w postaci skonsolidowanej. Grupa PZU Zdrowie (jednostka dominująca PZU Zdrowie), Armatura Kraków oraz PZU CO (CIG) nie funkcjonują jako jednostki zainteresowania publicznego, dlatego nie podlegają osobnym obowiązkom regulacyjnym w zakresie ujawniania danych niefinansowych. Informacje dotyczące tych oraz pozostałych spółek Grupy PZU zostały zaprezentowane w ramach danych skonsolidowanych przedstawionych w raporcie. Dodatkowo zaprezentowane zostały zaktualizowane skonsolidowane dane niefinansowe za 2018 rok dla wyżej wymienionych podmiotów.



Legenda ikonografik zastosowanych w raporcie:



UBEZPIECZENIA



ZDROWIE



INWESTYCJE



BANKOWOŚĆ



DOBRE PRAKTYKI GRUPY PZU



DOBRE PRAKTYKI BIZNESOWE

[XXX-X] WSKAŹNIKI GRI STANDARDS

[UoR] WYMOGI UoR

[IIRC] MIĘDZYNARODOWE WYTYCZNE RAPORTOWANIA ZINTEGROWANEGO



UBEZPIECZENIA



ZDROWIE



INWESTYCJE



BANKI



Paweł Surówka
Prezes Zarządu PZU SA

[GRI 102-14] Szanowni Państwo,

miarą naszej odpowiedzialności jest nie tylko realizacja biznesowych celów, ale również społeczne zaangażowanie, dbałość o środowisko naturalne, pracowników. Powszechny Zakład Ubezpieczeń, największy ubezpieczyciel w kraju, dbający o bezpieczeństwo 22 mln klientów, już po raz kolejny przedstawia Państwu raport ze swojej działalności: na rzecz bezpieczeństwa, zdrowia i poprawy komfortu życia, środowiska, kultury i nauki.

Społeczna odpowiedzialność i społeczne zaangażowanie, służebność i pomoc oraz perspektywiczne myślenie kategoriami interesu publicznego są nieodzownym elementem podejmowanych przez PZU działań. Chcemy wyznaczać rynkowe standardy jako promotor odpowiedzialności społecznej. 2019 rok, w którym ogłosiliśmy społeczną strategię PZU #10latdłużej, był pod tym względem wyjątkowy.

Podstawą naszych działań jest skupienie się na oczekiwaniach i potrzebach klientów: od koncepcji produktów po kanały kontaktu z klientami. To fachowa, sprawna i szybka obsługa, bliskość placówek, szeroki zakres usług online oraz

wprowadzanie produktów jeszcze lepiej dopasowanych do oczekiwań klientów. Naszą ambicją jest oferowanie takich produktów i usług, z jakich sami chcielibyśmy korzystać i mieć dla swoich rodzin.

Dynamika rozwoju Grupy PZU wynika z rosnącego zaangażowania naszych pracowników. Sięgnęło ono w PZU 51% w 2019 roku, według największego w Polsce badania firmy Kincentric, i wzrosło w stosunku do 2018 roku o 11 p.p. Podczas gdy w Polsce obserwuje się tendencję spadkową. Po wzroście w 2019 roku, zaangażowanie przekracza tym samym o kilka punktów nie tylko średnią dla firm ubezpieczeniowych, ale wszystkich firm w Polsce.

54% pracowników, o 13 p.p. więcej od średniej dla innych ubezpieczycieli, deklaruje, że PZU zapewnia im możliwości rozwoju i zdobywania doświadczenia. 47%, o 9 p.p. więcej od średniej, uważa PZU za jedno z najlepszych miejsc pracy.

Największa sieć sprzedażowo-usługowa z dogodnym dostępem na terenie całego kraju, szybko rosnąca liczba placówek PZU Zdrowie oraz biur agentów wyłącznych, to również sposób na to, by zapobiegać wykluczaniu

mieszkańców niewielkich miejscowości. Z sukcesem rozwijamy zdalne kanały kontaktu z klientami. Dzięki platformie mojePZU mogą oni o każdej porze i z każdego miejsca zgłosić szkodę, umówić się na wizytę u lekarza, kupić niektóre polisy czy inwestować swoje pieniądze.

Ważnym elementem naszych działań jest też szybka reakcja. Gdy dochodzi do wicher, powodzi i innych tragedii, doradcy PZU sami kontaktują się klientami i często jako pierwsi docierają do nich z pomocą. Jednocześnie wiele wysiłku wkładamy w to, by przeciwdziałać nieszczęściom, a nie wyłącznie pomagać, gdy już do nich dojdzie. Na tym opiera się społeczna strategia PZU #10latdłużej, łącząca szereg inicjatyw z zakresu profilaktyki zdrowia i bezpieczeństwa.

W 2019 roku na działania prewencyjne i sponsoringowe Grupa przeznaczyła ponad 96 mln zł. Organizujemy profilaktyczne badania zdrowotne, akcje edukacyjne, jak „Bezpieczne wakacje z PZU”, kampanie społeczne na rzecz bezpieczeństwa w ruchu drogowym, jak „Prowadzisz? Odlóż telefon!” czy „Z życia też zrezygnujesz?”. Dzięki akcji „Pomoc to Moc” zaangażowaliśmy organizacje stawiające sobie za cel poprawę bezpieczeństwa i zdrowia w lokalnych społecznościach. Finansujemy sprzęt dla strażaków z jednostek Ochotniczej Straży Pożarnej, rozdajemy pieszym światełka odblaskowe, które mają ich chronić przed wypadkami na drodze.

We współpracy z Ministerstwem Zdrowia uruchomiliśmy innowacyjny projekt „Opaska Życia”. To niewielkie, zakładane na rękę urządzenie, które monitoruje podstawowe parametry życiowe pacjentów i alarmuje personel medyczny o sytuacjach zagrożenia. Dzięki PZU pierwsze „opaski życia” trafiły, w ramach pilotażu, do pacjentów Mazowieckiego Szpitala Wojewódzkiego w Siedlcach. W przyszłości mogą znaleźć szerokie zastosowanie, wchodząc do powszechnego użytku w szpitalach i przychodniach. Mogą również służyć do monitorowania stanu zdrowia samotnie mieszkających starszych czy chorych osób.

Swoją społeczną misję realizujemy także, wspierając instytucje kultury i muzea. PZU sprawuje mecenat nad Łazienkami Królewskimi, Teatrem Wielkim – Operą Narodową, Muzeami Narodowymi w Warszawie i Krakowie oraz Muzeum Powstania Warszawskiego. Potwierdzeniem i uhonorowaniem naszego zaangażowania jest przyznana PZU w 2019 roku Nagroda Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego.

Grupa PZU angażuje się w ochronę środowiska naturalnego – zarówno pod względem codziennych praktyk w biurze, jak i poprzez projekty o szerszej skali. Śledzimy zmiany legislacyjne dotyczące środowiska naturalnego zarówno na poziomie europejskim, jak i światowym. Zarządzamy organizacją w sposób odpowiedzialny, chcemy projektować usługi ubezpieczeniowe i podejmować decyzje inwestycyjne oparte na kryteriach ESG. W ramach strategii, nad którą pracujemy, planujemy wskazać działania i zdefiniować parametry służące dążeniu do zeroemisyjności w zakresie bezpośrednim.

Podstawą naszej cyfrowej transformacji stają się nowe technologie i ochrona gromadzonych danych. Pomagamy innowatorom wewnątrz i na zewnątrz organizacji w poszukiwaniu najlepszych rozwiązań na rzecz bezpieczeństwa obiegu informacji i dostępności oraz łatwości w obsłudze naszych serwisów. Dzięki PZU polska branża produktów ubezpieczeniowych kojarzy się nie tylko z długoletnią tradycją, ale także – coraz częściej – z jednym z najbardziej konkurencyjnych rynków insuretech na świecie.

Niniejszy raport łączy informacje o wybranych wynikach finansowych Grupy oraz informacje pozafinansowe. Zależy nam, żeby wprowadzane i rozwijane przez nas standardy, polityki i dobre praktyki były przejrzyste i czytelne, a także by były współtworzone przez naszych klientów, którzy wchodzą w dialog z firmą, wpływają na nasze decyzje i umożliwiają nam doskonalenie.

Ubezpieczyciel, szczególnie o takim znaczeniu jak PZU, to dziś zarówno usługodawca, jak i lider zmian w każdej dziedzinie. Dlatego realizację biznesowych celów z powodzeniem łączymy ze społeczną wrażliwością i zaangażowaniem na dużą skalę.

Zapraszam do lektury i dziękuję za Państwa zaufanie.

Z poważaniem,

Paweł Surówka,
Prezes Zarządu PZU, Przewodniczący Rady Nadzorczej Banku Pekao, Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU Życie, Przewodniczący Rady Nadzorczej PTE PZU

1. O Grupie PZU

[GRI 102-1], [GRI 102-2]

Grupa Kapitałowa PZU (Grupa PZU, Grupa) jest największą instytucją finansową w Polsce oraz Europie Środkowo-Wschodniej. Skonsolidowane aktywa Grupy PZU przekraczają 340 mld zł oraz cieszy się ona zaufaniem ok. 22 mln klientów w pięciu krajach. Główną pod względem skali i liczby klientów strefą działalności Grupy PZU jest rynek polski, niemniej należące do Grupy spółki zależne odgrywają istotną rolę na rynkach Litwy, Łotwy, Estonii i Ukrainy.



Na czele Grupy stoi PZU, spółka notowana na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Jej tradycje sięgają 1803 roku, kiedy powstało pierwsze na ziemiach polskich towarzystwo ubezpieczeniowe. Od momentu debiutu

giełdowego w 2010 roku PZU wchodzi w skład indeksu WIG20 i jest w czołówce najwyższej wycenianych i najbardziej płynnych spółek polskiej giełdy. Od 2019 roku znajduje się w indeksie WIG-ESG (indeks zrównoważonego rozwoju).

Strategia Grupy w sposób innowacyjny definiuje misję wszystkich jej spółek i stanowi wspólny mianownik zarówno dla jej obecnych, jak i przyszłych inicjatyw. W odpowiedzi na dynamicznie rozwijające się otoczenie biznesowe PZU podejmuje działania na dużą skalę, wykorzystując przy tym rozwiązania, które umożliwiają jej najnowsze technologie.

Architektura marek Grupy PZU (model „parasola korporacyjnego”)



[GRI 102-2], [GRI 102-7]

Kluczowe przewagi rynkowe Grupy PZU to znana i ceniona marka, największa baza klientów i sieć dystrybucji w Polsce oraz duży zasób kapitałów.

Spółki Grupy PZU są aktywne w zakresie ubezpieczeń na życie (PZU Życie), majątkowych (PZU, TUW PZU, LINK4, spółki w krajach bałtyckich i na Ukrainie), produktach inwestycyjnych (TFI PZU), emerytalnych (PTE PZU), ochrony zdrowia (PZU Zdrowie) oraz bankowości (Bank Pekao i Alior Bank).



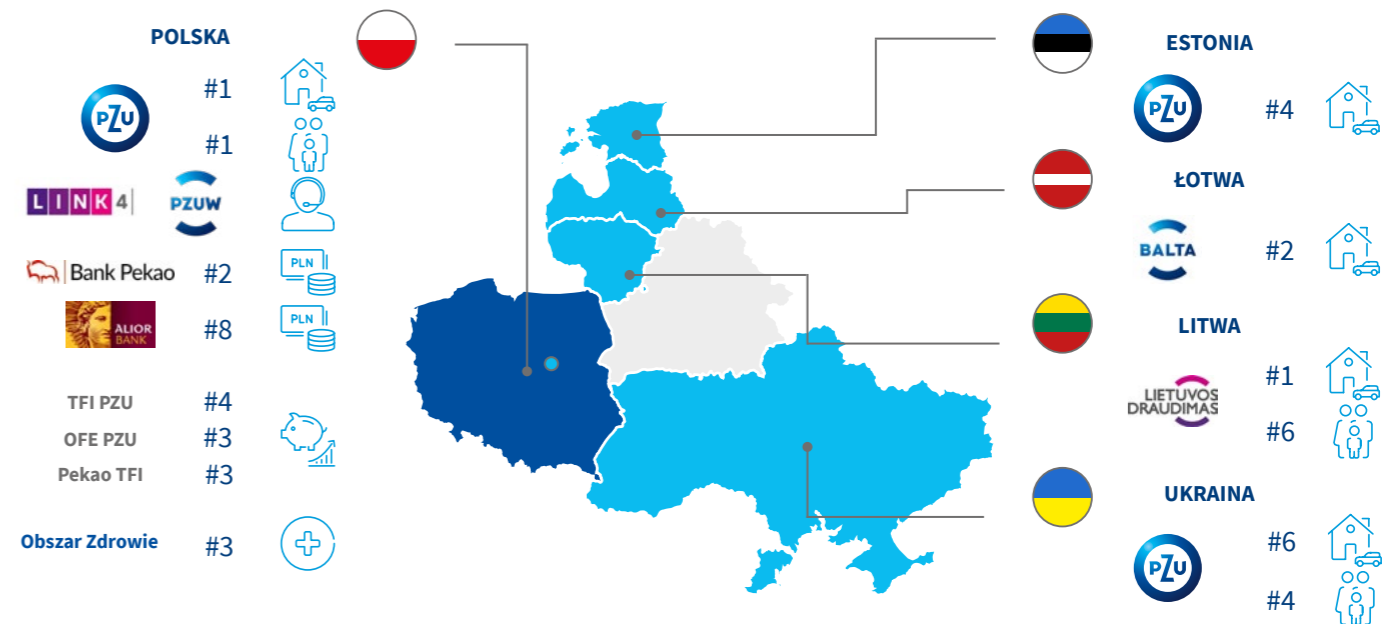
Marką dominującą jest marka korporacyjna PZU. Spontanicznie rozpoznaje ją aż 89% Polaków. Jej świadomość wspomagana¹ wynosi 100%². Marką PZU sygnowana jest sama Grupa PZU, a także większość jej spółek prowadzących działalność na polskim rynku (PZU, PZU Życie, PTE PZU, TFI PZU, PZU Pomoc, PZU Zdrowie, PZU Centrum Operacji) oraz część spółek zagranicznych – spółki na Ukrainie oraz oddział w Estonii.

W architekturze Grupy PZU funkcjonuje także grupa marek tzw. rodziny PZU. Rodzinę tworzą spółki, których nazwy nie nawiązują do marki dominującej, np. AAS Balta czy TUW PZUW. Jednak wizualnie ich logotypy są podobne do marki korporacyjnej.

Ostatnim poziomem architektury marek jest grupa marek niezależnych. Do tej kategorii należą w Grupie PZU marki, które nazwą i identyfikacją graficzną różnią się od marki korporacyjnej, np. LINK4.

¹ Odsetek grupy docelowej, który deklaruje znajomość marki po jej wyczytaniu przez ankietę.
² Rozpoznawalność marki PZU oraz PZU Życie, Badanie instytutu GfK Polonia, 2019 rok.

[GRI 102-4, 102-6] Rynki, na których działa Grupa Kapitałowa PZU



- ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe
- ubezpieczenia na życie
- ubezpieczenia sprzedawane w kanale direct przez internet / telefon
- pozycja rynkowa pod względem aktywów w zarządzaniu
- pozycja rynkowa pod względem aktywów
- pozycja rynkowa pod względem przychodów

Centrala PZU
Warszawa, al. Jana Pawła II 24

- POLSKA**
- Ubezpieczenia majątkowe i osobowe
 - Powszechny Zakład Ubezpieczeń SA
 - LINK4 Towarzystwo Ubezpieczeń SA
 - Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych
 - Ubezpieczenia na życie
 - Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie SA
 - Usługi bankowe
 - Grupa Pekao
 - Grupa Alior Bank
 - Usługi medyczne
 - Grupa PZU Zdrowie
 - Zarządzanie funduszami emerytalnymi
 - Powszechne Towarzystwo Emerytalne PZU SA
 - Tworzenie, reprezentowanie i zarządzanie funduszami inwestycyjnymi
 - Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU SA
 - Pekao TFI SA

- LITWA (Lietuvos Draudimas AB posiada również oddział w Estonii)**
- Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe
 - Lietuvos Draudimas AB
 - Ubezpieczenia na życie
 - UAB PZU Lietuva Gyvybes Draudimas

- UKRAINA**
- Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe
 - PrJSC IC PZU Ukraine
 - Ubezpieczenia na życie
 - PrJSC IC PZU Ukraine Life Insurance

- ŁOTWA**
- Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe
 - Apdrošināšanas Akciju Sabiedrība Balta



WYRÓŻNIENIA:

Biznes:

PZU: Marka Godna Zaufania



PZU: Super Etyczna Firma



PZU: Pierwsze miejsce w rankingu jakości danych UFG za 2019 rok



PZU: Mecenat Kultury - tytuł od Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego



Innowacje:

PZU: InsurTech Award 2019 dla PZU GO



Alior: Top Institutional Innovator of the Year



Alior: EFMA Award - Najbardziej innowacyjne konto osobiste



Alior: The Heart - Corporation Innovation Awards 2019



LINK4: Najlepszy Cyfrowy Ubezpieczyciel



LINK4: Złoty Laur Klienta 2019 w kategorii ubezpieczeń komunikacyjnych



PZU Zdrowie: 100% Polski Produkt



TFI PZU: "Najbardziej wiarygodny w Polskiej Gospodarcie" w kategorii „Rewolucjonista” za inPZU



HR:

PZU: Employer Branding Excellence Awards 2019 – 3 nagrody



LINK4: Wspaniałe Miejsce Pracy



Pekao: Top Employer 2019



PZU Zdrowie: Pracodawca Zdrowia



CSR:

PZU: Dobroczyńca Roku 2019 w kategorii Sport



PZU: Mobile Trends Awards w kategorii Społeczne/CSR



LINK4: Effie Awards za LINK4 Mama „Nie bój się bać”



PZU Zdrowie: Łodolamacze - dla pracodawców wspierających zatrudnianie niepełnosprawnych



Pekao: Euromoney – najlepszy bank korporacyjny w Polsce



Pekao: Euromoney – najlepszy dostawca usług finansowania handlu



Pekao: Najlepszy bank inwestycyjny w Polsce i CEE



Alior: Forbes – Bank Przyjazny Firmie (I miejsce)



Marketing:

PZU oraz LINK4: Pantera Kantara za najbardziej efektywną kreację marki



PZU: E-commerce Polska w kategorii najbardziej cyfrowy ubezpieczyciel



IR:

PZU: The Best Annual Report 2018 – The Best of the Best



PZU: Złota Strona Emitenta – za najlepszy serwis IR



Alior: Gazeta Bankowa - Najlepszy Bank 2019 (II miejsce)



Alior: Przyjazny Bank Newsweeka 2019

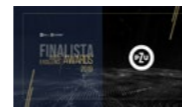


Innowacje:

PZU: Efm & Accenture Insurance Awards 2019 workforce transformation, core insurance transformation



PZU: Digital Excellence Awards dla moje.pzu



Nagrody i wyróżnienia w 2019 roku

Cyfryzacja w służbie klienta

mojePZU zwyciężyło w prestiżowym międzynarodowym konkursie Efma & Accenture Insurance Awards 2019, ogłoszonym dorocznie przez organizację Efma zrzeszającą 80% największych europejskich instytucji finansowych. PZU zdobyło nagrodę w kategorii core insurance transformation.

mojePZU zostało docenione także w branżowym konkursie Digital Excellence Awards. Kapituła zwróciła uwagę na zaawansowany charakter i dojrzałość projektu. Dzięki temu powstał serwis zorientowany na potrzeby i wygodę klientów, a jednocześnie uwzględniający najnowsze trendy na rynku finansów i ubezpieczeń.

PZU GO został uznany za najciekawszą innowację w branży ubezpieczeniowej i otrzymał nagrodę - InsurTech Award w konkursie FinTech & InsurTech Awards 2019.

TFI PZU otrzymało pierwszą nagrodę w kategorii rewolucjonista przyznawaną w konkursie Najbardziej Wiarygodni w Polskiej Gospodarcze za uruchomienie in PZU – platformy internetowej, dzięki której można szybko i prosto nabyć produkty inwestycyjne.

PZU otrzymał nagrodę główną na gali konkursu E-commerce Polska Awards. w kategorii Best on-line insurer (najbardziej cyfrowy ubezpieczyciel) za nowy portal korporacyjny pzu.pl.

HR

PZU został nagrodzony 3 wyróżnieniami w konkursach Employer Branding Excellence Awards 2019 w kategorii: „kampania rekrutacyjna off-line 2019”, EB Kreator w kategorii „najlepsza kampania employer branding”, EB Kreator w kategorii „najlepsza kampania w social media” oraz uplasował się na 4 miejscu w kategorii „Liderzy EB 2019” wg raportu Employer Branding w Polsce 2019 organizowanego przez HRM Institute.

Biznes

PZU zdobył nagrodę w konkursie Efma & Accenture Insurance Awards 2019 w kategorii workforce transformation za projekt w ramach którego wdrożono w PZU narzędzia klasy Robotic Process Automation wspomagające pracowników.

PZU po raz czwarty od 2015 roku i po raz trzeci z rzędu został nagrodzony w prestiżowym na polskim rynku konkursie

„Etyczna firma”. Dzięki zdobyciu nagrody w trzech kolejnych edycjach organizacja otrzymała również elitarny tytuł Super Etycznej Firmy. Po raz pierwszy laureatem konkursu i zdobywcą tytułu Etycznej Firmy został też PZU Życie.

PZU został nagrodzony Panterą Kantara – nagrodą firmy badawczej Kantar Polska. PZU zajął I miejsce za najbardziej efektywną kreację marki w kategorii Towarzystwo Ubezpieczeniowe. Także LINK4 otrzymał nagrodę. Co ważne w edycji 2019 po raz pierwszy o przyznaniu nagrody decydowali konsumenci, a nie przedstawiciele rynku finansowego.

LINK4 zajął pierwsze miejsce w plebiscycie Laur Konsumenta w kategorii ubezpieczeń komunikacyjnych. Ofertę w tym segmencie doceniło aż 30% badanych. Laur to ogólnopolski projekt, który wyłania każdego roku najbardziej rozpoznawalne i najchętniej polecane produkty i marki w swoich kategoriach.

Wpływ społeczny

PZU otrzymał 7 marca 2019 roku nagrodę Mobile Trends Awards w kategorii Społeczne/CSR za akcję „Zwolnij przy szkole. Dziecko bezpieczne na drodze”. W trosce o bezpieczeństwo dzieci na drogach, PZU razem z NaviExpert stworzyło specjalną wersję nawigacji. W pobliżu 14 tys. szkół podstawowych dziecięcy głos zachęcał zbył szybko jadących kierowców do zmniejszenia prędkości. Projekt był częścią kampanii „Odblaski. Dziecko bezpieczne na drodze”. PZU został uhonorowany tytułem Dobroczynca Roku 2019.

LINK4 otrzymał brązową statuetkę za kampanię „Nie bój się bać” w konkursie Effie Awards. To już trzecia statuetka.

Skala działania i wpływ

CO JEST ROLĄ UBEZPIECZYCIELI?

Ochrona polskiej gospodarki, tworzenie stabilizacji i poczucia bezpieczeństwa dla firm i osób prywatnych. Bez tego stały rozwój byłby niemożliwy. Ubezpieczyciele zmniejszają niepewność, chronią majątek, zdrowie, zapewniają wsparcie finansowe w trudnych sytuacjach. Te działania sprawiają, że rośnie standard naszego życia. Ubezpieczyciele to trzeci największy inwestor instytucjonalny w Polsce. Branża lokuje miliardy złotych aktywów w obligacjach i akcjach spółek, nie tylko zapewniając kapitał na rozwój przedsiębiorstw, ale także finansując wydatki publiczne na zdrowie, edukację czy infrastrukturę. Wpływ sektora najlepiej obrazują dane: ponad

225 tys. miejsc pracy w branży i powiązanych z nią sektorach, ok. 2% łącznego wkładu w PKB.

Źródło: PIU, Deloitte, „[Jak ubezpieczenia zmieniają Polskę i Polaków. Raport o wpływie branży ubezpieczeniowej](#)”

Grupa PZU oferuje klientom największą sieć sprzedażowo-obslugową wśród wszystkich polskich ubezpieczycieli. Obejmuje ona: 410 oddziałów z dogodnym dostępem, 10 tys. agentów na wyłączność, 3,2 tys. multiagencji, 1,1 tys. brokerów ubezpieczeniowych oraz elektroniczne kanały dystrybucji. W ramach bankowości ubezpieczeniowej i partnerstw strategicznych PZU współpracuje z 13 bankami oraz 21 partnerami strategicznymi. Grupa PZU ma również sprawnie działający system likwidacji szkód.



Klienci Grupy PZU w Polsce mają dostęp do sieci dystrybucji Banku Pekao (805 placówek) oraz Alior Bank - 820 placówek, w tym 197 oddziałów tradycyjnych, 7 oddziałów Private Banking, 8 Centrów Korporacyjnych oraz 608 placówek partnerskich. Obydwa banki posiadają profesjonalne centra obsługi telefonicznej oraz platformy bankowości internetowej i mobilnej.

DOBRA PRAKTYKA

Zacieśnianie współpracy z bankami

Zacieśnianie współpracy z bankami w ramach Grupy PZU (Alior Bank w Grupie od 2015 roku, Bankiem Pekao w Grupie od 2017 roku) otworzyło ogromne możliwości rozwoju, szczególnie w zakresie integracji i koncentracji usług wokół klienta na każdym etapie jego rozwoju osobistego i zawodowego. Grupa PZU zakłada, że w 2020 roku osiągnie 1 mld zł dodatkowej składki ze współpracy z bankami, a banki pozyskają 1 mln klientów ubezpieczeniowych Grupy.



Sieć dystrybucji PZU w krajach bałtyckich składa się z około 700 agentów, 21 multiagencji oraz 408 brokerów. Grupa współpracuje również z 4 bankami oraz 14 partnerami strategicznymi. Na Ukrainie produkty ubezpieczeniowe dystrybuowane są za pośrednictwem około 400 agentów oraz we współpracy z 15 multiagencjami, 37 brokerami, 7 bankami oraz 4 partnerami strategicznymi.



Ponadto w obszarze zdrowie Grupa PZU współpracuje z ponad 2200 placówkami partnerskimi w 620 miastach w Polsce i konsekwentnie rozwija własną sieć liczącą obecnie 130 placówek medycznych.

DOBRA PRAKTYKA

Rozwój skali działalności PZU Zdrowie



W 2019 roku zostały sfinalizowane trzy transakcje przejęcia spółek (zakup przez PZU Zdrowie):

- Alergo-Med, lokalny lider na rynku prywatnej opieki medycznej w Tarnowie;
- FCM Zdrowie (dawniej Falck Centra Medyczne), uznany świadczeniodawca na rynku prywatnej opieki medycznej, z wieloma centrami medycznymi na terenie kraju wraz ze spółką zależną Starówka, uznany świadczeniodawca na rynku publicznej i prywatnej opieki medycznej, z wieloma centrami medycznymi na terenie Warszawy i województwa mazowieckiego;
- Tomma Diagnostyka Obrazowa (wraz ze spółkami zależnymi Asklepios Diagnostyka sp. z o.o. i Bonus-Diagnosta sp. z o.o.).

Równocześnie w 2019 roku zostało otwarte 1 nowe centrum medyczne PZU Zdrowie – we Wrocławiu. Jest to kolejna placówka typu greenfield, mieszcząca się w świetnej lokalizacji i która została zbudowana od podstaw i urządzona zgodnie z najnowszymi standardami identyfikacji wizualnej marki PZU Zdrowie.

Dodatkowo, powstała nowa placówka w Radomiu również zgodnie z nowymi standardami. Nowo otwarte centra medyczne mają wielospecjalistyczny profil, aby zarówno pacjenci, którzy pozostają pod opieką medyczną PZU Zdrowie, jak i ci, którzy korzystają z oferowanych w nich usług indywidualnie, mogli znaleźć wszystkie potrzebne świadczenia. Istotną kwestią jest lokalizacja tych miejsc – placówki powstały w nowoczesnych budynkach na obszarach dobrze skomunikowanych.

Dodatkowo, PZU Zdrowie połączyło się z Revimed i Artimed w 2019 roku. W grudniu 2019 roku Elvita połączyła się z Multimed. W styczniu 2020 roku – Profmed z CM Medica.

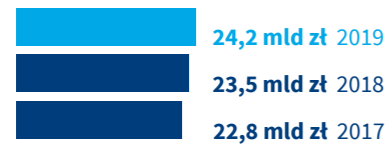


1.1 Efektywność finansowa Grupy Kapitałowej [IIRC]

[GRI 102-7] [GRI 201-1], Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona.

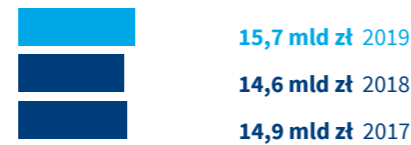
Składka przypisana brutto

24,2 mld zł
+3,1%



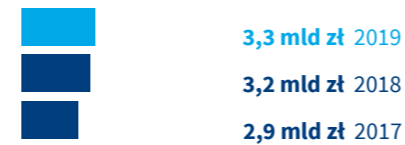
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto

15,7 mld zł
+7,8%

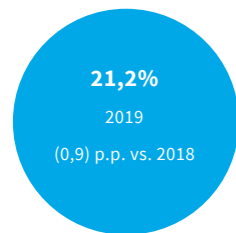


Zysk netto jednostki dominującej

3,3 mld zł
+2,6%

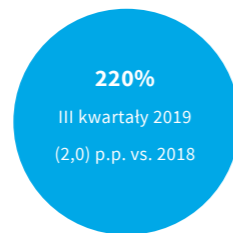


ROE



>22%
Cel 2020

Wyłatalność II



>200%
Cel 2020

Dywidenda



współczynnik wypłaty 50% - 80%
Cel 2020

Zielone PZU



wdrożenie standardu Zielone PZU
Cel 2020



„Dobre wyniki oraz efektywność kapitałowa dają podstawę do tego, aby dzielić się sukcesami z naszymi akcjonariuszami. W ramach strategii

#nowePZU zobowiązaliśmy się, że będziemy dążyć do maksymalizowania zysku w sposób gwarantujący atrakcyjne zwroty dla naszych inwestorów. Na wypłatę dywidendy chcemy przeznaczyć tę część wyników, która nie jest niezbędna do sfinansowania naszego dynamicznego wzrostu. Dotrzyliśmy obietnicy i rekomendowaliśmy wypłatę dywidendy w kwocie 2,80 zł na akcję z zysku za 2018 rok. Równocześnie pamiętamy o naszym zobowiązaniu strategicznym, iż kwota dywidendy na akcje (DPS) powinna rosnąć z roku na rok w długim terminie.”

Paweł Surówka, Prezes Zarządu PZU,

Grupa PZU posiada „Politykę kapitałową i dywidendową na lata 2016–2020”, która została przyjęta uchwałą Rady Nadzorczej PZU w 2016 roku. Zgodnie z tą polityką Grupa PZU dąży do efektywnego zarządzania kapitałem i maksymalizacji stopy zwrotu z kapitału dla akcjonariuszy podmiotu dominującego, w szczególności przy zachowaniu poziomu bezpieczeństwa i utrzymaniu zasobów kapitałowych na cele strategicznego rozwoju poprzez akwizycje. Ponadto Zarząd PZU, rekomendując wypłatę dywidendy Walnemu Zgromadzeniu, uwzględnia rekomendacje i wytyczne zawarte w innych dokumentach, które mają zastosowanie do PZU.



PZU, jako spółka nadzorowana, stosuje się do wytycznych zawartych w Komunikacie Komisji Nadzoru Finansowego dotyczącym stanowiska organu nadzoru w sprawie założeń polityki dywidendowej banków komercyjnych, banków

spółdzielczych i zrzeszających, zakładów ubezpieczeń i reasekuracji, domów maklerskich, towarzystw funduszy inwestycyjnych oraz powszechnych towarzystw emerytalnych. Wypełnia również „Wytyczne Kancelarii Prezesa Rady Ministrów dla spółek z udziałem Skarbu Państwa sporządzających sprawozdanie finansowe za rok 2019”.

Zgodnie z wytycznymi KPRM przy ustalaniu dywidendy PZU bierze pod uwagę w szczególności potrzeby kapitałowe,

konieczność pokrycia nierozliczonej straty, realizowane projekty inwestycyjne i poziom zadłużenia spółki oraz uwzględnia rekomendacje i indywidualne zalecenia Komisji Nadzoru Finansowego.

DOBRA PRAKTYKA



Proces własnej oceny ryzyka i wyłatalności (ORSA)

Jest to proces, który stanowi integralną część procesu planowania finansowego. Proces własnej oceny ryzyka i wyłatalności oraz przeprowadzane w ramach niego analizy zostały przygotowane tak, aby stanowić wsparcie dla całego procesu planowania finansowego w zakresie analizy profilu ryzyka oraz oceny spełnienia wymogów kapitałowych w zakładanym horyzoncie czasu i przy realizacji określonych w planie finansowym założeń. Stanowi on również podsumowanie i kontrolę efektywności działań podejmowanych w toku procesu zarządzania ryzykiem. W Grupie PZU obowiązuje Polityka przeprowadzania własnej oceny ryzyka i wyłatalności.

Więcej informacji finansowych znajduje się w raporcie finansowym dostępnym na stronie internetowej PZU.

1.2 Model biznesowy [UoR] [IIRC]

Główną wartością dla Grupy PZU jest relacja z klientem i wiedza o nim, a głównym produktem – umiejętność odpowiadania na jego potrzebę stabilnej przyszłości. To podejście zostało zdefiniowane w ogłoszonej w 2018 roku strategii „Nowe PZU”, która określa nową misję Grupy – „Pomagamy klientom dbać o ich przyszłość” – i stanowi innowacyjne, szersze podejście do budowania długotrwałej relacji z klientem w sposób znacznie wykraczający poza ubezpieczenia.

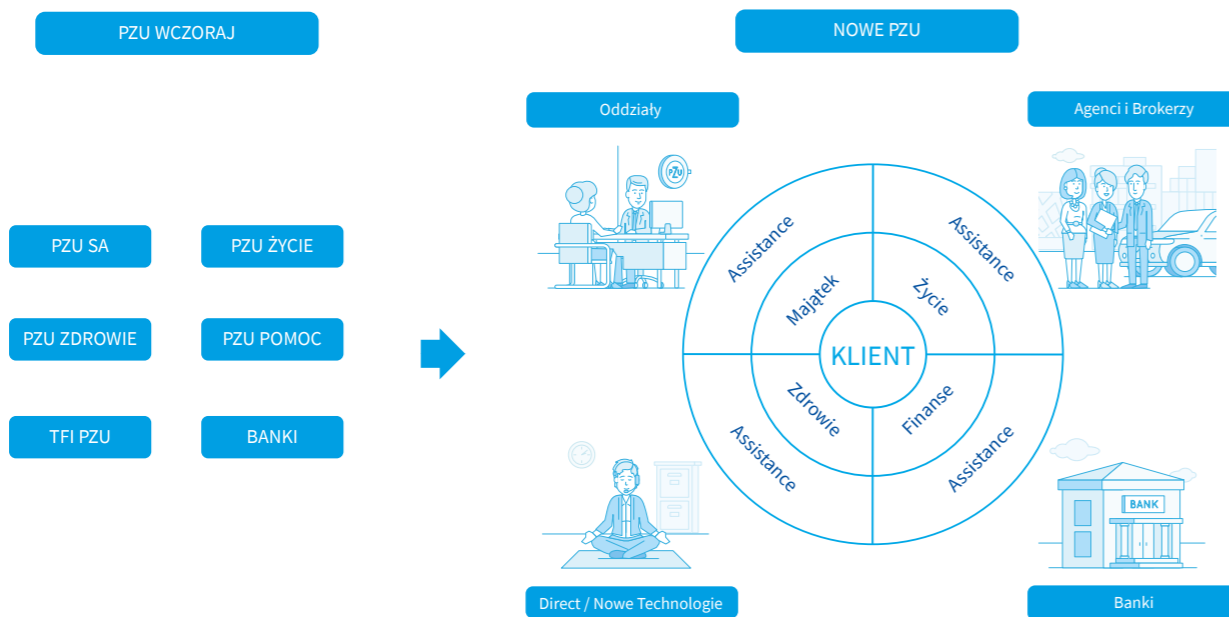
Filozofia myślenia PZU o kliencie determinuje stopniową zmianę sposobu funkcjonowania firmy: z modelu typowego ubezpieczyciela (wycena i transfer ryzyka) na model firmy usługowej, specjalizującej się w wykorzystaniu danych (doradztwo i usługi w zakresie zarządzania ryzykiem oraz dbałość o przyszłość klientów, zarówno indywidualnych, jak i biznesowych). Nowa formuła łączy wszystkie rodzaje aktywności Grupy PZU i koncentruje je wokół klienta, wspierając go na każdym etapie życia.

Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona (dane w mln zł)	2018	2019
Przychody	38 047	40 061
Koszty operacyjne z wył. kosztów wynagrodzeń, podatku od instytucji finansowych oraz inwestycji w społeczność	(24 280)	(26 550)
Łączne koszty z tytułu wynagrodzeń i świadczeń dla pracowników	(5 109)	(5 252)
Podatek dochodowy	(2 098)	(1 844)
Podatek od instytucji finansowych	(1 092)	(1 134)
Dobrowolny wkład w inwestowanie funduszy w szerszej rozumianą społeczność	(100)	(96)
Dywidendy wypłacane wszystkim akcjonariuszom	(3 818)	(3 804)
Wartość ekonomiczna zatrzymana	1 550	1 381

Prezentowana wartość zatrzymana stanowi kwotę pozostałą po podziale wygenerowanej wartości ekonomicznej pomiędzy interesariuszy firmy. Kwota ta nie jest zbieżna z zyskiem netto prezentowanym w Rachunku Zysków i Strat, ponieważ uwzględnia również wypłacone dywidendy (jako podzielną wartość ekonomiczną).



Zmieniamy PZU - stajemy się partnerem na całe życie



Model działania PZU wyróżnia jego kompleksowość. Grupa działa w obszarach ubezpieczeń (życie, majątek), finansów (bankowość, produkty emerytalne i inwestycyjne) oraz zdrowia (ubezpieczenia zdrowotne, ubezpieczenia lekowe, pakiety usług medycznych).

WYZWANIE

Wraz z rozwojem Grupy PZU niezbędne jest stworzenie systemu, który zapewniłby efektywne zarządzanie całą grupą kapitałową przy zachowaniu specyfiki poszczególnych spółek oraz odrębności rynków, na których działają.

Od 2010 roku praktyką Grupy PZU w ramach modelu nadzoru właścicielskiego oraz współpracy pomiędzy podmiotami grupy jest zasiadanie przedstawicieli PZU i PZU Życie w radach nadzorczych głównych spółek grupy. Dlatego m.in. Paweł Surówka, Prezes Zarządu PZU, jest Przewodniczącym Rady Nadzorczej Banku Pekao; Tomasz Kulik, członek Zarządu PZU i PZU Życie, CFO, jest Przewodniczącym Rady Nadzorczej Alior Bank; natomiast Bartłomiej Litwińczuk, członek Zarządu PZU Życie i Dyrektor Grupy PZU, jest Przewodniczącym Rady Nadzorczej LINK4. Z uwagi na to, że rady nadzorcze sprawują stały nadzór nad działalnością spółek we wszystkich dziedzinach ich działalności, takie rozwiązanie gwarantuje jednolite podejście do standardów zarządczych w kluczowych obszarach funkcjonowania Grupy PZU.

Obok PZU istnieje 26 podmiotów zależnych od spółki, które współpracują w ramach wielu obszarów, m.in.: zakupy, zarządzanie ryzykiem, zarządzanie IT, audyt wewnętrzny, strategia Grupy PZU i zarządzanie projektami, marketing i zarządzanie marką PZU, doradztwo i pomoc prawna, zarządzanie bezpieczeństwem, zarządzanie kadrami, komunikacja korporacyjna, polityka podatkowa, nadzór korporacyjny w Grupie PZU, aktuariat, rachunkowość, planowanie i kontroling, compliance, reasekuracja, nadzór nad spółkami zagranicznymi, zarządzanie doświadczeniem klientów, obsługa szkód i świadczeń, społeczna odpowiedzialność biznesu, obszar aktuariatu taryfowego, analizy przebiegu i taryfikacji ubezpieczeń oraz rozwoju technologii i narzędzi sprzedaży.

Zakres współpracy w danym obszarze określony jest w polityce Grupy i może obejmować w szczególności:

- zasady współpracy pomiędzy właściwymi komórkami PZU oraz podmiotami;
- podstawowe zasady działalności w zakresie obszaru współpracy;
- opis zadań realizowanych przez właściwą komórkę PZU w stosunku do podmiotów oraz podmiotów w stosunku do właściwej komórki PZU;
- zakres oraz terminy raportowania i sprawozdawczości dla podmiotów.

Stosowanie polityk Grupy PZU wprost w strukturach bankowych wymagałoby uwzględnienia w ich treści specyfiki działalności bankowej, w tym odrębnych rozwiązań w zakresie zarządzania ryzykiem, co mogłoby nie być rozwiązaniem optymalnym. Dlatego też relacje z bankami w Grupie PZU zostały uregulowane na podstawie odrębnych porozumień regulujących współpracę i wymianę informacji m.in. w zakresie obowiązków sprawozdawczych i rachunkowości, planowania i kontrolingu, compliance i kontroli wewnętrznej, audytu wewnętrznego, ryzyka, bezpieczeństwa.

W związku z tym, że w skład Grupy PZU wchodzi dwa banki (Alior Bank i Bank Pekao), w strukturze organizacyjnej PZU obowiązują zasady funkcjonowania chińskich murów (*Chinese walls*) w ramach jednostek organizacyjnych PZU odpowiedzialnych za procesy biznesowe, w celu zapewnienia zachowania tajemnic prawnie chronionych obu przedsiębiorstw oraz ograniczenia wymiany wrażliwych informacji dotyczących działalności biznesowej obu banków, w tym do zapewnienia odrębności procesów przepływu informacji pozyskiwanych przez PZU, jako podmiot stojący na czele Grupy PZU, w celu zapewnienia zgodności z przepisami dotyczącymi informacji objętych tajemnicą bankową i innymi tajemnicami prawnie chronionymi.

Dużym wyzwaniem w ujednoceniu standardów zarządczych w Grupie PZU było wdrożenie spójnego i efektywnego systemu zarządzania ryzykiem.

Z uwagi na odmienny charakter biznesowy podmiotów bankowych i ubezpieczeniowych oraz przepisy sektorowe bezpośrednio zastosowanie systemu zarządzania ryzykiem funkcjonującego w spółkach ubezpieczeniowych nie było możliwe. Wyzwaniem było dostosowanie procesu, aby realizacja celów Grupy PZU w obszarze zarządzania ryzykiem odbywała się z poszanowaniem regulacji sektora bankowego, niezależności podmiotów w rozumieniu Kodeksu spółek handlowych oraz równego dostępu do informacji wszystkich akcjonariuszy banków. Dostosowanie nastąpiło przy pełnej współpracy z obydwojema bankami. Apetyt na ryzyko w podmiotach bankowych podlega konsultacjom z podmiotem dominującym Grupy PZU oraz opiniowaniu przez Komitet Ryzyka Grupy PZU, aby zapewnić zgodność działań banków z planami strategicznymi oraz celami biznesowymi Grupy PZU przy zachowaniu dopuszczalnego poziomu ryzyka na poziomie Grupy. Uzgodniony poziom apetytu na ryzyko jest zatwierdzany przez rady nadzorcze podmiotów bankowych.

1.3 Model tworzenia wartości Grupy PZU [IIRC]

Czym jest model tworzenia wartości wg międzynarodowych wytycznych International Integrated Reporting Council (IIRC)?

Raportowanie zintegrowane pozwala na połączenie istotnych informacji dotyczących strategii organizacji, podejścia do zarządzania, osiągniętych wyników i perspektyw na przyszłość w sposób, który odzwierciedla kontekst finansowy, społeczny oraz środowiskowy działalności organizacji. Raport przedstawia jej podejście do tworzenia wartości w czasie przy użyciu dostępnych kapitałów. Kapitał to pewien zasób, do którego organizacja ma dostęp i z którego może korzystać w celu tworzenia wartości. Nie musi on jednak być własnością organizacji w sensie prawnym.

IIRC wyróżnia 6 rodzajów kapitału:

- **Kapitał finansowy** – zasób funduszy, który powstaje poprzez finansowanie za pomocą kredytów, pożyczek czy grantów bądź jest wytwarzany w toku działalności operacyjnej. Są to m.in. środki akcjonariuszy, kapitały własne oraz kapitały obce;
- **Kapitał intelektualny** – zasób organizacji bazujący na wiedzy i doświadczeniu, w tym m.in. własność intelektualna, np. patenty, prawa autorskie, software, prawa i licencje, wiedza organizacji, motywacja do poprawy i rozwoju procesów, przywództwo i współpraca oraz inwestycje w nowe rozwiązania i innowacje umożliwiające rozwój;
- **Kapitał ludzki** – kompetencje, wiedza, umiejętności, doświadczenie i motywacja pracowników do rozwoju i innowacji, w tym możliwość zrozumienia i wdrożenia strategii organizacji;
- **Kapitał społeczny i relacyjny** – reputacja, wypracowane zaufanie i jakość relacji z klientami, społecznościami oraz pozostałymi interesariuszami;
- **Kapitał infrastrukturalny** – fizyczne obiekty, wykorzystywane przez organizację w procesie wytwarzania produktów lub dostarczania usług (oddziały, placówki), a także sieć dystrybucji tworzona przez agentów, osoby fizyczne wykonujące czynności agencyjne oraz innych partnerów współpracujących z Grupą PZU;
- **Kapitał naturalny** – odnawialne i nieodnawialne zasoby naturalne (m.in. woda, minerały i powietrze) oraz procesy, dzięki którym dostarczane są produkty lub usługi.

„Tworzenie wartości organizacja powinna pokazywać zarówno z perspektywy wkładu w podejmowane działania (*input*), wyników podjętych działań (*output*) oraz ich efektów (*outcome*)”.
Źródło: <IR> framework, International IRC

W jaki sposób Grupa PZU tworzy wartość?

Bazując na zasobach materialnych i niematerialnych Grupa PZU tworzy wartość dla akcjonariuszy, klientów, pracowników i agentów, wywierając wpływ na polską gospodarkę i jej sektory.

<p>Finansowe</p> <ul style="list-style-type: none"> 343 340 mln zł – skonsolidowane aktywa (vs. 328 554 mln zł w 2018) 16 169 mln zł – kapitały własne jednostki dominującej (vs. 14 925 mln zł w 2018) 6 700 mln zł – obligacje Grupy (zobowiązania podporządkowane) (6 061 mln zł w 2018) 217 831 mln zł – depozyty bankowe od klientów (206 909 mln zł w 2018) 24 191 mln zł – składka przypisana brutto (ubezpieczenia na życie i majątkowe) (23 470 mln zł w 2018) 9,7 mld zł – składka przypisana brutto z ubezpieczeń komunikacyjnych (9,9 mld zł w 2018) 5,8 mld zł – składka przypisana brutto z ubezpieczeń majątkowych poza komunikacyjnych (5,2 mld zł w 2018) 7,0 mld zł – składka przypisana ub. na życie grupowe i indywidualnie kontynuowane (6,9 mld zł w 2018) 	<p>Produkty i dystrybucja</p> <p>Najszerza oferta produktów ubezpieczeniowych, inwestycyjnych i bankowych w Polsce</p> <ul style="list-style-type: none"> 410 oddziałów PZU (411 w 2018), 805 placówek Banku Pekao (825 w 2018), oraz 820 placówek Alior Banku (861 w 2018) 10 tys. agentów na wyłączność i agencji (9,1 tys. w 2018) 4,8 tys. pracowników infolinii (PZU, PZU Zdrowie, LINK4, Alior Bank, Banku Pekao) (4,8 tys. w 2018) ~25 produktów głównych z możliwością indywidualizacji oferty oraz szerokie portfolio usług medycznych oferowanych przez PZU Zdrowie (~20 w 2018) 130 własnych placówek medycznych (ponad 60 w 2018) oraz ponad 2 200 współpracujących w sieci PZU Zdrowie (2 100 w 2018)
<p>Ludzkie</p> <ul style="list-style-type: none"> 41 042 pracowników Grupy PZU w przeliczeniu na etety (41 605 w 2018) 68% kobiet i 32% mężczyzn (niezmiennie w porównaniu z 2018) 13% zatrudnionych na stanowiskach menadżerskich, 87% zatrudnionych na pozostałych stanowiskach (niezmiennie w porównaniu z 2018) 76 pracowników zatrudnionych w centrach innowacji Grupy Kapitałowej (70 w 2018) 	<p>Intelektualne</p> <ul style="list-style-type: none"> 967 tysięcy godzin szkoleniowych w Grupie PZU (893 tysiące w 2018) 23,2 godzin szkoleń w ciągu roku w przeliczeniu na pracownika Grupy PZU (21,5 w 2018) Ponad 271 mln zł inwestycji w Grupie Kapitałowej (nakłady finansowe) na projekty technologiczne zwiększające innowacyjność (275 mln zł w 2018) 5 centrów innowacji (Laboratorium Innowacji PZU, PZU LAB, Pion Rozwoju Biznesu i Innowacji LINK4, Centrum Innowacji Alior Bank, Laboratorium Innowacji Banku Pekao) 38% realizowanych projektów dotyczących zmian technologicznych w PZU i PZU Życie (42% w 2018)
<p>Naturalne</p> <p>Standard Grupy PZU - Zielone PZU wskazujący wpływ prowadzonej działalności na środowisko zarówno w obszarze bezpośrednim (który obejmuje emisję zanieczyszczeń do powietrza, wytwarzanie odpadów, zużycie wody, energii oraz papieru), jak i pośrednim (związany z relacjami ze stronami trzecimi, który obejmuje praktyki środowiskowe dostawców, kontrahentów i kształtowanie świadomości ekologicznej).</p>	<p>Społeczne i relacje</p> <ul style="list-style-type: none"> 51,8 mln zł przekazanych na działalność prewencyjną przez PZU, PZU Życie oraz TUW PZUW (53,1 mln zł w 2018) 11,2 mln zł przekazanych na działalność sponsoringową PZU i PZU Życie (12,9 mln zł w 2018) 20,7 mln zł przekazanych przez PZU i PZU Życie na działania Fundacji PZU (20,7 mln zł w 2018) 3,7 mln zł przekazane w ramach ogólnopolskiej akcji prewencyjnej Pomoc To Moc „Zdrowa i bezpieczna rodzina” (> 3 mln zł w 2018) 5,0 mln zł przekazane w ramach ogólnopolskiej akcji prewencyjnej Pomoc To Moc „Wsparcie dla jednostek OSP” (0 zł w 2018) 1 170 wolontariuszy PZU (630 w 2018), 880 wolontariuszy Banku Pekao (1 130 w 2018) oraz 559 Alior Bank (ok. 200 w 2018) 175 823 beneficjentów którym pomagali pracownicy PZU w ramach wolontariatu (12 945 w 2018)* 210 profilaktycznych badań USG zorganizowanych przez Fundację PZU z okazji Dnia Kobiet i Dnia Matki dla kobiet zatrudnionych w PZU (460 w latach 2017-2018)

Jak to robi w praktyce?

Grupa PZU wykorzystuje przy tym efektywnie skalę działania, innowacyjność (produkty, obsługa, usługi), ponad 200-letnie doświadczenie oraz znajomość potrzeb klienta - dziś i jutro.

Skupiamy się na potrzebach klienta

- Obecność na każdym etapie życia klienta
- Wzrost dostępności produktów w kanale online
- Cała wiedza o kliencie dostępna w jednym miejscu
- Wielokanałowe podejście do obsługi spraw klienckich

Wykorzystujemy nowe rozwiązania technologiczne

- #moje PZU – możliwość zakupu produktów i obsługi w kanale online
- PZU GO – wykorzystanie telematyki w ubezpieczeniach komunikacyjnych
- Data Lab – wykorzystanie Big Data w procesach biznesowych
- CASH - innowacyjna platforma finansowych benefitów pracowniczych [Więcej informacji w rozdziale 2. Klient w centrum uwagi oraz 2.1 Innowacje]

Dzielimy się wiedzą

- Program Praktyk i Staży dla studentów
- Dni Otwartego Biznesu
- PZU LAB: jednosemestrne studium podyplomowe z zakresu zarządzania ryzykiem w przedsiębiorstwie ubezpieczeniowym [Więcej informacji w rozdziale 4.4 Dzielenie się wiedzą]

Oferujemy produkty adresujące wyzwania środowiskowe (w tym klęski żywiołowe)

- Standard Grupy Zielone PZU
- Gwarancja środowiskowa
- 85,3 mln zł odszkodowań wypłaconych rolnikom w efekcie wystąpienia klęsk żywiołowych w 2019 roku
- Uczestnictwo w dialogu dotyczącym sustainable finance w ramach grupy roboczej Polskiej Izby Ubezpieczeń oraz partnerstwie w ramach globalnego Programu UNEPFI [Więcej informacji w rozdziale 3. Wpływ na środowisko naturalne oraz 1.5 Stawianie czoła wyzwaniu zmian klimatu]

Wzmacniamy prewencję, budujemy świadomość społeczeństwa wokół nowych ryzyk

- Poprzez działalność Fundacji PZU skupiamy się na następujących obszarach:
 - zdrowie i pomoc społeczna
 - bezpieczeństwo
 - edukacja
- Działalność w obszarach kultura i historia [Więcej informacji w rozdziale 5. Zaangażowanie społeczne Grupy PZU]

W jaki sposób mierzone są efekty i wpływ?

Nowa, bardziej zintegrowana Grupa PZU będzie lepiej pomagać klientom na wszystkich etapach ich życia oraz wspierać zrównoważony rozwój polskiej gospodarki

Klienci

- 6 102 mln zł wypłaconych odszkodowań i świadczeń w ubezpieczeniach na życie (6 049 mln zł w 2018)
- 7 925 mln zł wypłaconych odszkodowań i świadczeń w ubezpieczeniach majątkowych (7 263 mln zł w 2018)
- 105,9 mld zł kredytów bankowych udzielonych osobom fizycznym (97,6 mld zł w 2018)
- 89,0 mld zł kredytów bankowych udzielonych przedsiębiorstwom (84,5 mld zł w 2018)
- 10,7 mln klientów PZU Życie (10,8 mln w 2018)
- 138 mld zł - suma SU casco (AC) pojazdów (117 mld zł w 2018)
- 1 814 mld zł - suma SU budynków od szkód spowodowanych żywiołami (1 670 mld zł w 2018)
- 122 tys. konsultacji lekarskich umawianych miesięcznie przez PZU Zdrowie (100 tys. w 2018)
- 85% klientów Grupy PZU zadowolonych z przebiegu likwidacji szkód i świadczeń (83,5% w 2018)
- 18,7% wskaźnik NPS PZU i PZU Życie (6,4% w 2018)
- 97,93%, 97,7%, 91,5%, 77,5% - wskaźnik terminowości rozpatrywania reklamacji odpowiednio dla PZU i PZU Życie, Grupy Zdrowie, Grupy Alior oraz Grupy Pekao (97,9%, 97,0%, 95,7%, 90,5% w 2018)

Investorzy i akcjonariusze

- 21,2% zwrot z kapitału (ROE) dla akcjonariuszy jednostki dominującej (22,1% w 2018)
- 2 418 mln zł wypłaconej dywidendy z PZU (2 159 mln zł w 2018 roku), 1 732 mln zł z Banku Pekao (2 074 mln zł w 2017 roku)
- 7 084 mln zł zysk operacyjny Grupy (7 087 mln zł w 2018)
- 5 185 mln zł skonsolidowany zysk netto (5 368 mln zł w 2018)
- Ubezpieczenia: 88,4% rentowność ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Polsce - COR (86,6% w 2018)
- Ubezpieczenia: 21,3% marża operacyjna w ubezpieczeniach grupowych i IK (22,1% w 2018)
- Bankowość: wynik inwestycyjny z kosztami odsetkowymi 7 216 mln zł (6 945 mln zł w 2018)
- Bankowość: 3 146 mln zł wynik z tytułu prowizji i opłat (3 182 mln zł w 2018)
- Wysoki poziom bezpieczeństwa: 220% współczynnik Wypłacalność II dla Grupy PZU po III kwartale 2019 (222% w 2018)
- A-/pozytywna rating S&P Global Ratings dla PZU i PZU Życie - jedna z najwyższych możliwych ocen dla polskiej spółki
- Obecność WIG-ESG

Pracownicy i agenci

- 15,7% rotacji pracowników PZU i PZU Życie (15,6% w 2018)
- 9,9% oraz 8,5% awansów wewnętrznych pionowych odpowiednio dla kobiet i mężczyzn w PZU i PZU Życie (9,8% i 7,2% w 2018)
- 84,3% pracowników objętych dodatkowym ubezpieczeniem Opieka Medyczna finansowanym przez PZU (81% w 2018)
- 86,2% pracowników PZU oraz PZU Życie objętych firmowym programem emerytalnym PPE (86% w 2018)
- 573 agentów Elitarnego Klubu Agenta (711 w 2018)
- 1 052 członków PZU Sport Team, 17 847 przebiegniętych kilometrów, 1 483 przepłyniętych mil morskich, 7 422 osobogodzin treningu z instruktorami narciarskimi

Administracja centralna

- 1 844 mln zł bieżącego podatku dochodowego od zysku skonsolidowanego Grupy PZU (2 098 mln zł w 2018)
- 1 134 mln zł podatku od instytucji finansowych (1 092 mln zł w 2018)
- Finansowanie potrzeb pożyczkowych budżetu państwa – 68,6 mld zł wartość Skarbowych Papierów Wartościowych w portfelu spółek Grupy PZU (61,6 mld zł w 2018) Grupy PZU

Otoczenie społeczne

- 187 działań podjętych przez Fundację PZU na rzecz kultury i sztuki (881 liczba wszystkich działań) (odpowiednio 187 / 845 w 2018)
- 7,8 mln odwiedziających instytucje kultury wspierane przez PZU (4,5 mln w 2018)
- 6 070 osób objętych wsparciem w ramach konkursów dotacyjnych Fundacji PZU (8 234 w 2018)
- 19 tys. uczniów uczestniczących w autorskim projekcie Fundacji PZU pn. Akademia Bezpieczeństwa Fundacji PZU (18 tys. w 2018)
- 533 uczniów zakwalifikowanych do „Programu pomocy wybitnie zdolnym” w roku szkolnym 2018/2019
- 385 osób znajdujące się w trudnej sytuacji życiowej, które otrzymały dotację na rehabilitację, zakupu leków i sprzętu rehabilitacyjnego od Fundacji PZU (403 w 2018)
- > 100 tys. uczestników akcji biegowych organizowanych przez PZU (117 980 w 2018)
- 214 514 godzin wypracowanych przez ratowników - ochotników w ramach współpracy z GOPR (222 857 w 2018)
- 175 823 liczba beneficjentów, którym pomogli pracownicy PZU w ramach wolontariatu (12 945 w 2018)

* Zwiększona liczba beneficjentów wynika z zaangażowania pracowników w projekty na rzecz środowiska, w tym sprzątanie lasów, rzek – z posprzątanymi terenami korzysta wiele osób i zwierząt

1.4 Strategia CSR [IIRC]



Společna odpowiedzialność (CSR) - „Grupa PZU jest odpowiedzialna społecznie - chcemy wnieść jak najwięcej pozytywnych wartości do relacji z naszymi interesariuszami i otaczającym nas środowiskiem. Harmonijne działanie, na wszystkich szczeblach naszej współpracy, nie będzie możliwe bez uwzględnienia praw i potrzeb otoczenia. Promujemy otwartość, wspieramy postawy empatyczne i zachęcamy do udziału w akcjach charytatywnych. Popieramy obywatelskie postawy naszych pracowników.”

Polityki Grupy PZU [UoR]

[GRI 103-2], [GRI 103-3]

Dla Grupy PZU kluczowe są etyka i społeczna odpowiedzialność prowadzenia biznesu. Wzrost wartości Grupy PZU powinien być zgodny z interesami otoczenia oraz opierać się na zrównoważonym korzystaniu z zasobów. Firma dąży do odpowiedzialnego zarządzania wieloma kapitałami: finansowym, ludzkim, środowiskowym oraz społecznym.

W 2018 roku uchwalona została „Strategia społecznej odpowiedzialności biznesu Grupy PZU na lata 2018–2020”. Jest to dokument, który wraz z „Dobrymi Praktykami Grupy PZU” tworzy spis zasad etycznych oraz standardów biznesowych, kształtujących kulturę organizacyjną, a także postawy pracowników i agentów w środowisku pracy. Jest fundamentem wspólnych wartości dla całej Grupy PZU.

Cele strategii CSR:

- uporządkowanie najważniejszych obszarów i zasad odpowiedzialności;
- wyznaczenie ambicji, kierunków działań oraz inicjatyw w odniesieniu do wyzwań biznesowych i społecznych.

Zobowiązania Strategii CSR Grupy PZU - cele, inicjatywy



Odpowiadamy na potrzeby naszych klientów



Tworzymy inspirujące miejsce pracy



Rozwijamy kulturę etyki i compliance



Budujemy nowe standardy w relacjach z dostawcami



Jesteśmy liderem działań społecznych w zakresie bezpieczeństwa



Świadomie zarządzamy wpływem na środowisko

Společna odpowiedzialność Grupy PZU koncentruje się na kluczowych zasobach wewnątrz firmy i w jej otoczeniu. Relacja z klientem i dostawcami jest najważniejsza dla całościowej strategii biznesowej, dlatego jest punktem odniesienia dla wdrażanych inicjatyw.

Głównym założeniem strategii CSR jest parafraza misji Grupy PZU: „Dbamy o przyszłość, aby pomagać naszym klientom”.

Odpowiadamy na potrzeby naszych klientów

Grupa PZU chce być dla klientów stabilnym i godnym zaufania partnerem. Dlatego planuje długofalową relację z nimi i przewiduje ich potrzeby.

W PZU i PZU Życie założenia te są realizowane w formule programu zarządzania doświadczeniami klienta. Na bieżąco monitorowane są opinie i poziom zadowolenia klientów, w szczególności poprzez badania satysfakcji z obsługi oraz produktów, jak również po rozpatrzeniu reklamacji. Tworzone są mapy doświadczeń klientów, dzięki którym wiadomo, które elementy obsługi należy poprawić.

Tworzymy inspirujące miejsce pracy

Grupa PZU chce być najlepszym pracodawcą na rynkach, na których świadczy usługi. Jej cele to: pozycja lidera wśród firm branży finansowej najczęściej wybieranych przez poszukujących zatrudnienia, zaangażowana i najlepsza na rynku kadra oraz niski poziom rotacji największych talentów w organizacji.

Aby je osiągnąć, Grupa PZU:

- zapewnia przejrzyste ścieżki kariery;
- umożliwia rozwój swoim pracownikom;
- promuje przedsiębiorczość, innowacyjność, pracę zespołową;
- buduje lepszą jakość kultury organizacyjnej;
- poprawia procesy związane z przeciwdziałaniem odejściom pracowników;
- rozwija program na rzecz utrzymania kluczowych pracowników;
- oferuje przyjazne środowisko i atmosferę oraz szanse na rozwój, gwarantując jednocześnie poszanowanie równowagi między życiem zawodowym a prywatnym.

Świadomie zarządzamy wpływem na środowisko

Grupa PZU tworzy własny standard środowiskowy, który określa kluczowe założenia dotyczące podejścia zarządczego w kwestiach środowiskowych. Są to zasady:

- zrównoważonego rozwoju;
- wysokiego poziomu ochrony środowiska;
- przezroczności i przewidywania ewentualnych negatywnych skutków działań;
- prewencji, zapobiegania zanieczyszczeniom i ich likwidacji u źródła;
- włączania elementów z zakresu ochrony środowiska do strategii i polityki biznesowej;
- partnerstwa, czyli konieczności podejmowania przez wszystkie podmioty z Grupy PZU wspólnych działań na rzecz ochrony środowiska.

Rozwijamy system zarządzania ryzykiem, kulturę etyki i compliance

Ryzyka związane z działalnością PZU są objęte systemem zarządzania ryzykiem zbudowanym w oparciu o cztery poziomy kompetencyjne: Radę Nadzorczą, Zarząd, komitety oraz poziom dotyczący działań operacyjnych podzielony pomiędzy trzy linie obrony.

Szczegółowy opis podejścia do zarządzania ryzykiem został zawarty w [ROZ. 6.1 ŁĄD KORPORACYJNY I ZARZĄDZANIE RYZYKIEM, Z UWZGLĘDNIENIEM CZYNNIKÓW ESG](#).

W zakresie ryzyka braku zgodności (compliance) w Grupie PZU ustanowiona została nowoczesna funkcja compliance w oparciu o najlepsze standardy rynkowe oraz autorskie rozwiązania i narzędzia compliance.

Szczegółowy opis podejścia do zarządzania ryzykiem został zawarty w [ROZ. 6 ETYCZNE PODSTAWY PROWADZENIA BIZNESU](#).

Jesteśmy liderem działań społecznych w zakresie bezpieczeństwa

Firmy ubezpieczeniowe są odpowiedzialne za ryzyka innych osób. Dlatego zaangażowanie społeczne w przypadku ubezpieczycieli nabiera szczególnego znaczenia. Grupa PZU od wielu lat, korzystając z funduszu prewencyjnego, podejmuje konkretne i mierzalne działania, które zmniejszają ryzyko u źródła.

Obok działalności sponsoringowej czy realizowanej przez Fundację PZU działalności charytatywnej, Grupa PZU angażuje się w inwestycje społeczne mające obniżyć ryzyko i jednocześnie przynosić korzyści biznesowe i społeczne. Są to inicjatywy, których głównym celem jest przeciwdziałanie wypadkom, redukcja ich skutków oraz wspieranie rodzajów aktywności promujących profilaktykę zdrowotną.

Strategicznymi filarami zaangażowania społecznego PZU są: bezpieczeństwo (drogowe, publiczne, w wymiarze lokalnym), zdrowie, kultura i eksperckość, wokół których kluczowe działania opisano szczegółowo w [ROZ. 5. ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE GRUPY PZU](#).

Budujemy nowe standardy w relacjach z dostawcami

PZU ma świadomość swojego istotnego wpływu na rynek zamówień i odpowiedzialności za kształtowanie najwyższych standardów biznesowych. Spółki Grupy promują ideę odpowiedzialności społecznej w relacjach ze swoimi dostawcami i chcą współpracować tylko z tymi firmami, które przestrzegają praw człowieka oraz działają zgodnie z regulacjami prawnymi, zwłaszcza w zakresie przeciwdziałania korupcji. Od swoich partnerów oczekują również zapewnienia bezpiecznych i godnych warunków pracy, stosowania najwyższych standardów etycznych oraz dbałości o środowisko naturalne.



Status realizacji założeń strategicznych [IIRC]:



Odpowiadamy na potrzeby naszych klientów

Grupa PZU chce być dla klientów stabilnym i godnym zaufania partnerem. Dlatego planuje z nimi długofalową relację i przewiduje ich potrzeby.

W PZU i PZU Życie założenia te są realizowane w formule Programu Zarządzania Doświadczeniami Klienta. Na bieżąco monitorowane są opinie i zadowolenie klientów, w szczególności poprzez badania satysfakcji z obsługi oraz produktów, jak również po rozpatrzeniu reklamacji. Tworzone są mapy doświadczeń klientów, dzięki którym wiadomo, które elementy obsługi należy poprawić.

Ambicje „Nowe PZU” 2020

– wskaźnik NPS (zadowolenia) klienta detalicznego w ubezpieczeniach vs. konkurencja

>konkurencji



– wskaźnik terminowości rozpatrywania reklamacji

95% do 28 dni



W 2019 roku po raz kolejny, porównując do konkurencji, klienci w większym stopniu byli skłonni rekomendować PZU. Wskaźnik NPS (Net Promoter Score) był o 10 p.p. wyższy od konkurencji. Ten wynik to w znacznej mierze efekt badań satysfakcji klientów, które pozwalają identyfikować mocne strony organizacji oraz obszary, które wymagają zmian i udoskonaleń.



Tworzymy inspirujące miejsce pracy

Grupa PZU chce być najlepszym pracodawcą na rynkach, na których świadczy usługi. Jej cele to: pozycja lidera wśród firm branży finansowej najczęściej wybieranych przez poszukujących zatrudnienia, zaangażowana kadra oraz utrzymany niski poziom rotacji największych talentów w organizacji.

Aby je osiągnąć Grupa PZU:

- zapewnia przejrzyste ścieżki kariery;
- umożliwia rozwój swoim pracownikom;
- promuje przedsiębiorczość, innowacyjność, pracę zespołową oraz buduje - lepszą jakość kultury organizacyjnej;
- poprawia procesy związane z przeciwdziałaniem odejściom pracowników;
- rozwija program na rzecz utrzymania kluczowych pracowników;
- oferuje przyjazne środowisko i atmosferę oraz szanse na rozwój, gwarantując jednocześnie poszanowanie równowagi między życiem zawodowym a prywatnym.

Ambicje „Nowe PZU” 2020

– wskaźnik zaangażowania pracowników 55%

– procent kobiet na stanowiskach kierowniczych

min. 50%



Wskaźnik zaangażowania w 2019 roku wzrósł o 11 p.p. r/r do 51%. Frekwencja wyniosła 84% (w roku 2018 było to 73%).



Świadomie zarządzamy wpływem na środowisko

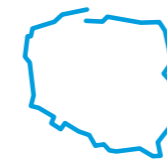
Grupa PZU tworzy własny standard środowiskowy, który określa kluczowe założenia dotyczące podejścia zarządczego w kwestiach środowiskowych. Są to zasady:

- zrównoważonego rozwoju;
- wysokiego poziomu ochrony środowiska;
- przezorności i przewidywania ewentualnych negatywnych skutków działań;
- prewencji, zapobiegania zanieczyszczeniom i ich likwidacji u źródła;
- włączania elementów z zakresu ochrony środowiska do strategii i polityki biznesowej;
- partnerstwa, czyli konieczności podejmowania przez wszystkie podmioty z Grupy PZU wspólnych działań na rzecz ochrony środowiska.

Ambicje „Nowe PZU” 2020

– wdrożenie standardu Grupy „Zielone PZU” wdrożony w 100%

„Standard Grupy PZU - Zielone PZU”, wraz z dokumentem działań w obszarze administracji i nieruchomości ma na celu realizację zadań świadomego zarządzania środowiskiem naturalnym i ograniczenie negatywnego wpływu na środowisko.



Jesteśmy liderem działań społecznych w zakresie bezpieczeństwa

Firmy ubezpieczeniowe odpowiedzialne są za ryzyka innych osób. Dlatego zaangażowanie społeczne w przypadku ubezpieczycieli nabiera szczególnego znaczenia. Grupa PZU od wielu lat, korzystając z funduszu prewencyjnego, podejmuje konkretne i mierzalne działania, które zmniejszają ryzyko u źródła.

Obok działalności sponsoringowej czy realizowanej przez Fundację PZU działalności charytatywnej, Grupa PZU angażuje się w inwestycje społeczne mające obniżyć ryzyko i przynieść jednocześnie korzyści biznesowe i społeczne. Są to inicjatywy, których głównym celem jest przeciwdziałanie wypadkom, zmniejszanie ich skutków oraz wspieranie aktywności promujących profilaktykę zdrowotną.

Strategicznymi filarami zaangażowania społecznego PZU są: bezpieczeństwo (drogowe, publiczne, w wymiarze lokalnym), zdrowie, kultura i eksperckość wokół których kluczowe działania opisano szczegółowo w ramach rozdziału Wpływ naszych działań na społeczeństwo.

Ambicje „Nowe PZU” 2020

– zaangażowanie finansowe w działalność społeczną

>50 mln zł rocznie



Zaangażowanie finansowe w działalność społeczną wyniosło w 2019 roku 84 mln zł (PZU, PZU Życie i TUV PZU).



Budujemy nowe standardy w relacjach z dostawcami

PZU ma świadomość swojego istotnego wpływu na rynek zamówień i odpowiedzialności za kształtowanie najwyższych standardów biznesowych. Spółki Grupy promują ideę odpowiedzialności społecznej w relacjach ze swoimi dostawcami i chcą współpracować tylko z tymi kontrahentami, którzy przestrzegają praw człowieka oraz działają zgodnie z regulacjami prawnymi, w szczególności w zakresie przeciwdziałania korupcji. Od swoich partnerów oczekują również zapewnienia bezpiecznych i godnych warunków pracy, stosowania najwyższych standardów etycznych oraz dbałości o środowisko naturalne.

Ambicje „Nowe PZU” 2020

– odsetek dostawców przestrzegających „Kodeksu dobrych praktyk CSR Dostawców PZU”

90% dostawców PZU* objętych procesem przetargowym akceptuje i przestrzega „Kodeksu Dobrych praktyk CSR Dostawców Grupy PZU”

W 2019 roku trwało wdrożenie nowej platformy zakupowej, która zgodnie z założeniami strategii CSR uwzględnia konieczność potwierdzenia zobowiązania do przestrzegania „Kodeksu dobrych praktyk CSR”.

*Dostawcy towarów lub usług zaproszeni do udziału w przetargach organizowanych przez Biuro Zakupów w PZU i PZU Życie

W Grupie PZU prowadzony jest proces aktualizacji strategii biznesowej oraz w zakresie czynników środowiskowych, społecznych i dotyczących ładu korporacyjnego.

Cel zrealizowany



O Grupie PZU

Obszar zarządczy – budujemy pozycję CSR w branży

Działania w tym obszarze koncentrują się na kreowaniu polityki CSR wewnątrz Grupy PZU, określaniu celów i mierników strategicznych oraz dbałości o aktywne wdrażanie zaplanowanych działań.

Inicjatywy zarządcze wymagają koordynacji przedsięwzięć i obowiązków realizowanych przez wszystkie spółki Grupy PZU. Co roku opracowywany jest „Raport niefinansowy Grupy PZU”. Rzetelną i obiektywną ocenę działań CSR Grupy umożliwia również jej udział od 2012 roku do końca 2019 roku w indeksie giełdowym spółek odpowiedzialnych społecznie – Respect Index, który z początkiem 2020 roku został zastąpiony nowym indeksem – WIG-ESG.

Ambicją Grupy jest zapewnienie sprawnej i czytelnej komunikacji wewnętrznej dotyczącej wartości, celów i praktyk CSR. Ma ona zapewnić zrozumienie planowanych działań oraz wsparcie osób i jednostek zaangażowanych w realizację strategii CSR.



STRATEGICZNE WYZWANIA PRZYSZŁOŚCI



„Ważne jest, żeby wiedzieć, co się dzieje w nowych technologiach i jakie są trendy. Patrzymy na fintechy i insuretechy jak na szansę

dla całego sektora. Ze względu na skalę prowadzonej działalności jesteśmy dzisiaj atrakcyjnym partnerem dla wielu przedsięwzięć technologicznych, dzięki którym dostarczamy naszym klientom najbardziej technologicznie zaawansowane rozwiązania, stając się jednocześnie liderem zmian cyfrowych na polskim rynku.”

Paweł Surówka, Prezes Zarządu PZU

[GRI 102-15] Cyfryzacja to proces, który na dobre zagościł i stale rozwija się we wszystkich sektorach światowej i polskiej gospodarki. Stawianie na cyfrowe rozwiązania niesie wiele korzyści, nie tylko dla firm i jej pracowników czy partnerów biznesowych, ale również dla klientów.



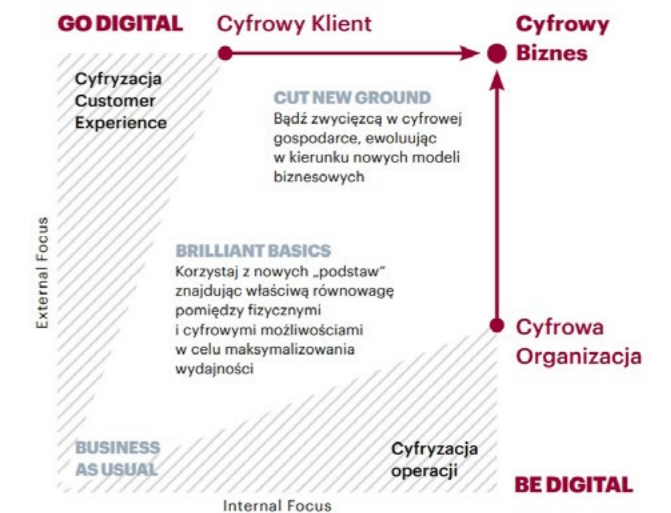
Klienci oczekują coraz bardziej spersonalizowanych produktów, są świadomi zagrożeń wynikających z cyberprzestępczości czy z zarządzania danymi osobowymi. Jak wynika z raportu¹ opracowanego przez

Accenture we współpracy z Polską Izbą Ubezpieczeń potencjał związany z cyfryzacją sektora ubezpieczeń jest ogromny. Na znaczeniu zyskuje wykorzystanie sztucznej inteligencji i automatyzacji, gdzie stosuje się duże ilości danych.

Zaproponowany przez Accenture model w pełni cyfrowego biznesu zakłada zmianę w dwóch najważniejszych płaszczyznach. Z jednej strony jest to wprowadzanie do wewnętrznych procesów najnowszych rozwiązań cyfrowych, z drugiej zaś umożliwienie klientowi optymalnej interakcji z ubezpieczycielem poprzez narzędzia online. Grupa PZU dostrzega potrzebę cyfrowej transformacji w obu tych obszarach, stosując zasadę stopniowego dochodzenia do pełnej cyfryzacji: zarówno poprzez zmianę wewnętrznych procesów, jak i kanałów komunikacji z klientem.

¹ Cyfryzacja Sektora Ubezpieczeń w Polsce, Raport przygotowany przez Accenture we współpracy z Polską Izbą Ubezpieczeń

Model badający poziom cyfryzacji w organizacji



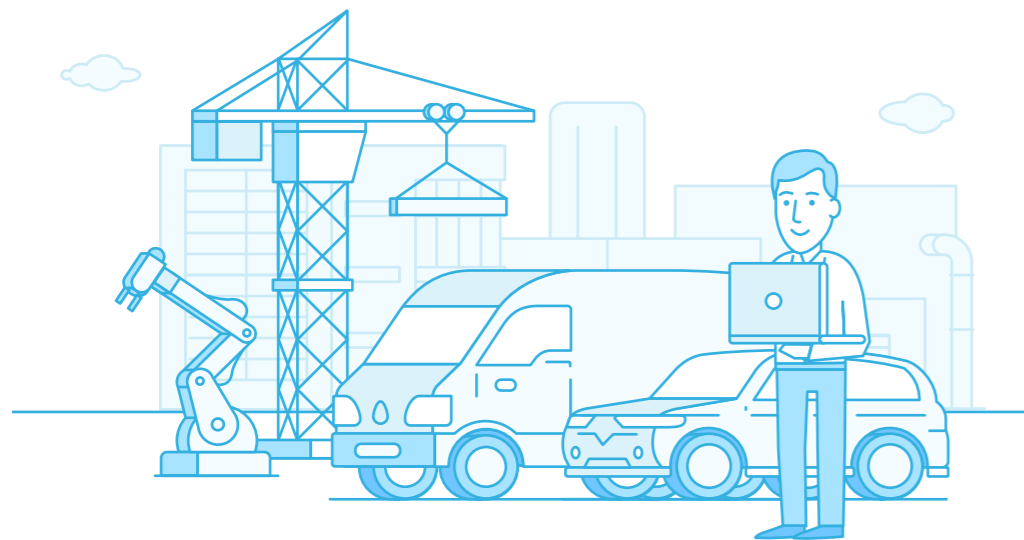
Źródło: Cyfryzacja Sektora Ubezpieczeń w Polsce, Raport przygotowany przez Accenture we współpracy z Polską Izbą Ubezpieczeń

W światowym raporcie Accenture Digital Consumer 2017² wyróżnia się cztery główne trendy związane z rozwojem organizacji pod kątem cyfrowym:

- optymalizacja i automatyzacja procesów;
- transformacja kultury organizacyjnej;
- zaawansowana analityka i zarządzanie danymi;
- digital IT – konsumenci są świadomi cyberzagrożeń i chcą mieć poczucie bezpieczeństwa jeśli chodzi o zarządzanie ich danymi.

Grupa PZU coraz lepiej rozpoznaje szanse, jakie nowe technologiczne wdrożenia otwierają przed sektorem ubezpieczeniowym. W naszych działaniach stawiamy sobie zawsze pytanie, jakie wyzwania czekać będą naszą firmę oraz klientów nie tylko za rok czy dwa lata, ale także jak wyglądać będzie rynek usług ubezpieczeniowych za 5 i 10 lat. Obserwujemy także wdrożenia w zaawansowanych cyfrowo hubach innowacji jak Singapur, Izrael czy Wielka Brytania. Uzyskanie w organizacji „optyki jutra” jest ważne z tego powodu, że projektowanie rozwiązań, które stanowią mogą standard za kilka lat, rozpocząć się musi już dzisiaj. Patrząc na rosnącą podaż startupów z obszarów technologii ubezpieczeniowych, analityki big data oraz usług finansowych na świecie stale poszukujemy nowych źródeł projektów innowacyjnych, zarówno w Polsce, jak i zagranicą.

² Dynamic Digital Consumers – ever-changing expectations and technology intrigue, Accenture, 2017



Cyfryzacja – przyszłość firm ubezpieczeniowych [IIRC]



Rozumiemy rolę, jaką w cyfrowej transformacji odegra sztuczna inteligencja (AI). Raport Accenture wskazuje, że 62% respondentów badania wyraża zadowolenie z przebiegu procesów wspieranych przez sztuczną inteligencję i docenia korzyści z niej płynące. 87% konsumentów żywo zaś chce monitorować i kontrolować swoje dane osobowe udostępniane online. Co zrozumiałe, związek ze środowiskiem cyfrowym jest szczególnie duży w młodszych grupach wiekowych – potencjalnych klientów Grupy PZU w przyszłych dekadach. To w trosce o ich najlepsze doświadczenie, wygodę i bezpieczeństwo w PZU cyfryzacja stała się jednym z kół zamachowych rozwoju.

Siłą strategii #nowePZU jest wsparcie technologiczne w szeroko pojętym zakresie innowacji, obejmujące niemalże wszystkie obszary funkcjonowania Grupy. Wielopłaszczyznowa analiza danych pozwala na lepsze zrozumienie potrzeb klienta, większą efektywność obsługi oraz łatwiejszy i bardziej partnerski kontakt. Środkiem do realizacji tych inicjatyw jest wykorzystanie narzędzi opartych na sztucznej inteligencji, Big Data i rozwiązaniach mobilnych.

W 2018 roku PZU uruchomił platformę mojePZU. Nowoczesny self-service skupia w jednym miejscu informacje o produktach i usługach Grupy PZU oraz pomaga – bez konieczności wizyty w oddziale czy telefonowania na infolinię – załatwić wiele spraw. Jest dostępna z każdego miejsca i o każdej porze w wersji komputerowej oraz aplikacji mobilnej mojePZU mobile. To najbardziej rozbudowana platforma na rynku ubezpieczeniowym i finansowo-zdrowotnym. Jest stale uzupełniana o kolejne funkcjonalności. (zob. [Dobra praktyka mojePZU](#), str. 41)



PZU wpisuje w strategię Grupy ambitne technologiczne plany. W ramach optymalizacji i automatyzacji procesów wykorzystuje sztuczną inteligencję do identyfikacji i likwidacji szkód ([DOBRA PRAKTYKA: AUTOMATYCZNA](#)

[ANALIZA ZDJĘĆ I KOSZTORYSÓW USZKODZONYCH POJAZDÓW](#), str. 49). Transformacja kultury organizacyjnej odbywa się na poziomie angażowania pracowników w nowe projekty i wdrażania nowych inicjatyw ([DOBRA PRAKTYKA: KLIK NA ROZWÓJ](#), str. 100). Z kolei zaawansowana analityka usprawnia m.in. procesy wewnętrzne ([DOBRA PRAKTYKA: DATA LAB](#), str. 45). Aby zapewnić swoim klientom poczucie ochrony danych Grupa PZU stawia na cyberbezpieczeństwo. W firmie

funkcjonuje i jest rozwijany wielowarstwowy system ochrony przeciw zagrożeniom cyberbezpieczeństwa.

Kluczowe liczby z wymienionych powyżej dobrych praktyk:

Sztuczna inteligencja potrzebuje zaledwie **30 sekund**

na przeprowadzenie analizy dokumentacji technicznej.

Sztuczna inteligencja pozwala na **90% dokumentacji**

spełnia wymagania niezbędne do zachowania wysokiej jakości obsługi szkody w PZU.

Powstrzymano ponad **882 tys. ataków** wysokiego ryzyka.

Zablokowano ponad **2,3 mln złośliwych wiadomości** e-mail.

LINK4, będąc pierwszą firmą na rynku ubezpieczeniowym w Polsce sprzedającą produkty przez telefon, wciąż pozostaje jednym z liderów ubezpieczeń direct. Transformacja w Data Driven Company, która ma miejsce w spółce, to rozwój technologii i organizacji wokół gromadzenia i przetwarzania danych, uczenia maszynowego oraz sztucznej inteligencji (zob. str. 47). W tym celu w LINK4 powstało Centrum Danych i Zaawansowanej Analityki. Wśród jego najważniejszych zadań należy wymienić: przetwarzanie i przygotowanie danych, tworzenie modeli predykcyjnych oraz raportowanie i wizualizacja danych. Celem nadrzędnym projektu jest generowanie wartości poprzez wszechstronną i zaawansowaną analizę danych w całej organizacji. 2019 rok był także dla spółki rokiem testów różnych technologii. W obszarach takich jak szkody, obsługa klienta, sprzedaż czy back office przetestowano między innymi technologie z obszarów: analizy zdjęć, analizy tekstu, analizy mowy/głosu, automatycznego wyszukiwania procesów do robotyzacji. Osiągnięte wyniki pokazują duży potencjał technologii, co będzie miało odzwierciedlenie w kalendarzu wdrożeniowym firmy w 2020 roku.

Branża bankowa przechodzi wielką zmianę technologiczną – klienci masowo korzystają z produktów i procesów w kanałach cyfrowych. Spada liczba wizyt i transakcji w oddziałach, postępuje cyfryzacja obiegu gospodarczego. Ponadto firmy finansowo-technologiczne w coraz większym stopniu angażują

się w obszary dotychczas zarezerwowane wyłącznie dla sektora finansowego.

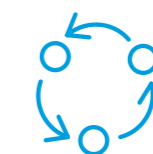
Dlatego cyfryzacja i digitalizacja stanowią jeden z priorytetów strategicznych banków działających w Grupie PZU.

Alior Bank od 2017 roku realizuje strategię „Cyfrowego buntownika”. Wykorzystuje pionierskie rozwiązania technologiczne takie jak blockchain, otwartą bankowość, sztuczną inteligencję i biometrię. Jako pierwszy bank w Polsce, stworzył w pełni internetowy kantor walutowy. Jest również odpowiedzialny za uruchomienie pierwszej w kraju wideo weryfikacji przy zakładaniu rachunków osobistych. W kwietniu 2019 roku Alior Bank zakończył proces przenoszenia klientów z tzw. starej bankowości internetowej do nowego systemu. Bankowość internetowa i mobilna zostały wzbogacone o szereg funkcji, zarówno sprzedażowych, jak i transakcyjnych i obsługowych. Realizując proces przenoszenia klientów z oddziałów do świata cyfrowego (tzw. projekt digitalizacja), systemy zostały rozszerzone o szereg funkcji samoobsługowych.

W 2019 roku również Bank Pekao kontynuował proces cyfrowej transformacji. Obejmował on ponad 200 zaawansowanych technologicznie inicjatyw ukierunkowanych na rozwój sprzedaży i poprawę jakości obsługi w kanałach zdalnych, automatyzację i robotyzację procesów a także wzbogacenie oferty o najnowocześniejsze usługi cyfrowe. Bankowość elektroniczna Banku Pekao jest systematycznie unowocześniana i rozwijana. W ramach Projektu Cyfrowej Transformacji, klienci otrzymali dostęp do nowej wersji serwisu bankowości elektronicznej – nowe Pekao24. Pekao konsekwentnie rozwija nowoczesną aplikację mobilną PeoPay, z której aktywnie korzysta 1,4 mln klientów banku. W 2019 roku bank udostępnił również możliwość samodzielnego internetowego otwierania konta przez klienta na komputerze oraz smartfonie. Weryfikacja tożsamości odbywa się za pomocą biometrii twarzy oraz dowodu osobistego. Pekao jest pierwszym bankiem w Polsce, który udostępnił proces weryfikacji tożsamości oparty na biometrii twarzy.



CYFRYZACJA WE WSPÓŁPRACY AGENT – UBEZPIECZYCIEL



OMNIKANAŁOWOŚĆ I UNIEZALEŻNIENIE OD DOKUMENTACJI PAPIEROWEJ



ZWIĘKSZENIE SKALI SAMOOBSŁUGI PO STRONIE KLIENTÓW



AUTOMATYZACJA PROCESÓW



CIĄGŁY WZROST ROLI SZTUCZNEJ INTELIGENCJI



WYKORZYSTANIE ZEWNĘTRZNYCH ŹRÓDEŁ DANYCH



EKOSYSTEMY





Stawianie czoła wyzwaniu zmian klimatu [IIRC]

„Dbałość i troska o środowisko naturalne przeciwdziała zmianom klimatycznym i pozwala ograniczyć ich negatywne skutki. To zadanie dla państwa, samorządów i gospodarstw domowych każdego z nas. Na liderach polskiej gospodarki spoczywa szczególna odpowiedzialność za wspieranie strategicznych celów państwa poprzez zrównoważone i przemyślane praktyki biznesowe oraz wsparcie kierunku adaptacji do zmian klimatu i odpowiedniej prewencji.”



Weronika Pelc, Dyrektor Biura Zarządu PZU i PZU Życie

[GRI 102-15] Zmiany klimatyczne stanowią obecnie jedno z największych globalnych wyzwań zrównoważonego rozwoju. Jak wynika z The Global Risk Report³, opublikowanego w styczniu 2020 roku przez Światowe Forum Ekonomiczne, wśród 10 kluczowych ryzyk na najbliższych 10 lat pod kątem wpływu oraz prawdopodobieństwa ich materializacji aż 5 związanych było z czynnikami środowiskowymi. Jeszcze w 2012 roku ich lista zawierała tylko jedno ryzyko środowiskowe.

Grupa PZU dostrzega, że zmiany klimatyczne oraz związane z nimi ryzyka będą wymagały uwzględnienia w sposobie zarządzania, ponieważ ich wpływ na osiągnięte wyniki finansowe będzie coraz bardziej istotny. W ostatnich latach na świecie nastąpił wzrost liczby ekstremalnych zjawisk pogodowych, wraz ze wzrostem kosztów nimi wywołanych.

Ponad 16 mld zł – tyle kosztowałaby Polskę powódź z 2010 roku, gdyby zdarzyła się w roku 2018. Uderzając z taką samą siłą jak osiem lat temu, żywioł spowodowałby straty większe aż o 21%.

Polska Izba Ubezpieczeń w raporcie „Klimat ryzyka. Jak prewencja i ubezpieczenia mogą ograniczyć wpływ katastrof naturalnych na otoczenie?“, przygotowanym wraz z Deloitte.

³ http://www3.weforum.org/docs/WEF_GRR18_Report.pdf.

Grupa PZU, jako jedna z największych instytucji finansowych w Polsce, a także w Europie Środkowo-Wschodniej, ma świadomość skali swojego oddziaływania na gospodarkę i środowisko, zarówno bezpośredniego, jak i pośredniego, tj. poprzez oferowane usługi ubezpieczeniowe oraz działalność bankową i inwestycyjną.

Odpowiadając na zmieniające się wytyczne w zakresie raportowania oraz rosnące wymagania i oczekiwania interesariuszy, inwestorów oraz analityków w zakresie przejrzystej polityki informacyjnej dotyczącej przygotowania do zmian klimatycznych, publikujemy w niniejszym raporcie informacje dotyczące zarówno bezpośredniego, jak i pośredniego wpływu na środowisko. Zgodnie z wytycznymi UE dotyczącymi sprawozdawczości niefinansowej Suplement dotyczący zgłaszania informacji związanych z klimatem (2019/C 209/01), informacje ujawniane w niniejszym sprawozdaniu spełniają zasadę tzw. podwójnej istotności, tj. zawierają informacje w zakresie wpływu klimatu na działalność Grupy PZU oraz wpływu Grupy na klimat.

Warto określić, że w codziennej działalności Grupa PZU podejmuje wiele inicjatyw zmierzających do świadomego zarządzania wpływem na środowisko, których celem jest ograniczenie ilości emitowanych do środowiska zanieczyszczeń oraz zmniejszenie zużycia zasobów naturalnych. Najwyższym priorytetem Grupy PZU jest odpowiedź na aktualne potrzeby polskiego rynku i gospodarki w zgodzie z unijnymi oraz krajowymi regulacjami, w tym m.in. opracowywaną Polityką energetyczną Polski do 2030 roku oraz Krajowym Planem, na Rzecz Energii i Klimatu na lata 2021-2030, który został przekazany do Komisji Europejskiej w celu dalszych konsultacji.

PZU od 2017 roku członkiem United Nations Environment Programme Finance Initiative

Konieczność podjęcia pilnych działań w zakresie ograniczania zmian klimatu została podkreślona w porozumieniu paryskim z 2015 roku⁴, a także w agendzie ONZ z tego samego roku, która wyznaczyła cele zrównoważonego rozwoju (SDG)⁵. W ostatnich latach Unia Europejska podejmuje kompleksowe działania w celu promowania gospodarki niskoemisyjnej

⁴ Paris Agreement, United Nations, 2015. W ramach porozumienia przyjęto ogólnosiwiatowy plan działania ograniczający globalne ocieplenie do wartości poniżej 2 stopni Celsjusza.

⁵ Transforming our world, The 2030 Agenda for sustainable development, A/RES/70/1, United Nations.

i zrównoważonego rozwoju, m.in. wprowadzając projekt Europejski Zielony Ład (European Green Deal)⁶ mający na celu osiągnięcie neutralności klimatycznej w państwach UE do 2050 roku. Dodatkowo w 2019 roku Komisja Europejska opublikowała Wytyczne dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych z wyszczególnieniem zgłaszania danych dotyczących klimatu. Rada Stabilności Finansowej powołała Grupę Zadaniową ds. Ujawniania Informacji Finansowych Związanych z Klimatem (TCFD), która również w ramach swojej działalności motywuje instytucje finansowe i przedsiębiorstwa do ujawniania informacji dotyczących ryzyka i szans związanych z klimatem.

Grupa PZU dostrzega swoją rolę w mitygowaniu śladu węglowego, ale także w efektywnym zarządzaniu nowymi kategoriami ryzyk, które wprost oddziałują na osiągnięte wyniki finansowe.

Swoimi działaniami stara się wyjść naprzeciw bieżącym trendom w tym zakresie, m.in. poprzez:

- realizację projektów mitygujących oraz przygotowujących do zmian klimatu [ROZ. 3.1 NASZ BIZNES W OBLICZU ZMIAN KLIMATU](#);
- włączenie analizy ryzyka środowiskowego do przyjętego modelu zarządzania ryzykiem [ROZ. 6.1 ŁAD KORPORACYJNY ORAZ ZARZĄDZANIE RYZYKIEM Z UWZGLĘDNIENIEM CZYNNIKÓW ESG I KLIMATYCZNYCH](#);
- ujawnianie danych związanych z oddziaływaniem działalności na klimat i działaniami podjętymi w celu adaptacji do zmian klimatycznych [ROZ. 3.1 NASZ BIZNES W OBLICZU ZMIAN KLIMATU](#) oraz [ROZ. 3.2 NASZE BEZPOŚREDNIE ODDZIAŁYWANIE NA ŚRODOWISKO](#)

W kolejnych latach Grupa PZU planuje dalszy rozwój strategicznego podejścia, polityki i praktyk w zakresie pośredniego wpływu środowiskowego, zachowując zgodność z trendami sektorowymi, a także biorąc pod uwagę polską specyfikę gospodarczą.

Zdefiniowanie ryzyk to pierwszy etap w procesie efektywnego nimi zarządzania, któremu towarzyszą kolejne działania, w szczególności: ocena istotności, identyfikacja potencjalnych scenariuszy działania, ocena wpływu na biznes, stworzenie planów odpowiedzi.

Wytyczne Komisji Europejskiej dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych z wyszczególnieniem zgłaszania danych dotyczących klimatu, klasyfikują ryzyka związane z negatywnym wpływem klimatu na przedsiębiorstwa jako ryzyka fizyczne oraz ryzyka transformacji. Ryzyko fizyczne to ryzyko dla przedsiębiorstwa wynikające z fizycznych skutków zmiany klimatu i obejmuje ostre (n.p. burze, pożary) i długotrwałe ryzyko fizyczne (podnoszący się poziom mórz). Ryzyko transformacji (*transition risk*) to ryzyko związane z przejściem gospodarki na niskoemisyjną i odporną na zmianę klimatu i obejmuje ryzyko związane z polityką, prawne, technologiczne, rynkowe oraz reputacyjne.

Prawdopodobieństwo materializacji ryzyka związanego z procesem transformacji gospodarki światowej jest dużo wyższe niż prawdopodobieństwo materializacji najbardziej ekstremalnego ryzyka fizycznego związanego ze zmianą klimatu. PZU podejmuje działania mające na celu ograniczenie prawdopodobieństwa materializacji ryzyka związanego z transformacją poprzez inwestycje na rzecz gospodarki niskoemisyjnej. Z drugiej strony materializacja najbardziej ekstremalnego ryzyka fizycznego (np. w scenariuszu RCP 8.5 ICPP) stanowiłaby zagrożenie dla całego sektora ubezpieczeń. Efekty nasilających się zmian klimatycznych mogłyby wpłynąć na materializację ryzyk, ubezpieczenie od których może stać się nieprzystępne cenowo.

Wśród nowych narzędzi zgodnych z rekomendacjami TCFD oraz Wytycznymi Komisji Europejskiej jest analiza scenariuszowa. Stanowi ona analizę opartą o hipotetyczne modele zmian temperatur, umożliwiając ocenę sposobu funkcjonowania przedsiębiorstwa w zależności od zmieniającego się klimatu oraz tzw. odporności modelu biznesowego.

Przyjęte parametry i podstawowe założenia

- Stopa dyskontowa
- Cena węgla
- Zapotrzebowanie na energię
- Ceny kluczowych surowców i produktów
- Czynniki makroekonomiczne
- Sytuacja demograficzna
- Technologia
- Regulacje
- Uwarunkowanie geograficzne i klimatyczne

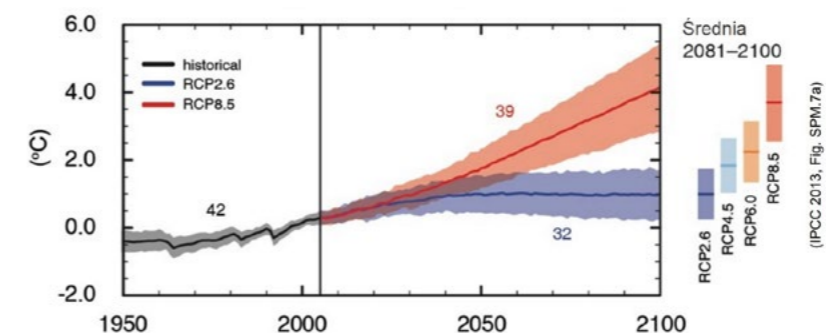
Wpływ i rezultaty dla biznesu

- Zyski (np. EBITDA)
- Koszty
- Przychody
- Straty związane ryzykiem fizycznym

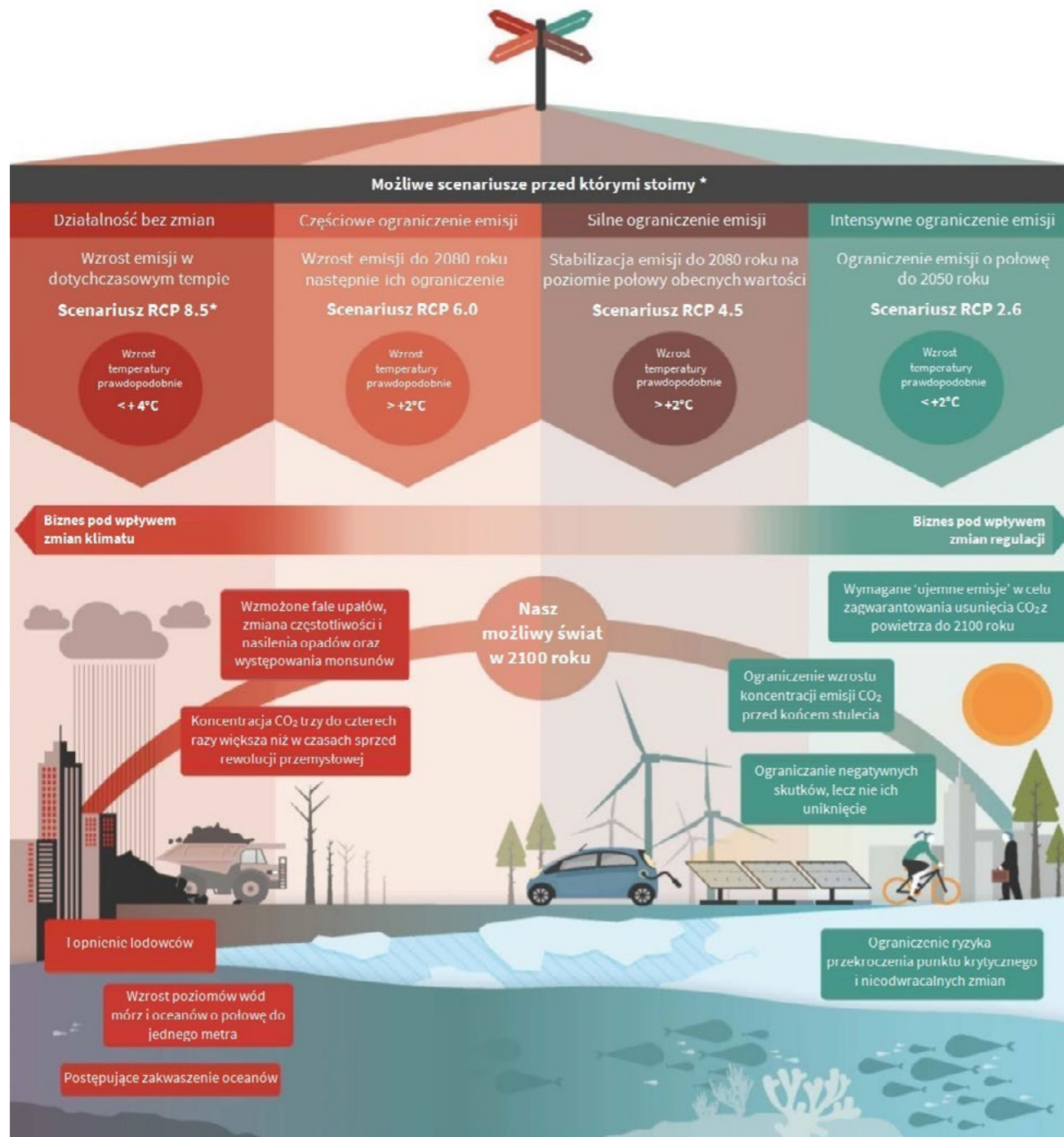
Źródło: Opracowanie na podstawie The Use of Scenario Analysis in Disclosure of Climate Related Risks and Opportunities Technical Supplement, TCFD, 2017

Konieczność podjęcia pilnych działań w zakresie ograniczania zmian klimatu podtrzymało zawarte w 2015 roku Porozumienie Paryskie, w ramach którego przyjęto ogólnoświatowy plan działania ograniczający globalne ocieplenie do wartości poniżej 2 st. C°.

Zmiana średniej temperatury powierzchni ziemi



⁶ U. von der Leyen, A Union that strives for more. My agenda for Europe. Political guidelines for the next European Commission 2019–2024.



* Modele klimatu, wykorzystywane w raporcie IPCC (IPCC AR5) obejmują cztery tzw. Reprezentatywne Ścieżki Koncentracji (*Representative Concentration Pathways – RCP*), które poprzez wykorzystanie informacji na temat koncentracji emisji gazów cieplarnianych pozwalają zdefiniować modele klimatyczne.

Źródło: Intergovernmental Panel on Climate Change, Fifth Assessment Report (AR5), Climate Change: Action, Trends, and Implications for Business, Cambridge University Press, 2013.

2. Klient w centrum uwagi



Grunt to odpowiedzialność - „uczciwie informujemy klientów o ofertach Grupy PZU. Mówimy o realnych korzyściach, rzetelnie opisujemy ryzyka związane z ofertą, bierzemy za nią odpowiedzialność i dostarczamy to, do czego się zobowiązaliśmy. Staramy się, aby problemy naszych klientów były rozwiązywane w Grupie PZU starannie i rzetelnie, a reklamacje rozpatrywane terminowo. Korzystamy też z mediacyjnych i polubownych form rozstrzygnięcia sporów.”

Polityki Grupy PZU [UoR]

[GRI 103-2]

„Czujemy się odpowiedzialni za wyznaczenie kierunku rozwoju branży i dbanie o najwyższe standardy jakości obsługi. Agenci z własnym biurem są dziś naszym największym kapitałem i wizytówką firmy. Będziemy nadal inwestować w ich rozwój. Regularnie otrzymywane przez nas wyróżnienia, takie jak Instytucja Roku w kategorii „Jakość obsługi w placówce”, potwierdzają, że kierunek, jaki obraliśmy, jest właściwy.”



Michał Świdorski, Dyrektor Zarządzający ds. Sprzedaży Detalicznej

O przewadze konkurencyjnej PZU i jego unikalnej propozycji na rynku polskim świadczy nie liczba produktów, ale ich jakość oraz – przede wszystkim – dopasowanie do zmieniających się w ciągu życia potrzeb klientów. Od narodzin, poprzez edukację i dorastanie, aż po przejście na emeryturę – PZU jest zawsze tam, gdzie klienci potrzebują szeroko pojętych usług finansowych i ubezpieczeniowych.

Zarząd oraz Rada Nadzorcza PZU przyjęły 9 stycznia 2018 roku aktualizację strategii do 2020 roku. Nowy model łączy wszystkie rodzaje aktywności Grupy PZU i integruje je wokół klienta: ubezpieczenia na życie, majątkowe, zdrowotne, inwestycje, emerytury, ochronę zdrowia, bankowość i usługi assistance. To podejście determinuje stopniową zmianę modelu ubezpieczyciela (zajmującego się głównie wyceną i transferem ryzyka) na model firmy usługowo-doradczej (działającej w oparciu o technologiczny know-how).

Osiągnięcie wysokiego poziomu jakości i liczby interakcji z klientem wymaga stworzenia takiego modelu, w którym rdzeniem jest wiedza o kliencie i umiejętność budowania

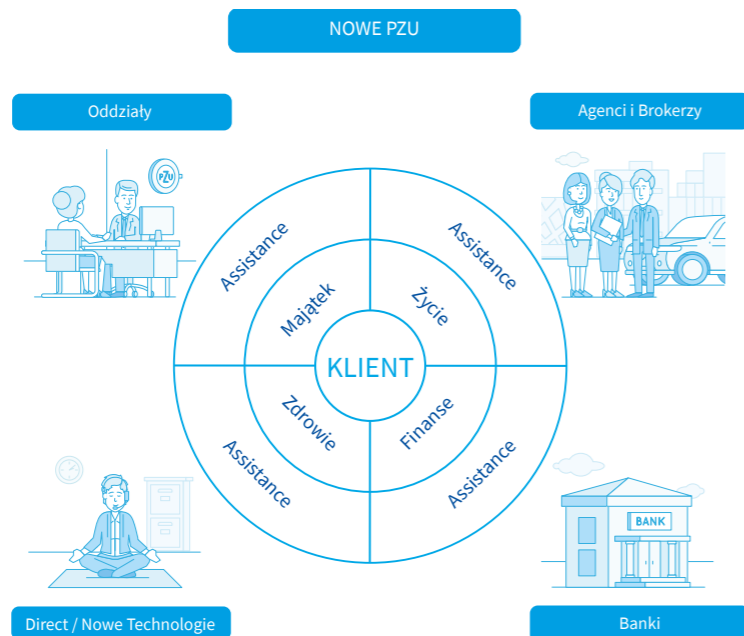
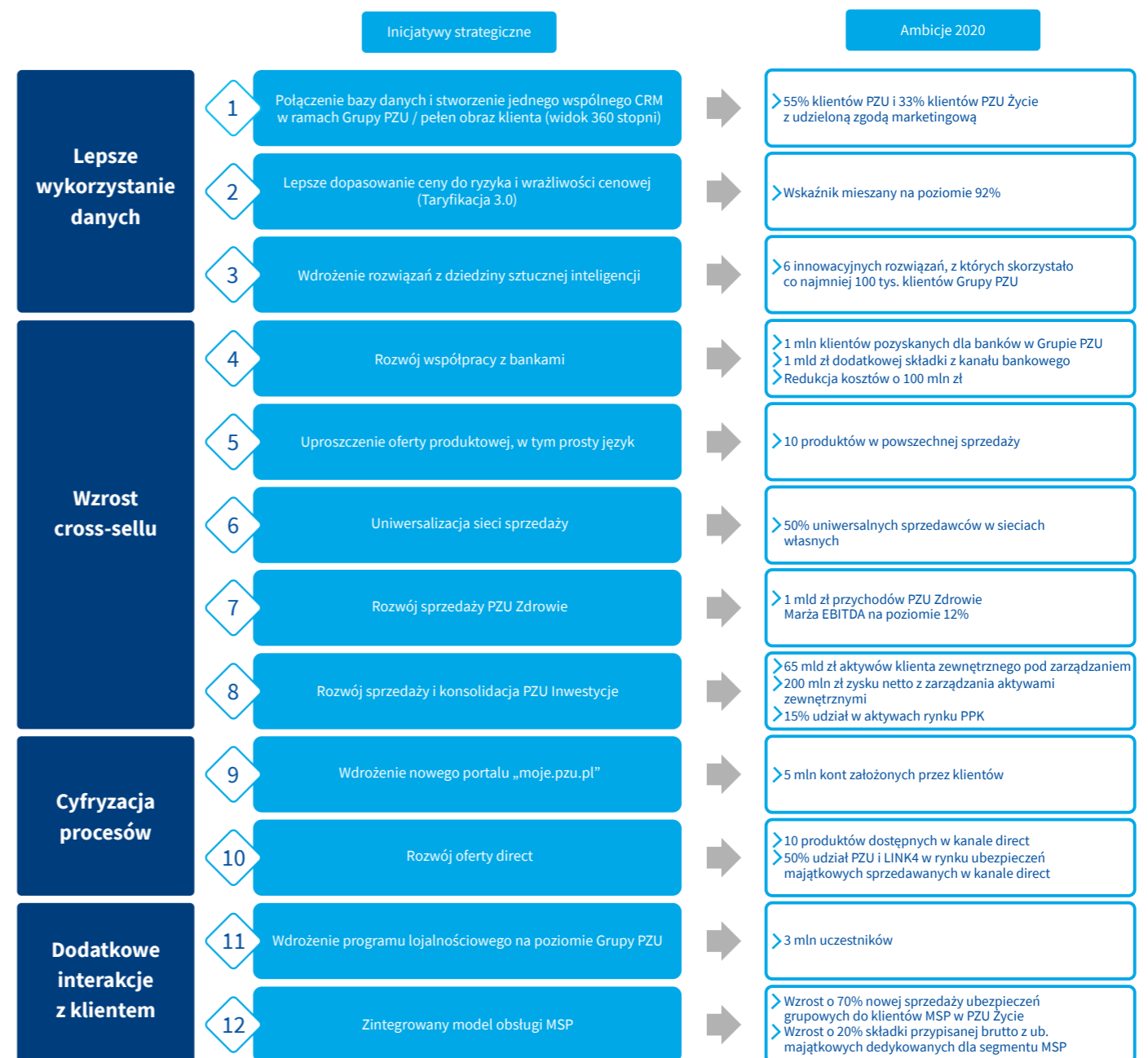
długoterminowych relacji. Transformacja w kierunku spółki usługowo-doradczej pozwoli skutecznie zadbać o przyszłość klientów i kompleksowo zaspokoić ich potrzeby w zakresie ochrony życia, zdrowia, majątku, oszczędności i finansów.

Siłą strategii #nowePZU jest wsparcie technologiczne w szeroko pojętym zakresie innowacji, obejmujące niemalże wszystkie obszary funkcjonowania Grupy. Wielopłaszczyznowa analiza danych pozwala na lepsze zrozumienie potrzeb

klienta, większą efektywność obsługi oraz łatwiejszy i bardziej partnerski kontakt. Środkiem do osiągnięcia tych celów jest wykorzystanie narzędzi opartych na sztucznej inteligencji, Big Data i rozwiązaniach mobilnych.

Drogę dojścia do osiągnięcia strategicznych celów określa 12 inicjatyw (w czterech obszarach – analiza danych, cross-sell, cyfryzacja procesów, interakcje z klientem).

Inicjatywy strategiczne #nowePZU 2020



Nastawienie na doświadczenie Klienta

Myślenie kategoriami klienta już od dawna jest składową DNA PZU. Grupa wsłuchuje się w jego głos, zbiera informacje o jego doświadczeniach, emocjach, analizuje reklamacje i rekomenduje zmiany, które zapewnią mu maksimum satysfakcji. Dzięki temu staje się możliwe projektowanie pozytywnego doświadczenia klienta.

Polityki i systemy zarządzania w Grupie Kapitałowej PZU [UoR]

W spółkach PZU i PZU Życie obowiązuje polityka zarządzania doświadczeniami klienta, a program im poświęcony jest strategiczną inicjatywą dla całej Grupy. Realizuje go Biuro Zarządzania Relacjami z Klientem. Priorytetem jest rozwijanie najlepszych doświadczeń klienta podczas każdego kontaktu z firmą oraz jej produktami i usługami. Program zakłada systematyczne przechodzenie przez kolejne fazy cyklu, począwszy od badania oczekiwań klienta i definiowania jego optymalnego doświadczenia, przez opracowanie działań w ramach oddziaływania na doświadczenia klienta, po wdrażanie zmian oraz stały pomiar efektów.



W spółce TFI PZU obowiązuje procedura postępowania z reklamacjami klientów TFI PZU oraz funduszy inwestycyjnych TFI PZU, która określa zasady i wytyczne dotyczące postępowania z reklamacjami klientów

towarzystwa lub funduszy inwestycyjnych TFI PZU w związku z prowadzoną przez TFI PZU działalnością w zakresie tworzenia i zarządzania funduszami inwestycyjnymi, zwłaszcza dotyczącą pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa, przyjmowania zapisów na certyfikaty inwestycyjne, świadczenia usługi zarządzania portfelami, w których skład wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych, oraz realizacji obowiązków wobec klientów. Dodatkowo opracowana została procedura obsługi klientów portfelowych TFI PZU. Jest to dokument wewnętrzny, który reguluje czynności związane z nawiązaniem i zakończeniem współpracy pomiędzy TFI PZU a klientem w zakresie zarządzania portfelem instrumentów finansowych oraz czynności związane z obsługą klienta.

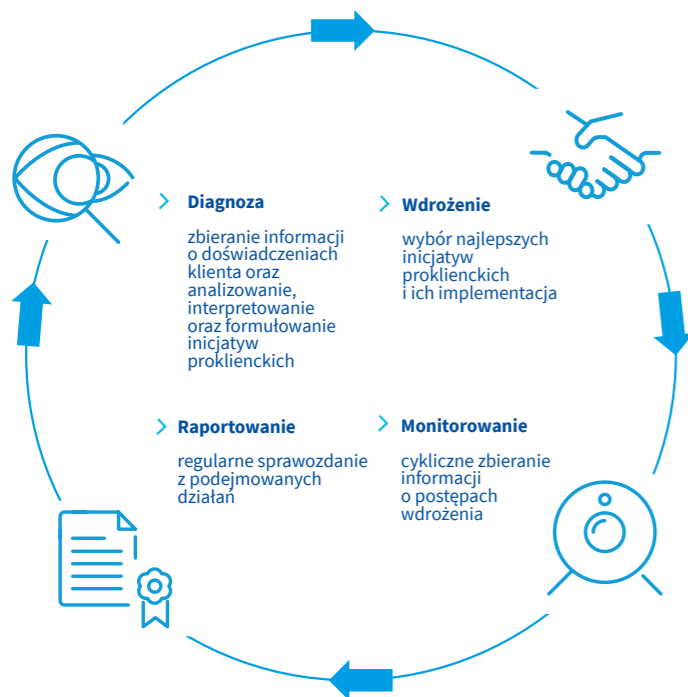


W spółce LINK4 obowiązuje Procedura reklamacyjna LINK4 TU oraz Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji i odwołań.

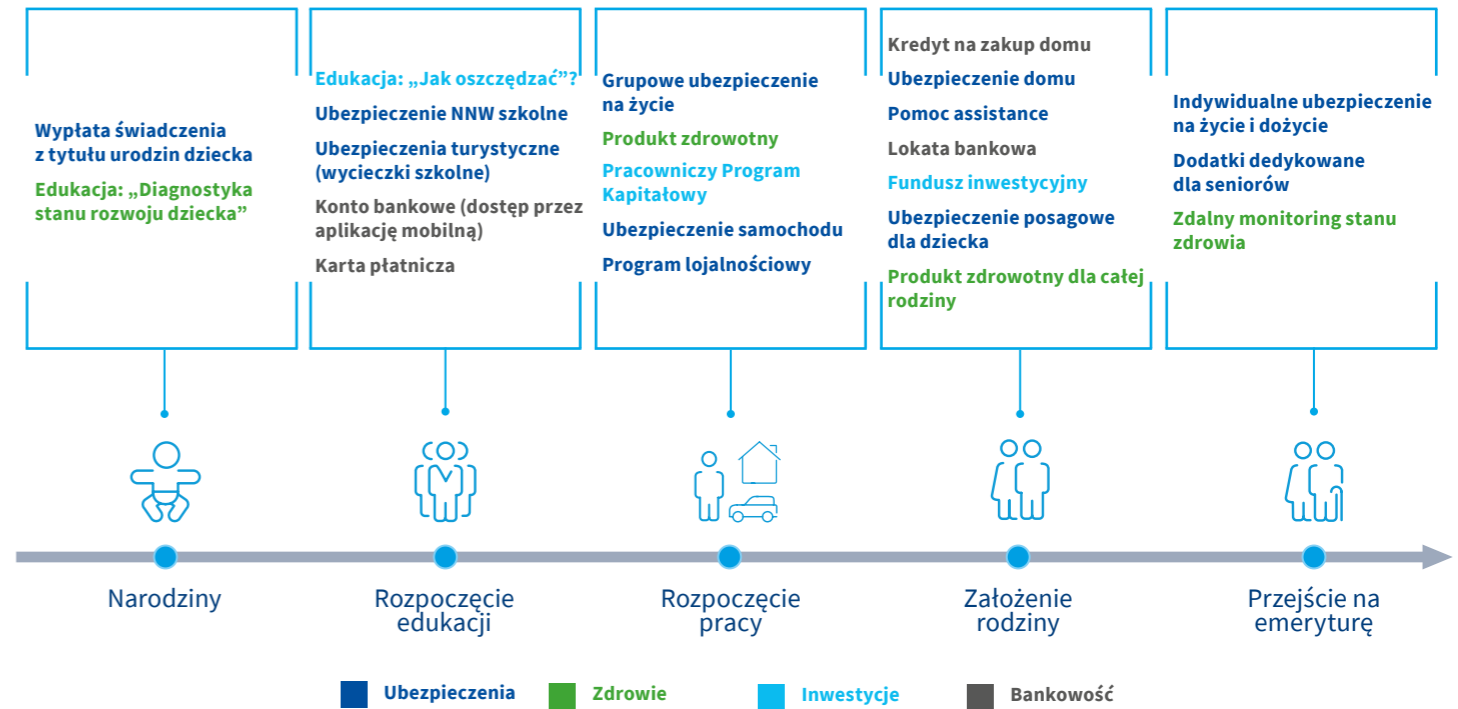
Narzędziem zarządzania programem jest polityka zarządzania inicjatywami proklienckimi w PZU – zamknięta pętla usprawnień. Obowiązuje ona wszystkich pracowników PZU, którzy mają bezpośredni i pośredni wpływ na doświadczenia klientów.

Zamknięta pętla usprawnień (*Closed Loop*) to uchwalony przez Zarząd PZU model, który pokazuje, w jaki sposób definiujemy, wdrażamy i monitorujemy inicjatywy proklienckie, które zapewniają pozytywne doświadczenia klienta. Celem zamkniętej pętli usprawnień jest poprawa doświadczeń klientów, a także usprawnianie istniejących produktów i procesów, projektowanie doświadczeń klientów, zapewnienie spójnej i efektywnej komunikacji, tworzenie nowych produktów i usług pod kątem potrzeb i oczekiwań klientów.

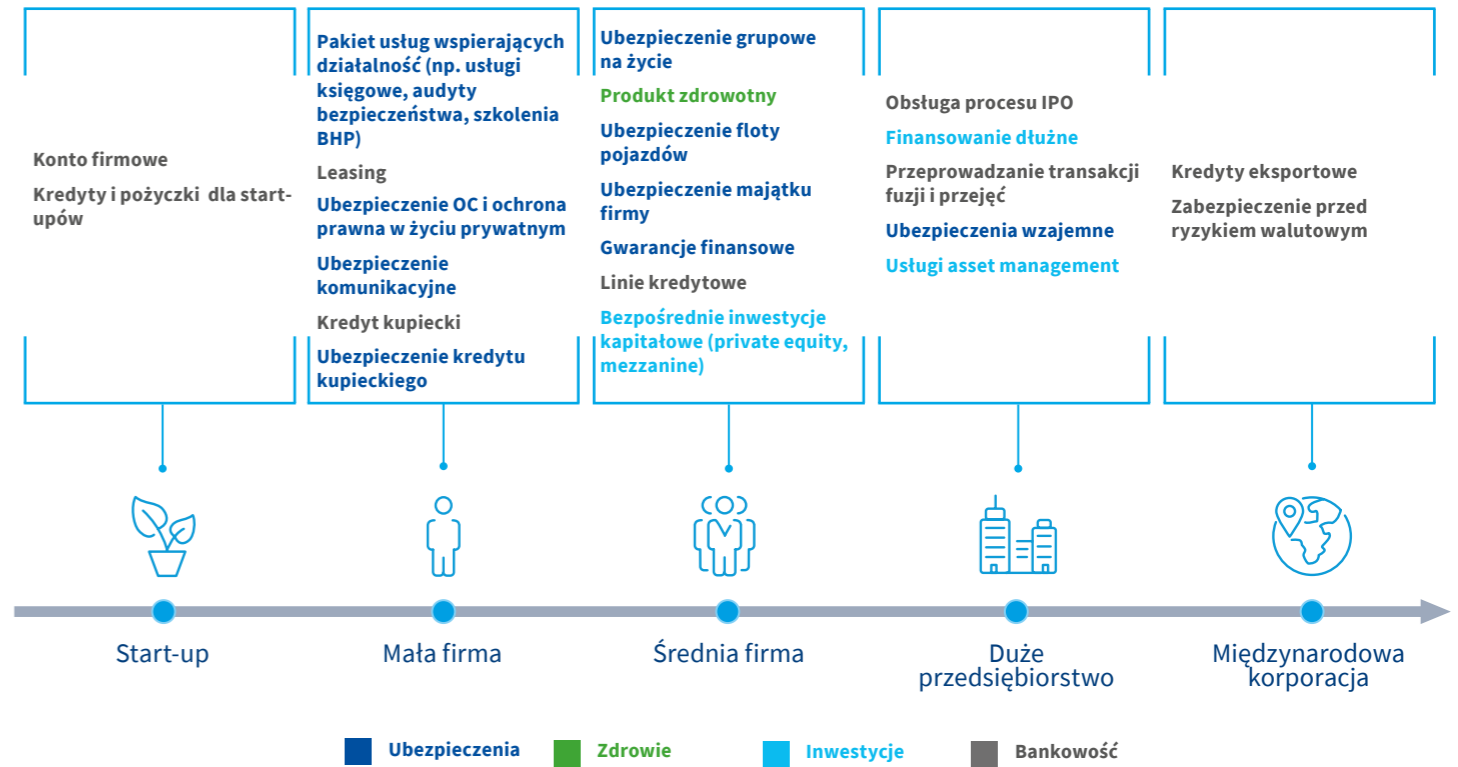
Zamknięta Pętla Usprawnień:



Jesteśmy długoterminowym partnerem dla naszych klientów.



Pomagamy firmom w ich rozwoju oferując gamę produktów wspierających wzrost.



W 2019 roku zorganizowane zostało wyjątkowe szkolenie „Kurs na Klienta” w formie mikrolearningu. Zawierało ono interesujące materiały wideo, podcasty, różnorodne grafiki, a także zadania i quizy z nagrodami. Miało na celu edukację pracowników w obszarze Customer Experience i Employee Experience, a dodatkowo polegało na wzmocnieniu klientocentrycznej kultury organizacyjnej. Podczas szkolenia eksperci pokazali, jak ważne są doświadczenia klienta i jaki mają one wpływ na biznes. Każdy pracownik PZU mógł wziąć udział w szkoleniu, bez względu na to, czy obsługuje klientów zewnętrznych czy wewnętrznych. Po ukończeniu wszystkich modułów i poprawnym rozwiązaniu quizów uczestnicy szkolenia otrzymali również certyfikat ambasadora customer experience PZU.

Na szkolenie zapisało się łącznie 1300 osób. Zostało ono bardzo pozytywnie ocenione przez pracowników. Aż 336 osób zostało certyfikowanymi ambasadorami CX, czyli ukończyło wszystkie etapy szkolenia i rozwiązało poprawnie wszystkie wymagane quizy.

DOBRA PRAKTYKA

System Feniks



Lepszą obsługę klienta umożliwi również zbieranie danych z baz PZU. Realizowany w 2018 roku projekt Feniks – rozwój zintegrowanej platformy klasy CRM – pozwala agentom i pracownikom PZU na ergonomiczny i efektywny dostęp do wszystkich informacji o ich klientach.

Rozwój zintegrowanej platformy klasy CRM przyczyni się do realizacji celów strategicznych PZU do 2020 roku (m.in. rozwój narzędzi CRM wspierających wszystkie kanały sprzedaży detalicznej) oraz do pełnego wykorzystania unikalnego potencjału sieci dystrybucji detalicznej PZU. Z kolei wdrożenie widoku 360 stopni ma na celu realizację jednej z 12 kluczowych inicjatyw zawartych w zaktualizowanej strategii Grupy PZU na lata 2017–2020, tj. „Połączenie bazy danych i stworzenie jednego wspólnego CRM w ramach Grupy PZU/pełen obraz klienta (widok 360 stopni)”. Celem wdrożenia widoku 360 stopni w systemie Feniks na bazie danych z systemu Focus jest zapewnienie agentom i pracownikom PZU ergonomicznego i efektywnego dostępu do wszystkich informacji o ich klientach. Widok 360 stopni pomaga w budowaniu relacji z klientem oraz stanowi podstawę do rozwoju cross-sellu w ramach Grupy PZU.

DOBRA PRAKTYKA

Nowy produkt – inwestowanie w fundusze pasywne przez Internet



W październiku 2018 roku zaczął działać internetowy serwis transakcyjny inPZU służący do sprzedaży jednostek funduszy inwestycyjnych. Serwis omija pośredników i dociera bezpośrednio do klientów indywidualnych z nową ofertą funduszy indeksowych. Obsługa klienta w 100% odbywa się w kanale online, bez konieczności wizyty w oddziale, a platforma jest dostępna na wszystkich urządzeniach z dostępem do sieci. inPZU pozwolił Grupie na zbudowanie pierwszej w Polsce oferty niskokosztowych funduszy indeksowych.

W 2019 roku w serwisie inPZU wdrożono:

- obsługę klienta instytucjonalnego;
- portal pracowniczy do obsługi rachunków PPK;
- integrację z serwisem mojePZU poprzez wspólne logowanie (SSO) oraz widoczność salda portfeli inwestycyjnych oraz rachunków PPK na mojePZU.

Efekty:

- budowanie wizerunku marki TFI PZU jako innowacyjnej, nowoczesnej, niskokosztowej;
- dotarcie do klientów w nowym kanale sprzedaży (online);
- na koniec 2019 roku w serwisie inPZU otwartych zostało ponad **6 800** portfeli inwestycyjnych;
- liczba odston serwisu to prawie **950 tys.**;
- klienci TFI PZU dokonali ponad **21 tys.** transakcji kupna jednostek uczestnictwa funduszy inPZU SFIO.

DOBRA PRAKTYKA

Segmentacja szkód

W LINK4 Staramy się stawiać klienta w centrum na każdym etapie życia jego produktu. Innowacje niewątpliwie są w tym pomocne. Jedną z nich jest zaawansowany model analityczny kierujący szkody już na etapie rejestracji na odpowiednią ścieżkę likwidacji.

Zastosowanie rozwiązania dopasowuje proces likwidacji w sposób najbardziej efektywny do rozmiaru szkody i skraca czas likwidacji, a także zmniejsza zaangażowanie klienta w cały proces likwidacji.

DOBRA PRAKTYKA

mojePZU

Zgłoszenie szkody, umówienie wizyty lekarskiej, pobranie skierowania na badania czy e-recepty, zakup polisy mieszkaniowej czy turystycznej albo inwestowanie oszczędności – klienci PZU mogą to wszystko załatwić w jednym miejscu. Jest nim mojePZU.

Nowoczesny self-service skupia w jednym miejscu informacje o produktach i usługach Grupy PZU oraz pomaga – bez konieczności wizyty w oddziale czy telefonowania na infolinię – załatwić wiele spraw. Jest dostępny z każdego miejsca i o każdej porze w wersji komputerowej oraz aplikacji mobilnej mojePZU mobile.

Jest to najbardziej rozbudowana platforma na rynku ubezpieczeniowym i finansowo-zdrowotnym. Jest stale uzupełniana o kolejne funkcjonalności. Kilka miesięcy temu dodano możliwość korzystania z Klubu PZU Pomocni. To program lojalnościowy, dzięki któremu klienci mogą uzyskać atrakcyjne zniżki i rabaty. Klub premiuje ich np. za prowadzenie zdrowego trybu życia, a na każdego, kto zarejestruje się w Klubie, czeka powitalny upominek.

„Polacy nie rozstają się ze swoimi telefonami, a my chcemy być obecni tam, gdzie są nasi klienci. Jesteśmy nastawieni na poszukiwanie rozwiązań, które będą jak największym ułatwieniem dla naszych klientów.”



Konrad Grajeta, Dyrektor projektu mojePZU

DOBRA PRAKTYKA

Preobsługa szkód

W Grupie PZU panuje głębokie przekonanie, że ubezpieczyciele powinni zapewniać poczucie bezpieczeństwa i wiarę, że ktoś zawsze będzie przy kliencie w trudnych chwilach. Niestety, klienci nie zawsze mają to poczucie. Grupa PZU chce to zmienić i być przy swoich klientach wtedy, gdy potrzebują wsparcia najbardziej, często nawet przed formalnym zgłoszeniem przez nich szkody.

Preobsługa (Before-You-Call Service) jest pierwszym tego typu rozwiązaniem w Polsce, w którym to ubezpieczyciel inicjuje kontakt z klientem i oferuje mu realną pomoc jeszcze przed formalnym zgłoszeniem szkody, stawiając klienta i jego potrzeby na pierwszym miejscu.

Po zajściu zdarzenia (np. pożar, wybuch gazu), na bazie informacji pochodzących z ogólnodostępnych źródeł (m.in. z internetu, radia, czerwonego telefonu) podejmowana jest próba identyfikacji klienta. Jeśli identyfikacja się uda, nawiązywany jest kontakt z klientem w celu udzielenia realnej pomocy w trudniej dla niego sytuacji (np. jeśli zakres polisy pokrywa lokal zastępczy, zostanie on zaproponowany klientowi od razu przy pierwszym kontakcie). Rejestracja szkody może nastąpić innego dnia, w dogodnym dla klienta terminie.

W 2019 roku proces obejmował wyłącznie zdarzenia z zakresu szkód majątkowych (bez szkód komunikacyjnych).

Dane za 2019 rok:

- **116** zarejestrowanych zdarzeń;
- **14** zdarzeń, w których poszkodowanymi byli klienci PZU;
- **184** poszkodowanych klientów PZU;
- **143** osoby, z którymi udało się nam skontaktować;
- **182** zarejestrowane sprawy assistance, w tym **5** zarejestrowanych szkód.

Dodatkowo projekt Preobsługa szkód zdobył nagrodę w kategorii doskonała komunikacja z klientem w konkursie Złota Słuchawka.



Klient w centrum uwagi

DOBRA PRAKTYKA

Wskaźnik profesjonalnej realizacji obsługi i sprzedaży

Jest to wskaźnik, który został wdrożony w badaniach w 2018 roku, upraszczając tym samym sposób pomiaru metodą Mystery Shopping w oddziałach PZU. Uwzględnione są w nim standardy obsługi klienta dotyczące całej rozmowy sprzedażowej, a także m.in. wytyczne RODO i dyrektywy IDD.

Przed jego wprowadzeniem, jakość obsługi klienta była mierzona kilkoma wskaźnikami (maksymalnie czterema), co nie było łatwe w odbiorze. Dotychczasowe wskaźniki zostały dogłębnie przeanalizowane i na tej podstawie został opracowany jeden, znacznie prostszy wskaźnik, który następnie został wzbogacony o wytyczne RODO i dyrektywy IDD.

Wyniki wskaźnika są monitorowane w cyklach kwartalnych. Osiąga on wysokie wyniki, poziom w IV kwartale 2019 roku był rekordowy – aż 97%.

W Alior Bank obowiązuje Karta Standardów Jakości Obsługi Klienta Indywidualnego oraz Standardy Jakości Obsługi Klienta Biznesowego.

DOBRA PRAKTYKA

Badanie poziomu satysfakcji klienta metodą NPS (Net Promoter Score)

Poziom satysfakcji klientów monitorowany jest w każdym kwartale przez Alior Bank. Badania dotyczą zarówno oceny ogólnego zadowolenia ze współpracy z bankiem, jak i z poszczególnych produktów oraz kanałów dystrybucji (badania obejmują oddziały oraz placówki partnerskie). Ankiety uzupełniane o komentarze pozwalają na określenie ogólnego poziomu satysfakcji klientów oraz ich skłonności do polecenia banku innym. Dzięki temu Alior Bank może dokonywać bardziej wszechstronnych analiz będących punktem wyjścia wdrażania usprawnień. Wskaźnik NPS za 2019 rok ukształtował się na poziomie 29 (w poprzednim roku wynosił 24).



W Grupie PZU obowiązują wytyczne określające organizację procesu przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg klientów. W PZU Zdrowie została wprowadzona procedura opisująca zasady obiegu, ewidencji i rozpatrywania reklamacji przez Zespół Relacji z Klientem i oddziały PZU Zdrowie oraz wskazująca odpowiedzialność w procesie i sposób raportowania reklamacji.

Wskaźniki terminowości rozpatrywania reklamacji wyniosły w latach 2018-2019:

	2018	2019
Grupa	96,6%	92,2%
PZU i PZU Życie	97,9%	98,0%
Bank Pekao	90,5%	77,5%
ALIOR BANK	95,7%	91,5%
ZDROWIE	97,1%	97,7%

DOBRA PRAKTYKA

System zapobiegania skargom

Odpowiedzialną sprzedaż wspiera proces zapobiegania skargom. Na podstawie wniosków z reklamacji wszyscy pracownicy rozpatrujący skargi zgłaszają do Biura Relacji z Klientem (właściciela procesu obsługi skarg) tzw. inicjatywy skargowe, czyli pomysły na usprawnienia i eliminowanie źródeł reklamacji i niezadowolenia klientów. Do tego zostało stworzone odpowiednie narzędzie – Baza Inicjatyw Skargowych. BRK odpowiada za zarządzanie zgłoszonymi inicjatywami – weryfikuje zgłoszone pomysły, uzgadnia zasadność wdrażania zmian z właścicielami biznesowymi i monitoruje postępy prac, a następnie raportuje wyniki zmian i ich wpływ biznesowy.

W 2019 roku wypracowanych zostało 106 inicjatyw skargowych (czyli tych, które zostały zgłoszone na bazie wniosków z reklamacji klienckich).

DOBRA PRAKTYKA

W sprawach trudnych, wielowątkowych i wymagających indywidualnego podejścia klienci PZU mogą liczyć na pomoc Rzecznika Klienta.

Klienci kontaktują się bezpośrednio z Rzecznikiem za pośrednictwem internetowego formularza, e-maila lub telefonicznie. Możliwe jest również osobiste spotkanie w Centrali PZU w Warszawie. Każde zgłoszenie jest rejestrowane w systemie, natomiast Rzecznik podejmuje interwencje w sprawach, które jego zdaniem wymagają niestandardowego podejścia. W 2019 roku do Rzecznika trafiło ponad 1,3 tys. zgłoszeń. Przyjętym standardem jest zamknięcie sprawy w ciągu pięciu dni roboczych.

Zakres zgłoszeń przekazanych do Rzecznika Klienta w 2019 roku:

ubezpieczenia komunikacyjne	54%
ubezpieczenia majątkowe	9%
ubezpieczenia na życie	37%

Rzecznik Klienta PZU analizuje także sprawy kierowane do Zarządu.

Rzecznik Klienta PZU prowadzi również mediacje przed Rzecznikiem Finansowym oraz w Komisji Nadzoru Finansowego.

W kolejnych latach planowana jest kontynuacja działań Rzecznika Klienta wraz ze wzmocnieniem funkcji edukacyjnej. Rzecznik podjął współpracę z Polskim Związkiem Głuchych, aby jak najlepiej dopasować produkty ubezpieczeniowe do potrzeb osób głuchoniemych.

Klient w centrum uwagi

2.1 Innowacje

Innowacyjność to jedna z kluczowych wartości dla Grupy PZU. Strategia na lata 2017–2020 definiuje ją jako znajomość potrzeb klientów, poszukiwanie nowych rozwiązań oraz wyznaczanie trendów na rynku usług finansowych. Innowacyjność oznacza również niestandardowe myślenie, łamanie schematów oraz poszukiwanie usprawnień w funkcjonowaniu firmy.

Innowacyjność w Grupie PZU nie jest ograniczona do jednego działu, projektu lub obszaru. W każdym aspekcie działania firmy nieustannie wprowadzane są mniejsze i większe zmiany, które składają się na obraz jednej z najbardziej innowacyjnych firm branży finansowej w Europie. Innowacje PZU wpływają zarówno na priorytetową dla Grupy satysfakcję klienta, jak i komfort pracowników oraz – w skali makro – na rozwój całej gospodarki.

Przyjęta przez PZU w listopadzie 2017 roku strategia innowacyjności wspiera realizację misji i strategii całej Grupy PZU. Określone są w niej trzy główne obszary, w których w szczególności poszukiwane są nowe rozwiązania:

- wykorzystywanie dużych zbiorów danych (Big Data);
- cyfryzacja;
- nowe interakcje z klientem.

Strategia innowacyjności ma swoje odzwierciedlenie w projektach i inicjatywach realizowanych w PZU. Grupa rozumie, że innowacje wymagają stworzenia kreatywnej przestrzeni sprzyjającej generowaniu pomysłów, prototypowaniu pierwszych rozwiązań oraz budowaniu kultury innowacyjności.

Strategia innowacyjności



WYKORZYSTANIE BIG DATA

- > Zaawansowane metody **pricingu**
- > Skuteczniejsze wykrywanie **przestępstw ubezpieczeniowych**
- > Wsparcie inicjatyw **cross-sellingowych**
- > Wzrost poziomu **lojalności klientów**
- > Lepsze zarządzanie biznesem i **predykcja**



DIGITALIZACJA

- > Implementacja **nowych technologii**
- > **Automatyzacja** procesów
- > Wdrożenie **self-service**
- > Rozwój **kanalów dystrybucji**
- > Uproszczony **proces sprzedaży**



NOWE INTERAKCJE Z KLIENTEM

- > Wdrożenie usług **dopasowanych do potrzeb klientów**
- > Dotarcie do **nowych segmentów** rynku

Takim miejscem w PZU jest Laboratorium Innowacji. Jego nadrzędnym zadaniem jest wyszukiwanie nowoczesnych rozwiązań, ich weryfikacja i testy oraz wsparcie wdrożeń. Ponadto w całej organizacji stworzono specjalne procesy umożliwiające szybkie testowanie i wdrażanie innowacyjnych rozwiązań. **W trakcie roku zespół Laboratorium Innowacji analizuje blisko 2 tys. propozycji i pomysłów na innowacje, spośród których do pilotażu trafia 12–15.**

W Grupie PZU w 2018 roku na projekty innowacyjne przeznaczono ponad 275 mln zł¹. W 2019 roku nakłady finansowe wyniosły ponad 271 mln zł, z czego najwięcej – ponad 120 mln zł przeznaczyły PZU i PZU Życie.

¹ CAPEX i OPEX.



„W tak dużej organizacji jak nasza, trzeba bardzo rozsądnie dysponować zasobami. Startupy to zespoły zaawansowanych ekspertów w wybranych dziedzinach, których cechuje duża zwinność i elastyczność w działaniu. Dzięki temu możemy szybciej wprowadzać nowatorskie rozwiązania, a one zyskują dużego, solidnego partnera biznesowego.”

Marcin Kurczab, Dyrektor ds. Innowacji PZU i PZU Życie

DOBRA PRAKTYKA

Data Lab



Przykładem innowacji wdrożonych we współpracy z Laboratorium Innowacyjności PZU jest projekt Data Lab. Ze względu na skalę biznesu i długą historię działania PZU posiada

jeden z największych zbiorów danych w Polsce. Data Lab to środowisko analityczne do eksperymentowania na dużych zbiorach danych, szybkiego projektowania i testowania hipotez analitycznych. Prace Data Lab wspierają najlepsze firmy świadczące usługi Data Science w Polsce, a projekty w ramach Data Lab realizowane są we wszystkich obszarach w organizacji, aby nie zamykać się tylko na jeden proces. Data Lab zmienia sposób patrzenia PZU na duże zbiory danych i pokazuje ukryty w nich potencjał.



inicjatywa „VINO” – rozwiązanie do automatycznego sprawdzania numerów VIN w rejestrach zewnętrznych w procesie detekcji oszustw ubezpieczeniowych przy zakupie AC;



inicjatywa „Sisi” – zbadanie potencjału typowania, który z konsultantów Contact Center i kiedy powinien zadzwonić do klienta PZU, tak aby maksymalizować skuteczność up-sellu na danym portfelu ubezpieczeń nisko składkowych;



inicjatywa „CRM 2.0” – poprawienie istniejących modeli predykcyjnych wspierających sprzedaż oferty PZU. Na ich podstawie możliwa jest zaawansowana selekcja klientów, która pozwala na proponowanie oferty PZU tym z nich, którzy będą nią zainteresowani.

Efekty realizacji projektu Data Lab w 2019 roku:

- poprawa wykorzystywania dużych zbiorów danych do analizy i usprawnienia procesów wewnętrznych oraz umożliwienie szybkiego testowania hipotez analitycznych;
- zmiana podejścia do innowacji w organizacji;
- zmiany w kulturze organizacyjnej;
- pozyskanie nowych kompetencji.

DOBRA PRAKTYKA

Asystent Google



Od początku roku działa polska wersja Asystenta Google, czyli inteligentnego głosowego asystenta. Jego sercem są tzw. akcje, które umożliwiają uzyskanie konkretnych informacji. Grupa PZU jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce zaprojektowała i wdrożyła jedną z nich. Akcja PZU, którą opracowano wspólnie z jednym z polskich start-upów, umożliwi użytkownikowi natychmiastowe zapoznanie się ze wstępną ofertą wraz z szacowaną ceną ubezpieczenia turystycznego PZU Wojażer. Wszystko w ramach indywidualnie dobranych parametrów w trakcie rozmowy z wirtualnym konsultantem. Jeśli klient będzie zainteresowany przedstawionymi propozycjami, akcja automatycznie prześle formularz zamówienia (tzw. lead) do Contact Center, które błyskawicznie się z nim skontaktuje, by dopytać o szczegóły i sfinalizować proces zakupowy.

„Powstanie akcji PZU na Asystenta Google to niewątpliwie doskonały krok w promowaniu innowacyjnego wizerunku naszej firmy. Dzięki temu rozwiązaniu wpisujemy się w światowe trendy technologiczno-biznesowe oraz udowadniamy, że mimo licznych wyzwań pojawiających się w trakcie projektu jesteśmy w stanie dostarczać klientowi nowe kanały interakcji z PZU. Chciałbym w szczególności podziękować wszystkim zaangażowanym, którzy czynnie nas wspierali. Nasz projekt trwał siedem tygodni, a w jego realizacji uczestniczyło 20 osób z PZU.”



Michał Woźniak, Lider projektu z Laboratorium Innowacji



DOBRA PRAKTYKA



Innowacje w PZU mogą ratować życie i zdrowie klientów. Na przełomie

2017 i 2018 roku rozpoczęto prace nad przełomowym rozwiązaniem dla posiadaczy

pojazdów samochodowych – PZU GO. To aplikacja połączona z niewielkim urządzeniem o nazwie beacon, które przykleja się do szyby wewnątrz pojazdu. Beacon wyposażony jest w wysokiej jakości akcelerometr oraz niewielką baterię, której żywotność w polskich warunkach pogodowych jest szacowana na co najmniej trzy lata. Urządzenie komunikuje się z aplikacją, a gdy nastąpi poważny wypadek, pracownik centrum alarmowego PZU skontaktuje się z klientem i sprawdzi, czy potrzebuje on wsparcia. Jeśli nie otrzyma odpowiedzi, wezwie na miejsce służby ratunkowe.

W grudniu 2018 roku PZU GO zostało udostępnione klientom w ramach programu PZU GO. Po pozytywnym przyjęciu rozwiązania przez klientów od 2 kwietnia 2019 roku PZU GO można kupić w cenie 49 zł jako wariant ubezpieczenia PZU Pomoc w Drodze u wybranych agentów i w oddziałach PZU. Dodatkowo klienci, którzy jeżdżą bezpiecznie i chcą korzystać z dodatkowych benefitów, mogą przystąpić do Klubu PZU Pomocni.

Ponad 80% klientów jest bardzo zadowolonych lub zadowolonych z PZU GO. Klienci korzystający z tego rozwiązania do jego najważniejszych zalet zaliczają automatyczne wykrywanie wypadków oraz możliwość natychmiastowego połączenia się z Centrum Alarmowym PZU za pomocą przycisku SOS.

Planowane jest rozwinięcie aplikacji o dodatkowe funkcjonalności, które jeszcze bardziej wpłyną na poziom satysfakcji klientów.

Wykorzystując rozwiązania telematyczne podobny program realizuje również LINK4. Do każdej zakupionej polisy komunikacyjnej oferuje swoim klientom darmową nawigację firmy NaviExpert, dzięki której analizuje styl jazdy kierowcy. Kolejny rok działania programu telematycznego „Kasa Wraca” pozwolił na ulepszenie algorytmów analitycznych oraz samego mechanizmu nagradzania kierowców. LINK4 nagradza tych, których styl jazdy ocenia jako płynny i bezpieczny – nagrodą są złotówki zbierane na konto klienta, które na zakończenie okresu trwania polisy, kierowcy mogą



otrzymać w formie wypłaty lub przeznaczyć na obniżenie składki kolejnej polisy. W telematycznej promocji do końca 2019 roku udział wzięło już 45,5 tys. kierowców, którzy z regularnie włączoną aplikacją przejechali 108,5 mln km. Na koniec grudnia 2019 roku przekroczony został drugi milion zł wygenerowanych premii w programie LINK4 Kasa Wraca, rekordzista uzyskał zwrot wysokości 1200 zł.

DOBRA PRAKTYKA

Rozwój innowacji poprzez wsparcie programów akceleracji start-upów: MIT Enterprise Forum Poland oraz RBL_Start

PZU w ramach współpracy z akceleratorem MIT Enterprise Forum CEE ma możliwość przeprowadzania pilotaży innowacyjnych rozwiązań z wykorzystaniem finansowania projektów ze źródeł zewnętrznych – Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.

Działania z obszaru wsparcia programów akceleracji start-upów zapewniają następujące korzyści:

- zwiększanie innowacyjności i otwartości kultury organizacyjnej PZU;
- wsparcie wyszukiwania innowacyjnych rozwiązań adresujących potrzeby i problemy zgłaszane przez obszary biznesowe PZU;
- wsparcie wdrażania tych innowacyjnych rozwiązań.

W ramach wsparcia obu programów akceleracji start-upów następowały następujące fazy:

- udział w promocji akceleracji (z udziałem kanałów PR PZU oraz mentorów z PZU w nagraniach promocyjnych);
- udział w rekrutacji i selekcji start-upów (wybór aplikacji, uczestniczenie w wydarzeniach rekrutacyjnych, prowadzenie rozmów rekrutacyjnych);
- udział w procesie akceleracji (uczestnictwo w spotkaniach mentoringowych i networkingowych z przedstawicielami start-upów oraz w spotkaniach z nimi dotyczących wypracowania koncepcji wdrożeń pilotażowych, a także realizacja wdrożeń pilotażowych i ich podsumowywanie).

W 2019 roku zostało zainicjowanych dziewięć pilotaży, w tym trzy zakończone i sześć w trakcie realizacji (większość z jesiennej edycji akceleratora MIT). Kolejne pilotaże są planowane na 2020 rok.



DOBRA PRAKTYKA

#challengePZU

W ramach programu MIT Enterprise Forum CEE we współpracy z ChallengeRocket uruchomiona została kampania rekrutacyjna pod nazwą #challengePZU (www.pzu.challengerocket.com).

PZU wykorzystał innowacyjną w skali globalnej formułę otwartego wyzwania, aby zrekrutować programistów (specjalistów Java oraz SQL). Metodyka opierała się na Skill Challenges, które związane są tematycznie z zakresem wiedzy niezbędnym na danym stanowisku. Kandydaci przed zaproszeniem do kolejnego etapu rekrutacji musieli zademonstrować swoje umiejętności.

Sztuczna inteligencja analizowała odpowiedzi oraz kod kandydatów i oceniała ich umiejętności, wskazując na ewentualne braki. Takie działania są elementem innowacyjnej strategii wdrażanej w działach HR, opartej na stałym pozyskiwaniu najlepszych kandydatów i budowaniu dedykowanego dla organizacji tzw. „Talent pool”, czyli puli talentów - osób o szczególnych i pożądanym umiejętnościach.

Założone cele pilotażu zostały osiągnięte. W dwa miesiące informacja o kampanii miała prawie 145 tys. odsłon.



DOBRA PRAKTYKA



Widząc wyraźny trend związany ze zmianami w obszarze mobilności w miastach, LINK4 wprowadził do oferty

ubezpieczenie OC dla ekocyklistów. Ubezpieczenie obejmuje między innymi ochroną szkody spowodowane użytkowaniem UTO (urządzeń transportu osobistego, m.in. hulajnóg elektrycznych i zwykłych oraz rowerów). To pierwsza tego typu oferta dedykowana do grupy użytkowników transportu osobistego. Nowoczesna oferta została wsparta kampanią internetową na temat bezpieczeństwa korzystania z UTO.



DOBRA PRAKTYKA



W LINK4 w 2019 roku odbyła się druga edycja, dedykowanej tematyce innowacji, konferencji kierowanej do pracowników firmy. Kultura innowacji w firmie jest

niezwykle ważnym aspektem, który sprzyja wytwarzaniu nowych, ciekawych projektów i pomysłów. Wydarzenia takie jak konferencja LINK4Future pobudzają kreatywność wśród pracowników i pozwalają na dostrzeżenie ciekawych rozwiązań z innych branż i rynków. Wzorem zeszłorocznej konferencji, zaproszeni zostali głównie zewnętrzni prelegenci.



DOBRA PRAKTYKA



LINK4 od dłuższego czasu stawia na kompetencje swoich pracowników. W 2019 roku powstała Akademia Analityka, która pozwala doskonalić umiejętności analityczne

zatrudnionych osób na trzech poziomach zaawansowania. W pierwszym semestrze uczestniczyło w niej ok. 50 osób, które przeszły szkolenie m.in. z Excela, VBA, SQL i Power Pointa. Akademia Analityka istotnie wspiera cały proces transformacji LINK4 w Data Driven Company. Transformacja w data driven company to rozwój technologii i organizacji wokół gromadzenia i przetwarzania danych, uczenia maszynowego oraz sztucznej inteligencji. W tym celu w LINK4 powstało Centrum Danych i Zaawansowanej Analityki. Wśród jego najważniejszych zadań należy wymienić: przetwarzanie i przygotowanie danych, tworzenie modeli predykcyjnych oraz raportowanie i wizualizacja danych. Celem nadrzędnym projektu jest generowanie wartości poprzez wszechstronną i zaawansowaną analizę danych w całej organizacji.



Robotyzacja

Robotyka jest narzędziem umożliwiającym uwolnienie pracowników od wykonywania żmudnych i powtarzalnych czynności niewymagających skomplikowanej wiedzy specjalistycznej i doświadczenia. Roboty pozwalają zastąpić integrację międzysystemową, przetwarzając duże wolumeny danych w bardzo krótkim czasie. Korzystanie z technologii Robotic Process Automation (RPA) poprawia jakość danych,



Klient w centrum uwagi

ułatwia kontrolę efektywności procesu i jest dodatkowym sposobem raportowania. Dzięki robotyce można realizować procesy, które do tej pory nie mogły być wykonywane przez pracowników ze względu na znaczną pracochłonność lub konieczność dokonania skomplikowanych czynności w krótkim czasie.

Wdrożenie zrobotyzowanego procesu odbywa się szybciej niż zmiana systemowa, a samo rozwiązanie oznacza niższy koszt niż zatrudnienie dodatkowych pracowników.



Do czerwca 2019 roku zrobotyzowano dziewięć procesów w ramach projektu AROS² przy wsparciu dostawcy zewnętrznego. Zespół projektowy płynnie przeszedł do działalności bieżącej jako Centrum Kompetencyjne Robotyki i wdrożył kolejnych dziewięć procesów.

Natomiast w LINK4 na koniec 2019 roku działało 36 procesów biznesowych realizowanych w pełni lub w znacznej części przez roboty.

W listopadzie 2019 roku, na potrzeby Zespołu Obsługi Szkód Majątkowych, zebrano dane z ponad 11 tys. szkód na uprawach.

Wykonano także wstępną analizę procesów zgłoszonych przez Radę Inspiracji: Profil klienta (stworzenie ulotki z informacjami na temat historii szkodowej klienta w PZU), Ściąga dla radcy (stworzenie one-pagera z istotnymi informacjami dotyczącymi szkody, w sprawie której toczy się postępowanie sądowe).

Wspólnie z Projektem Obsługi Szkód Zagranicznych (POSZ) przygotowano do realizacji procesy, które umożliwią kompleksową obsługę szkód zagranicznych w Systemie Likwidacji Szkód (SLS). W 2019 roku wdrożono aż 18 procesów, m.in.: przyspieszenie wysyłki pisma z rozliczeniem szkody całkowitej i częściowej do klienta, co przełożyło się na szybszą obsługę szkody oraz oszczędności finansowe wynikające z krótszego czasu wynajmu pojazdu zastępczego.

W przyszłości planowana jest robotyzacja kolejnych procesów, np. w celu automatyzacji obsługi świadczeń w zakresie leczenia szpitalnego, urodzenia dziecka i zgonu, a także stworzenie kompleksowego rozwiązania – połączenia robotyki

² Projekt AROS jest realizowany od 2017 roku. Celem zespołu projektowego był wybór oraz wdrożenie najbardziej efektywnych i optymalnych kosztowo rozwiązań RPA.

z technologiami Machine Learning, OCR, Smart OCR i AI w celu dalszego usprawniania i automatyzacji procesów w obsłudze szkód i świadczeń.

W 2019 roku wyodrębniona została w PZU jednostka kompetencyjna do obsługi szkód zagranicznych i assistance – Centrum Obsługi Assistance i Szkód Zagranicznych – która specjalizuje się w obsłudze szkód zagranicznych komunikacyjnych, szkód korespondenta i reprezentanta ds. roszczeń oraz wszystkich roszczeń z tytułu ubezpieczeń turystycznych.

Bardziej indywidualnie i szybciej w obsłudze odszkodowań



W dobie automatyzacji i cyfryzacji procesów klient w jeszcze większym stopniu oczekuje indywidualnego podejścia. W PZU funkcjonuje **opiekun klienta**, który pozostaje w kontakcie z poszkodowanym przez cały proces obsługi jego szkody/świadczenia.

W zależności od oczekiwań klienta opiekun obsługuje szkodę i informuje go o postępach w sprawie. Może on również stanowić wsparcie dla klientów, być ich doradcą oferującym konkretne rozwiązania w trudnej sytuacji, a także sprawnie organizować i zarządzać wszystkimi usługami, jakie oferuje PZU, w ramach obsługi zgłoszenia. Jego zadaniem jest przeprowadzenie klienta przez cały proces w jak najmniej uciążliwy sposób, m.in. ustalenie jego preferencji dotyczących np. kanału komunikacji czy metody usunięcia szkody.

Nowy model obsługi szkód w formule opartej na wsparciu klienta przez opiekuna klienta pozwala poszkodowanemu na uniknięcie wielu formalności związanych z likwidacją szkody. Rolą opiekuna jest przygotowanie najlepszych dla klienta rozwiązań oraz doradztwo w celu wyboru najbardziej optymalnego sposobu załatwienia sprawy, obejmującego m.in. sposób rozliczenia szkody czy wybór warsztatu.

DOBRA PRAKTYKA



W LINK4 obowiązują wewnętrzne procedury wykrywania wyłudzeń w obszarze szkód osobowych, szkód majątkowych oraz Strategia zwalczania przestępczości ubezpieczeniowej w obszarze szkód.



W PZU przy prostych świadczeniach decyzja w 86% przypadków jest podejmowana w dniu zgłoszenia. Natomiast przy zdarzeniach bardziej skomplikowanych decyzję dotyczącą prawie 62% zgłoszonych szkód klienci otrzymują w ciągu siedmiu dni.

DOBRA PRAKTYKA

Procedura zarządzania kryzysowego w obsłudze szkód



Procedura opisuje wiele mechanizmów stosowanych w przypadku wystąpienia szkód o charakterze katastroficznym. Procesy te są ukierunkowane głównie na:

- skuteczne dotarcie do klienta, zapewnienie pomocy i kompleksowej obsługi w możliwie najkrótszym czasie po wystąpieniu szkody;
- skrócenie czasu obsługi szkód;
- dostosowanie procesu obsługi szkód do oczekiwań klientów;
- podniesienie jakości obsługi i poziomu satysfakcji klientów.

Najczęściej podejmowanymi działaniami w ramach tej procedury są: uruchomienie mobilnego biura i czterech mobilnych biur mini, uproszczenie procesów przyjmowania zgłoszeń i obsługi szkód, relokacja zasobów na tereny dotknięte kataklizmem i przekazywanie poszkodowanym najpotrzebniejszych przedmiotów, takich jak plandeki, środki czystości, folie, artykuły spożywcze czy woda pitna.

W 2019 roku skala szkód katastroficznym była niewielka. Szkody były spowodowane głównie lokalnymi deszczami nawalnymi i gradem – zastosowano uproszczenia w procesie obsługi oraz wysłano na miejsce zdarzenia mobilne biura mini.

DOBRA PRAKTYKA

Automatyczna analiza zdjęć i kosztorysów uszkodzonych pojazdów



Zweryfikowanie poprawności operacji naprawczych oraz przyspieszenie obsługi szkody na pojeździe z wykorzystaniem innowacji technologicznych stanowiło wyzwanie

w 2019 roku. Na realizację tych działań zdecydowano się, uwzględniając estymowaną poprawę wskaźników jakości obsługi szkód OC/AC oraz przyjętych reguł biznesowych w zakresie kosztorysów napraw szkód OC/AC.

Automatycznie przeanalizowano blisko 80 tys. kosztorysów szkód OC/AC oraz wytypowano sprawy szkód OC/AC do manualnej analizy poprawności wskaźników reguł biznesowych likwidacji szkód, dzięki czemu poprawiły się wskaźniki jakości obsługi szkód. Sztuczna inteligencja potrzebuje zaledwie 30 sekund na przeprowadzenie analizy dokumentacji technicznej. Ponadto rozwiązanie pozwala na wyselekcjonowanie 90% dokumentacji, która spełnia wymagania niezbędne do zachowania wysokiej jakości obsługi szkody w PZU. Pozostałych 10% dokumentacji wymagającej dodatkowej ekspertyzy sztuczna inteligencja kieruje do analizy wykonywanej bezpośrednio przez pracowników PZU.

Efekty:

- ok. dziesięciokrotnie poprawiono wskaźniki jakości obsługi szkód OC/AC;
- do 30 sekund skrócono czas analizy dokumentacji technicznej.

DOBRA PRAKTYKA



Od 2018 roku w PZU działa specjalny program pomocy poszkodowanym w wypadkach. Jest to unikatowe rozwiązanie, które wyróżnia firmę na polskim rynku

ubezpieceniowym. Oferuje zindywidualizowane, kompleksowe wsparcie osobom, które zostały poważnie poszkodowane lub straciły bliskiego w wypadku spowodowanym przez sprawcę mającego ubezpieczenie OC w PZU.

Podczas bezpośrednich spotkań pracownicy zespołu Opiekunów PZU analizują sytuację zdrowotną i życiową poszkodowanego i identyfikują jego potrzeby. Oferują również pomoc w skompletowaniu dokumentacji potrzebnej do uzyskania świadczenia od PZU i instytucji państwowych, fundacji oraz stowarzyszeń. W razie potrzeby organizują pomoc psychologiczną, medyczną lub prawną. W 2019 roku opiekunowie PZU kontaktowali się również z rodzinami, które straciły kogoś bliskiego wskutek choroby nowotworowej, i proponowali im interwencyjną konsultację psychoonkologiczną lub turnus terapeutyczny dla dzieci z opiekunami.

W ramach programu pomocy poszkodowanym w wypadkach organizowane są ferie oraz wakacyjne turnusy terapeutyczno-wypoczynkowe dla dzieci i ich opiekunów (100 miejsc dostępnych rocznie).

DOBRA PRAKTYKA

Samoobsługa



Samoobsługa powstała jako element cyfrowych modeli obsługi w PZU. Jest odpowiedzią na rosnące potrzeby klientów, którzy oczekują nie tylko internetowych narzędzi do intuicyjnego

zgłoszenia sprawy, ale również szybkiego poznania wysokości odszkodowania. Nowe rozwiązanie pozwala skrócić czas akceptacji i obsługi sprawy.

Samoobsługa jest elementem internetowego zgłoszenia sprawy. Informacje na temat doznanych urazów pozwalają w sposób automatyczny wyliczyć proponowaną kwotę odszkodowania. Zastosowano innowacyjne podejście do zbierania informacji o urazach w postaci makiety przedstawiającej człowieka.

2.2 Odpowiedzialna sprzedaż

Jesteśmy rzetelni - „mamy odpowiednie kwalifikacje i narzędzia do realizacji naszych zobowiązań wobec klientów. Dzięki temu zapewniamy im rzetelne i zrozumiałe informacje o ofercie i produktach. Dbajmy, aby ta wiedza nie wprowadzała nikogo w błąd. Formułujemy przejrzyste i jednoznaczne wzorce umów oraz materiały reklamowe. Kontakt z klientem opiera się na zaufaniu.

Pamiętajmy, że podczas pełnienia obowiązków służbowych występujemy zawsze w imieniu Grupy PZU. Jeśli klient straci do nas zaufanie, to dalsza współpraca stanie pod znakiem zapytania. Jesteśmy zobowiązani do równego traktowania wszystkich klientów. Nie należy odmawiać żadnemu z nich obsługi, udzielenia informacji albo wyjaśnień. Równie profesjonalnie podchodzimy do obsługi posprzedawczej.”



„Podstawą odpowiedzialnej sprzedaży w Grupie PZU jest nie tylko stałe doskonalenie świadczonych przez nas usług tak, by były one zawsze o krok przed konkurencją, ale przede wszystkim wysłuchiwanie się w zapotrzebowania, ambicje i marzenia naszych klientów. Dzięki rosnącym i pogłębianym kwalifikacjom naszego zespołu pracujemy na rzecz naszych klientów, kierując się zasadą dostarczania im takich produktów, jakie faktycznie są im dziś najbardziej potrzebne. Dzięki naszej polityce informacyjnej produkty ubezpieczeniowe nie muszą być czarną magią, trudną do zrozumienia dla zwykłego człowieka - regulaminy i umowy opierają się na klarownych i prostych wzorcach, żeby uniknąć sytuacji dezorientacji lub wprowadzenia w błąd klientów.”

Paweł Menkiewicz, Dyrektor Zarządzający ds. Sprzedaży

[G4-FS15] Polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów i usług finansowych

Każda z usług i produktów Grupy, zanim zostanie zaproponowana klientom, jest starannie sprawdzana przez ekspertów. Prawnicy i pracownicy działu compliance dbają m.in. o to, aby żaden z zapisów umowy nie naruszał interesów klienta, a całość była zgodna z aktualnym orzecznictwem dotyczącym praw konsumentów.

W kilku spółkach Grupy, w tym we wszystkich spółkach zagranicznych, obowiązują procedury postępowania w zakresie informowania klientów o czynnikach, które mają wpływ na podjęcie decyzji dotyczącej zawarcia lub przystąpienia do umowy ubezpieczenia. W TUW PZUW wdrożono dodatkowo regulacje wewnętrzne, w tym zasady dotyczące systemu zarządzania produktem, procedurę tworzenia, modyfikacji i wycofania produktów, procedurę monitoringu produktów oraz zasady zarządzania wadami.

Po wprowadzeniu na rynek każdemu produktowi Grupy towarzyszą procedury zapobiegające missellingowi, czyli oferowaniu produktów w sposób wprowadzający w błąd albo niedostosowanych do możliwości lub potrzeb klienta. Pracownicy i agenci zobowiązani są do przeprowadzenia analizy potrzeb klienta, czyli rozmowy, która pozwoli rzetelnie ocenić przydatność dla klienta oferowanego przez PZU produktu. Każdy pracownik i agent bada potrzeby klienta w czterech podstawowych obszarach: bezpieczeństwo – życie, bezpieczeństwo – majątek, inwestycje i emerytura. Jeśli analiza wskazuje, że produkt nie jest dopasowany do potrzeb konkretnego klienta, jest on o tym uprzedzany i wspólnie z doradcą może poszukać alternatywnego rozwiązania.

Polityki Grupy PZU [UoR]

[GRI 103-2]

Odpowiedzialność za produkty w Grupie PZU ma wyjątkowy charakter – priorytetem każdej oferty i każdego produktu spółek Grupy jest szeroko pojęte bezpieczeństwo klienta. Korporacyjna wartość „jesteśmy fair” nie jest pustym sloganem, ale przekłada się na codzienną praktykę tysięcy osób pracujących w Grupie.



Do dyspozycji klientów, przed podjęciem decyzji o skorzystaniu z usług ubezpieczeniowych PZU, są również karty produktu obiektywnie prezentujące najistotniejsze informacje o danym produkcie. W konsekwencji klienci mogą podejmować bardziej świadome decyzje i kupować ochronę, która najlepiej odpowiada ich wymaganiom.

Przejrzystość produktów ubezpieczeniowych Grupy zapewniają również wprowadzone w 2018 roku przepisy ustawy z 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń. Ustawa jest efektem wdrożenia do polskiego porządku prawnego regulacji dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z 20 stycznia 2016 roku w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (dyrektywy IDD). Przygotowując się do wprowadzenia tych unormowań w życie w spółkach Grupy PZU, m.in. odświeżono proces ofertowania i zawierania umów ubezpieczenia oraz dostosowano zapisy w ogólnych warunkach ubezpieczeń do regulacji związanych z obsługą reklamacji. Dystrybutorom produktów ubezpieczeniowych PZU przekazano wytyczne i materiały wdrożeniowe, przeszkolono także sprzedawców w zakresie nowych obowiązków wynikających z dyrektywy IDD.

DOBRA PRAKTYKA



Grupa PZU chce, aby jej klienci inwestowali i ubezpieczali się w sposób odpowiedzialny – świadomie podejmowali decyzje oraz rozumieli ryzyka i koszty związane z nabywanym produktem. Dlatego firma w pełni spełnia normy rozporządzenia PRIIP i w zrozumiały sposób przekazuje klientom ważne dla nich informacje. Wszystkim produktom, dla których zgodnie z rozporządzeniem jest to wymagane, głównie ubezpieczeniowym produktom inwestycyjnym oraz ubezpieczeniom na życie i dożycie, towarzyszy tzw. KID (Key Information Document). To ustandaryzowana karta informacyjna pozwalająca klientom na łatwe porównanie produktów oferowanych przez różne zakłady ubezpieczeń. Karta jest obowiązkowo przekazywana klientowi w czasie prezentacji oferty. Można ją znaleźć na stronach produktowych portalu pzu.pl.

[GRI 417-2; GRI 417-3]

Zarówno w 2018 roku, jak i 2019 roku w spółkach PZU i PZU Życie nie odnotowano niezgodności z regulacjami lub kodeksami dotyczącymi oznakowania produktów i usług ani dotyczącymi komunikacji marketingowej.

Odpowiedzialna i czytelna komunikacja

„Dobre praktyki Grupy PZU” określają, jakie działania są zgodne z kluczową wartością firmy: „jesteśmy fair”. Wskazują, że informacje na temat oferty muszą być przekazywane w sposób rzetelny i zrozumiały, ze szczególną dbałością o to, by niedopowiedzenie nie wprowadziło nikogo w błąd. Muszą wskazywać realne korzyści, ale też rzetelnie opisywać ewentualne ryzyka związane z ofertą.

W Grupie PZU chcemy posługiwać się prostym i jednoznacznym językiem. Od grudnia 2012 roku realizujemy działania w zakresie uproszczenia komunikacji. W kwietniu 2018 roku wystartował projekt „Prosto i Kropka”, który zakończył się w marcu 2019 roku Przyniósł wymierne korzyści:

- uzyskanie certyfikatu prostej polszczyzny dla serwisu mojePZU;
- uproszczenie wszystkich pism w procesie windykacyjnym – pozytywny efekt potwierdzony testami AB z klientami (lepsze rozumienie) i zmniejszeniem ruchu na infolinii (średnio ok. 10%);
- uzyskanie certyfikatu prostej polszczyzny dla serwisu zgłoszenie.pzu.pl;
- ponad 400 pracowników przeszkolonych w zakresie efektywnej komunikacji.

Sukcesy projektu spowodowały, że postanowiono działać dalej w sposób bardziej ustrukturyzowany. 1 kwietnia 2019 roku Zarząd powołał wspólny dla całej Grupy PZU Zespół Prostego Języka funkcjonujący poza strukturą biur i pionów.

Działania Zespołu Prostego Języka:

- w maju 2019 roku w Ministerstwie Inwestycji i Rozwoju została podpisana deklaracja na rzecz prostego języka. Do tej pory zrobiło to 28 instytucji, które propagują ideę efektywnej komunikacji wśród swoich pracowników;
- wdrożenie w październiku 2019 roku narzędzia sprawdzającego przystępność tekstów dla pracowników PZU działającego w formie strony internetowej i wytyczki w poczcie Outlook. Miesięcznie korzysta z niego ok. 3 tys. pracowników;
- wdrożenie nowej, prostej polisy dla produktów życiowych (dla czterech produktów);

- przygotowanie szkolenia ze standardów komunikacji w PZU w atrakcyjnej formie wirtualnego podręcznika. Tylko w pierwszym miesiącu od jego uruchomienia ze szkolenia skorzystało ponad 2 tys. pracowników;
- wdrożenie „Polityki zarządzania efektywną komunikacją” jako oficjalnie obowiązującego aktu prawa wewnętrznego (UZ PZU i UZ PZU Życie).

„Polityka zarządzania efektywną komunikacją” to dokument określający zasady porozumiewania się z klientami i wewnątrz organizacji, sposób ich wdrażania oraz monitorowania.

Jej celem jest w szczególności zapewnienie:

- spójności komunikacji między kanałami, procesami lub produktami;
- świadomego zarządzania interakcjami z klientem;
- budowania pozytywnych relacji z klientem;
- poprawy doświadczeń klientów;
- zbudowania i utrzymania kompetencji językowych wśród pracowników.

[GRI 417-1] Wymogi wewnętrzne w zakresie oznakowania produktów i usług oraz informacji na ich temat

Wszystkie produkty Grupy PZU należące do czterech głównych kategorii produktowych (ubezpieczenia majątkowe, ubezpieczenia na życie, produkty zdrowotne i inwestycyjne) spełniają wymogi ustawowe:

- w zakresie ogólnych warunków umów – Grupa PZU stosuje wprost ustawę o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Dodatkowo w procedurach tworzenia produktów zawarty jest zapis dotyczący obowiązkowego wypracowania OWU;
- w zakresie KID (Key Information Document) Grupa PZU stosuje wprost rozporządzenie PRIIP³ oraz procedurę tworzenia produktów;
- w zakresie kart produktu ubezpieczeniowego (Insurance Product Information Document) Grupa PZU stosuje wprost przepisy ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, a także zasady dotyczące systemu zarządzania produktem oraz procedury tworzenia produktów.

³ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 z 26 listopada 2014 roku w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych.

Odpowiedzialna sieć sprzedawców

[G4-FS13], [G4-FS14]

Grupa PZU stworzyła największą geograficznie sieć sprzedaży usług finansowych w Polsce. Ze wszystkich polskich ubezpieczycieli PZU **ma największą sieć sprzedażowo-obługową obejmującą 410 oddziałów z dogodnym dostępem, 10 tys. agentów własnych i agencji, 3,2 tys. multiagencji oraz 1,1 tys. brokerów ubezpieczeniowych**. Oddziały firmy oraz agenci dostępni są nie tylko w dużych miastach, ale również w mniejszych miejscowościach i wsiach w całej Polsce.

Sieć sprzedaży jest dodatkowo uzupełniana przez elektroniczne kanały dystrybucji (m.in. LINK4) oraz potencjał sieci placówek Banku Pekao i Alior Bank. Na koniec grudnia 2019 roku **Bank Pekao miał 805 placówek własnych** oraz 1 648 bankomatów, **natomiast Alior Bank** dysponował 820 placówkami, w tym 197 oddziałami tradycyjnymi, 7 oddziałami Private Banking i 8 regionalnymi centrami biznesu, oraz 608 placówkami partnerskimi. Ponadto w **obszarze zdrowie** Grupa PZU współpracuje z **ponad 2200 placówkami partnerskimi w 620 miejscowościach w Polsce i konsekwentnie rozwija sieć własną liczącą 130 placówek medycznych**.

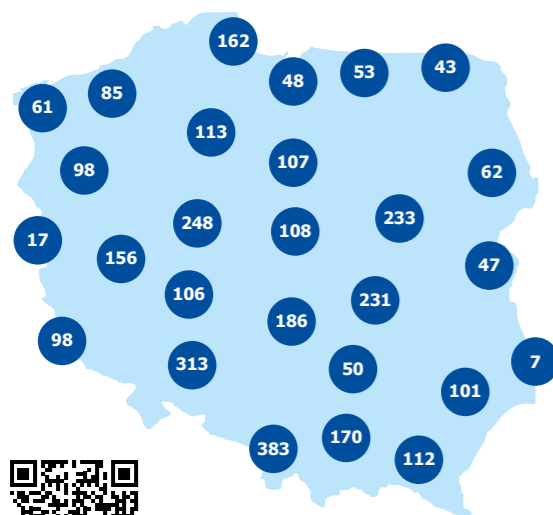
Powszechna dostępność usług i produktów Grupy ma – poza ekonomicznym – również znaczenie społeczne. Działania PZU i jego obecność nie tylko w największych miastach zmniejszają marginalizację i wykluczenie wielu grup. Mieszkańcy małych ośrodków miejskich i wsi mają dzięki PZU ułatwiony dostęp do najnowocześniejszych i bezpiecznych usług finansowych. Dzięki wdrożeniu nowej strategii Grupa może zapewnić klientom – bez względu na ich miejsce zamieszkania – optymalny wybór usług pomagających zabezpieczyć życie, zdrowie, majątek, oszczędności i finanse.

2019 rok to okres kolejnych postępów w programie standaryzacji biur agentów wyłącznych. Stworzony został program Agent 3.0, dzięki któremu PZU otworzył jeszcze więcej profesjonalnych biur agenta w całym kraju. Program przewiduje trzy poziomy charakterystyczne się różną formą wsparcia oferowanego przez PZU. Zostały one dopasowane do potrzeb i możliwości agentów w małych i dużych miejscowościach. Poprzez program PZU chce ułatwić start w biznesie swoim partnerom oraz zapewnić im możliwie najwyższy poziom wsparcia i rozwoju.

W całej Polsce na koniec 2019 roku działało 1520 „placówek Agenta 1.0, 2.0 i 3.0”.



Struktura sieci agentów PZU



[Zobacz więcej](#)



PZU stale rozwija sieć agentów uniwersalnych, czyli takich, którzy oferują zarówno produkty majątkowe, jak i życiowe (OMS, Typ P i Mój Biznes). Obecnie w ramach kanału wyłącznego jest 5 540 agentów unijnych⁴.

Celem jest jeszcze lepsze dopasowanie oferty, procesów i modelu współpracy agentów wyłącznych. Wszystkie te zmiany pozwalają na budowanie uniwersalnej sieci sprzedawców, którzy będą mogli zaproponować swoim klientom jak najszerszy wachlarz produktów oferowanych przez Grupę PZU. Zmiana, która weszła w życie od kwietnia 2019 roku, wiąże się również z unijnością po stronie kanału agentów wyłącznych. Celem wdrożonych rozwiązań jest lepsze dopasowanie struktur sprzedaży do oczekiwań Grupy PZU, aby umożliwić efektywniejsze zarządzanie rozwojem sprzedaży ubezpieczeń życiowych w kanale agentów wyłącznych. W ramach projektu stworzono nowe stanowisko Koordynatora ds. Rozwoju Portfela Agentów (KRPA), który jest odpowiedzialny za wsparcie rozwoju obszarów sprzedaży produktów życiowych. Wsparciem sprzedaży i underwritingu mają się również zająć dyrektorzy ds. kanałów zewnętrznych (BSA), którzy wspólnie z KRPA będą wsparciem dla kierowników sprzedaży i agentów wyłącznych.

⁴ Agenci oferujący produkty majątkowe oraz życiowe.

DOBRA PRAKTYKA

Agenci wyłączni otrzymali wsparcie marketingowe w postaci spójnych, jednolitych i profesjonalnych stron internetowych oraz wizytówek Google. Grupa PZU wyszła naprzeciw oczekiwaniom swoich agentów i wspiera ich w skutecznym promowaniu wizerunku w Internecie.



Celem projektu jest także przegląd istniejących procesów i modeli sprzedaży ubezpieczeń życiowych i dostosowanie ich do wymagań agentów wyłącznych. W ramach projektu wypracowany został model sprzedaży i obsługi ubezpieczeń życiowych pomiędzy Biuro Sprzedaży Wyłącznej i Biuro Sprzedaży Agencji (szkolenia, wsparcie CC, proces rozliczania dokumentacji).

Wszystkie działania realizowane w ramach projektu Delta mają na celu dotarcie do aktualnych klientów PZU z jak najszerszą ofertą produktową Grupy PZU.

DOBRA PRAKTYKA



W 2019 roku w szkoleniach zorganizowanych przez PZU wzięło udział prawie 3 tys. agentów, w tym 1 222 osoby uczestniczyły w Akademii Adepta. Dodatkowo przeprowadzone zostały cykle szkoleń dotyczących zasad RODO oraz zmian w dyrektywie o dystrybucji ubezpieczeń (IDD).

PZU przeprowadził w 2019 roku również 267 szkoleń internetowych (1 639 uczestników) związanych z regulacjami KNF.

Wynagrodzenie agentów PZU reguluje umowa agencyjna. Zasady są jasne, przejrzyste i wynikają z wyników ich pracy i zaangażowania. Na ich uposażenie składają się:

- wynagrodzenie prowizyjne określone w umowie agencyjnej, uzależnione od segmentu agenta;
- wynagrodzenie premiowe, czyli premia za realizację kontraktu sprzedażowego (kwartalnie);
- premie i nagrody uzyskane w konkursach i akcjach sprzedażowych.

DOBRA PRAKTYKA



Skargi i reklamacje związane z pracą agentów przyjmowane są przez PZU w dowolnej formie. To od klientów zależy, czy zdecydują się na tradycyjne pismo,

e-mail, formularz na stronie internetowej PZU czy też rozmowę z pracownikiem przez telefon lub w placówce firmy. Zgłoszenia nie są rozpatrywane przez jednostkę lub osobę, której bezpośrednio dotyczą. Zajmuje się nimi specjalnie powołany w strukturach korporacji Zespół Obsługi Reklamacji. Na każde zgłoszenie pracownicy zespołu odpowiadają tak szybko, jak to jest możliwe – w standardowych przypadkach klienci czekają na odpowiedź nie więcej niż 30 dni. W sprawach szczególnie skomplikowanych termin ten nie przekracza 60 dni.

W razie stwierdzenia przez PZU naruszenia przez agenta swoich obowiązków firma może ograniczyć zakres udzielonego mu pełnomocnictwa do zawierania umów ubezpieczenia bądź rozwiązać umowę. W przypadku poważnych naruszeń właściwą jednostką do reagowania jest Biuro Bezpieczeństwa.

Procedura została uregulowana w „Zasadach przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania oraz raportowania skarg kierowanych przez klientów”.

W 2019 roku wpłynęło do PZU 127 skarg na agentów, z czego 19 zostało uznanych w całości i 19 częściowo. Dotyczyły one m.in. niewłaściwego zachowania pracownika, udzielenia nieprawidłowych informacji oraz organizacji pracy agenta. Do PZU Życie wpłynęło 49 skarg, z czego 3 zostały uznane w całości, a 9 częściowo. Dotyczyły one przede wszystkim braku należytej informacji w zakresie charakterystyki produktu oraz udzielenia nieprawidłowej informacji.

Odpowiedzialna komunikacja marketingowa

Grupa PZU reklamuje swoje produkty i usługi w sposób odpowiedzialny. W firmie obowiązuje Kodeks etyki reklamy, który jednoznacznie nakazuje, aby każdy przekaz marketingowy był m.in. pozbawiony treści dyskryminacyjnych, nie wprowadzał w błąd oraz nie wykorzystywał braku doświadczenia lub wiedzy klientów. Reklamy Grupy prezentują dane prawdziwe i udokumentowane, są też wyraźnie oznaczone i nie mogą sprawiać wrażenia informacji neutralnej.

W reklamach PZU zabronione jest kwestionowanie praw zwierząt.

Kodeks etyki reklamy reguluje kwestie sponsoringowe PZU. Grupa zobowiązuje się m.in. do niesponsorowania wydarzeń, które mają negatywny wpływ na środowisko naturalne oraz narażają na uszczerbek obiekty o znaczeniu historycznym lub artystycznym. Prezentacja informacji o sponsoringu nie może naruszać dobrych obyczajów lub przekonań religijnych.

W Grupie PZU obowiązuje także Polityka Marketingowa, która określa cele, standardy i zasady prowadzenia działalności marketingowej w Grupie. Głównym celem Polityki jest wspomaganie realizacji założeń wyznaczonych w Strategii Grupy, zapewnienie spójności aktywności marketingowych oraz przekazu reklamowego.

Oprócz wymienionych dokumentów spółki PZU i PZU Życie kierują się „Zasadami opiniowania działań marketingowych oraz działań z zakresu komunikacji wewnętrznej i korporacyjnej”.



Dobrą praktyką jest opiniowanie działań marketingowych przez Biuro Compliance oraz Biuro Prawne. Eksperti sprawdzają m.in., czy dany przekaz nie wiąże się z ryzykiem utraty dobrego imienia PZU oraz PZU Życie. Opiniowanie działań marketingowych oraz komunikacyjnych przez Biuro Prawne odbywa się na zasadach określonych w odrębnych przepisach wewnętrznych dotyczących zasad organizacji i świadczenia pomocy prawnej w PZU oraz PZU Życie.

Kodeks etyki reklamy został wdrożony również w Banku Pekao, a także w spółkach zagranicznych na Ukrainie i Litwie. W LINK4 do problematyki opiniowania działań marketingowych odnosi się dokument „Polityka Compliance w LINK4”, a także procedura wykonawcza dotycząca zarządzania ryzykiem braku zgodności oraz Procedura akceptacji materiałów marketingowych. W pozostałych spółkach Grupy, w tym w Banku Pekao oraz Alior Bank, obszar ten regulowany jest w ramach polityk działań marketingowych poszczególnych spółek lub przyjętej polityki marketingowej Grupy PZU.



W 2019 roku Zarządzenie zasady tworzenia komunikacji marketingowej zostało przygotowane w związku z decyzją Zarządu Banku Pekao o przyjęciu przez Bank „Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji



nadzorowanych” wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego. Regulacja ta stawia m.in. podstawowe wymogi w zakresie treści materiałów marketingowych i reklamowych uwzględniające charakter i specyfikę danego produktu, w tym kredytu konsumenckiego, kredytu hipotecznego, rachunku bankowego (w szczególności rachunku oszczędnościowego, rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego lub rachunku terminowych lokat oszczędnościowych), produktu ubezpieczeniowego czy produktu inwestycyjnego.

Informacje o polisach, zdarzeniach i odszkodowaniach w ubezpieczeniach komunikacyjnych trafiają z Grupy PZU – zgodnie z obowiązującym prawem – do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego. Ambicją PZU jest terminowość i kompletność przekazywanych informacji. Grupa ma świadomość, że tylko dzięki bazie UFG może uzyskać maksymalne efekty biznesowe, m.in. lepiej zapobiegać oszustwom ubezpieczeniowym, a także skrócić czas wysyłki polis i wypłat odszkodowań. Dbalność o wysoką jakość przekazywanych danych przekłada się również na obniżenie nakładów na procesy ich korygowania, co z kolei pozytywnie wpływa na większą efektywność procesów po stronie sprzedaży i operacji.

W celu podniesienia jakości danych przekazywanych do bazy UFG Grupa PZU podjęła następujące działania:

- wdrożenie centralnego systemu polisowego EVEREST wraz z optymalizacją procesów pozyskiwania informacji online bezpośrednio na etapie oferty i zawierania umowy ubezpieczenia;
- rozszerzenie cyklicznych procesów weryfikacji jakości danych w jednostkach merytorycznych (operacje ubezpieczeniowe, obsługa szkód i świadczeń) oraz wdrożenie automatyzacji testów w tym zakresie;
- modernizacja Systemu Transferu Danych do UFG (system STUFG) w ramach Hurtowni Danych, bazującego na nowym podejściu do modelowania danych, uwspólniania i integracji źródeł danych, a także automatyzacji, optymalizacji i weryfikacji danych, zanim zostaną przekazane do bazy UFG. Gruntowna przebudowa systemu STUFG ma pozwolić m.in. na skrócenie czasu wysyłki polis celem spełnienia wymogów ustawowych, poprawienie jakości danych z uwagi na ich weryfikację w systemach źródłowych oraz wdrożenie systemu wyjaśniania niezgodności;
- wdrożenie cyklicznego monitoringu wskaźników jakości danych UFG na poziomie menedżerów, Komitetu Data Governance oraz raportowania do Rady Nadzorczej PZU;

- zgodnie z politykami Data Governance zwiększono elementy kontroli i poprawy nieprawidłowości w danych z uwzględnieniem ról właścicieli danych/właścicieli biznesowych systemów oraz uczestników procesów.

Wysiłki pracowników PZU zostały docenione po raz czwarty z rzędu przez UFG. Grupa PZU, TUV oraz LINK4 znalazły się w czołówce dziewiątego rankingu jakości danych w ogólnopolskiej bazie polis komunikacyjnych Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego za 2019 rok. PZU jest na czele rankingu jakości danych w bazie polis komunikacyjnych z wynikiem 90,85% (wzrost wskaźnika w porównaniu z zeszłym rokiem o 1,36%), TUV osiągnął wynik 88,24%, a LINK4 86,90% – przy poziomie akceptowalnym wynoszącym minimum 80%.

2.3 Cyberbezpieczeństwo

Chronimy dane osobowe - „dane osobowe wszystkich osób – w szczególności dane klientów, pracowników, kontrahentów i użytkowników naszych stron internetowych – podlegają ścisłej ochronie. Dotyczy to wszystkich danych, które umożliwiają identyfikację osoby. Przepisy prawa o ochronie danych osobowych dotyczą każdego stanowiska pracy i wszystkich systemów informatycznych, z których korzystają pracownicy. Dostęp do takich danych otrzymują wyłącznie osoby, którym jest on niezbędny ze względu na wykonywaną pracę.”



„Dane o naszych relacjach z klientami, ich tożsamości i sytuacji finansowej stały się we współczesnym świecie niezwykle wrażliwe. O ich bezpieczeństwo trzeba dbać za wszelką cenę, a klientów informować o procedurach chroniących poufność przy każdej okazji. W sposób szczególny dbamy o przepływ informacji poprzez naszą stronę internetową, tak, aby dyskrecja współpracy z nami była w pełni zagwarantowana. Wprowadzamy najbardziej wyśrubowane standardy ochrony systemów informatycznych wyznaczanych przez polskie, europejskie i światowe regulacje.”

Tomasz Cichoń, Dyrektor Biura Bezpieczeństwa PZU i PZU Życie

W 2019 roku udało się powstrzymać:

ok 25 tys. potencjalnych infekcji

ponad 198 mln prób połączenia w celu wysłania złośliwych wiadomości e-mail

ponad 882 tys. ataków wysokiego ryzyka

odwołania do **ponad 8,5 mln** niebezpiecznych zasobów

Dodatkowo:

zablokowano **ponad 2,3 mln** złośliwych wiadomości e-mail

przeprowadzono **40 tys.** przeprowadzonych analiz

zaopiniowano **599** inicjatyw

przeprowadzono **183** manualne testy bezpieczeństwa

wykryto **300 tys.** podatności na zagrożenia,

w tym **28 tys.** krytycznych

W przyszłości planowane jest dalsze rozwijanie systemów ochrony, m.in. wdrożenie produkcyjne systemu IPS, automatyzacja procesów SOC przez zakup systemu typu SOAR (Security Orchestration Automation and Response), przegląd rynku pod kątem narzędzi do analizy statycznej i dynamicznej kodu, rozbudowa już istniejących i zakupionych narzędzi bezpieczeństwa (np. PIM, VA, EDR), a także przeprowadzenie następnych kampanii antyphishingowych i innych form edukacji pracowników i agentów PZU.

Polityki Grupy PZU [UoR]

[GRI 103-2]

Do kwestii bezpieczeństwa informatycznego Grupa PZU podchodzi z ogromną uwagą. W firmie funkcjonuje i jest rozwijany wielowarstwowy system ochrony przeciw zagrożeniom cyberbezpieczeństwa. W niektórych spółkach wdrażane są dodatkowo wewnętrzne procedury, np. w spółkach Pekao Faktoring, Medica i REVIMED obowiązują Procedura zarządzania bezpieczeństwem procesów IT.

W 2018 roku uruchomiono specjalną platformę szkoleniową GoPhish, która w przystępny sposób wyjaśnia zagrożenia płynące m.in. z wiadomości zawierających złośliwe elementy oraz nakłaniających do otwarcia podejrzanych stron.

W 2019 roku szkolenia kontynuowano.



Klient w centrum uwagi

DOBRA PRAKTYKA

Przeprowadzono cztery kampanie szkoleniowe polegające na tym, że pracownikom, którzy nieopatrznie otworzyli link do spreparowanych wiadomości, wyświetlał się film szkoleniowy Biura Bezpieczeństwa z informacją, jak unikać takich zagrożeń w przyszłości. Dodatkowo pracownicy mieli możliwość uczestniczenia w szeregu szkoleń, warsztatów i konferencji oraz pozyskania nowych certyfikacji (SANS GMON, Certified Information Security Manager – CISM).

Zgodnie z opublikowanymi danymi istnieje konieczność ciągłego prowadzenia kampanii antyphishingowych. Spośród osób, które zainteresowała treść e-maila, aż 88% kliknęło w podany link, a 67% podało swoje dane do logowania.

W 2019 roku przeprowadzono:

Szkolenie		Liczba szkoleń	Liczba uczestników
 Bezpieczeństwo informacji	Stacjonarne	106	1 805
	E-learning	1 078	1 078
 Cyberbezpieczeństwo	Stacjonarne	73	1 601
	E-learning	1 078	1 078
 PPU*	Stacjonarne	44	654
	E-learning	1 078	1 078
 AML**	E-learning	1 041	1 041

* przeciwdziałanie przestępczości ubezpieczeniowej
** przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy

DOBRA PRAKTYKA

CyberSec – konferencje poświęcone cyberbezpieczeństwu

Celem wydarzeń jest budowanie świadomości ryzyka i kosztów związanych z zagrożeniami występującymi w sieci, w epoce przyspieszającej transformacji cyfrowej oraz rewolucji technologicznej, która zmienia funkcjonowanie wszystkich gałęzi gospodarki i obszarów życia obywateli. Incydenty związane z bezpieczeństwem grożą utratą zaufania klientów, a z drugiej strony odpowiednie zaadresowanie tego problemu może dać przewagę konkurencyjną.

PZU, jako doświadczony podmiot sektora finansowego, podchodzi do innowacji w szczególny sposób, uwzględniając kwestie bezpieczeństwa i zaufania.

PZU wspiera co roku organizacyjnie oraz merytorycznie konferencje poświęcone cyberbezpieczeństwu, organizowane przez Stowarzyszenie Instytut Kościuszki.

W 2019 roku były to konferencje:

- CyberSec – Brussels Leaders' Foresight 2019 w Brukseli;
- CyberSec CEE 2019 w Katowicach.

W ramach tych konferencji odbyły się panele dyskusyjne, które skupiały się m.in. na takich zagadnieniach, jak: obrona cyfrowych demokracji, obrona antydronowa, bezpieczeństwo IIoT, cyfrowa transformacja usług finansowych, zagrożenia wynikające ze stosowania sztucznej inteligencji, wsparcie procesu tworzenia europejskiego systemu cyberbezpieczeństwa czy budowanie świadomości zagrożeń wśród rządów, organizacji międzynarodowych oraz kluczowych podmiotów sektora prywatnego.

W trakcie wydarzenia w Katowicach podpisana została deklaracja przedstawiająca w 10 punktach rekomendacje w kwestii zabezpieczenia światowego cyfrowego DNA.

W merytorycznych dyskusjach brali udział przedstawiciele PZU.

W spółkach PZU oraz Grupy Pekao, a także w kilku spółkach zagranicznych wdrożono procedury zarządzania bezpieczeństwem procesów informatycznych. W Grupie PZU Zdrowie w tym obszarze zaimplementowano pakiet regulacji dotyczących przetwarzania danych osobowych, w tym polityki bezpieczeństwa zawierające wymagania dotyczące procesów IT. Z kolei w PTE PZU wprowadzono wytyczne dotyczące zarządzania obszarami technologii informacyjnej i bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego w powszechnych towarzystwach emerytalnych wydane przez KNF.

[GRI 418-1]

W 2019 roku w całej Grupie PZU odnotowano 3 705 przypadków incydentów w zakresie wycieku danych osobowych, z czego 1 632 w LINK4, 1 368 w PZU, 387 w PZU Życie, 95 przypadków w Grupie Pekao, 71 w Grupie Alior, 42 w Grupie PZU Zdrowie, 70 przypadków wycieku danych w spółkach zagranicznych oraz 40 w pozostałych spółkach Grupy. W 2018 roku w spółkach Grupy PZU zarejestrowano 678 incydentów w zakresie udostępnienia danych bez zgody podmiotu. Z tego 613 przypadków miało miejsce w LINK4, 27 w Grupie Alior, 5 w Grupie PZU Zdrowie, 2 w Grupie Pekao, 28 w spółkach zagranicznych, 2 w PZU Życie i 1 przypadek w PZU SA. Incydenty dotyczyły ujawnienia danych osobowych i danych objętych tajemnicą bankową lub ubezpieczeniową osobom nieuprawnionym. Związane były z przestaniem korespondencji e-mailowej na niewłaściwy adres do osób nieuprawnionych i w większości wynikały z błędów ludzkich. Poziom zgłoszeń w LINK4 wynika z charakteru tego kanału sprzedaży – kanał direct oparty jest na danych osobowych przekazywanych przez klientów – liczne incydenty były związane z błędami w podanych przez klientów adresach mailowych. Wzrost ilości naruszeń w LINK4 w porównaniu do poprzedniego roku wynikał z większej świadomości pracowników i świadczy o skuteczności szkoleń z zakresu ochrony danych osobowych.

W 2018 roku do PZU oraz PZU Życie zostały złożone trzy skargi przez podmioty zewnętrzne. Skargi dotyczyły udostępnienia



danych bez zgody podmiotu i zostały uznane przez organizację. W 2019 roku do PZU złożono łącznie 8 skarg od podmiotów zewnętrznych, natomiast do PZU Życie wpłynęły 3 skargi od podmiotów zewnętrznych. Wszystkie incydenty

zostały poddane analizie, co pozwoli na udoskonalenie procesów. W ramach prowadzenia wewnętrznego postępowania wyjaśniającego w PZU potwierdzono

3 przypadki udostępnienia danych bez zgody podmiotu w których doszło do udostępnienia danych osobie trzeciej.

Testy systemów informatycznych

Wdrażanie i sprzedaż produktów oraz dostosowywanie oferty do zmieniających się potrzeb klientów stanowi ogromne wyzwanie dla systemów informatycznych Grupy. Aby zmiany przebiegały płynnie i nie zakłócały obsługi klientów, w organizacji wypracowano powtarzalną procedurę informatyczną zakładającą szeroki wybór testów i sposobów weryfikacji. Procedura gwarantuje wczesne wykrywanie zagrożeń i ewentualnych problemów oraz odpowiednie zarządzanie nimi.

3. Wpływ na środowisko naturalne



Odpowiedzialność - „staramy się ograniczyć negatywne następstwa ekologiczne naszej działalności przez wdrażanie „zielonych” inicjatyw, angażowanie pracowników w działania na rzecz ochrony środowiska oraz wykorzystywanie narzędzi IT do optymalizacji zużycia materiałów”.

3.1 Biznes w obliczu zmian klimatu

Grupa PZU jest świadoma, że usługi ubezpieczeniowe oraz działalność bankowa i inwestycyjna to obszary, w których decyzje spółek mogą oddziaływać na zachowania klientów, a w konsekwencji też na ich stosunek do otoczenia przyrodniczego. W przypadku dużych klientów, np. zakładów przemysłowych, przeprowadzana jest inżynierska ocena ryzyka, która pozwala ubezpieczycielowi wycenić składkę. Szczegółowe wyniki wraz z pełną oceną ryzyka oraz scenariuszami zdarzeń przedstawiane są klientowi. Ocena odnosi się do ryzyka biznesowego, które niejednokrotnie łączy się z ryzykiem środowiskowym. Dlatego też podejmowane przez klienta działania na rzecz wyeliminowania lub ograniczenia jego pewnych elementów – nawet jeśli motywowane wyłącznie chęcią obniżenia kosztów ubezpieczenia – przyczyniają się do zmniejszenia zagrożeń dla środowiska naturalnego lub ludzi.

PZU jest jednym z sygnatariuszy globalnego Programu Finansowego Programu Narodów Zjednoczonych Organizacji Narodów Zjednoczonych (United Nations Environment Programme Finance Initiative) ustanowionego między Programem Środowiska Narodów Zjednoczonych, a sektorem finansowym.

Grupa PZU uczestniczy w dialogu na temat zrównoważonego rozwoju oraz zrównoważonego finansowania. Przedstawiciel PZU przewodniczy Grupie roboczej ds. zrównoważonego finansowania w Polskiej Izbie Ubezpieczeń, PZU bierze także udział w pracach Rady Rozwoju Rynku Finansowego ds. zrównoważonego finansowania.

Zarządzanie ryzykiem zmian klimatycznych w Grupie PZU

Grupa PZU monitoruje działania i inicjatywy instytucji finansowych i organizacji międzynarodowych. Wśród nich są Organizacja Narodów Zjednoczonych (ONZ), Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD) oraz Komisja Europejska.

Kluczową inicjatywą dla europejskich ubezpieczycieli jest porozumienie klimatyczne zawarte przez 195 krajów w Paryżu w 2015 roku. Jego zapisy dotyczą m.in. ujawniania i zarządzania ryzykami związanymi ze zmianami klimatycznymi w sektorze finansowym, w tym rekomendacje TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures). Natomiast z punktu widzenia ograniczania klęsk żywiołowych istotny jest „Plan działania w sprawie ram z Sendai dotyczący ograniczania ryzyka klęsk żywiołowych w latach 2015–2030 – podejście oparte na ryzyku klęsk żywiołowych dla wszystkich strategii politycznych UE” (Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015–2030).

Również Komisja Europejska wydała regulacje dotyczące uwzględniania ryzyka klimatycznego w działalności instytucji finansowych, w tym ubezpieczeniowych. Oczekuje się, że sektor finansowy będzie w coraz większym stopniu wspierał realne sektory gospodarki, szczególnie energetykę, transport oraz przemysł, w ograniczaniu zmian klimatycznych spowodowanych emisją gazów cieplarnianych.

Potencjalny wpływ zmian klimatycznych w Polsce w najbliższych dekadach będzie wynikał z kombinacji dwóch czynników:

- **ekspozycji** na fizyczne ryzyka klimatyczne. Badania naukowe wskazują na powódzie oraz huragany, jako czynniki największego ryzyka w Polsce. W ostatnich latach pojawiło się również ryzyko uderzeń fal ciepła. Zmiany klimatu wpływają na częstotliwość i skalę ewentualnych zdarzeń katastroficznych, które mogą mieć istotny wpływ na pozycję kapitałową w sektorze ubezpieczeń;
- **wrażliwości** kraju na zmiany i zdarzenia klimatyczne wynikające z takich czynników, jak gęstość zaludnienia w obszarach powodziowych, jakość infrastruktury transportowej, gospodarka wodna oraz środki budżetowe na niespodziewane wydatki.

Te dwa czynniki w połączeniu ze zdolnościami adaptacyjnymi kraju – w tym sektora publicznego (rządowego i samorządowego), przedsiębiorstw i mieszkańców, kondycji zdrowotnej oraz miejsca zamieszkania – będą definiować odporność kraju oraz klientów Grupy PZU na zmiany klimatyczne.

Grupa PZU podejmuje liczne działania, aby zwiększyć odporność kraju i swoich klientów na zmiany klimatyczne. Odbyna się to poprzez:

- lepsze rozpoznanie ekspozycji na fizyczne ryzyka klimatyczne;
- wspieranie wzrostu zdolności adaptacyjnych i świadomości społecznej.



Źródło: Opracowano na podstawie World Bank (2010), Adapting to climate change in Eastern Europe and Central Asia, Washington D.C.

DOBRA PRAKTYKA

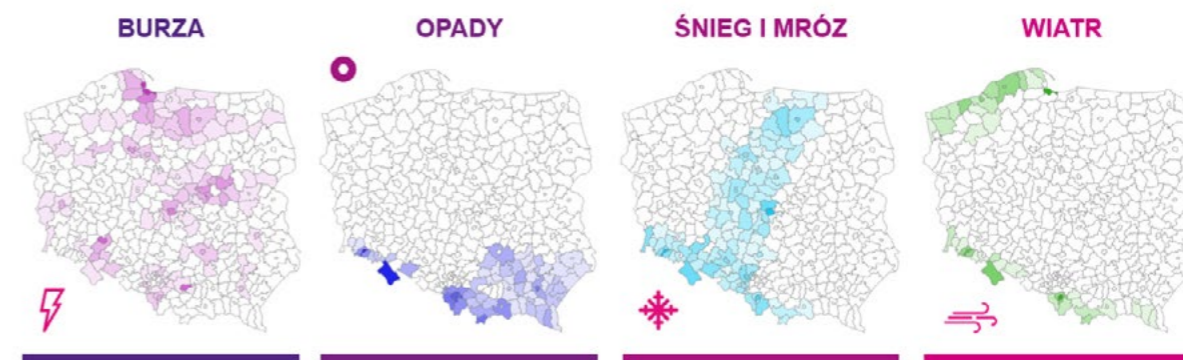


Dużym uznaniem klientów cieszą się alerty pogodowe, czyli esemesowe informacje o ekstremalnych zjawiskach atmosferycznych (takich jak wichury, trąby powietrzne, ulewy, burze, śnieżyce), które LINK4 udostępniła



klientom posiadającym ubezpieczenie nieruchomości oraz ubezpieczenia komunikacyjne. W razie spodziewanych nagłych i gwałtownych zjawisk pogodowych klienci otrzymują esemesy z ostrzeżeniem i linkiem do strony internetowej, gdzie mogą przeczytać, w jaki sposób powinni się zabezpieczyć przed negatywnymi skutkami poszczególnych zdarzeń pogodowych. W 2019 roku klienci LINK4 otrzymali ponad 425 tys. takich alertów.

Obszary, do których w 2019 roku najczęściej były kierowane alerty, w podziale na zjawiska pogodowe



Wpływ na środowisko naturalne

DOBRA PRAKTYKA

Teledetekcja w obsłudze szkód w uprawach rolnych



Teledetekcja to rodzaj badań wykonywanych z pewnej odległości (zdalnie) przy wykorzystaniu specjalistycznych sensorów (czujników). Badania teledetekcyjne można wykonywać



z samolotów, przestrzeni kosmicznej lub z powierzchni ziemi. W 2019 roku przetestowano teledetekcyjny sposób ustalania daty zbioru ubezpieczonych upraw. Wyniki tego testu były na tyle obiecujące, że w 2020 roku PZU ma podpisać umowę z nowym dostawcą danych teledetekcyjnych na pozyskiwanie obrazów satelitarnych na terenie całej Polski. Metoda teledetekcji znalazła zastosowanie w ocenie ryzyka przed zawarciem umowy ubezpieczenia upraw.

PZU zarządza wpływem pośrednim na środowisko naturalne poprzez oferowane produkty ubezpieczeniowe

Przeciwdziałanie ryzykom klimatycznym	Przykłady działań w Grupie PZU
Ograniczenie emisji gazów cieplarnianych	<ul style="list-style-type: none"> wprowadzenie nowych produktów ubezpieczeniowych dla instalacji odnawialnych źródeł energii (OZE). Grupa PZU jest ubezpieczycielem największych farm wiatrowych w Polsce oraz elektrowni wodnych. Ubezpiecza je od ognia, powodzi i innych żywiołów oraz utraty zysku przy przestojach operacyjnych czy awariach maszyn. Ochroną ubezpieczeniową objęta jest również rozbudowa mocy w OZE; programy ubezpieczeniowe dla gmin, które współfinansują instalacje OZE. Oferta ubezpieczeń mieszkaniowych jest aktualizowana o nowe rozwiązania alternatywnych źródeł energii, takich jak fotowoltaika, kolektory słoneczne, pompy ciepła. W ostatnim czasie Grupa PZU wprowadziła nowe ubezpieczenia dla właścicieli mikroinstalacji fotowoltaicznych, którzy są klientami Tauronu. Ubezpieczenie chroni instalacje od zniszczenia w wyniku np. gradu, ognia, śniegu czy innego zdarzenia losowego, a także gwarantuje zwrot kosztów w przypadku poniesienia strat finansowych z tego powodu; ubezpieczanie modernizacji w elektrowniach konwencjonalnych (prowadzących do redukcji emisji spalin przez instalacje odsiarczania, odazotowania czy systemy filtrów) oraz instalacji termicznego unieszkodliwiania odpadów. Grupa PZU ubezpiecza także inwestycje nakierowane na poprawę efektywności energetycznej w różnych sektorach gospodarki; wspieranie działań na rzecz wzrostu elektryfikacji w transporcie m.in. poprzez ubezpieczenia dużej części pociągów Intercity i całego taboru Kolei Mazowieckich. Grupa PZU rozpoczyna również współpracę ze spółką ElectroMobility Poland oraz innymi firmami, które instalują lub będą instalować szybkie ładowarki do samochodów; w ofercie Banku Pekao: Kredyt PrzEKOzystny przeznaczony na finansowanie odnawialnych źródeł energii przy użyciu paneli fotowoltaicznych na własny użytek na korzystnych warunkach. Kredyt zabezpieczony jest bezpłatną gwarancją BGK Biznesmax, dzięki czemu klienci otrzymują preferencyjną stawkę kredytu, a przez pierwsze trzy lata spłaty kredytu również zwrot odsetek w wysokości 5% kwoty kredytu. Kredyt Energooszczędny - dostępny tylko w Banku Pekao. Bank Pekao podpisał umowę z EBI na finansowanie projektów poprawiających efektywność energetyczną w tym termomodernizację, wymianę maszyn czy odnawialne źródła energii, dzięki której przedsiębiorcy działający w województwie kujawsko-pomorskim mogą otrzymać niskoprocentowany kredyt. Niskie oprocentowanie jest możliwe dzięki wykorzystaniu środków unijnych z Regionalnego Programu Operacyjnego.
Przeciwdziałanie ryzykom klimatycznym	<ul style="list-style-type: none"> część scenariuszy pogodowych stanowi podstawę do konstruowania programu reasekuracji oraz kalkulacji wymogów kapitałowych. Wymogi kapitałowe dają gwarancję, że nawet w przypadku katastrofalnych zdarzeń powodziowych czy huraganowych Grupa PZU będzie w stanie regulować swoje zobowiązania wobec klientów; dopasowana oferta ubezpieczeniowa dla sektorów narażonych na największe ryzyko klimatyczne, takich jak rolnictwo; oferowanie ubezpieczeń mieszkaniowych w każdej lokalizacji, bez stref wykluczenia. Jako lider na rynku Grupa PZU oferuje produkty z kompleksową ochroną majątku prywatnego bez konieczności wniesienia dodatkowej składki i bez stosowania ograniczeń odpowiedzialności za te ryzyka m.in. w karencji czy udziałach własnych; indywidualne podejście do oferty i oceny ryzyka dla budynków i infrastruktury przemysłowej; reasekuracja w PZU chroniąca przed ryzykami naturalnymi zawierana jest na okres roczny i ma strukturę nieproporcjonalną. Każdorazowo przy odnowieniu programu reasekuracji aktualizacji podlegają: konstrukcja umowy, informacje o portfelu ubezpieczeniowym i historia szkodowa. PZU corocznie modeluje i kwantyfikuje ryzyka powodzi i huraganu w Polsce, które oferują brokerzy reasekuracyjni; w ramach ubezpieczenia mienia od ognia i innych żywiołów dla przedsiębiorców w razie materializacji ryzyka Grupa PZU wypłaca odszkodowanie po szkodzie i dodatkowe warunkowe wsparcie finansowe w związku z zapobieganiem szkodzie, zmniejszeniem jej rozmiarów czy udziałem w akcji ratowniczej lub naprawie mienia. Dodatkowo w ramach ubezpieczenia utraty zysku PZU chroni firmy, których obrót spadnie, np. w wyniku uszkodzeń mienia spowodowanego pożarem, powodzią, huraganem lub innymi zdarzeniami losowymi. Ubezpieczenie pomaga zachować płynność finansową firmy w razie niespodziewanych zdarzeń. Natomiast przedsiębiorcy posiadający ubezpieczenie OC ogólne mogą je rozszerzyć o dwie klauzule, które pokrywają szkody w środowisku naturalnym. Pierwsza klauzula zwiększa zakres ubezpieczenia o odpowiedzialność cywilną za szkody powstałe w związku z przedostaniem się niebezpiecznych substancji do powietrza, wody lub gruntu. Natomiast druga klauzula rozszerza zakres odpowiedzialności o szkody w środowisku. Klauzule te są oferowane przede wszystkim przedsiębiorstwom przemysłowym (z sektorów: chemicznego, petrochemicznego oraz przetwórstwa przemysłowego), a także branżom: budowlanej, energetycznej (elektrownie i elektrociepłownie), oczyszczania ścieków oraz firmom gospodarującym odpadami.
Adaptacja: dostosowanie oferty produktowej do czynników ryzyka	<ul style="list-style-type: none"> doradztwo dla rolników dotyczące nowych, odpornych na zmiany klimatu odmian upraw roślinnych. Grupa PZU od trzech lat prowadzi kampanię informacyjną wśród rolników w zakresie propagowania odmian rzepaku ozimego zalecanych do uprawy w polskim klimacie, korzystając z list, które co roku uaktualnia i publikuje Centralny Ośrodek Badań Odmian Roślin Uprawnych; stosowanie narzędzi do weryfikacji ryzyk, w tym teledetekcji. Polega ona na pozyskiwaniu informacji o obiektach lub obszarach z odległości – najczęściej z wykorzystaniem sensorów umieszczonych na dronach, samolotach lub satelitach – które umożliwiają pomiar promieniowania odbitego i emitowanego. W rolnictwie szczególnie popularną i sprawdzoną metodą jest również wykorzystanie współczynnika wegetacji; PZU Lab przeprowadza audyty i wydaje rekomendacje dla różnych przedsiębiorstw pod kątem poprawy bezpieczeństwa w zakresie mienia, przestojów, bezpieczeństwa ludzi i środowiska. Grupa współpracuje również z uczelniami oraz rozwija wiedzę w obszarze inżynierii energetycznej; LINK4 przy współpracy ze Skywarn Polska (Polscy Łowcy Burz) udostępnia klientom posiadającym ubezpieczenie nieruchomości, system alertów pogodowych. Klienci otrzymują esemesa z ostrzeżeniem i odnośnikiem do strony internetowej, gdzie mogą dowiedzieć się m.in., jak zabezpieczyć się przed negatywnymi skutkami poszczególnych zdarzeń pogodowych. Pozytywny odbiór usługi oraz niewielki odsetek osób z niej rezygnujących – mniej niż 1% klientów – skłonił firmę do udostępnienia w 2019 roku podobnej usługi dla klientów ubezpieczenia komunikacyjnego. Można oczekiwać, że ostrzeżenia pogodowe będą miały wymierny wpływ na poprawę bezpieczeństwa na drogach oraz zmniejszenie liczby wypadków.
Adaptacja: lepsze zrozumienie czynników ryzyka	<ul style="list-style-type: none"> zarządzanie ryzykiem katastroficznym ze szczególnym uwzględnieniem ryzyka powodzi z uwagi na ukształtowanie terenu oraz liczbę powierzchniowych cieków wodnych. W ramach tego systemu dokonywana jest cykliczna analiza ekspozycji Grupy PZU pod kątem narażenia na katastrofy naturalne; podział portfela ubezpieczeń na strefy charakteryzujące się określonym stopniem narażenia na ryzyko powodzi (obszary zalewowe rzek i tereny za wałami przeciwpowodziowymi) oraz huraganu. Każdej z analizowanych stref przypisane są wartości potencjalnych strat odpowiadających zadanym poziomom prawdopodobieństwa. Generowane są także scenariusze znacznie przekraczające swoją dotkliwością klęski żywiołowe obserwowane w najnowszej historii Polski; coroczne wprowadzanie zmian w częstotliwości oraz wielkości zdarzeń katastroficznym i miejsc ich występowania przy projektowaniu programu ochrony reasekuracyjnej.



Wpływ na środowisko naturalne

Prowadzona przez Grupę PZU działalność ubezpieczeniowa nakierowana jest na zapewnienie produktów ubezpieczeniowych dostosowanych do potrzeb klientów – zarówno indywidualnych, jak i korporacyjnych, w różnych sektorach gospodarki. Najwyższym priorytetem jest odpowiedź na aktualne potrzeby polskiego rynku i gospodarki w zgodzie z krajowymi oraz unijnymi regulacjami (m.in. poszanowania zasad uczciwej konkurencji, współpracy wyłącznie z klientami biznesowymi, których działalność, według wiedzy PZU, jest zgodna z prawem). Kompleksowość potrzeb, a co za tym idzie – oferty sprawia, że PZU zapewnia ochronę ubezpieczeniową również podmiotom z sektora wydobywczego oraz energetycznego. Klienci z tej grupy, poza tradycyjną działalnością operacyjną w oparciu o węgiel, rozwijają też działania w obszarze energetyki ze źródeł odnawialnych. Grupa PZU planuje dalszy rozwój polityki i praktyk w zakresie pośredniego wpływu środowiskowego, zachowując zgodność z trendami sektorowymi, a także polską specyfiką gospodarczą.

DOBRA PRAKTYKA

Gwarancja środowiskowa

Wsparciem dla osób prawnych i fizycznych, które prowadzą działalność gospodarczą, jest oferowana przez PZU gwarancja środowiskowa. To zobowiązanie do zapłaty określonej kwoty w przypadku, gdy firma, której została udzielona gwarancja, nie usunęła negatywnych dla środowiska skutków prowadzonej działalności gospodarczej. Beneficjentem jest organ ochrony środowiska wydający odpowiedni akt administracyjny na korzystanie z zasobów środowiska naturalnego, np. marszałek, wojewoda lub starosta.

Gwarancja stanowi zabezpieczenie dla firm, których działalność może powodować szkodliwe skutki dla środowiska, np.:

- zakładów chemicznych;
- firm zajmujących się transgranicznym przemieszczaniem odpadów;
- zakładów gospodarki komunalnej.

DOBRA PRAKTYKA

PZU z myślą o bezpieczeństwie! Z myślą o środowisku!



PZU, jako największy zakład ubezpieczeń w kraju, zainicjował nowe rozwiązanie, które przyczyni się do poprawy bezpieczeństwa w ruchu drogowym z jednoczesną troską o środowisko naturalne. Stare, zużyte bądź uszkodzone części samochodowe, które nie powinny być już montowane w pojazdach, wyrzucone stanowią realne zagrożenie dla środowiska naturalnego. Aby temu zapobiec, przy pomocy partnerów PZU dokonuje odbioru pozostałości powstałych na skutek szkód od klientów Grupy. Tym samym PZU współuczestniczy w za utylizacji ok. 4 mln części rocznie. Działanie to ma na celu ograniczenie emisji gazów cieplarnianych powstałych na skutek nadprodukcji oraz przeciwdziałanie temu, aby pozostałości niebezpieczne dla zdrowia lub środowiska zostawały poddane procesom recyklingowym i trafiały do obrotu wtórnego.



TFI PZU stosuje najlepsze praktyki w zakresie ładu korporacyjnego, dążąc do podejmowania odpowiedzialnych decyzji inwestycyjnych.

Każda decyzja inwestycyjna spółki TFI PZU poprzedzona jest procesem, którego podstawę stanowi analiza firm stanowiących potencjalny przedmiot inwestycji. Obok oceny kondycji finansowej spółek oraz perspektyw wzrostu ich wartości, obejmuje ona również ocenę ryzyka inwestycji m.in. pod kątem stosowanych przez te spółki zasad ładu korporacyjnego, które są elementem inwestowania społecznie odpowiedzialnego. Podejście takie zapewnia wnikliwe i szczegółowe poznanie sytuacji spółki, co przekłada się na podejmowanie w pełni świadomych i odpowiedzialnych decyzji inwestycyjnych.

W swojej pracy członkowie zespołu TFI PZU:

- kierują się wysokimi standardami etycznymi przy podejmowaniu decyzji inwestycyjnych;
- promują stosowanie zasad ładu korporacyjnego, w szczególności tych, które sprzyjają przejrzystości, równemu traktowaniu akcjonariuszy, niezależnemu

nadzorowi, a także odpowiedzialności akcjonariuszy oraz członków organów zarządzających i nadzorczych spółek;

- oczekują od spółek, których akcje są bądź też stanowią potencjalny przedmiot inwestycji zarządzanych przez nich funduszy inwestycyjnych lub portfeli, stosowania powszechnie akceptowanych na rynku zasad ładu korporacyjnego, zwłaszcza tych ujętych w dobrych praktykach spółek notowanych na GPW, których celem jest umacnianie transparentności spółek giełdowych, podniesienie jakości ich komunikacji z inwestorami, ochrona praw akcjonariuszy, także w kwestiach nieregulowanych przez prawo.

TFI PZU, mając na względzie interes uczestników zarządzanych funduszy inwestycyjnych oraz klientów, na których rzecz świadczy usługi zarządzania portfelami, kieruje się przyjętą w spółce „Strategią wykonywania prawa głosu”. Podstawowym obowiązkiem Towarzystwa wynikającym ze strategii jest monitorowanie istotnych zdarzeń we wskazanych w strategii spółkach, zapewnianie, że prawo głosu jest wykonywane zgodnie z celami inwestycyjnymi i polityką inwestycyjną poszczególnych funduszy, oraz zapobieganie konfliktom interesów wynikającym z wykonywania prawa głosu i zarządzania nimi. Towarzystwo aktywnie uczestniczy w procesie rozwoju ładu korporacyjnego spółek, biorąc udział w ich walnych zgromadzeniach oraz kierując się ochroną i budową wartości inwestycji uczestników funduszy i klientów Towarzystwa. Z uwzględnieniem pozostałych postanowień strategii spółka TFI PZU przyjmuje jako zasadę, że będzie dążyć do uczestnictwa we wszystkich walnych zgromadzeniach spółek, w których posiada, w imieniu funduszy lub klientów, prawo do wykonywania powyżej 5% ogólnej liczby głosów.

TFI PZU przyjęło **zasady, którymi kieruje się przy wyborze sposobu głosowania na walnych zgromadzeniach spółek wchodzących w skład portfeli lub stanowiących przedmiot lokat funduszy**. Zasady odnoszą się do kwestii środowiskowych, społecznej odpowiedzialności oraz ładu korporacyjnego w zakresie podejmowanych decyzji.

Przewidują m.in. aktywne głosowanie w sprawach związanych z kwestiami natury społecznej i środowiskowej oraz z zakresu ładu korporacyjnego. Dodatkowo obejmują zapisy dotyczące poparcia dla wysokich standardów ładu korporacyjnego, w szczególności tych zasad, które sprzyjają przejrzystości, równemu traktowaniu akcjonariuszy, niezależnemu nadzorowi oraz odpowiedzialności akcjonariuszy i członków władz spółek.

Od 2006 roku w TFI PZU obowiązuje **Kodeks dobrych praktyk inwestorów instytucjonalnych**, przygotowany i zatwierdzony przez Izbę Zarządzających Funduszami i Aktywami. Stanowi on istotne wsparcie dla TFI PZU w definiowaniu zasad, reguł moralnych i etycznych oraz określaniu poziomu należytej staranności w relacjach pomiędzy spółką a innymi inwestorami instytucjonalnymi, klientami i emitentami instrumentów finansowych. Przyjęcie przez TFI PZU tego kodeksu jest także potwierdzeniem stosowania dobrych praktyk inwestycyjnych w spółce.

22 grudnia 2014 roku Zarząd TFI PZU podjął uchwałę w sprawie stosowania „Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, w której zadeklarował gotowość i wolę ich przestrzegania w obiektywnie najszerszym możliwym zakresie, z uwzględnieniem zasady proporcjonalności wynikającej ze skali, charakteru działalności oraz specyfiki TFI PZU. Zasady są zbiorem norm określających relacje wewnętrzne i zewnętrzne instytucji nadzorowanych, w tym z udziałowcami i klientami, ich organizację, funkcjonowanie nadzoru wewnętrznego oraz kluczowych systemów i funkcji wewnętrznych, a także organów statutowych i zasad ich współdziałania. Zgodnie z treścią tego dokumentu TFI PZU udostępnia na swojej stronie internetowej informację o stosowaniu lub informację o odstąpieniu od stosowania określonych zasad adresowanych do Zarządu oraz Rady Nadzorczej spółki.

TFI PZU zatrudnia zarządzających z tytułem CFA, których obowiązują kodeks etyczny oraz standardy profesjonalnego postępowania. Członkowie CFA Institute w kontaktach zawodowych z otoczeniem, klientami, potencjalnymi klientami, pracodawcami, pracownikami, współpracownikami w branży inwestycyjnej oraz innymi uczestnikami globalnych rynków kapitałowych postępują uczciwie, kompetentnie, starannie, godnie i etycznie, promują uczciwość i żywotność globalnych rynków kapitałowych w celu uzyskania jak największych korzyści społecznych.

TFI PZU zatrudnia również doradców inwestycyjnych, którzy w swojej pracy kierują się normami wskazanymi w Zasadach etyki zawodowej maklerów i doradców. Członkowie Związku Maklerów i Doradców zobowiązują się działać zgodnie z przepisami prawa i zasadami uczciwego obrotu oraz mieć na względzie interes klientów, a także postępować uczciwie oraz zachowywać się w sposób godny i budzący zaufanie, etyczny i profesjonalny w swoich kontaktach zawodowych, zwłaszcza



z klientami, pracodawcami, współpracownikami oraz innymi maklerami i doradcami.

TFI PZU wzmocni zarządzanie wpływem pośrednim na środowisko naturalne.

Do końca maja 2020 roku TFI PZU zamierza dostosować działalność w zakresie wynikającym z ustawy z 16 października 2019 roku o zmianie ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych oraz niektórych innych ustaw. W tym celu towarzystwo zarządzające funduszem lokującym aktywa w dopuszczonych do obrotu na rynku regulowanym akcjach spółek opracuje i opublikuje politykę dotyczącą zaangażowania, która będzie opisywać, w jaki sposób zaangażowanie akcjonariuszy takich spółek jest uwzględniane w strategii inwestycyjnej funduszu. Wskazana polityka wyznaczać będzie sposoby monitorowania spółek, w szczególności pod względem strategii, wyników oraz ryzyk finansowych i niefinansowych, struktury kapitałowej, a także wpływu społecznego i na środowisko naturalne oraz ładu korporacyjnego.

3.2 Bezpośrednie oddziaływanie na środowisko



„Troska o zieloną gospodarkę nie jest wyłącznie obowiązkiem firm produkcyjnych i tzw. dużego przemysłu. Polityka naszej firmy wychodzi z założenia, że każda działalność biznesowa odbywa się kosztem środowiska naturalnego. Redukcja negatywnego wpływu działalności ubezpieczeniowej stanowi dla nas taki sam priorytet, jak doskonalenie naszej oferty dla klientów. Cieszymy się, że nasi pracownicy mogą rozwijać się w Grupie, w której angażujemy ich w działania na rzecz ochrony środowiska. Nasza firma wykorzystuje nowe technologie do odpowiedzialnego i oszczędnego korzystania z wszelkich materiałów i surowców potrzebnych w pracy. Zużycie wody, energii elektrycznej, papieru - w skali przedsiębiorstwa jakim jest PZU może być racjonalnie wykorzystywane z dobrym skutkiem dla środowiska i mieć wpływ na ekowybory w miejscu pracy.”

Agnieszka Koryś-Matusiak, Pełnomocnik Zarządu ds. Ochrony Środowiska

Nasz bezpośredni ślad środowiskowy:

- zużycie wody
- zużycie energii
- zużycie papieru
- wytwarzanie odpadów
- emisje zanieczyszczeń do powietrza



Do 2020 roku w spółkach PZU i PZU Życie planowane jest ograniczenie zużycia energii cieplnej o 2%.

Polityki Grupy PZU [UoR]

[GRI 103-2]

Odpowiedzialne podejście do biznesu przekłada się w Grupie PZU na prowadzenie go w sposób ekologiczny, czyli taki, który w maksymalny sposób redukuje negatywny wpływ na środowisko naturalne. Ochrona środowiska podniesiona została w firmie do rangi strategicznej – odpowiednie zapisy znalazły się w „Strategii społecznej odpowiedzialności biznesu Grupy PZU na lata 2018–2020” oraz zaktualizowanej strategii Grupy PZU na lata 2017–2020 „Nowe PZU – więcej niż ubezpieczenia”.

Wdrożenie odpowiednich procedur i systemów zarządzania pozwala Grupie PZU spełniać wszystkie ekologiczne wymogi formalnoprawne. Grupa w swoich działaniach wychodzi jednak ponad obowiązkowe regulacje. Spójność zarządzania obszarem ochrony środowiska w Grupie PZU zapewnia specjalnie powołany Pełnomocnik Zarządu ds. Ochrony Środowiska.

W ślad za strategicznymi decyzjami Grupy w listopadzie 2018 roku uchwalono standard Grupy PZU „Zielone PZU”. Choć w pozostałych spółkach Grupy na koniec 2018 roku nie funkcjonowały formalne polityki w zakresie ochrony środowiska, to podmioty te w swoich działaniach uwzględniały minimalizację negatywnego wpływu na środowisko naturalne.

Prawie wszystkie spółki obszaru zdrowie mają w wybranych centrach medycznych wdrożony i certyfikowany system zarządzania jakością ISO9001:2015. Dodatkowo, w spółkach Polmedic i w oddziale PZU Zdrowie Artimed, wdrożono i certyfikowano system zarządzania PN-ISO/IEC 27001:2014, a w Polmedic system zarządzania środowiskowego ISO 14001:2015 i system zarządzania BHP OHSAS 18001:2007. PZU i PZU Życie wprowadziły wewnętrzne regulacje związane z zarządzaniem nieruchomościami firmy.

[GRI 307-1]



PZU i PZU Życie zarówno w 2018, jak i 2019 roku zachowały pełną zgodność¹ z obowiązującymi przepisami z zakresu ochrony środowiska. Podobnie było w przypadku spółek obszaru zdrowie (szczególnie w zakresie gospodarowania niebezpiecznymi odpadami medycznymi), Grupy Pekao, Grupy Alior Bank, spółek zagranicznych oraz większości spółek polskich.

¹ Nie zostały nałożone na nie kary za nieprzestrzeganie przepisów dotyczących ochrony środowiska.

Wpływ na środowisko naturalne

DOBRA PRAKTYKA



Minimalizacja negatywnego oddziaływania na środowisko to jeden z obszarów regulacji Kodeksu postępowania obowiązującego w Grupie Pekao oraz Kodeksu etyki

w Alior Bank. W dokumentach podmioty deklarują ochronę zasobów naturalnych i zapobieganie zanieczyszczeniom. Pracownicy znajdują w nich informacje zachęcające do dbałości o środowisko naturalne.

- preferowanie aspektów środowiskowych i społecznych przy wyborze powierzchni do najmu;
- prowadzenie akcji edukacyjnych wśród pracowników w zakresie zachowań proekologicznych.

W wyniku prowadzonych przez Biuro Nieruchomości działań proekologicznych uzyskano wzrost ilości odpadów komunalnych zbieranych selektywnie o 10% oraz obniżenie zużycia mediów. W akcje edukacyjne zaangażowało się ponad 70 osób.

DOBRA PRAKTYKA



W spółkach PZU i PZU Życie o możliwie najmniejszy negatywny wpływ na środowisko naturalne dbają osoby odpowiedzialne za administrację i zarządzanie nieruchomościami.

W swojej codziennej pracy pracownicy Biura Nieruchomości i Biura Administracji podejmują kompleksowe działania zmierzające do ograniczenia ilości zanieczyszczeń oraz zmniejszenia zużycia zasobów naturalnych w spółkach. Osiąganie założonych celów jest możliwe dzięki wsparciu pracowników poprzez ich codzienne ekowybory w miejscu pracy.

W codziennej działalności Biuro Nieruchomości prowadzi działania zmierzające w kierunku świadomego zarządzania wpływem na środowisko, których celem jest ograniczenie ilości emitowanych do środowiska zanieczyszczeń oraz zmniejszenie zużycia zasobów naturalnych. W 2019 roku kontynuowano działania mające na celu ograniczanie zużycia mediów, prowadzenie racjonalnej gospodarki odpadami, montaż urządzeń klimatyzacyjnych z ekologicznym czynnikiem chłodniczym, preferowanie aspektów środowiskowych i społecznych przy wyborze powierzchni do najmu, prowadzenie akcji edukacyjnych wśród pracowników w zakresie zachowań proekologicznych.

Realizując założenia opracowanego w 2018 roku standardu „Zielone PZU”, Biuro Nieruchomości PZU i PZU Życie kontynuuje inicjatywy mające na celu ograniczenie negatywnego wpływu na środowisko, takie jak:

- ograniczenie zużycia mediów;
- prowadzenie racjonalnej gospodarki odpadami;
- montaż klimatyzacji z ekologicznym czynnikiem chłodniczym;



Montaż urządzeń klimatyzacyjnych, w których zastosowano nowy, ekologiczny czynnik chłodniczy R32

W 2018 roku Biuro Nieruchomości rozpoczęło zakup i montaż pierwszych klimatyzatorów typu split o mocy do 5 kW z czynnikiem R32 – głównie w pomieszczeniach technicznych typu serwerownie, gdzie wymagana jest stała praca urządzeń chłodniczych. Montaż był realizowany w ramach zaspokajania bieżących potrzeb związanych z wymianą uszkodzonych urządzeń na nowe oraz z dostawą do nowo powstałych pomieszczeń. Do końca 2018 roku zamontowano 36 kompletów urządzeń typu split. W 2019 roku zamontowano 32 komplety urządzeń z czynnikiem R32. W 2020 roku planowana jest wymiana urządzeń klimatyzacyjnych na jednostki z czynnikiem R32 w kolejnych obiektach PZU i PZU Życie. Czynnik R32 ma niższy (675) wskaźnik GWP (potencjał tworzenia efektu cieplarnianego) w porównaniu z najczęściej stosowanym R410A (wskaźnik GWP 2088). Nowa technologia pozwala na znaczącą redukcję ilości czynnika w urządzeniach (o ok. 30%), ograniczając potencjalną emisję gazów do atmosfery.

[GRI 302-4] W 2019 roku zaoszczędzono w PZU 20 745 GJ energii cieplnej² dzięki prowadzonym termomodernizacjom budynków, wymianie wyeksploatowanych kotłów grzewczych, oraz zmniejszeniu zapotrzebowania na moc cieplną.

W przypadku energii elektrycznej zaoszczędzono 3 557 GJ³ energii elektrycznej w wyniku montażu kompensatorów mocy,

² dane dotyczące zużycia ciepła miejskiego, gazu i oleju opałowego
³ podstawą do obliczeń ilości zaoszczędzonej energii były dane za 2018 rok

zmniejszenia mocy umownej w opuszczanych budynkach, weryfikacji i regulacji nastaw temperatury w serwerowniach, montażowi oświetlenia LED, a także wymianie oświetlenia oznakowania zewnętrznego na LED. W PZU Życie zaoszczędzono z kolei 7 860 GJ energii cieplnej⁴.

[GRI 302-1]

Całkowite zużycie energii z surowców nieodnawialnych w Grupie Kapitałowej PZU⁵

GRUPA PZU	2018	2019
Gaz ziemny [GJ]	194 494	179 858
Olej opałowy [GJ] ⁶	24 621	18 475
Suma zużycia [GJ]	219 115	198 334

[GRI 302-1]

Całkowite zużycie energii zakupionej

GRUPA PZU	2018	2019
Energia elektryczna [GJ]	460 031	443 233
Energia cieplna [GJ]	263 736	231 048
Suma zużycia [GJ]	723 767	674 281

Całkowite zużycie energii z surowców nieodnawialnych z wyszczególnieniem PZU i PZU Życie

	PZU		PZU Życie	
	2018	2019	2018	2019
Gaz ziemny [GJ] ⁷	24 362	20 992	10 601	9 052
Olej opałowy [GJ] ⁸	5 800	4 452	869	632
Suma zużycia [GJ]	30 162	25 444	11 470	9 684

Całkowite zużycie energii zakupionej z wyszczególnieniem PZU i PZU Życie

	PZU		PZU Życie	
	2018	2019	2018	2019
Energia elektryczna [GJ]	60 757	57 201	16 341	16 287
Energia cieplna [GJ]	75 750	59 724	32 782	26 708
Suma zużycia [GJ]	136 509	116 925	49 123	42 995

⁴ dane dotyczące zużycia ciepła miejskiego, gazu i oleju opałowego

⁵ W przypadku Grupy Alior Bank dane zostały zaprezentowane wyłącznie za Alior Bank z uwagi na ich ograniczoną dostępność w pozostałych spółkach Grupy i jednocześnie ich niewielką istotność. W przypadku Grupy Pekao dane dotyczą wybranych spółek z uwagi na dostępność danych.

⁶ Współczynnik korekcji oleju opałowego –36,636 GJ/m³. Współczynnik konwersji [t/m³] = 0,86

⁷ Do wyliczenia 1 kWh gazu ziemnego z 1 m³ został uwzględniony wskaźnik o wartości 11

⁸ Współczynnik korekcji oleju opałowego –36,636 GJ/m³. Współczynnik konwersji [t/m³] = 0,86



Całkowite zużycie energii z surowców nieodnawialnych oraz zakupionej

GRUPA PZU	2018	2019
Całkowite zużycie energii (GJ)	942 883	872 614

Całkowite zużycie energii z surowców nieodnawialnych oraz zakupionej z wyszczególnieniem PZU i PZU Życie

	PZU		PZU Życie	
	2018	2019	2018	2019
Całkowite zużycie energii (GJ)	166 671	142 368	60 594	52 679

Dążąc do przekazania jak najpełniejszej informacji w zakresie wpływu na środowisko i klimat oraz odpowiadając na rosnące wymagania i oczekiwania naszych interesariuszy, inwestorów oraz analityków w tym zakresie, Grupa PZU po raz pierwszy publikuje informacje dotyczące bezpośrednich oraz pośrednich emisji gazów cieplarnianych, w zakresach 1, 2 oraz 3.

Zakres 2 (*scope 2*) to pośrednie energetyczne emisje powstałe w wyniku zużywania importowanej (zakupionej czy dostarczonej z zewnątrz) energii elektrycznej, ciepłej, pary technologicznej oraz chłodu, które w praktyce powstają w miejscu wytworzenia tych mediów).

Zakres 3 (*scope 3*) to inne pośrednie emisje powstałe w całym łańcuchu wartości, np. w wyniku wytworzenia surowców lub półproduktów, zagospodarowania odpadów, transportu surowców oraz produktów, podróży służbowych pracowników czy użytkowania produktów przez końcowych użytkowników.

Zakres 1 (*scope 1*) oznacza emisje bezpośrednie powstałe w wyniku spalania paliw w źródłach stacjonarnych bądź mobilnych będących własnością firmy bądź przez nią nadzorowanych, emisji powstałych w wyniku zachodzących procesów technologicznych oraz ułatwiających się czynników chłodniczych.

[GRI 305-1] Łączne emisje bezpośrednie (zakres 1)

Emisje gazów cieplarnianych w zakresie 1

Mg CO ₂ e	2018				2019			
	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki
Zakres 1	31 400	9 229	2 322	19 849	30 506	8 093	2 927	19 486
Czynniki chłodnicze	1 945	1 919	26	-	1 242	827	414	-
Spalanie paliw	29 455	7 310	2 295	19 849	29 264	7 266	2 512	19 486

Całkowite emisje bezpośrednie w zakresie 1 w Grupie PZU wyniosły 30,5 tysiąca ton CO₂e w porównaniu do 31,4 tysiąca ton CO₂e w 2018 roku. Spadek wynikał głównie z niższych emisji wynikających z wycieków czynników chłodniczych w PZU i PZU Życie. W 2018 i 2019 roku PZU i PZU Życie rozpoczęły montaż urządzeń klimatyzacyjnych z nowym, ekologicznym czynnikiem chłodniczym R32, który ma trzykrotnie niższy wskaźnik GWP (potencjał tworzenia

efektu cieplarnianego) w porównaniu do standardowych czynników. W 2020 roku planowana jest wymiana urządzeń klimatyzacyjnych na jednostki z czynnikiem R32 w kolejnych obiektach PZU i PZU Życie. W Grupie PZU spadło zużycie gazu ziemnego i oleju opałowego, co jest skutkiem łagodnej zimy. Spadło również zużycie oleju napędowego, natomiast wzrosło zużycie benzyny.

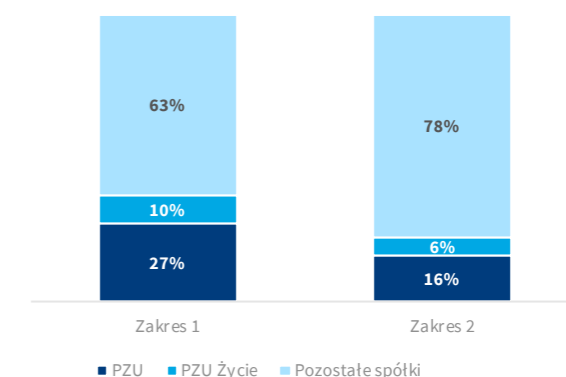
[GRI 305-2] Łączne emisje pośrednie związane z energią (zakres 2)

Emisje gazów cieplarnianych w zakresie 2

Mg CO ₂ e	2018				2019			
	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki
Zakres 2	122 107	21 098	7 108	93 901	113 935	18 408	6 363	89 164
Dostarczona energia cieplna	29 681	8 755	3 789	17 138	25 751	6 902	3 087	15 762
Dostarczona energia elektryczna location - based	92 426	12 343	3 320	76 763	88 184	11 506	3 276	73 402

Emisje pośrednie w zakresie 2 wyniosły 113,9 tysiąca ton CO₂e w 2019 roku w porównaniu do 122,1 tysiąca ton CO₂e w 2018 roku. Spadek wynikał głównie z niższego zużycia energii ciepłej w Grupie PZU, m.in. na skutek łagodniejszej zimy. W 2020 planowane jest dalsze ograniczanie śladu węglowego, między innymi w zakresie 2. Na 2020 PZU i PZU Życie planują zakup energii elektrycznej pochodzącej z OZE. Spółki otrzymają od dostawcy energii elektrycznej certyfikat, w którym dostawca potwierdzi, że dokonany zakup energii elektrycznej pochodzi z odnawialnych źródeł energii elektrycznej.

Udział PZU i PZU Życie w tworzeniu emisji gazów cieplarnianych Grupy PZU



Spółki PZU oraz PZU Życie tworzą 37% całości emisji gazów cieplarnianych Grupy PZU w zakresie 1 oraz 22% w zakresie 2. Różnica wynika głównie z różnej charakterystyki branż w których działają spółki Grupy PZU oraz różnej efektywności i wartości zużycia poszczególnych surowców (zwłaszcza gazu ziemnego) oraz energii (w szczególności elektrycznej).

[GRI 305-3] Inne emisje pośrednie (zakres 3)

Emisje gazów cieplarnianych w zakresie 3

Mg CO ₂ e	2018				2019			
	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki
Zakres 3	24 936	4 373	1 293	19 270	23 008	4 073	1 313	17 622
Emisje związane z energią i paliwami nie ujęte w zakresie 1 i 2	22 944	3 977	1 130	17 836	21 043	3 685	1 147	16 211
Zakupione surowce i usługi (papier, woda, oczyszczanie ścieków)	1 736	202	99	1 434	1 711	191	109	1 411
Odpady powstałe w wyniku działalności	2	1	1	-	2	1	1	-
Podróże służbowe (samolot, pociąg, taxi)	255	192	63	-	252	195	56	-

Emisje w zakresie 3 (pośrednie) w kategoriach 1, 3, 5 oraz 6 (wymienione w tabeli powyżej) w Grupie PZU wyniosły 23 tysiące ton CO₂e wobec 24,9 tysiąca ton w 2018 roku (-7,7% r/r). Spadek był widoczny głównie w emisjach związanych z energią i paliwami w łańcuchu wartości i wynikał przede wszystkim ze zmniejszenia zużycia energii elektrycznej. W przyszłości planowane jest rozszerzenie zakresu raportowania na większą ilość kategorii przewidzianych w standardzie oraz na większą liczbę spółek Grupy PZU.

Poniżej zostały zaprezentowane emisje gazów cieplarnianych w przeliczeniu na aktywa skonsolidowane oraz na liczbę pracowników.

[GRI 305-4] Intensywność emisji gazów cieplarnianych

GRUPA PZU	2018	2019
Liczba pracowników	41 742	41 042
Skonsolidowane aktywa (mln zł)	328 554	343 340
Emisje (zakres 1 i 2) na pracownika (Mg CO ₂ e / pracownik)	3,7	3,5
Emisje (Zakres 1 i 2) na milion aktywów skonsolidowanych (Mg CO ₂ e / 1 mln skonsolidowanych aktywów)	0,47	0,42

Ze względu na to, że zakres 3 został obliczony głównie dla spółek PZU oraz PZU Życie, nie zostały one zaprezentowane w formie intensywności emisji w przeliczeniu na skonsolidowane aktywa i pracowników całej grupy.

Wszelkie obliczenia zostały wykonane zgodnie z międzynarodowym standardem GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard. Jako rok bazowy – czyli emisje w skali roku, względem których Grupa PZU będzie porównywać emisje w latach następnych – został wybrany rok 2018.

Przy obliczaniu emisji GHG dla paliw oraz energii elektrycznej (zużywanej w Polsce) i ciepłej (zużywanej w Polsce) zostały wykorzystane wskaźniki emisji lub dane Krajowego Ośrodka Bilansowania i Zarządzania Emisjami. Wskaźniki emisji dla energii elektrycznej zużywanej w spółkach zagranicznych pochodziły z danych Międzynarodowej Agencji Energii, a dla energii ciepłej pochodziły z bazy DEFRA (Departament Środowiska, Żywności i Spraw Wiejskich w Rządzie Wielkiej Brytanii). Dla emisji w zakresie 2 obliczonych zgodnie z metodą location-based przyjęto wskaźniki emisji średnie dla krajów. Wskaźniki emisji dla energii w zakresie WTT – well to tank (zakres 3), podróży służbowych, zakupionych surowców i usług, zagospodarowania odpadów oraz współczynniki GWP dla czynników chłodniczych pochodziły z bazy DEFRA. Nie zidentyfikowano biogenicznych emisji gazów cieplarnianych.

Gaz cieplarniany ujęty we wskaźnikach emisji dla paliw oraz energii elektrycznej i ciepłej w Polsce to CO₂. Pozostałe wskaźniki obejmowały emisję CO₂, CH₄ i N₂O oraz gazy będące czynnikami chłodniczymi. Wielkość emisji w poszczególnych spółkach skonsolidowano na poziomie Grupy PZU wg kryterium kontroli operacyjnej.



Kluczowe działania spółek Grupy PZU zmniejszające wpływ na środowisko naturalne:

DOBRA PRAKTYKA

[GRI 302-4] Oszczędność energii elektrycznej (PZU i PZU Życie)



- montaż specjalnych urządzeń – kompensatorów mocy – w wybranych nieruchomościach pozwala na ograniczenie zużycia energii biernej o ok. 90%.

W 2019 roku zamontowano łącznie osiem kompensatorów mocy;

- zmniejszenie mocy umownej energii elektrycznej w budynkach, które zostały całkowicie lub częściowo opuszczone. Ograniczy to zużycie energii koniecznej do wytworzenia energii elektrycznej przez wytwórców (elektrownie). W 2018 roku zmniejszono moc umowną w 21 nieruchomościach. W wyniku analizy przeprowadzonej w 2019 roku zmniejszono moc umowną w dziewięciu nieruchomościach (pustostanach);
- weryfikacja nastaw temperatury i programowania klimatyzacji zamontowanych w serwerowniach;
- montaż oświetlenia LED. W 2019 roku wymieniono oświetlenie LED łącznie w 12 oddziałach, z czego 9 dotyczy powierzchni back office, dwa front office oraz w pomieszczeniu sanitarnym;
- pilotażowy montaż ogniw fotowoltaicznych na dachach budynków biurowych należących do PZU i PZU Życie. Do końca 2018 roku panele zainstalowano na czterech nieruchomościach, które zostały włączone do systemu energetycznego w grudniu 2019 roku. Wykorzystanie energii elektrycznej pochodzącej ze słońca wpływa na ograniczenie emisji spalin do atmosfery bez ujemnych skutków dla środowiska. W 2019 roku panele fotowoltaiczne zamontowano na kolejnych ośmiu nieruchomościach – trwa ich włączanie do sieci;
- „Zielona energia” na 2020 rok – zakup energii elektrycznej OZE gwarantuje, że 100% zakupionej energii elektrycznej będzie pochodziło ze źródeł odnawialnych. PZU i PZU Życie, jako konsumenci, otrzymają od dostawcy energii elektrycznej certyfikat, w którym dostawca potwierdzi, że dokonany zakup energii elektrycznej pochodzi z odnawialnego źródła energii.



DOBRA PRAKTYKA

Oszczędność ciepła (PZU i PZU Życie)



- termomodernizacje budynków – ocieplanie ścian i dachów, wymiana stolarki okiennej i instalacji CO. W 2019 roku procesowi termomodernizacji poddano 13 nieruchomości. Prace będą kontynuowane w 2020 roku;
- wymiana wyeksploatowanych kotłów grzewczych na nowoczesne, wysokoelektywne urządzenia, z możliwością dostosowania pracy do warunków atmosferycznych (sterowniki pogodowe). Nowoczesne kotły dostarczają ciepło i jednocześnie oszczędzają energię cieplną i elektryczną oraz zmniejszają emisję gazów do atmosfery. W 2019 roku nowe kotły zostały zamontowane w 14 nieruchomościach. Proces będzie kontynuowany w 2020 roku.



DOBRA PRAKTYKA

„Zieleniejące” Nieruchomości

W celu znaczącej redukcji zużycia wody prowadzony jest montaż perlatorów w toaletach i pomieszczeniach socjalnych. Perlatory (nakładki montowane na końcu wylewki) zwiększają optycznie strumień wody, poprzez znaczne jej napowietrzenie, a w konsekwencji ograniczają jej zużycie. W 2018 roku w perlatory zostały wyposażone kranie w budynkach centrali oraz w budynkach biurowych z liczbą użytkowników powyżej 10 osób. Łącznie zamontowano ponad 1 tys. urządzeń. W 2019 roku zostały zamontowane kolejne perlatory – 1296 urządzeń. Montaż perlatorów będzie kontynuowany również w 2020 roku. W 2019 roku zanotowano zmniejszenie zużycia wody w PZU i PZU Życie łącznie o 1 033 m³.



DOBRA PRAKTYKA



Redukcja zużycia plastiku

W spółkach Grupy systematycznie odchodzi się od wody dostarczanej do placówek PZU w galonach plastikowych na rzecz dystrybutorów podłączonych do miejskiej sieci wodociągowej. Podpisano umowę na dzierżawę 460 dystrybutorów wody podłączonych do sieci miejskiej. Zarówno na powierzchniach biurowych, jak i w punktach obsługi klienta zostały one dobrze przyjęte przez pracowników. W 2020 roku rozpocznie się postępowanie na dzierżawę pozostałych (ok. 740 szt.) dystrybutorów podłączonych do sieci miejskiej (PZU i PZU Życie łącznie).

Umowa na pozostałe dystrybutory obsługiwane obecnie przez EDEN (butle) kończy się w czerwcu 2021 roku. Po zakończeniu procesu wymiany – w 2022 roku – nie będzie już w PZU dystrybutorów na wodę w plastikowych galonach.

Ponadto, od 1 października 2019 roku, podczas spotkań na terenie KBC (Konstruktorska Business Center) i Tower woda na spotkania zamawiana w ramach cateringu jest podawana w szklanych karafkach wielorazowego użytku, a w PZU

Tower na powierzchniach wspólnych w miejsce plastikowych kubków przy dystrybutorach wprowadzono kubki papierowe.

Planowana redukcja liczby dystrybutorów na wodę i butli z wodą.

Rok (koniec)	Liczba dystrybutorów na butle	Liczba butli	Redukcja
2018	1 145	4 665	-
2019	916	3 732	20%
2020	733	2 986	20%
2021	40	163	94%

Grupa PZU podejmuje liczne inicjatywy zmierzające do ograniczenia zużycia surowców w bieżącej działalności spółki. Zużycie surowców, zarówno w ujęciu całej Grupy, jak i z wyszczególnieniem spółek PZU i PZU Życie zostało zaprezentowane w tabeli obok.

[GRI 301-1]⁹

Całkowite zużycie surowców w Grupie Kapitałowej PZU

GRUPA PZU	2018	2019
Papier [t]	1 648	1 609
Benzyna [t]	3 802	4 237
Olej napędowy (diesel) [t]	1 578	1 539

[GRI 303-1]

Całkowite zużycie wody w Grupie Kapitałowej PZU

GRUPA PZU	2018	2019
Woda [m ³]	404 488	411 978

[GRI 301-1]

Całkowite zużycie surowców z wyszczególnieniem PZU i PZU Życie

	PZU		PZU Życie	
	2018	2019	2018	2019
Papier [t]	182	171	95	105
Benzyna [t]	1 775	1 872	516	639
Olej napędowy (diesel) [t]	19	7	17	0

[GRI 303-1]

Całkowite zużycie wody z wyszczególnieniem PZU i PZU Życie

	PZU		PZU Życie	
	2018	2019	2018	2019
Woda [m ³]	55 527	52 522	22 488	24 459

DOBRA PRAKTYKA



W Biurze Obsługi Sprzedaży w ukraińskiej spółce PZU wdrożono elektroniczny obieg dokumentów za pomocą elektronicznego podpisu cyfrowego przy obsłudze protokołów świadczenia usług wystawionych przez pośredników ubezpieczeniowych. Ponieważ proces obsługi protokołów świadczenia usług nie został jeszcze w pełni objęty elektronicznym obiegiem



dokumentów, dokładne rezultaty zostaną przedstawione w 2020 roku.

Z kolei w Biurze Produktów Ubezpieczeniowych PZU Ukraina 1 lipca 2019 roku wprowadzono e-polisę DMS przy DTP. Dzięki temu eliminuje się konieczność drukowania umów (2 egz.) oraz obniża koszty logistyki i przechowywania nośników papierowych.



⁹ W przypadku Grupy Alior Banku dane zostały zaprezentowane wyłącznie za Alior Bank z uwagi na ich ograniczoną dostępność w pozostałych spółkach Grupy i jednocześnie ich niewielką istotność.

DOBRA PRAKTYKA

Redukcja zużycia papieru



- w 2019 roku zużycie papieru w spółkach PZU oraz PZU Życie zostało ograniczone o 900 kg. W listopadzie 2019 roku została podpisana umowa o współpracy z trzema dostawcami, którzy posiadają certyfikaty FSC lub PEFC.

Dzięki temu do produkcji druków ubezpieczeniowych można stosować papier certyfikowany. Wszystkie druki o wysokich nakładach są wykonywane na papierze certyfikowanym. W PZU od listopada do końca 2019 roku dostarczono 38% druków wykonanych na papierze certyfikowanym. W PZU Życie w tym samym okresie dostarczono z kolei 81% druków wykonanych na takim papierze;

- brak konieczności wydruku biletów PKP – dostępność kodów QR na biletach zakupionych za pośrednictwem agencji ds. podróży służbowych.

Rok	Papier w tonach	Redukcja ¹⁰
2017	290,11	-
2018	276,75	4,6%
2019	275,85	0,3%

Zakupy biletów kolejowych	Liczba ogółem	Potencjalna oszczędność
2019	11 429	ponad 11 tys. kartek rocznie

DOBRA PRAKTYKA

Ekoinicjatywy w 2019 roku



Dzień Wody: 22 marca

„Nas nie stać na lanie wody” – pod tym hasłem był obchodzony Dzień Wody.

W 2019 roku Biuro Administracji było głównym inicjatorem, organizatorem i sponsorem nagród z okazji Dnia Wody, który był obchodzony 22 marca. Od 18 marca prowadzona była na PZU24 akcja informacyjna i edukacyjna skierowana do pracowników. Przygotowano hasła przewodnie oraz informacje związane z nową formą dystrybucji wody. Ciekawe fakty związane z ekologią były prezentowane przez cały tydzień, zorganizowano również quiz oraz warsztaty eko dla pracowników, na których przedstawiono m.in. sposoby pakowania żywności zastępujące folię aluminiową i śniadaniową materiałami z odzysku, tym samym prowadzące do oszczędności zasobów, w tym wody, oraz eliminujące jednorazowe opakowania.

Godzina dla Ziemi: 30 marca

O godz. 20.30 zostały całkowicie wygaszone na 60 minut światła w wybranych budynkach Grupy PZU (Tower, Opole – Ozimska, Gdańsk – Targ Drzewny, Łódź – Zamenhoffa, Dąbrowa Górnicza – Królowej Jadwigi).

Dzień Ziemi – 22 kwietnia

- „Posprzątajmy razem Zalew Zemborzycy w Lublinie” – akcja wolontariacka realizowana przez pracowników BNI z Lublina, uczniów liceów: VI i XXI oraz przedszkolaki przy wsparciu Fundacji PZU. W ramach akcji sprzątno zalew, przygotowano tabliczki zachęcających do ochrony środowiska oraz prowadzono lekcje w szkole dotyczące ekologii;
- „Sprzątanie Parku Kultury w Powsinie” – akcja wolontariacka przygotowana przez pracowników Biura Nieruchomości z Warszawy przy wsparciu Fundacji PZU. W parku w Powsinie śmieci zbierało 50 pracowników;
- 24 kwietnia – opracowano zielony newsletter z quizem. Nagrodą był zestaw, w którego skład wchodziła książka Katarzyny Wągrowskiej „Życie zero waste”, butelki filtrujące wodę i torby – sponsorowane przez BNI.

DOBRA PRAKTYKA

Ekoinicjatywy oddolne pracowników w ramach wolontariatu pracowniczego PZU



- „Posprzątajmy rzeki, nad którymi leży Lublin” – akcja zorganizowana przez pracowników BNI z Lublina oraz wolontariuszy.
- „Odnowienie terenu zielonego wokół Przedszkola nr 4 w Pabianicach” – inicjatywa zrealizowana przez pracowników BNI z Łodzi przy wsparciu Fundacji PZU.
- „Pomoc dla powodzian w Wierchowiskach” – zebranie darów dla powodzian, wsparcie przy udrożnieniu rowów.
- „Posprzątajmy Bieszczady” – pracownicy Biura Nieruchomości wraz z rodzinami zbierali odpady pozostawione na górskich szlakach na terenie rezerwatu Sine Wiry i na Połoninie Wetlińskiej w Bieszczadzkim Parku Narodowym.
- Akcja w schronisku dla bezdomnych zwierząt w Lublinie – akcja zaczęła się w szkole i przedszkolu, gdzie na lekcjach dzieci poznawały zwierzęta. Dzieci zrobiły drapaki dla kotów i domki, do budowy których wykorzystano materiały z odzysku. Akcji towarzyszyła zbiórka darów dla schroniska. Zwierzęta dostały koce, materace, ręczniki, pościel, środki higieniczne i środki czystości. Nie

zapomniano również o zaopatrzeniu schroniska w karmy suche i mokre oraz specjalistyczne pożywienie dla przebywających tam gadów. W ramach grantu z Fundacji PZU zakupiono niezbędne wyposażenie.

- „Zielona aleja” – Pracownicy Centrum Operacji Pracowniczych w Pile zrealizowali projekt wolontariacki pt. „Zielona Aleja”. Jego celem było sadzenie drzew na terenie Nadleśnictwa Zdrojowa Góra oraz sprzątanie lasu. W projekcie wzięło udział 50 osób. Aby nie zanieczyszczać środowiska i promować zdrowy tryb życia, jako środek lokomocji na trasę 24 km wybrali rowery. Wzdłuż ścieżki rowerowej posadzili 51 drzewek młodych lip. Na trasie przejazdu, w lasach przyległych do ścieżki rowerowej, zebrali około 40 worków śmieci!
- W ramach projektu „Zero Waste w kaloszach, czyli gdy więcej znaczy mniej” wolontariusze PZU z Mysłowic stworzyli radosny, warzywny azyl w środku miasta, na terenie Szkoły Podstawowej nr 3. Przeprowadzili też lekcje o zdrowym żywieniu, możliwościach wielokrotnego wykorzystywania rzeczy, a także o oszczędnym i uważnym podejściu do życia. Przekazali ideę zero waste młodszemu i starszemu. Powstały książeczki o odpowiedzialności za siebie i innych. Odbyły się również warsztaty na podwórku z sadzeniem roślin, a także festyn z podsumowaniem wszystkich działań projektowych.

DOBRA PRAKTYKA

Edukacja ekologiczna pracowników poprzez prowadzenie akcji w zakresie proekologicznych zachowań



W 2019 roku kontynuowano akcje edukacyjne:

- działania zachęcające do oszczędzania papieru związane z ograniczeniem liczby wydruków, w tym oznakowanie urządzeń wielofunkcyjnych ekologicznymi naklejkami;
- zbiórka nieużywanego, sprawnego sprzętu biurowego:
 - aparaty foto i kamery,
 - projektory,
 - dyktafony,
 - telefony IP,
 - telefony komórkowe;
- promowanie ekonomicznej i ekologicznej jazdy samochodem (*eco-driving*);
- promowanie edukacji związanej ze Światowym Dniem Ziemi oraz ze Światowym Dniem Wody.

DOBRA PRAKTYKA

Mniejsza eksploatacja drukarek



W wyniku analizy i uzgodnień z użytkownikami liczbę drukarek/urządzeń wielofunkcyjnych w jednostkach PZU zredukowano o 150 szt. Tym samym liczba eksploatowanych drukarek spadła z 4750 szt. na koniec 2018 roku do ok. 4600 sztuk na koniec 2019 roku (PZU i PZU Życie).

Wszystkie nowe urządzenia drukujące są wyposażone w moduł automatycznego druku dwustronnego (dupleks) – wszędzie tam, gdzie pozwala na to specyfika pracy, wydruk dwustronny jest ustawiany jako domyślna forma druku.

¹⁰ Ilość zamawianego papieru jest uzależniona od poziomu sprzedaży produktów PZU. 80% papieru zużywają jednostki sprzedażowe. Wprowadzenie do sprzedaży nowych produktów, takich jak Pracownicze Plany Kapitałowe (PPK), generuje dodatkowe zapotrzebowanie na papier po stronie PZU Życie.



DOBRA PRAKTYKA

Spółki zagraniczne



Troska o środowisko naturalne nie zamyka się w Grupie PZU w granicach Polski. Ekologiczne podejście do prowadzenia biznesu widoczne jest w każdej z zagranicznych spółek przedsiębiorstwa.



Lietuvos Draudimas na Litwie posiada sformalizowaną politykę środowiskową. Dane dotyczące ochrony środowiska publikowane są w raportach rocznych i raportach CSR. We wszystkich budynkach litewskiej spółki prowadzony jest monitoring zużycia mediów, wprowadzono segregację odpadów a w celu stopniowego zmniejszenia emisji CO2 flota samochodowa uzupełniana jest w samochody hybrydowe. Przeprowadzane są również ekologiczne kampanie edukacyjne.

Litewska spółka PZU Lietuva Gyvybes Draudimas określiła kierunki i inicjatywy dotyczące wyzwań środowiskowych w strategii CSR, która została zatwierdzona w 2019 roku. Spółka monitoruje zużycie mediów – w 2019 roku zmniejszono zużycie wody (o 5%) oraz energii elektrycznej i ogrzewania (o 20%). Firma dąży do zmniejszenia zanieczyszczenia powodowanego przez flotę samochodową. Zakupiono jeden pojazd hybrydowy, zakup kolejnego planuje się w 2020 roku. W dalszym ciągu trwa kampania edukacyjna sortowania odpadów.

W Balcie na Łotwie zamontowano ekonomiczne oświetlenie i rolety przeciwsłoneczne. Spółka planuje redukcję zużycia mediów, wody i energii elektrycznej, prowadzi również utylizację starej elektroniki i segregację papieru. Zarząd pracuje nad wprowadzeniem polityki środowiskowej.

Estoński oddział Lietuvos Draudimas zmniejszył zużycie wody i energii elektrycznej o 1%. Ponadto system oświetlenia w siedzibie głównej w Tallinie został zmieniony na oświetlenie LED.



4. Kwestie pracownicze

Polityki Grupy PZU [UoR]

[GRI 103-2]

Ambicją PZU – zdefiniowaną w strategii na lata 2017–2020 „Nowe PZU” – jest bycie pracodawcą pierwszego wyboru w branży finansowej. Grupa chce zatrudniać najlepszą i najbardziej zaangażowaną kadrę na rynku i osiągnąć wysoki poziom retencji największych talentów w organizacji. Aby było to możliwe, wdrażane lub planowane są strategiczne działania skierowane do pracowników:

- nowa jakość kultury korporacyjnej;
- promocja przedsiębiorczości, innowacyjności i pracy zespołowej;
- zestaw działań na rzecz utrzymania kluczowych pracowników;
- poprawiony czas reakcji na zgłaszaną chęć odejścia;
- przejrzysta ścieżka rozwoju.

Cele Zrównoważonego Rozwoju, SDG (Sustainable Development Goals)



Cel 8. Promujemy stabilny, zrównoważony i inkluzywny wzrost gospodarczy poprzez pełne i produktywne zatrudnienie oraz godną pracę dla wszystkich



„Grupa PZU jest jedną z największych instytucji finansowo-ubezpieczeniową w Europie Środkowo-Wschodniej. Dzięki temu pracownicy Grupy mogą brać udział w nietuzinkowych projektach oraz współpracować z najlepszymi ekspertami w swoich dziedzinach. Pracując w PZU można rozwijać się w wielu, bardzo zróżnicowanych między sobą obszarach, między innymi: IT, nowe technologie, inwestycje, zarządzanie projektami, sprzedaż, obsługa klienta, kontroling, czy marketing i komunikacja. W 2019 roku przeprowadziliśmy kampanię podczas której, zapytaliśmy naszych pracowników „czy Twoja praca ma sens?” – odpowiadali pracownicy PZU, od specjalisty do członka zarządu. Okazało się, że wspólnym sensem pracy – bez względu na pełnioną w firmie funkcję – okazała się pomoc innym. Nasze działania mają służyć budowie poczucia bezpieczeństwa u naszych klientów i wsparciu tych, którzy potrzebują naszej pomocy. Tym bardziej cieszę się że pracownicy PZU widzą sens i wartość w tym, co robią.”

Anna Wardecka, Dyrektor Biura Zarządzania Kadrami PZU

4.1 Zarządzania Kapitałem Ludzkim

Jesteśmy odpowiedzialni - „staramy się uważnie i odpowiedzialnie zarządzać wiedzą pracowników. Budujemy efektywną strukturę prawną i biznesową Grupy PZU dostosowaną do jej profilu działalności, co pozwala nam efektywnie działać.”



Podstawowym dokumentem regulującym problemy zarządzania kwestiami pracowniczymi jest przyjęta w 2018 roku „Polityka zarządzania kapitałem ludzkim w Grupie PZU”. Jej celem jest w szczególności wsparcie realizacji strategii Grupy PZU poprzez:

- zabezpieczenie potrzeb biznesowych w zakresie zarządzania kapitałem ludzkim;
- zapewnienie spójnych i zintegrowanych zasad zarządzania kapitałem ludzkim;
- prowadzenia spójnych działań w obszarze zarządzania kapitałem ludzkim.

[GRI 102-8] Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji

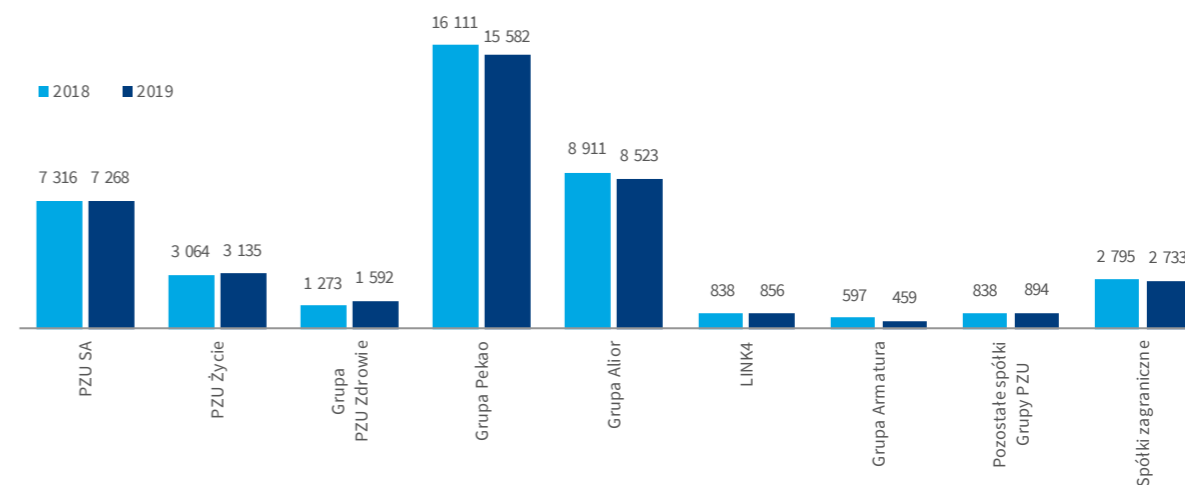
Na koniec 2019 roku w Grupie Kapitałowej PZU zatrudnionych było (w przeliczeniu na etaty) 41 042 pracowników, z czego 25% w spółkach PZU i PZU Życie, 4% w obszarze zdrowie, 21% w Grupie Alior Bank, 38% w Grupie Pekao, a 7% w spółkach zagranicznych.



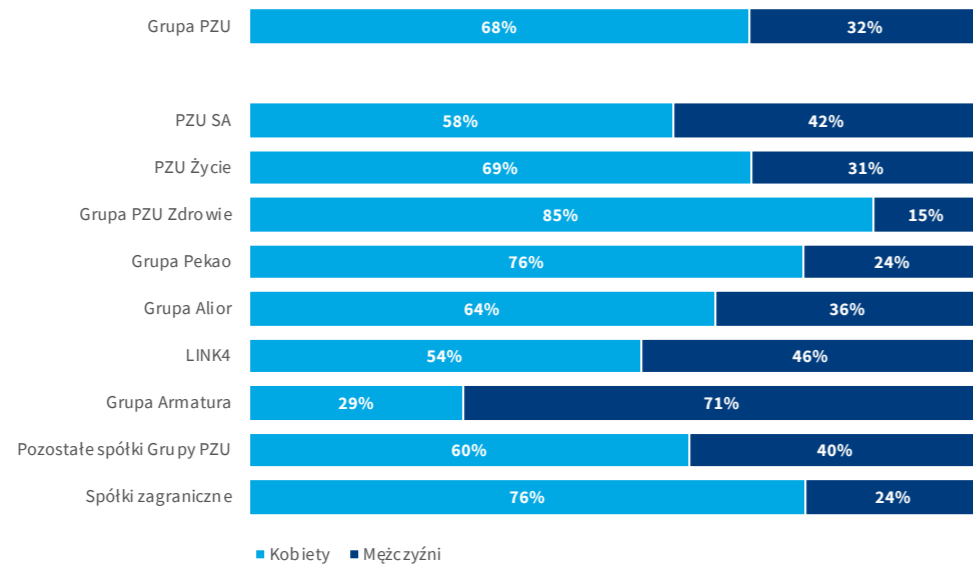
Dodatkowo zagadnienia dotyczące zarządzania kwestiami pracowniczymi zostały ujęte w dobrych praktykach PZU, które definiują:

- wspólne wartości i zasady zarządzania etyką;
- warunki pracy (m.in. polityka wynagrodzeń, benefity pozapłacowe);
- rozwój kompetencyjny;
- bezpieczeństwo i higienę pracy.

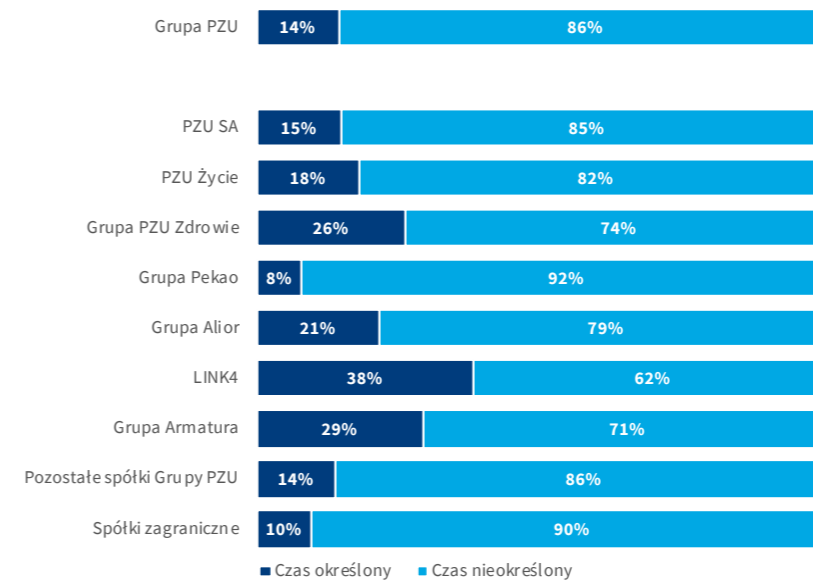
Łączna liczba pracowników w podziale na płeć (w przeliczeniu na etaty)



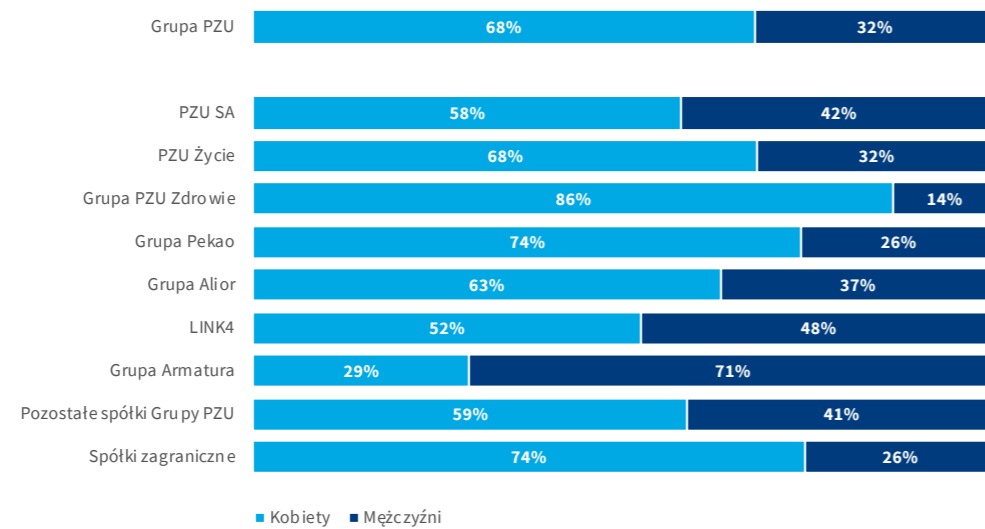
Pracownicy Grupy PZU podziale na płeć (w przeliczeniu na etaty) w 2018 roku



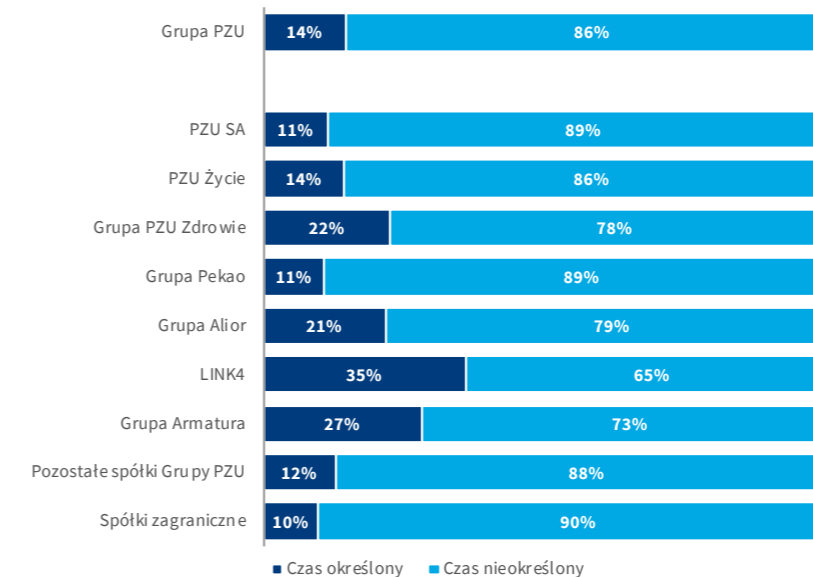
Pracownicy Grupy PZU w podziale na rodzaj umowy (w przeliczeniu na etaty) w 2018 roku



Pracownicy Grupy PZU podziale na płeć (w przeliczeniu na etaty) w 2019 roku



Pracownicy Grupy PZU w podziale na rodzaj umowy (w przeliczeniu na etaty) w 2019 roku

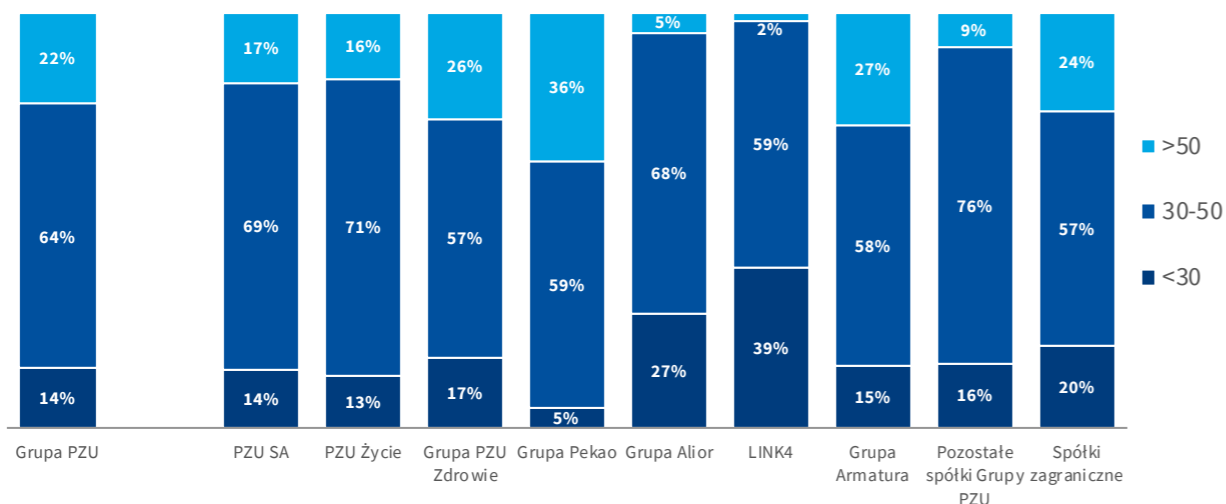


W całej Grupie PZU większą część pracowników stanowią kobiety (68%).

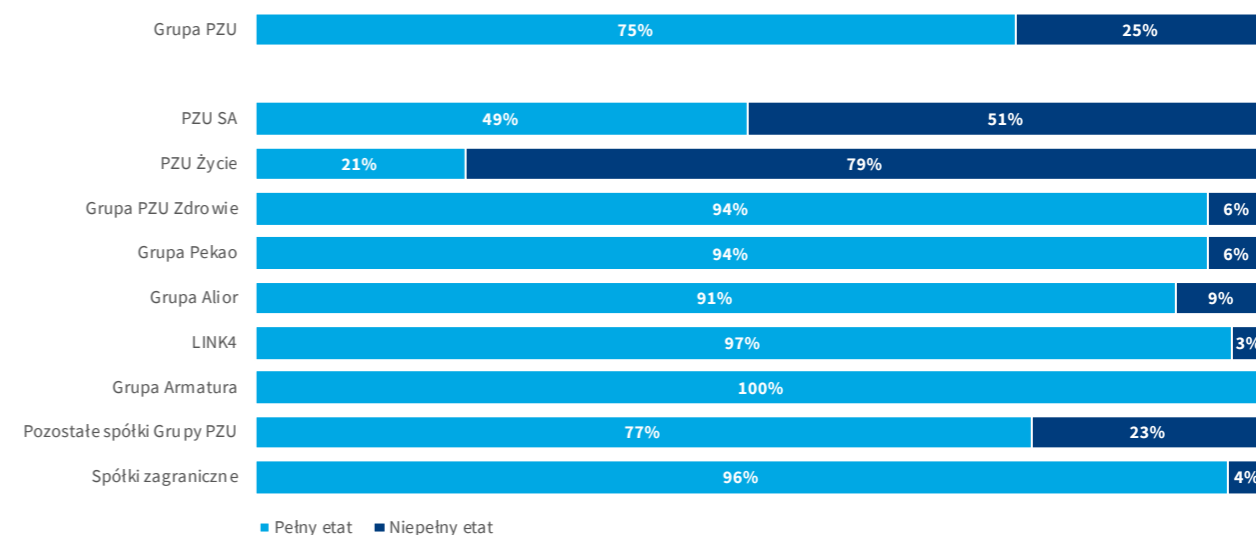
Kobiety stanowią największy odsetek ogółu pracowników w PZU Zdrowie i spółkach zależnych – ok. 86% osób zatrudnionych. W Grupie Pekao udział ten wynosi 74%. Także w spółkach zagranicznych kobiety stanowią większość – 74%.

W Grupie PZU 86% pracowników jest zatrudnionych na umowę czas nieokreślony. Najwyższy odsetek osób (w przeliczeniu na etaty) zatrudnionych na umowę na czas nieokreślony jest w Grupie Pekao (89%) a najniższy w LINK4 – 65%.

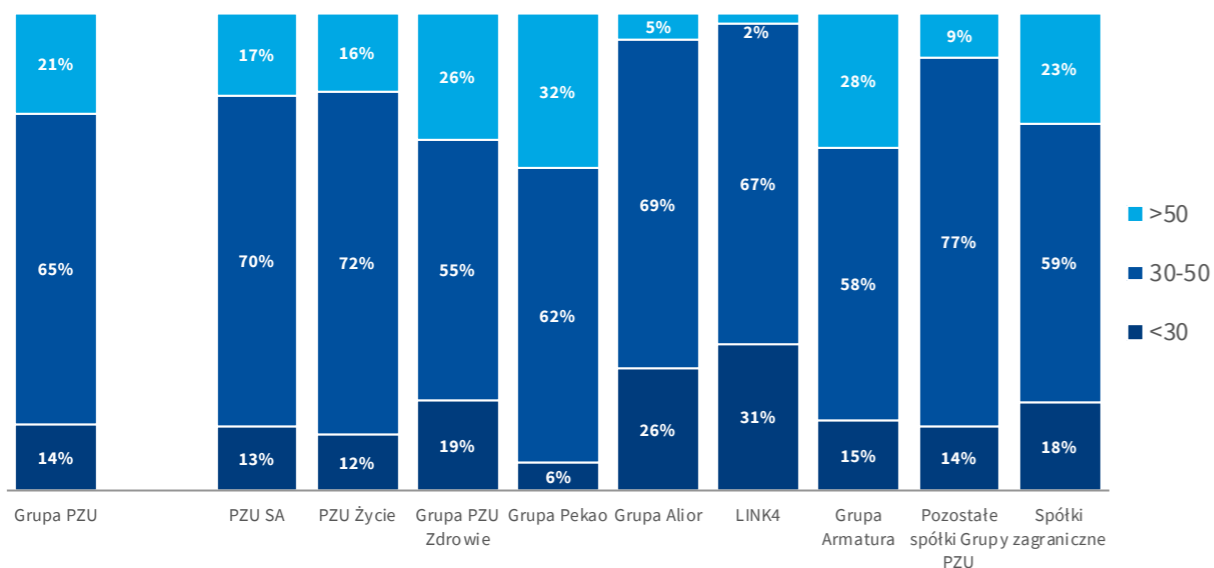
Łączna liczba pracowników w podziale na grupy wiekowe (w przeliczeniu na etaty) w 2018 roku



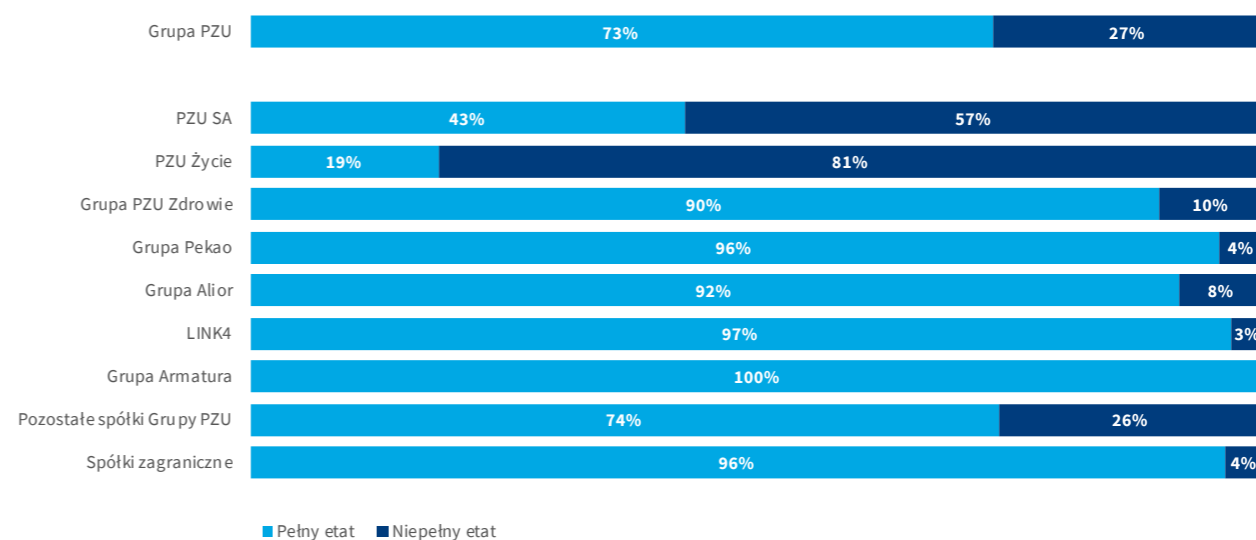
Podział pracowników według wymiaru etatu (w przeliczeniu na osoby) w 2018 roku



Łączna liczba pracowników w podziale na grupy wiekowe (w przeliczeniu na etaty) w 2019 roku



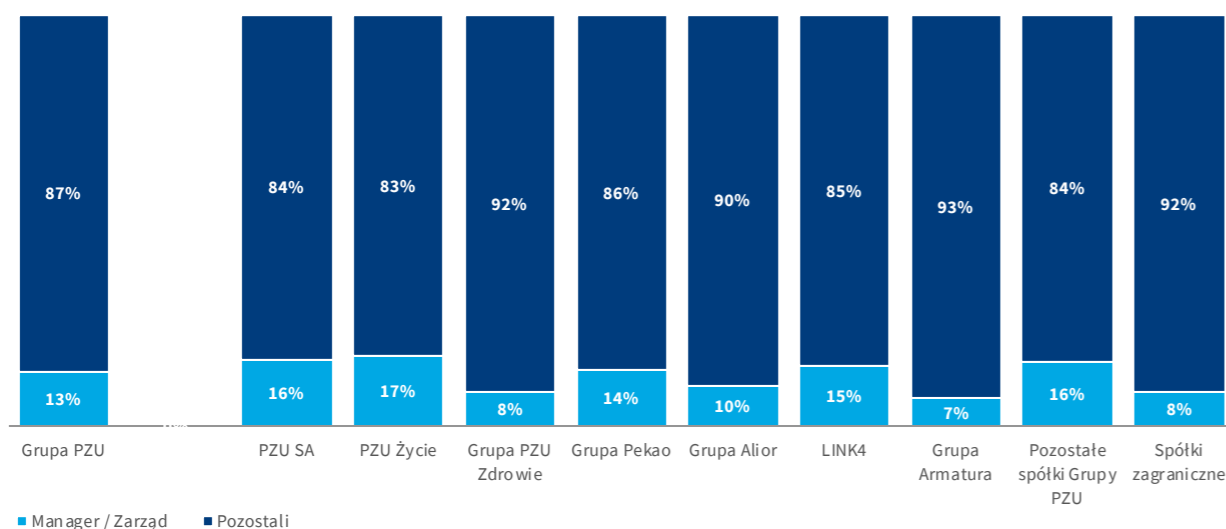
Podział pracowników według wymiaru etatu (w przeliczeniu na osoby) w 2019 roku



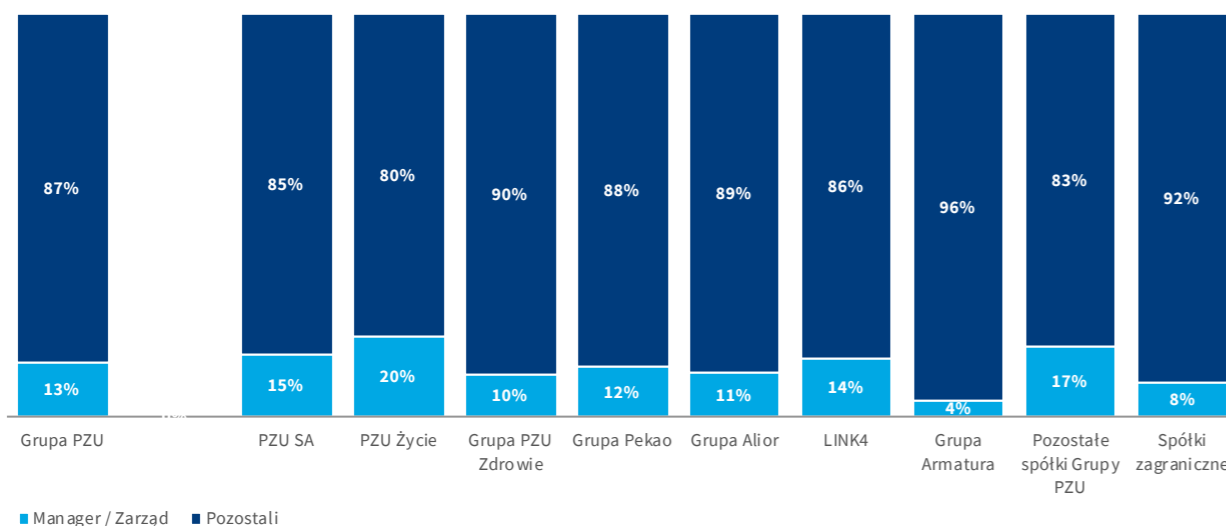
Spośród trzech wyodrębnionych wyżej grup wiekowych pracowników najliczniejszą jest grupa w wieku 30-50 lat; stanowiła ona 65% pracowników w 2019 roku i 64% w 2018 roku. LINK4 wyróżnia się największym udziałem pracowników poniżej 30 roku (31% w 2019 roku), a Grupa Pekao charakteryzuje się najwyższym odsetkiem pracowników powyżej 50 roku życia (32% w 2019 roku). Struktura pracowników według wieku nie uległa znaczącym zmianom w porównaniu do 2018 roku.

Większość osób jest zatrudniony w Grupie PZU na pełen etat – 73%. Największy odsetek osób jest zatrudnionych na takich zasadach z Grupie Armatura (100%), a najmniej – w PZU Życie (19%).

Pracownicy Grupy PZU według struktury zatrudnienia (w przeliczeniu na osoby) w 2018 roku



Pracownicy Grupy PZU według struktury zatrudnienia (w przeliczeniu na osoby) w 2019 roku



Grupa PZU zatrudniała w 2019 roku 149 osób w randze członków zarządów, 6 133 osoby na stanowiskach kierowniczych oraz 40 699 osób na pozostałych stanowiskach.

Struktura zatrudnienia nie zmieniła się w znaczący sposób w 2019 roku w Grupie PZU. Osoby zatrudnione na stanowiskach kierowniczych stanowiły 13% ogółu, podobnie jak przed

rokiem. W Grupie PZU, PZU Życie ma najwyższy odsetek osób zajmujące stanowiska kierownicze, podczas gdy w Grupie Armatura ten odsetek jest najniższy. W LINK4 stanowią one 14% pracowników, w Grupie Pekao 12%, a w Grupie Alior Bank 11%, a w spółkach zagranicznych 8% wszystkich pracowników w przeliczeniu na etaty w tych podmiotach.

[GRI 401-1]

Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na etaty) w podziale na płeć

PZU i PZU Życie

Łączna liczba pracowników w podziale na:	2018			2019		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
Kobiety	6 341	943	14,9%	6 326	651	10,3%
Mężczyźni	4 039	697	17,3%	4 073	454	11,1%
Suma	10 380	1 640	15,8%	10 399	1 105	10,6%

Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na etaty) w podziale na wiek

PZU i PZU Życie

Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	2018			2019		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
<30	1 407	770	54,7%	1 344	449	33,4%
30–50	7 239	819	11,3%	7 312	621	8,5%
>50	1 734	51	2,9%	1 743	35	2,0%
Suma	10 380	1 640	15,8%	10 399	1 105	10,6%

Łączna liczba odejść pracowników (w przeliczeniu na etaty) w podziale na płeć

PZU i PZU Życie

Łączna liczba pracowników w podziale na:	2018			2019		
	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników
Kobiety	6 341	646	10,2%	6 326	575	9,1%
Mężczyźni	4 039	413	10,2%	4 073	359	8,8%
Suma	10 380	1 059	10,2%	10 399	934	9,0%

Łączna liczba odejść pracowników (w przeliczeniu na etaty) w podziale na wiek

Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	PZU i PZU Życie			PZU i PZU Życie		
	2018			2019		
	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników
<30	1 407	267	19,0%	1 344	212	15,8%
30-50	7 239	618	8,5%	7 312	542	7,4%
>50	1 734	174	10,0%	1 743	180	10,3%
Suma	10 380	1 059	10,2%	10 399	934	9,0%

Łączna liczba odejść dobrowolnych oraz zwolnień w przeliczeniu na pełne etaty w Grupie Kapitałowej PZU:

- w 2018 roku: 6 367
- w 2019 roku: 6 453

Wskaźnik rotacji wśród wszystkich pracowników Grupy Kapitałowej PZU zatrudnionych na umowę o pracę:

- w 2018 roku: 15,6%
- w 2019 roku: 15,7%

4.2 Warunki pracy

Każdy ma równe szanse - „na tej zasadzie opierają się nasze relacje. We wszystkich procesach w Grupie PZU – od rekrutacji przez ocenę wyników, awans, rozwój zawodowy, aż po udział w szkoleniach – pracownicy mają równe szanse i możliwości. Płeć, wiek, stopień sprawności, narodowość, wyznanie, przekonania polityczne, przynależność związkowa, pochodzenie etniczne, orientacja seksualna ani charakter zatrudnienia nie mają znaczenia.”



„Konkurujemy o talenty i w Polsce, i na świecie. Jesteśmy obecni w 8 krajach, mamy ponad 200 podmiotów prawnych, które potrzebują ludzi. Zatrudniamy w Polsce i Europie ponad 40 tys. ludzi. Staramy się budować nowoczesną organizację, w której pracownik jest najważniejszym elementem tego, co robimy.”

Marcin Eckert, Członek Zarządu PZU

od procesu rekrutacyjnego, poprzez okres trwania stosunku pracy (warunki zatrudnienia, dostęp do szkoleń i aktywności rozwojowych, możliwości awansu), aż po zakończenie współpracy.

Wolę stosowania polityki różnorodności PZU potwierdził, dołączając w 2013 roku do grona sygnatariuszy Karty Różnorodności.



Pracownicy PZU i PZU Życie mogą liczyć na adekwatne do poziomu odpowiedzialności wynagrodzenia finansowe oraz unikalny pakiet benefitów. Są to m.in.:

- Pracowniczy Program Emerytalny – pracodawca co miesiąc wpłaca na indywidualny rachunek pracownika, który przystąpił do PPE, składkę w wysokości 7% wynagrodzenia, czyli maksymalnej dopuszczalnej przez przepisy prawa;
- bogaty pakiet opieki medycznej – długa lista lekarzy specjalistów oraz placówek medycznych;
- ubezpieczenie lekowe – uprawnia za zakupu wielu leków na receptę z 80-procentową zniżką;
- ponadstandardowe świadczenia z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych, w tym:
 - pożyczki na cele mieszkaniowe,
 - system „kafeteryjny” umożliwiający pracownikom dostęp do bazy wypoczynkowej w kraju i za granicą oraz do szerokiej oferty kulturalnej (wszystkie sieci kin oraz kina studyjne, teatry, filharmonie, muzea, koncerty) i rekreacyjno-sportowej (do wyboru dwie abonamentowe karty sportowe, wejścia indywidualne do obiektów i klubów sportowych);
- zniżka na produkty oferowane przez Grupę PZU;
- dodatek relokacyjny w przypadku zmiany miejsca świadczenia pracy w ramach Grupy PZU z inicjatywy pracodawcy;
- pakiet menedżerski dla wyższej kadry kierowniczej;

Polityki Grupy PZU [UoR]

[GRI 103-2]

Spółki Grupy PZU oferują przyjazne środowisko i atmosferę pracy oraz szanse na rozwój. Szanowana jest równowaga między pracą a życiem prywatnym pracowników. Firma nie tylko terminowo wywiązuje się z finansowych zobowiązań wobec pracowników, ale też stosuje jasne zasady w działaniu organizacji. Zapewnia bezpieczne formy zatrudnienia, a pracownicy mają wpływ na usprawnienia w funkcjonowaniu spółki.

Grupa PZU zapewnia pracownikom równe szanse na rozwój w zakresie doskonalenia umiejętności, awansu oraz wynagradzania, kierując się indywidualnym potencjałem pracowników, ich osiągnięciami i wynikami pracy.

Ważnym aspektem kultury organizacyjnej jest poszanowanie godności osobistej pracowników.

Zasady wspierające różnorodność i równe traktowanie obejmują wszystkie etapy kariery zawodowej w PZU, począwszy



Kwestie pracownicze

- wsparcie aktywności pozazawodowej, m.in. możliwość uprawiania sportu w specjalistycznych sekcjach PZU Sport Team oraz korzystania z siłowni pracowniczej w Warszawie i Szczecinie, a także wolontariat pracowniczy.

Firma prowadzi stały dialog ze związkami zawodowymi. Spółki PZU i PZU Życie organizują cykliczne spotkania ze wszystkimi partnerami społecznymi, które odbywają się średnio co drugi tydzień i trwają minimum dwa dni. Harmonogram tych spotkań wraz z tematyką przekazywany jest przedstawicielom związków zawodowych przed rozpoczęciem danego kwartału. Dialog społeczny, prowadzony przez specjalnie w tym celu powołany zespół w Biurze Zarządzania Kadrami, jest wpisany w kulturę organizacyjną firmy i stanowi jedno z narzędzi zarządzania strategicznego.

W kilku spółkach Grupy np. LINK4, TFI PZU, TUV PZUW, Pekao Faktoring czy Pekao Investment Banking obowiązuje wewnętrzny regulamin ZFŚS.

W spółkach o zatrudnieniu, w których nie funkcjonuje PPE, wdrożone zostały Pracownicze Plany Kapitałowe, które stanowią dodatkowe zabezpieczenie na emeryturę. Ci, którzy do nich przystąpią, będą na starość pobierać emeryturę z trzech źródeł. Pierwszą wypłaci ZUS, drugą emeryt otrzyma z OFE (wg. założeń ustawy o zmianie niektórych ustaw w związku z przeniesieniem środków z otwartych funduszy emerytalnych na indywidualne konta emerytalne, zakładającej likwidację OFE z dniem 26 listopada 2020 roku¹ – będzie to IKE), a trzecią – dzięki PPK.

DOBRA PRAKTYKA

W spółkach Grupy PZU obowiązują regulaminy premiowe i premiowo-prowizyjne. Wysoka jakość pracy osób zatrudnionych w Grupie jest więc dodatkowo nagradzana.

Podstawą ustalenia wynagrodzenia zasadniczego pracownika jest wycena zajmowanego stanowiska, posiadane przez pracownika kompetencje oraz ocena jego pracy.



W PZU i PZU Życie w 2016 roku przyjęto Politykę wynagradzania. Umożliwia to przede wszystkim dostosowanie systemów wynagrodzeń do profilu ryzyka tych spółek, osiągnięcie założonego wyniku biznesowego

oraz celów biznesowych w ramach określonych przez Zarządy limitów podejmowanego ryzyka. Istotne jest także motywowanie pracowników do stałej poprawy efektywności pracy oraz wzrostu zaangażowania przy jednoczesnym powiązaniu wynagrodzenia z poziomem wyników realizowanych przez spółki, komórki lub jednostki organizacyjne, w której są zatrudnieni pracownicy.

Pracownicy spółek PZU i PZU Życie objęci są umowami zbiorowymi, w tym Zakładowymi Umowami Emerytalnymi. Spółki Grupy Pekao posiadają polityki dotyczące wynagrodzeń dostosowane do wielkości oraz specyfiki prowadzonej działalności oraz zasady wynagradzania określone m.in. w zakładowych układach zbiorowych pracy. W Grupie Alior Banku każda ze spółek wdrożyła politykę wynagradzania. To samo dotyczy Grupy PZU Zdrowie. W spółce Armatura Kraków wdrożono Ogólne zasady wynagradzania pracowników.



DOBRA PRAKTYKA

PZU Cash

CASH to nowa, innowacyjna platforma finansowych benefitów pracowniczych, przygotowana przez PZU we współpracy z Alior Bank oraz Bancovo. Platforma dostępna jest dla ponad 10 tys. pracowników Grupy PZU od października 2019 roku. W następnych miesiącach planowane jest udostępnianie jej w kolejnych organizacjach chcących zaoferować swoim pracownikom wyjątkowy benefit w postaci łatwo dostępnych i nisko oprocentowanych pożyczek. Każdy pracodawca, który przystąpi do platformy, będzie miał możliwość zaoferowania swoim pracownikom nowego typu benefit. Z kolei każdy pracownik związany z takim pracodawcą umową o pracę będzie mógł wystąpić o unikalną pożyczkę.



Główne zalety CASH to:

- oferta jest atrakcyjna cenowo i dostarczana przez wiarygodnego partnera, jakim jest Alior Bank;
- pożyczkę można przeznaczyć na dowolny cel – od remontu mieszkania, poprzez wakacje, wyposażenie do szkoły, do zakupu samochodu czy zaspokojenia dowolnej bieżącej potrzeby;
- wszystko odbywa się online – od wypełnienia wniosku aż do podpisania umowy, co odbywa się poprzez wpisanie w internetowej platformie Cash kodu otrzymanego esemesem, co jest wygodne z perspektywy użytkownika;
- raty spłacane są bezpośrednio z wynagrodzenia, dzięki czemu nie trzeba o nich pamiętać.

Platforma CASH ma szansę stać się nową linią biznesową dla PZU, a dla pracodawców i pożyczkobiorców – unikalnym rozwiązaniem korzystnym dla obu stron.

DOBRA PRAKTYKA

Budowanie zaangażowania – warsztaty z pracownikami



W lutym 2019 roku ogłoszono w PZU wyniki badania zaangażowania pracowników, które odbyło się w 2018 roku i objęło 73% zatrudnionych. Frekwencja w kolejnym badaniu zaangażowania, przeprowadzonym w grudniu 2019 roku osiągnęła rekordowy poziom – aż 84%. Jest to wynik wyróżniający się na polskim rynku i wśród dużych pracodawców.

Wyniki badania również świadczyły o pozytywnej tendencji w budowaniu zaangażowania wśród pracowników Grupy PZU. Wskaźnik zaangażowania w 2019 roku wyniósł 51%, był powyżej średniej dla Polski wzrost o 11 p.p. r/r oraz znalazł się znacznie bliżej ambicji strategicznych zdefiniowanych na 2020 rok (55%).

Tak wysoki wynik zapewni lepszą diagnozę, jak pracownicy postrzegają organizację, co pozwoli opracować i wdrożyć skuteczne działania związane z budowaniem zaangażowania.

W ankiecie w 2019 roku wzięło udział 9 129 pracowników PZU. Respondenci najwyżej ocenili współpracę. Aż 81%



badanych stwierdziło, że współpracownicy dzielą się ze sobą wiedzą i doświadczeniem, a 77% zapewniło, że w swoim zespole potrafią współpracować, aby osiągnąć postawione cele. Ponadto 71% respondentów postrzega PZU jako firmę społecznie i ekologicznie odpowiedzialną.

Na spotkaniach po badaniu pracownicy rozmawiali często również o drobnych zmianach w organizacji pracy, komunikacji – i te zmiany wprowadzane są na bieżąco. Przykładem mogą być następujące inicjatywy:

- bomba rozwojowa #terazTY – inicjatywa powstała w obszarze sprzedaży; podczas „bombowych” warsztatów pracownicy wymieniali się wiedzą i praktyką, szkolili w zakresie produktów i procesów oraz umiejętności menedżerskich i trenerskich. Uczyli się również, czym jest technika design thinking i jak zadbać o higienę umysłu – do prowadzenia warsztatów zaproszeni zostali również pracownicy spoza pionu sprzedaży, co sprzyjało współpracy między obszarami;
- wolontariat jako sposób na integrację – pracownicy jednego z biur samodzielnie zaplanowali i przeprowadzili akcję, dzięki której dzieci z wybranej szkoły zyskały komfortowe miejsce do kreatywnego spędzania czasu po lekcjach i mnóstwo edukacyjnych pomocy.

¹ 13 lutego 2020 roku ustawa została uchwalona przez Sejm RP, a 18 lutego 2020 roku ustawę przekazano Prezydentowi i Marszałkowi Senatu



DOBRA PRAKTYKA

PZU. Taka praca ma sens



Praktyka odnosi się do coraz częściej poruszanego tematu, związanego z potrzebą poszukiwania sensu w pracy. Postanowiliśmy zaadresować tę potrzebę w jesiennej kampanii Grupy PZU skierowanej do profesjonalistów.

W ramach przygotowań chcieliśmy stworzyć filmy wizerunkowe, w których pracownicy PZU mieli powiedzieć o tym, co jest dla nich ważne w codziennej pracy. W związku z tym:

- zaprosiliśmy wszystkich pracowników PZU do zgłaszania się do udziału w filmie;
- otrzymaliśmy ponad 130 zgłoszeń, z których, na podstawie formularza odpowiedzi, wybraliśmy blisko 50 osób;
- wybrane osoby zaprosiliśmy na nagranie filmu i sesję zdjęciową w profesjonalnym studio filmowym;
- powstały 3 filmy:
 - dedykowany pracownikom Pionu Sieci Grupy/ Oddziałów PZU,
 - dedykowany pracownikom IT,
 - ogólny, skierowany do wszystkich profesjonalistów;
- filmy zostały umieszczone na dedykowanej kampanii stronie: <https://www.pzu.pl/takapracamasens>
- strona była osią kampanii online, w której wykorzystaliśmy m.in. Facebook, Programmatic, Instagram, AdWords oraz pracuj.pl czy OLX.

Kluczowe liczby:

- kampania trwała od 18 listopada do 20 grudnia 2019 roku;
- odnotowaliśmy ponad 34 tys. wejść na dedykowaną stronę i prawie 30 tys. unikalnych użytkowników;
- inicjatywa angażująca pracowników firmy do działań z obszaru marki pracodawcy spotkała się również z bardzo pozytywnym odzewem ze strony samych pracowników. Osoby, które wzięły udział w nagraniach i sesji zdjęciowej stały się wewnętrznymi ambasadorami marki. Dodatkowo, na pzu24 pojawił się cykl wywiadów z bohaterami kampanii, którzy reprezentują PZU na plakatach.

DOBRA PRAKTYKA

zLINKuj się z nami – praktyka budowania Candidate Experience



Praktyka ta odpowiada na potrzebę stworzenia z LINK4 miejsca do pracy z wyboru wyróżniającego się indywidualnym podejściem do kandydata. Do wprowadzenia w życie tej praktyki skłoniła LINK4 chęć obniżenia rotacji dobrowolnej oraz sytuacja rynkowa, w której to kandydat jest w centrum uwagi pracodawców.

W ramach akcji przeprowadzono następujące działania:

- poszukiwany – poszukiwana – pracownicy wspólnie opracowali profil kandydata najbardziej wpisującego się w kulturę organizacyjną spółki;
- ogłoszenia: przeprowadzono casting. Do sesji zdjęciowej zostali wybrani pracownicy, którzy chcieli zostać twarzą LINK4. Zmieniono również treści ogłoszeń zgodnie z zasadami prostego języka;
- spotkanie rekrutacyjne: selekcji kandydatów dokonuje przełożony. Następnie wskazane osoby są umawiane na spotkania;
- ankieta satysfakcji: w okresie od trzech do pięciu dni po udzieleniu informacji o decyzji wysyłamy ankietę satysfakcji. Kandydat ocenia cały proces rekrutacyjny, rekrutera oraz ofertę firmy. Ma również możliwość podzielenia się własnymi uwagami w pytaniach otwartych. Wyniki są analizowane i raportowane. Obecnie poziom satysfakcji NPS z procesu rekrutacyjnego wynosi 90,9%;
- witamy na pokładzie: nowi pracownicy rozpoczynają przygodę z LINK4 od Welcome Day, są witani przez Prezesa spółki oraz swoich przełożonych;
- ankieta satysfakcji: przeprowadzana jest po trzymiesięcznym okresie zatrudnienia i pozwala na bieżąco weryfikować poziom satysfakcji z procesu onboardingu pracowników.

Kluczowe liczby:

- wzrost poleceń pracowniczych o ok. 60%;
- wzrost spływu spontanicznych aplikacji o 17%;
- poziom satysfakcji z prowadzenia procesu rekrutacyjnego wzrósł z niecałych 80% (4 kwartał 2017 roku) do 90,9%(koniec 2019 roku).

DOBRA PRAKTYKA

Badanie poziomu satysfakcji pracowników Alior Bank metodą NPS



Badania realizowane są cyklicznie. Pozwalają śledzić w czasie poziom satysfakcji/lojalności pracowników banku i obserwować wpływ realizowanych działań na ich percepcję. Alior Bank jest świadomy, że bez zaangażowanego i zadowolonego pracownika nie ma zadowolonych klientów, dlatego badana jest wewnętrzna współpraca pomiędzy zespołami, a wszystko po to, by ją poprawić i udoskonalać. W czasie badań wewnętrznych każdy z pracowników ma okazję podzielić się swoją opinią o współpracy z innymi jednostkami i wskazać ich mocne oraz słabe strony. Wyniki badań są na bieżąco przekazywane do badanych jednostek w formie prezentacji i stanowią dla ich dyrektorów cenne źródło wiedzy o mocnych i słabych stronach ich departamentu/zespołu, stanowiąc pomoc w przygotowywaniu inicjatyw mających udoskonalać wewnętrzną współpracę. O skuteczności podejmowanych działań może świadczyć fakt, że zdecydowana większość badanych jednostek poprawia uzyskane wyniki w kolejnych edycjach badania.

NAGRODA



GREAT PLACE TO WORK
LINK4 po raz drugi znalazł się wśród firm nagrodzonych mianem Wspaniałego Miejsca Pracy. Tytuł Great place to work otrzymują firmy, które z sukcesem budują i rozwijają u siebie wyjątkowe relacje z pracownikami. Opierają się one na zaufaniu, rozumianym jako wiarygodność kadry menedżerskiej oraz szacunek i uczciwość okazywane pracownikom. Badanie weryfikuje praktyki HR oraz poziom zaangażowania i współpracy w zespołach.

DOBRA PRAKTYKA

Rada Inspiracji



Rada Inspiracji to inicjatywa powołana w Pionie Obsługi Szkód, Świadczeń i Kanałów Zdalnych pod koniec 2018 roku. Do Rady zostali zaproszeni pracownicy wyróżniający się wiedzą, kompetencjami, kreatywnością i zaangażowaniem – eksperci, liderzy i mistrzowie PSK (Platformy Komunikacji Szkodowej). Rada Inspiracji to miejsce, gdzie pracownicy proponują rozwiązania ułatwiające ich codzienną pracę. Pomysły są analizowane, a najlepsze z nich wprowadzane w życie przy wsparciu biur w centrali.

Uczestnicy Rady podzieleni zostali na cztery obszary. W każdym z nich było sześć grup liczących po 15–20 osób. W sumie ok. 400 osób. Grupy otrzymywały do opracowania wylosowane zagadnienia. Nad rozwiązaniami pracowali przez około dwa miesiące. Po tym czasie odbyło się ogólnopolskie spotkanie, w którym wzięło udział po trzech uczestników z każdej grupy. Uczestnicy spotkania przedstawiali swoje rozwiązania i wybierali najciekawsze z nich. Najlepsze rozwiązania poddawane były dalszej analizie i wdrożeniu.

W 2019 roku odbyło się łącznie 300 spotkań zespołów i cztery ogólnopolskie zjazdy. W tym czasie opracowano 24 bloki tematyczne. Powstało ponad 500 pomysłów, a 40 z nich jest w trakcie realizacji. Pozostałe są analizowane bądź odrzucane z różnych przyczyn.

Rada Inspiracji daje uczestnikom możliwość zaangażowania się w tworzenie rozwiązań kształtujących przyszłe procesy oraz usprawniających codzienną pracę. Ponadto umożliwia pracownikom rozwój i lepsze poznanie organizacji.

Wśród wdrożonych pomysłów Rady Inspiracji są np. MegaWEB (wspólna baza wiedzy dla całego pionu), wyszukiwanie klientów po numerze telefonu czy przekierowanie części zgłoszeń telefonicznych na platformę internetową.

Pracownicy doceniają możliwość rozwoju oraz wpływu na zmiany, a także podkreślają swoje zaangażowanie w budowanie PZU.



Kwestie pracownicze

Kwestie BHP

Polityki Grupy PZU [UoR]

[GRI 103-2]

Od strony formalnej zarządzanie BHP regulowane jest przez wiele wewnętrznych dokumentów i instrukcji. Spółki PZU i PZU Życie, tak jak pozostałe spółki Grupy PZU, wypełniają obowiązki prawne związane z bezpieczeństwem i higieną pracy (m.in. przez przeprowadzanie oceny ryzyka zawodowego na stanowiskach pracy, analizę wypadków, szkolenia pracowników).



Od 2015 roku w PZU i w PZU Życie obowiązują Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy. Zobowiązuje ona zespół BHP Grupy PZU m.in. do:

- prowadzenia prewencji wypadków i chorób zawodowych;
- dążenia do ciągłej poprawy stanu bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przeprowadzania okresowych kontroli;
- prowadzenia szkoleń w zakresie BHP, w tym z udzielania pierwszej pomocy.

Dla usprawnienia działań związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy w spółkach Grupy PZU działają komisje, do których zadań należą:

- dokonywanie przeglądu warunków pracy;
- przeprowadzanie okresowej oceny stanu bezpieczeństwa i higieny pracy;
- opiniowanie podejmowanych przez pracodawcę środków zapobiegających wypadkom przy pracy i chorobom zawodowym;

- formułowanie wniosków dotyczących poprawy warunków pracy oraz współdziałanie z pracodawcą w realizacji jego obowiązków w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy.

W pozostałych spółkach Grupy PZU za bezpieczeństwo i higienę pracy odpowiadają stworzone w tym celu jednostki lub biura działające według wewnętrznych regulacji spółek, dostosowanych do rodzaju prowadzonej działalności.



W oddziałach (centrach medycznych) PZU Zdrowie oraz w spółkach bezpośrednio i pośrednio zależnych od PZU Zdrowie zdecydowana większość regulacji w zakresie BHP ma charakter lokalny, związany ze specyfiką ich działalności i rynku, na którym funkcjonują (np. oczekiwania lokalnego oddziału NFZ). W spółce Polmedic wprowadzono system zarządzania BHP OHSAS 18001:2007. We wszystkich centrach medycznych przyjęto procedury postępowania pracowników medycznych w przypadku tzw. zakażeń i ochrony przed zakażeniami.



W obszarze inwestycji regulaminy wewnętrzne dotyczące kwestii pracowniczych są zbieżne z regulacjami obowiązującymi w PZU i PZU Życie, przy zachowaniu różnic wynikających ze specyfiki działalności danej spółki.

[GRI 403-2] Łącznie w Grupie Kapitałowej PZU odnotowano w 2019 roku 161 wypadków (o 13 wypadków więcej niż w 2018 roku) przy pracy, z czego najwięcej w Grupie Pekao (69), PZU (41), w Grupie Alior Bank (28), oraz w PZU Życie (9).

Liczba wypadków związanych z pracą w podziale na płeć

	PZU				PZU Życie			
	2018		2019		2018		2019	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Łączna liczba wypadków (incydentów) przy pracy	20	20	22	19	4	0	6	3
w tym liczba wypadków śmiertelnych	0	0	0	1	0	0	0	0
Całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach	40		41		4		9	

Wskaźnik częstości wypadków (IR) w podziale na płeć²

PZU				PZU Życie			
2018		2019		2018		2019	
Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
3,6	5,3	3,9	4,9	1,0	0	1,4	1,3

Wskaźnik ciężkości wypadków w podziale na płeć³

PZU				PZU Życie			
2018		2019		2018		2019	
Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
31,2	41,9	50,5	34,0	21,0	0	40,5	0,7

Wskaźnik absencji

PZU				PZU Życie			
2018		2019		2018		2019	
Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
11,2	22,0	19,8	16,6	2,1	0	5,7	0,1

W 2019 roku w spółkach Grupy Kapitałowej PZU odnotowano 161 wypadków przy pracy, w tym jeden wypadek śmiertelny w spółce PZU.

Każdy nowo zatrudniony pracownik PZU przechodzi zaawansowane szkolenia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy. W 2018 roku przeprowadzono również 425 szkoleń okresowych, w których uczestniczyło 3 469 pracowników PZU i PZU Życie. W 2019 roku przeprowadzono 291 szkoleń okresowych, w których uczestniczyło 1 362

pracowników PZU i PZU Życie. Celem warsztatów była aktualizacja wiedzy i umiejętności wykonywania pracy w sposób bezpieczny.

Dodatkowo w 2018 roku 4 185 osób wzięło udział w 141 szkoleniach z pierwszej pomocy przedmedycznej. W 2019 roku zostały przeprowadzone 124 szkolenia, w których uczestniczyło 3 020 osób. Swoją wiedzę uczestnicy sprawdzali na fantomach; zaprezentowano również zasady użycia defibrylatora AED.

²Wskaźnik w przeliczeniu na 1000 pracowników wyliczony ze wzoru: całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach/zatrudnienie * 1000.

³Wskaźnik wyliczony ze wzoru: liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadku/ liczba wypadków.



4.3 Rozwój pracowników



Nasza wiedza i pomysły - „chronimy wszystkie nasze zasoby, również informacje, które są własnością intelektualną Grupy PZU. Bazy danych, rejestry i archiwa są zarządzane zgodnie z prawem oraz wewnętrznymi uregulowaniami Grupy PZU. Zasoby intelektualne stanowią wyjątkową wartość dla firmy. Wyróżniają nas na rynku, zapewniają unikatową ofertę produktową i są podstawą sukcesów rynkowych Grupy PZU. Dlatego chronimy je szczególnie. Zdajemy sobie sprawę z tego, że ich częściowa lub całkowita utrata może prowadzić do utraty zaufania klientów lub naruszenia reputacji Grupy PZU.”



„Wiedza i kompetencje naszych pracowników, zaraz obok zaufania klientów, są największym kapitałem Grupy PZU. Dla firmy z tak długą tradycją, skumulowana wiedza i doświadczenie pracowników jest nie tylko powodem do dumy, ale także przedmiotem szczególnej ochrony. Szeroko wspieramy budowanie nowych kompetencji wśród pracowników tak aby nie tylko nadążać za dynamicznie zmieniającym się rynkiem ale być też liderem tych zmian. Promujemy wymianę doświadczeń oraz najlepszych praktyk w ramach wszystkich podmiotów rynku, co niejednokrotnie przekłada się na współpracę w doskonaleniu standardów. Chronimy z największą starannością to, co powinno pozostać źródłem naszej przewagi konkurencyjnej i jakości, ale chętnie dzielimy się tym, co powinno stanowić dobro wspólne wszystkich profesjonalnych ubezpieczycieli i ich interesariuszy.”

Tomasz Kulik, Członek Zarządu PZU i PZU Życie

Polityki Grupy PZU [UoR]

[GRI 103-2]

Większość spółek Grupy PZU wdrożyło specjalne procedury i zasady związane z planowaniem i organizacją szkoleń oraz wszelkich działań rozwojowych dla pracowników.

Grupa PZU chce być pracodawcą, który zapewnia swoim pracownikom ponadstandardowe i elastyczne możliwości rozwoju na poziomie indywidualnym, zespołowym oraz w ramach całej organizacji. Planując działania rozwojowe, osadza je w kontekście strategicznych, biznesowych celów oraz przywiązuje dużą wagę do wyboru optymalnych form rozwoju. Wpływają one zarówno na efektywność pracy, jak i zaangażowanie pracowników w długofalowej perspektywie.

Rozwijane w Grupie PZU podejście kompleksowego rozwoju zakłada organizowanie działań ogólnofirmowych, przeznaczonych dla poszczególnych grup pracowników, jak również adresowanych indywidualnie. Szkolenia i warsztaty często są uzupełniane działaniami, które

Formy wsparcia rozwoju dostępne w PZU:

ogólnofirmowe	dedykowane	on-line	indywidualne
<ul style="list-style-type: none"> #TyTworzyszPZU Nowy menedżer Master Class Klik na rozwój 	<ul style="list-style-type: none"> Warsztaty i szkolenia umiejętności Programy rozwoju talentów (np. pro-gram dla pracowników sprzedaży #TerazTy) Facylitacja pracy zespołów (w tym facylitacja graficz-na i rozwiązania grywalizacyjne) Konferencja #Ty-TworzyszPrzyszłość 	<ul style="list-style-type: none"> Szkolenia e-learningowe Animacje edukacyjne i interaktywne pdf-y/ infografiki Webinaria Wideo z wewnętrznymi ekspertami 	<ul style="list-style-type: none"> Wsparcie w trakcie onboardingu, mentoring Coaching Dofinansowanie nauki (studia podyplomowe) Konsultacje z ekspertem/trenerem Udział w otwartych szkoleniach /warsztatach i konferencjach

pracownicy podejmują samodzielnie przed szkoleniem (forma przygotowania) i po jego zakończeniu (utrwalenie wiedzy, przećwiczenie umiejętności). Wzbogacanie tradycyjnych szkoleń nowoczesnymi rozwiązaniami, takimi jak e-learning, webinaria oraz Virtual Reality, sprawia, że oferta edukacyjna jest coraz atrakcyjniejsza, jak również szerzej dostępna dla pracowników.

Priorytetem w PZU jest dbałość o efektywne zarządzanie wiedzą w organizacji – jej utrzymanie, dzielenie się nią i wykorzystywanie między obszarami. Dlatego coraz częściej menedżerowie i specjaliści są zaangażowani w wewnętrzne działania rozwojowe jako autorzy programów szkoleniowych i materiałów edukacyjnych oraz jako trenerzy wewnętrzni.

DOBRA PRAKTYKA



W Grupie Bank Pekao nie ma wspólnej polityki dla wszystkich spółek, jednak zostały wdrożone procedury szkoleń i rozwoju pracowników oraz instrukcje

w sprawie szkoleń. Regulacje są wprowadzane i realizowane zgodnie z przepisami prawa, również tymi odnoszącymi się do rynku kapitałowego.



W Grupie Alior Bank nie wdrożono wspólnej polityki. Programy szkoleniowe dla pracowników, poza politykami szkoleniowymi, są realizowane zarówno



w zakresie kompetencji miękkich, jak i twardych oraz technicznych w poszczególnych spółkach.



W PZU Zdrowie prowadzone są plany szkoleniowe na dany rok finansowy, uwzględniające zarówno szkolenia zewnętrzne, jak i wewnętrzne. Szczegółowe procedury, w zależności od spółki, określane są w różnych dokumentach, m.in. w Zakładowym Układzie Zbiorowym Pracy lub Procedurze Zarządzania Zasobami Ludzkimi.

Dodatkowo we wszystkich spółkach obowiązują zasady organizacji i finansowania działań szkoleniowo-rozwojowych dla pracowników.

[GRI 404-1]

Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika w podziale na płeć⁴

	PZU i PZU Życie			
	2018		2019	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Łączna liczba godzin szkoleniowych	149 909	99 939	195 434	132 425
Liczba pracowników	6 056	3 959	6 094	4 023
Średnia liczba godzin szkoleniowych	24,8	25,2	32,1	32,9

⁴ Dane szacunkowe z uwagi na brak statystyk w tym zakresie. Dane przedstawione w pełnych etatach.



Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika w podziale na strukturę zatrudnienia

PZU i PZU Życie

Struktura zatrudnienia	2018			2019		
	Łączna liczba pracowników	Łączna liczba godzin szkoleniowych	Średnia liczba godzin szkoleniowych	Łączna liczba pracowników	Łączna liczba godzin szkoleniowych	Średnia liczba godzin szkoleniowych
Kadra menedżerska	1 670	23 374	14,0	1 573	76 823	48,8
Pozostali pracownicy	8 345	226 475	27,1	8 544	251 037	29,4

Średnia liczba dni szkoleniowych przypadająca na pracownika zatrudnionego na podstawie umowy o pracę w 2019 roku w Grupie Kapitałowej PZU wyniosła 2,9 (o 0,21 dnia więcej niż w 2018 roku). W Grupie Pekao wyniosła 2,75 (wobec 2,77 dnia w 2018 roku), a w Grupie Alior Bank 2,63 (poprawa wyniku względem 2018 roku o 0,44 dnia). W spółkach PZU i PZU Życie średnia liczba dni szkoleniowych w 2019 roku znacząco wzrosła w stosunku do poprzedniego roku m.in. z uwagi na zwiększenie ilości grup w ramach szkolenia Nowy Menedżer oraz uruchomienia nowego programu rozwojowego dla menedżerów MasterClass. W 2019 roku PZU również realizowało wiele szkoleń w formie –e-learningowej, a także w formie konferencji z zakresu nowoczesnych technologii i kompetencji przyszłości.

[GRI 404-3]

Wszyscy pracownicy PZU i PZU Życie, których obowiązują systemy premiowe, podlegają cyklicznej (rocznej i kwartalnej) ocenie jakości pracy.



Podobnie jak w roku 2018, w 2019 roku 100% pracowników podlegało regularnym ocenom jakości pracy i rozwoju zawodowego.

Regularna ocena poziomu realizacji celów i jakości pracy pozwala weryfikować potrzeby rozwojowe i plany działań nakierowane na rozwój specjalistycznej wiedzy, która pomaga pracownikom realizować cele biznesowe oraz kompetencje interpersonalne i menedżerskie – niezbędne do efektywnej współpracy.

Struktura zatrudnienia

Struktura zatrudnienia	Odsetek wszystkich pracowników podlegających ocenie wg płci w PZU i PZU Życie	
	Kobiety	Mężczyźni
Przedstawiciele Zarządu	100%	100%
Kadra managerska	100%	100%
Pozostali pracownicy	100%	100%

[GRI 404-2]

Dla osób obejmujących po raz pierwszy stanowiska kierownicze w Grupie PZU przygotowano program rozwojowy Nowy Menedżer. Jego celem jest zapoznanie się z oczekiwaniami stawianymi kadrze menedżerskiej w PZU pod względem stylu zarządzania oraz kompetencji (w ten sposób Grupa kształtuje pożądany model przywództwa). W czasie warsztatów kierownicy szkoleni są z kluczowych kompetencji menedżerskich, m.in. z udzielania konstruktywnej informacji zwrotnej, prowadzenia rozmów z podwładnymi, zarządzania zadaniami oraz planowania pracy zespołu. Tradycyjna formuła szkoleń uzupełniana jest webinariami, teleklasami w mikrogrupach i zadaniami online.

W 2019 roku w kursie Nowy Menedżer uczestniczyło 117 osób wobec 68 osób w 2018 roku (o 72% więcej niż w 2018 roku).

Kadra menedżerska PZU może również korzystać z indywidualnej formy wsparcia w rozwoju, jakim jest program coachingowy. Realizują go zarówno coachowie zewnętrzni, jak

i pracownicy PZU, którzy posiadają odpowiednie przeszkolenie i doświadczenie.

Coaching przeznaczony jest przede wszystkim dla menedżerów w sytuacji zmiany, konieczności rozwoju efektywności pracy lub potrzeby wypracowania nowych rozwiązań. Decyzja o wybraniu tej formy rozwoju jest w PZU każdorazowo rozpatrywana z osobą zainteresowaną, jej przełożonym i HR Biznes Partnerem. Zainteresowanie coachingiem z roku na rok rośnie, a zapotrzebowanie na tę formę rozwoju zgłaszają nowe grupy pracowników, również spoza kadry menedżerskiej.

Regularnie prowadzone działania szkoleniowe uzupełnia w PZU program #TyTworzyszPZU – zainspirowany ideą Managementu 3.0. Prowadzony jest w postaci cyklicznych jednodniowych warsztatów. Tematyka tych warsztatów odnosi się do kompetencji, których rozwój wspiera realizację strategii oraz promuje innowacyjność, przedsiębiorczość i pracę zespołową.

DOBRA PRAKTYKA

Cykl warsztatów menedżerskich Master Class



Master Class to praktyczne warsztaty dla wyższej kadry kierowniczej wspierające realizację celów strategicznych, głównie w zakresie zarządzania ludźmi.

Warsztaty umożliwiają również wdrażanie i realizację wewnętrznych procesów zarządczych (przegląd efektywności i potencjału) oraz są okazją do poznania i przedyskutowania najnowszych trendów w zakresie budowania zaangażowania, planowania rozwoju, zarządzania efektywnością zespołów.

Celem warsztatów jest też stworzenie platformy do dzielenia się wiedzą i doświadczeniem w oparciu o realne problemy i wyzwania biznesowe. Master Class mają również wymiar społeczny – budowanie sieci kontaktów i relacji biznesowych wewnątrz organizacji oraz „burzenie silosów”, czyli rozwijanie współpracy między poszczególnymi obszarami.

W październiku 2019 roku odbyło się coroczne spotkanie dyrektorów, podczas którego po raz pierwszy przygotowano zadanie specjalne. Około 300 uczestników pracowało metodą design thinking nad rozwiązaniami w ramach 10 inicjatyw strategicznych. Praca przebiegała w mieszanych

Program ma na celu zwiększenie zaangażowania pracowników poprzez wsparcie ich w rozwoju osobistym. Jest zaproszeniem do współtworzenia organizacji poprzez pokazanie, że każdy z pracowników ma wpływ na swoje miejsce pracy i może rozwijać swoje mocne strony, realizując jednocześnie cele biznesowe organizacji. Na uwagę zasługuje fakt, że warsztaty prowadzone są przez wewnętrznych ekspertów i trenerów. Zwiększa to możliwości rozwijania programu w taki sposób, aby przyczyniał się do tworzenia trwałej społeczności pracowników i platformy wymiany wiedzy oraz dobrych praktyk. Program przeznaczony jest dla wszystkich pracowników ze wszystkich obszarów i ze wszystkich lokalizacji w Polsce, co przyczynia się do rozwijania współpracy między obszarami biznesowymi. Warsztaty #TyTworzyszPZU pozwoliły m.in. na budowę sieci kontaktów i wymianę doświadczeń w grupach pracowników z różnych jednostek organizacyjnych.

zespołach – menedżerowie z różnych obszarów firmy wymieniali się spostrzeżeniami i wiedzą.

Z kolei od 7 listopada do 1 grudnia 2019 roku zorganizowano 12 warsztatów dotyczących bieżących wyzwań menedżerskich. Były one prowadzone również w mieszanych zespołach, aby umożliwić dzielenie się dobrymi praktykami pomiędzy menedżerami z różnych obszarów, o różnym doświadczeniu i stażu. Tematy warsztatów były powiązane z wdrażaniem nowego narzędzia służącego do przeglądu efektywności i potencjału menedżerów.

Sesje zostały podzielone na następujące cztery obszary tematyczne:

- „Budowanie planów rozwojowych – sprawdzone i praktyczne narzędzia”;
- „Trudne rozmowy z pracownikami – jak być dla ludzi przewodnikiem w zmieniających się czasach”;
- „Siła informacji zwrotnej – od feedbacku do feedforward”;
- „Growth mindset – jak uwolnić potencjał swój, zespołu i zwiększyć szanse na sukces”.

Każdy dzień był w całości poświęcony danej tematyce.

W warsztatach wzięło udział 89 osób. Poziom merytoryczny, forma, przygotowanie trenerów oraz tematyka zostały wysoko ocenione przez uczestników – potwierdziły to ankiety ewaluacyjne (średnio 4,6/5).



DOBRA PRAKTYKA

Rozwajowo nakręceni – zaangażowani w pomaganie



To program, do którego zaproszono 110 pracowników ze wszystkich regionów sprzedaży Alior Bank. Osoby te wzięły udział w warsztacie edukacyjnym poświęconym celom zrównoważonego rozwoju, a następnie samodzielnie przygotowały i zrealizowały lokalne projekty społeczne. To pracownicy decydowali o wyborze beneficjenta, na rzecz którego zrealizowane zostanie działanie, partnera społecznego wybranego do współpracy, celu działania oraz sposobie jego realizacji.

W ramach programu powstało i zostało zrealizowanych 15 projektów, których celem było przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu dzieci i młodzieży z ośrodków opiekuńczo-wychowawczych, osób z niepełnosprawnością, osób starszych, osób w trudnej sytuacji życiowej, a także wiele projektów dotyczących działań w zakresie promowania aktywności sportowej i zdrowego trybu życia oraz projektów na rzecz środowiska i zwierząt. Zadaniem uczestników programu było również promowanie zaangażowania społecznego wśród pozostałych pracowników regionów oraz swoich bliskich. Tym samym w realizację działań zaangażowało się blisko 200 pracowników.

DOBRA PRAKTYKA

„Klik na rozwój”

„Klik na rozwój” to cykl ogólnofirmowych działań/wydarzeń rozwojowych, którego celem jest budowanie wśród pracowników odpowiedzialności za własny rozwój poprzez wykorzystywanie nowoczesnych technologii. Program edukuje pracowników w zakresie dostępnych form rozwojowych online, takich jak: platformy e-learningowe, portale edukacyjne, podcasty, webinaria oraz narzędzia ułatwiające uczenie się i dzielenie się wiedzą w sposób zdalny. W ramach inicjatywy wskazano pracownikom możliwości i źródła, a także zainspirowano ich do działania.

„Klik na rozwój” w 2019 roku składał się z cyklu wydarzeń realizowanych od 8 do 19 lipca. Główne z nich to:

- konferencja „Klik na rozwój”, w ramach której odbyły się cztery prelekcje o tematyce nawiązującej do aktualnych trendów w uczeniu się:
 - „Technologie, które zmieniły sposób, w jaki się uczymy” – wykład zewnętrznego eksperta,
 - „Przyszłość nauczania, czyli jak rozwijać się z wykorzystaniem technologii cyfrowych” – wykład zewnętrznego eksperta,
 - „Darmowe studia na Harvardzie – fakty i mity na temat kursów online” – wykład wewnętrznego eksperta,
 - „PZU Movie – tajniki ubezpieczeń w nowoczesnej formie” – wykład wewnętrznego eksperta;
- warsztaty pokazujące możliwości wykorzystania najnowszych form w edukowaniu pracowników, takich jak wideo, wirtualna rzeczywistość i webinaria:
 - „Stwórz profesjonalne nagranie wideo przy użyciu smartfona” – warsztaty prowadzone przez zewnętrznych ekspertów,
 - „Immersive learning – wejdź z nami do świata wirtualnej rzeczywistości!” – warsztaty prowadzone przez wewnętrznych ekspertów,
 - „Zostań orłem webinaru – czyli jak przygotować i poprowadzić profesjonalny webinar” – warsztaty prowadzone przez wewnętrznych ekspertów,
 - „Siła wideo” – w ramach promocji programu zostały nagrane cztery krótkie filmy, w których pracownicy PZU pokazują, jak uczą się przeróżnych umiejętności, korzystając z zasobów online,
 - „Pogromcy mitów” – cykl podcastów nagranych z wewnętrznymi ekspertami, których tematem przewodnim było odczarowanie najpopularniejszych mitów dotyczących rozwoju osobistego, przyszłości pracy oraz funkcjonowania ludzkiego mózgu,
 - „Twoja marka w mediach” – webinar na temat etykiety w social mediach prowadzony przez eksperta wewnętrznego, który odpowiadał na pytania, jak korzystać z mediów społecznościowych, co warto robić, a czego należy unikać,
 - „Angielski online” – roczny pilotaż platformy języka angielskiego online – pracownicy wzięli udział w losowaniu 150 rocznych licencji na dostęp do kursu angielskiego online.

W kolejnych latach planowana jest cykliczna realizacja działań w ramach projektu „Klik na rozwój” w formie corocznych dni rozwoju online, które przybiorą postać konferencji połączonych z warsztatami oraz cyklicznych kampanii promujących rozwój online.

DOBRA PRAKTYKA

Konferencja #TyTworzyszPrzyszłość



29 października 2019 roku została zorganizowana na Stadionie Narodowym wewnętrzna konferencja pod nazwą #TyTworzyszPrzyszłość, której uczestnikami

byli pracownicy PZU. Na jednej sali spotkali się przedstawiciele różnych obszarów biznesowych oraz różnych szczebli organizacji. Dzięki temu możliwa była międzyobszarowa dyskusja na temat trendów, wyzwań, kierunków działań, a także wymiana doświadczeń oraz przyszłych projektów. Prawie 300 pracowników dyskutowało o wykorzystaniu nowych technologii, ich wpływie na przyszłość człowieka oraz kompetencjach, które ze względu na zachodzące zmiany już teraz warto rozwijać. Uczestnicy mieli okazję wziąć udział w czterech wykładach prowadzonych przez ekspertów wewnętrznych oraz zewnętrznych, w panelu dyskusyjnym oraz jednym z sześciu warsztatów.



Zorganizowano pięć wykładów:

- „Technologia i biznes – globalne trendy”
- „Innowacje w PZU – jak wdrażamy nowe technologie”
- „O przyjaźniach (nie)możliwych – człowiek vs. technologie” (panel dyskusyjny)
- „Lider przyszłości – nowy wymiar przywództwa”
- „Pracownik przyszłości”



W konferencji, jako wykładowcy, wzięli również udział wewnętrzni eksperci. Rozmowy dotyczyły innowacji oraz wewnętrznych projektów, które są realizowane w Grupie PZU.

Konferencja #TyTworzyszPrzyszłość to kolejne działanie, którego celem było przygotowanie pracowników do spełniania wymagań, które stawia przed branżą ubezpieczeniową dynamicznie zmieniający się świat. Zainspirowała ona pracowników do nowego i otwartego spojrzenia na model biznesowy, ofertę produktową, sposób współpracy czy komunikację.

W trakcie jednego dnia zostały zorganizowane cztery wykłady oraz sześć warsztatów. Dodatkowo podczas konferencji uczestnicy mieli możliwość poznania innowacyjnych projektów realizowanych wewnętrznie.



Zorganizowano sześć warsztatów:

- „Odważne przywództwo – staw czoła porażce”
- „Docenianie – siła współczesnego lidera”
- „I żyli długo i kreatywnie – techniki twórczego generowania pomysłów”
- „Zaprojektuj swoją przyszłość – jak rozwijać kompetencje przyszłości”
- „Totalne zanurzenie – wejdź z nami do świata wirtualnej rzeczywistości”
- „Laboratorium Innowacji – twórz z nami scenariusze przyszłości”



4.4 Dzielenie się wiedzą

Wiedza i doświadczenie pracowników Grupy PZU stanowią ogromny kapitał firmy. Rozumiejąc, jak duże jest jego znaczenie dla społeczeństwa i gospodarki, w PZU wprowadzono nowe standardy dzielenia się wiedzą. Udział w różnego rodzaju wydarzeniach, konferencjach i sympozjach oraz aktywność na rzecz rozwoju biznesu, nauki, nowych technologii i edukacji finansowej pozwalają – w trosce o dobro wspólne – przekazać pracownikom i firmie część swojej eksperckiej wiedzy.

[GRI G4-FS16]

Przykładem takiego podejścia jest kwestia prawidłowego oszacowania ryzyka. To kluczowa umiejętność na wielu stanowiskach, nie tylko bezpośrednio związanych z branżą ubezpieczeniową. W PZU pracuje wielu wybitnych ekspertów w tej dziedzinie.



W 2019 roku PZU przygotował kilka warsztatów. Pierwszy z nich dotyczył zakresu ochrony przeciwpożarowej, a szkolenie zostało przeprowadzone na terenie Elektrowni Dolna Odra. Podczas warsztatów przedstawiono

nowoczesne rozwiązania przeciwpożarowe i dzielono się wiedzą w celu poprawy bezpieczeństwa i ograniczenia ryzyka pożarowego.

PZU LAB zorganizował Forum Bezpieczeństwa Zakładów Wydobywczych i Wytwórczych Energii. Celem wydarzenia była promocja wiedzy i wymiana doświadczeń z zakresu szeroko rozumianego bezpieczeństwa w przemyśle energetycznym i wydobywczym.

Z kolei dla klientów z branży drzewnej zorganizowano szkolenie underwriterów ubezpieczeń pionu MSP. Inżynierowie PZU LAB, jako eksperci i wieloletni praktycy w zakresie oceny ryzyka, w trakcie przeprowadzonego szkolenia omówili najważniejsze aspekty oceny ryzyka w branży drzewnej. Część teoretyczna odbyła się 21 listopada 2019 roku.

Programy dla studentów

Sposobem dzielenia się wiedzą są również staże i praktyki, które umożliwiają studentom zdobycie doświadczenia zawodowego oraz poznanie kultury organizacyjnej dużej organizacji.

DOBRA PRAKTYKA



Dni Otwartego Biznesu to praktyczne warsztaty dla studentów z całej Polski.

W ich trakcie studenci mają możliwość zetknięcia się z realnymi problemami

biznesowym oraz poznają specyfikę codziennych wyzwań w wybranym przez siebie obszarze. Mogą też w praktyce sprawdzić wiedzę zdobytą na studiach. Poprzez warsztaty pokazujemy, jak wygląda kultura organizacyjna i praca w PZU, a także zachęcamy do udziału w innych wydarzeniach przeznaczonych dla studentów.

Między 2 a 13 grudnia 2019 roku zorganizowano dziewięć dni warsztatowych. Każdy dzień był w całości poświęcony innej tematyce (fundusze inwestycyjne, innowacje, aktuariat taryfowy, robotyka, negocjacje, IT, cyberbezpieczeństwo, e-commerce, analiza finansowa). Warsztaty były prowadzone przez pracowników PZU – ekspertów w wybranych dziedzinach, z wykorzystaniem praktycznych przykładów biznesowych. Poprzedzała je część teoretyczna. Warsztaty odbyły się w centrali PZU w Warszawie (PZU Tower).

W trakcie kampanii rekrutacyjnej udało się pozyskać 1 001 zgłoszeń z całej Polski. W ramach dziewięciodniowych warsztatów zaproszono łącznie 209 uczestników. 35 pracowników PZU było zaangażowanych w prowadzenie warsztatów.

Poziom merytoryczny, forma, przygotowanie trenerów oraz tematyka zostały wysoko ocenione przez uczestników – potwierdziły to ankiety ewaluacyjne, w których 92,5% respondentów poleciłoby Dni Otwartego Biznesu swoim znajomym.

W ramach tej praktyki przeznaczono jeden dzień na warsztaty dedykowane tylko do obszaru IT. Była możliwość, aby blisko 30 studentom pokazać, jak szerokie spektrum możliwości oferuje Grupa PZU jeśli chodzi o ścieżki rozwoju w IT (5 ścieżek – PM IT, Agile, DevOps Pętla, DevOps Automatyzacja, GAP), a samo wydarzenie pozwoliło zwrócić uwagę na technologie jakie wykorzystywane są w codziennej pracy i zachęcić w przyszłości do aplikowania np. na praktyki i staże.

DOBRA PRAKTYKA

Program płatnych praktyk letnich



Głównym celem programu praktyk w PZU jest zapewnianie napływu młodych talentów do organizacji oraz budowanie wizerunku firmy jako atrakcyjnego pracodawcy. Dzięki programowi studenci zdobywają doświadczenie zawodowe oraz poznają kulturę organizacyjną.

W 2019 roku program praktyk letnich odbywał się w okresie wakacyjnym: od lipca do końca września. Wiosną (marzec i kwiecień) prowadzona była kampania rekrutacyjna offline (np. stoiska na uczelniach) oraz online (w szczególności w mediach społecznościowych).

Praktyki odbywają się w różnych obszarach biznesowych firmy oraz w różnych lokalizacjach, m.in. w Warszawie, Krakowie, Poznaniu i we Wrocławiu. Program rozpoczyna się szkoleniem wprowadzającym. Podczas trwania współpracy organizowane są także spotkania szkoleniowo-integracyjne.

Średnio na każdą z ofert praktyk odpowiedziały 102 osoby (liczba opublikowanych ofert praktyk: 50). Zgodnie z wynikami przeprowadzonej ankiety ewaluacyjnej 100% praktykantów zarekomendowałoby program swoim znajomym.

W 2020 roku planowane jest zatrudnienie 32 praktykantów na trzymiesięczne praktyki letnie oraz 38 stażystów na sześciomiesięczne staże.

DOBRA PRAKTYKA

Program Ambasadorzy PZU



Ambasadorzy PZU to grono proaktywnych studentów, którzy wyróżniają się w znaczący sposób. Reprezentują Grupę PZU na swoich uczelniach i łączą PZU ze środowiskiem

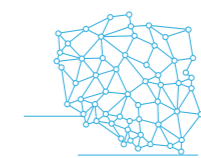
akademickim. Pomagają angażować w projekty najlepszych studentów ze swoich uczelni. Ambasadorzy podczas specjalnych spotkań organizacyjnych w centrali PZU poznają kulturę organizacyjną i uczestniczą w szkoleniach rozwijających np. umiejętności współpracy zespołowej.

W roku akademickim 2019/2020 w największych ośrodkach akademickich w Polsce aktywnie działa w sumie 18 ambasadorów PZU.

We współpracy z ambasadorami został zrealizowany projekt „Strefa możliwości Grupy PZU”. Był to cykl standów promocyjnych, na których studenci w nieformalnej atmosferze mogli dowiedzieć się więcej o możliwościach rozwoju kariery w PZU.



zorganizowano **17** spotkań na uczelniach w Polsce



odwiedzono **10** miast



pozyskano **1 001** aplikacji na Dni Otwartego Biznesu

Dodatkowo ambasadorzy na bieżąco wspierają działania poprzez zbieranie rekomendacji ciekawych lokalnych wydarzeń, reprezentują Grupę PZU w stowarzyszeniach studenckich/kołach naukowych. Wiosną 2020 roku będą zaangażowani w targi pracy, organizację standów promocyjnych na uczelniach oraz we współpracę z uczelnianymi biurami karier.



5. Zaangażowanie społeczne Grupy PZU



Sponsoring i prewencja - „działania prewencyjne i sponsoringowe mogą odbywać się wyłącznie w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami określonymi w regulacjach wewnętrznych Grupy PZU. Od wielu już lat prowadzimy własne programy prewencyjne i wspieramy przedsięwzięcia propagujące bezpieczne zachowania na drodze, nad wodą czy w górach. Prężnie funkcjonująca Fundacja PZU działa także charytatywnie na rzecz osób fizycznych i organizacji non profit. Współpracujemy również z organizacjami pomagającymi społecznościom lokalnym.”



„Zapewnienie ochrony i bezpieczeństwa jest główną misją Grupy PZU. Promowanie odpowiedzialnych i bezpiecznych zachowań na drodze, na boisku, nad wodą czy w górach jest w związku z tym jednym z naszych podstawowych zadań. Wiele wysiłku wkładamy w przeciwdziałanie wypadkom i zdarzeniom ubezpieczeniowym. Fundacja PZU działa charytatywnie na rzecz osób fizycznych i organizacji non profit, które wspierają nas w tym obszarze i przyczyniają się do upowszechnienia standardów bezpieczeństwa. Jednym z naszych sojuszników w tym zadaniu są społeczności lokalne, których projekty na rzecz bezpieczeństwa i zachowania ostrożności chętnie wspieramy. W PZU wierzymy, że dzięki naszym działaniom społecznym możemy zmieniać rzeczywistość milionów Polaków na lepsze. Jako największa grupa finansowa w regionie jesteśmy świadomi, że mamy ogromny potencjał, by robić to skutecznie i na dużą skalę. Chcemy pod tym względem wyznaczać standardy rynkowe, ponieważ pozycja lidera branży ubezpieczeniowo-finansowej oznacza nie tylko przywileje, ale również obowiązki.”

Joanna Gorczyca, Dyrektor ds. Prewencji i CSR

Polityki Grupy PZU [UoR]

[GRI 103-2]

Grupa PZU angażuje się w programy społeczne, które mają obniżyć ryzyko i przynosić jednocześnie korzyści biznesowe i społeczne. Naszą ambicją jest utrzymanie pozycji lidera działań prewencyjnych w zakresie bezpieczeństwa i zdrowia w Polsce. Prowadzimy inicjatywy, których głównym celem jest przeciwdziałanie wypadkom, ograniczanie ich skutków

oraz wspieranie tych rodzajów aktywności, które promują profilaktykę zdrowotną.



Działalność charytatywna Banku Pekao realizowana jest w głównej mierze za pośrednictwem Fundacji Banku Pekao im. dr Mariana Kantona, która została powołana w 1997 roku. Cele statutowe Fundacji

obejmują m.in. wspieranie działań w zakresie oświaty i wychowania dzieci i młodzieży, przedsięwzięć naukowo-badawczych oraz dydaktycznych instytucji naukowych i szkół, popularyzowania wiedzy bankowej, niesienia pomocy osobom chorym i niepełnosprawnym, ochrony środowiska oraz upowszechniania kultury.

PODSTAWA PRAWNA PREWENCJI

Fundusz prewencyjny PZU, PZU Życie oraz TUW działa w oparciu odpowiednio o przepisy ustawy z 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Działania prewencyjne

Grupa PZU w strategii na lata 2017–2020 podała, że na działania społeczne planuje przeznaczyć corocznie ponad 50 mln zł (PZU i PZU Życie). W 2019 roku łączna wartość środków na cele społeczne wyniosła ponad 96 mln zł (74 mln zł w 2018 roku). W 2019 roku PZU i PZU Życie na działania związane z prewencją i sponsoringiem przeznaczyły 62 mln zł (65,7 mln zł w 2018 roku). W 2018 roku pracownicy Grupy PZU ofiarowali 15 842 godziny wolontariatu (w tym 11 674 PZU i PZU Życie), a w 2019 roku liczba ta wzrosła do 44 558 godzin (w tym PZU i PZU Życie 17 873).

Dlaczego Fundacja się angażuje? Zgodnie ze swoim mottem działania mają być **Blisko ludzi i ich potrzeb**.

Fundacja PZU działa na podstawie przepisów ustawy z 6 kwietnia 1984 roku o fundacjach (Dz.U. z 1991 roku Nr 46 poz. 203 z późn. zm.) oraz postanowień Statutu Fundacji.



Kwestie CSR regulowane są w Grupie PZU przez „Strategię społecznej odpowiedzialności biznesu Grupy PZU na lata 2018–2020”. Dokument wskazuje na strategiczne filary zaangażowania społecznego PZU – bezpieczeństwo, zdrowie, kulturę i eksperckość.

„Strategia społecznej odpowiedzialności biznesu Grupy PZU na lata 2018–2020” została przyjęta w spółkach PZU, PZU Życie,

Tower Inwestycje, PZU CO, PZU LAB, PZU Pomoc oraz w czterech spółkach zagranicznych. W PTE PZU toczą się prace nad jej wdrożeniem. W pozostałych spółkach strategia nie została jeszcze wprowadzona.

DOBRA PRAKTYKA



Spółka Lietuvos Draudimas wdrożyła politykę charytatywną i sponsoringową, zgodnie z którą głównymi obszarami sponsoringu są:

- bezpieczeństwo na drodze;
- społeczności i relacje z nimi;
- młodzież i integracja społeczna oraz edukacja finansowa;
- historia (promocja nowoczesnego dziedzictwa).

W obszarze charytatywno-sponsoringowym nie obowiązują jedna polityka na poziomie Grupy Kapitałowej.

W Grupie Alior Bank, w PZU Zdrowie i w spółkach zależnych nie zostały wdrożone polityki. Prowadzą one działania społeczne odpowiednio w oparciu o Kodeks etyki i Dobre Praktyki Grupy PZU.

W kilku spółkach Grupy Pekao (Pekao Faktoring, CDM Pekao, Pekao IM/ Pekao TFI oraz Pekao Property) zostały wdrożone polityki darowizn i CSR, np. w spółce Pekao Faktoring obowiązuje wewnętrzna Polityka społeczno-sponsoringowa.

W LINK4 wdrożono Politykę współpracy ze społecznościami lokalnymi i działań charytatywnych.

W spółkach zagranicznych (AAS Balta, Lietuvos Draudimas oraz PZU oddział w Estonii) wprowadzono szczegółowe polityki dotyczące działań charytatywnych.

[GRI 102-12]

Jak działamy?

- Akcje prewencyjne
- Działania sponsoringowe i społeczne realizowane na poziomie korporacyjnym przez PZU oraz poszczególne podmioty w kraju i zagranicą
- Fundacja PZU, w tym programy pomocowe realizowane we współpracy z organizacjami pozarządowymi
- Samodzielne działania wolontariackie podejmowane przez pracowników

W jakie wyzwania się angażujemy? Gdzie staramy się mieć pozytywny wpływ?

- Bezpieczeństwo
- Zdrowie
- Mecenat polskiej kultury
- Eksperckość
- Edukacja

Cele zrównoważonego rozwoju, SDG (Sustainable Development Goals)



Cel 3. Pomagamy zapewnić wszystkim Polakom, w każdym wieku zdrowe życie



5.1 Bezpieczeństwo



Bezpieczne środowisko pracy - „pracownikom, współpracownikom, podwykonawcom i dostawcom zapewniamy odpowiednie i bezpieczne warunki pracy. Wszędzie, gdzie prowadzimy działalność, przestrzegamy przepisów prawa, wymagań dotyczących środowiska naturalnego, zdrowia i bezpieczeństwa. Dbamy o bezpieczeństwo w pracy i eliminujemy wszystkie sytuacje i okoliczności, które mogą stanowić zagrożenie. W środowisku pracy przestrzegamy zasad bezpieczeństwa.”

Grupa PZU od lat stawia na prewencję – czyli działania mające na celu zapobieganie wypadkom lub minimalizowanie ich skutków - wskazuje prawidłowe zachowania, wspiera kampanie profilaktyczne i dba o służby ratownicze.

Szczególnym obszarem działań jest kwestia bezpieczeństwa na drogach. Firma konsekwentnie wspiera edukację i szkolenie użytkowników dróg oraz prowadzi kampanie społeczne podnoszące bezpieczeństwo na polskich drogach. Spółka wychodzi również poza standardy branży w zakresie likwidacji następstw nieszczęśliwych wypadków i zapewnia m.in. unikalne wsparcie dla poszkodowanych.

DOBRA PRAKTYKA

Turnusy rehabilitacyjne dla dzieci z traumą powypadkową



PZU od 2013 roku prowadzi kompleksowy system wsparcia psychologicznego dla poszkodowanych w wyniku wypadków, którego sprawcy byli posiadaczami polisy OC w PZU. W ramach minimalizowania skutków wypadków firma finansuje dla dzieci z traumą powypadkową oraz ich opiekunów pobyty na turnusach rehabilitacyjnych w czasie ferii zimowych i wakacji letnich. Jest to forma stacjonarnej terapii psychologicznej, prowadzonej w ośrodkach terapeutycznych Stowarzyszenia Misie Ratują Dzieci w Dźwirzynie oraz Stowarzyszenia Siemacha w Odporyszowie. Rocznie PZU pomaga w ten sposób ok. 120 osobom.

Planowana jest kontynuacja tej praktyki i utrzymanie poziomu udzielonej pomocy w 2020 roku oraz w latach następnych. Planowane jest również poszerzenie wsparcia o pomoc psychoonkologiczną dla dzieci, które utraciły bliskich w wyniku choroby onkologicznej.

DOBRA PRAKTYKA

Akcja „Prowadzisz? Odłóż telefon”



Szacunki pokazują, że co czwarty wypadek na polskich drogach może być spowodowany korzystaniem z telefonu komórkowego¹. Zarówno kierowcy w trakcie prowadzenia samochodu, jak i piesi podczas przechodzenia przez przejście dla pieszych coraz częściej skupiają wzrok na ekranie telefonu, przez co ich uwaga jest rozproszona. PZU uruchomił wielonośnikową kampanię społeczną „Prowadzisz? Odłóż telefon”, która miała na celu uświadomienie uczestnikom ruchu drogowego zagrożeń związanych z rozproszeniem uwagi wskutek korzystania z telefonu komórkowego.

Zlecono firmie Kantar badania ilościowe na reprezentatywnej grupie polskich kierowców. Wyniki są niepokojące. Aż 35% kierujących pojazdami twierdzi, że ma podzielną uwagę i potrafi bezpiecznie korzystać z telefonu komórkowego w trakcie jazdy. PZU zdecydował się na przeprowadzenie eksperymentu na torze.

Porównanie danych z przeprowadzonych serii przyniosło zatrważające wyniki. Aż 75% wszystkich wypadków w czasie eksperymentu wydarzyło się podczas przejazdów z telefonem w ręce! Kierowcy popełniali 17% więcej błędów w czasie rozmowy telefonicznej niż wtedy, gdy nie byli rozpraszeni. Jeszcze bardziej alarmujące wyniki uzyskano przy przejazdach, podczas których zadaniem kierujących było odpowiadanie na eemesy. W czasie tych ostatnich prób kierowcy popełnili aż o 47% błędów więcej niż w czasie analogicznych przejazdów bez żadnych rozpraszaczy. Eksperyment udowodnił więc dobitnie, że korzystanie z telefonu w czasie prowadzenia pojazdu jest naprawdę niebezpieczne.

¹ Instytut Transportu Samochodowego, 2019

DOBRA PRAKTYKA

Badanie wizerunku marki PZU oraz marek konkurencyjnych w wymiarze „Edukuje w temacie bezpieczeństwa” oraz badanie efektywności działań sponsoringowych PZU



Głównym celem badania było określenie, w jaki sposób działania i aktywności sponsoringowe PZU, przekładają się na ocenę wizerunku PZU oraz rozważanie marki/wzrost intencji zakupu.

Obszary uwzględnione w badaniu:

- rozpoznawalność prowadzonych przez PZU działań sponsoringowych i prewencyjnych;
- ocena wizerunku marki PZU;
- określenie wydarzeń, jakie powinno wspierać PZU w ramach swojej działalności sponsoringowej;
- ocena, w jakiej mierze prowadzone przez PZU działania prewencyjne mają realny wpływ na poprawę bezpieczeństwa.

Badania prowadzono od 29 października do 8 listopada 2018 roku.

Najważniejsze wnioski:

- blisko 30% Polaków jest świadomych zaangażowania społecznego PZU, a prawie połowa uważa, że PZU wystarczająco angażuje się w akcje społecznie;
- świadomość zaangażowania społecznego PZU przekłada się na większą skłonność do rozważania marki – zarówno w obszarze ubezpieczeń majątkowych, jak i na życie;
- działalność sponsoringowa PZU buduje pozytywny wizerunek marki – odpowiedzialnej i zaangażowanej społecznie. Zdecydowana większość klientów nie ma poczucia, że PZU jest niegospodarny i mało efektywnie wydaje pieniądze;
- 57% badanych spotkało się z jakąś kampanią społeczną PZU. Najbardziej rozpoznawalne akcje PZU to: „Bezpieczne wakacje”, „Bądź bezpieczny”, „Prowadzisz? Odłóż telefon” oraz działania w kierunku wsparcia służb ratowniczych;
- PZU powinien angażować się w zakup sprzętu medycznego dla osób po wypadkach, promować bezpieczeństwo na drodze oraz wspierać służby ratownicze.

DOBRA PRAKTYKA

Od 2017 roku Fundacja PZU prowadzi autorski projekt Akademia Bezpieczeństwa skierowany do uczniów szkół podstawowych.



Akademia Bezpieczeństwa Fundacji PZU:

- bezpieczeństwo na drodze;
- pierwsza pomoc;
- zagrożenia związane z używkami, w tym m.in. dopalaczami;
- właściwe zachowania w sytuacji zagrożenia;
- bezpieczeństwo w sieci;
- obrona przed naruszeniem własnych praw.

Akademia Bezpieczeństwa to całonocne zajęcia, w tym zabawy i warsztaty multimedialne, prowadzone w wybranych szkołach w całej Polsce. W realizacji projektu pomaga policja i służby medyczne.

W 2019 roku Akademia Bezpieczeństwa Fundacji PZU odwiedziła 30 szkół na terenie Polski, a w zajęciach wzięło udział 19 tys. dzieci. Rozdano 90,6 tys. gadżetów związanych z bezpieczeństwem.

DOBRA PRAKTYKA



Kilka sekund wystarczy, aby życie człowieka zmieniło się o 180 stopni. Każda z dwunastu historii, które zostały pokazane w kolejnych odcinkach serialu „Sekundy, które zmieniły życie”, to poruszający zapis zmagania ludzi próbujących wrócić do normalnego życia po wypadkach. Jako największy ubezpieczyciel w Polsce, PZU czuje się odpowiedzialny za życie i zdrowie milionów Polaków. Serial ma na celu promowanie bezpiecznego i odpowiedzialnego zachowania na drodze. W każdym odcinku widzowie poznają historie bohaterów, których życie uległo diametralnej zmianie, a mimo to swoją osobowością i determinacją inspirują do działania. W 2019 roku emitowany był już trzeci sezon serialu.



Zaangażowanie społeczne Grupy PZU

DOBRA PRAKTYKA



Bezpieczne wakacje z PZU

PZU prowadzi akcję prewencyjną, która ma na celu upowszechnienie wśród dzieci i dorosłych wiedzy, jak się chronić przed najczęstszymi wypadkami podczas letniego wypoczynku.

Celem przedsięwzięcia jest zapobieganie powstawaniu oraz zmniejszenie skutków zdarzeń losowych dzięki upowszechnianiu – wśród dzieci i dorosłych – wiedzy, jak się uchronić przed najczęstszymi wypadkami i ich następstwami, oraz dotarcie do jak największej liczby odbiorców z komunikatem „PZU dba o Twoje bezpieczeństwo”. W ramach akcji przekazywane są informacje, jak bezpiecznie zachowywać się nad wodą i w górach, na drodze, w sytuacjach zagrożenia zdrowia i życia oraz jak bezpiecznie przygotować się do podróży i zabezpieczyć dom. „Bezpieczne wakacje z PZU” to projekt 360 stopni. Obok miasteczka Słonecznej Stacji ze strefami PZU na bałtyckich plażach oraz cotygodniowych relacjach z akcji w Telewizji Polsat wykorzystano wiele innych form i dróg komunikowania tematów bezpieczeństwa potencjalnym odbiorcom, np. poprzez:

- materiały prasowe;
- materiały wideo w Internecie;
- teksty online pisane przez ekspertów;
- zaangażowanie influencerów;
- social media (konkursy i relacje z akcji);
- komunikację wewnętrzną w PZU.

Projekt „Bezpieczne wakacje z PZU” wraz ze Słoneczną Stacją Polsatu został przeprowadzony w sześciu nadbałtyckich miejscowościach i na Mazurach. Łącznie Słoneczną Stacją odwiedziło 46,6 tys. osób. Turyści zaproszeni zostali do stref PZU, gdzie poznawali zasady bezpiecznych zachowań podczas wypoczynku i w drodze oraz byli zachęceni do aktywnego spędzania czasu oraz dbania o własne zdrowie.

W Strefie Bezpieczeństwa Niestraszki poprzez zabawę uczyły dzieci, jak bezpiecznie spędzać czas nad wodą, jak bezpiecznie poruszać się po drogach, jak zdrowo się odżywiać i jak pożyteczny i ciekawy jest sport.

W Strefie PZU Zdrowie specjaliści udzielali porad dietetycznych i dermatologicznych. Dzięki nim osoby odwiedzające miasteczko mogły zbadać skład swojego ciała oraz uzyskać indywidualne porady dotyczące właściwego odżywiania. Wiele osób miało tu też okazję sprawdzić niepokojące zmiany skórne i dowiedzieć się, jak o nie dbać, aby jak najdłużej cieszyć się dobrym zdrowiem.

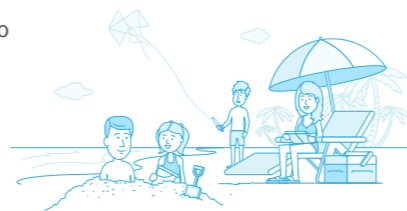
W Strefie Sportu poprzez zabawę na trampolinach, taniec i stretching turyści byli zachęceni do aktywności fizycznej i sportu. Każdy plażowicz mógł też skorzystać ze Strefy Relaksu i Masażu. Na głównej scenie Słonecznej Stacji odbyły się 42 miniprzedstawienia z udziałem Niestraszków na temat bezpieczeństwa, połączone z konkursami dla dzieci.

W każdą niedzielę o 19.30 w Telewizji Polsat prezentowany był 22-minutowy serial „Słoneczna Stacja”, w którym m.in. eksperci PZU opowiadali i przestrzegali widzów Polsatu przed różnymi zagrożeniami, które często są naszym udziałem. Podkreślali, jak ważne jest zwracanie uwagi na osoby niebezpiecznie korzystające z wody, kąpiące się pod wpływem alkoholu, a przede wszystkim na dzieci pozostawione bez opieki dorosłych.

Dzieci, które uczestniczyły w warsztatach w ramach „Bezpiecznych wakacji z PZU” (ok. 7 tys.), stały się bardziej wrażliwe na niebezpieczne sytuacje.

Zdobyły również wiedzę na temat zdrowego żywienia i piramidy żywieniowej, co bezpośrednio przełożyło się na ich większą świadomość dotyczącą problemów niezdrowego żywienia.

Przebadano 1 925 osób, udzielając 3 547 usług medycznych w postaci badania i porady lekarskiej. 55 osób skierowano na dalszą diagnostykę w celu dokładnego skontrolowania i ewentualnego wycięcia niepokojących znamion, a aż u 237 osób stwierdzono otyłość. Otrzymały one fachową wiedzę o tym, jakie powinny zrobić pierwsze kroki, aby z nią walczyć. 300 osób skorzystało z relaksującego masażu.



Firma PZU od wielu lat współpracuje z wybranymi służbami ratunkowymi. Na wsparcie mogą liczyć m.in. ratownicy górscy. PZU zaangażował się również w organizowane przez Polskie Stowarzyszenie Freeskiingu i TOPR szkolenia lawinowe. Ich uczestnicy uczą się odpowiedniego planowania wycieczek górskich, unikania zagrożenia lawinowego oraz przestrzegania zasad postępowania po zejściu lawiny. Organizowane są również pozorowane akcje ratunkowe z wykorzystaniem detektorów, przekazywana jest wiedza dotycząca sposobów poszukiwania zasypanych przez lawinę oraz zasady udzielania pierwszej pomocy w wypadkach lawinowych.

DOBRA PRAKTYKA

PZU wspiera Górskie Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe od 2005 roku. Wpływa to na podnoszenie poziomu bezpieczeństwa w polskich górach. Na przestrzeni 14 lat prowadzono różnorodne działania, m.in. zakupiono sprzęt do prowadzenia akcji ratowniczych (np. 12 quadów w 2018 roku i na początku 2019 roku), sfinansowano szkolenia dla ratowników, zrealizowano wspólnie z GOPR działania edukacyjne (np. Bezpieczna Zima z GOPR) oraz wdrożono platformę e-learningową dotyczącą bezpieczeństwa. W 2019 roku ze środków PZU zakupiono ekwipunek dla ratowników GOPR - 204 komplety odzieży technicznej. Dodatkowo PZU wsparł modernizację stacji centralnej Jurajskiej Grupy GOPR w Podlesicach.

- **214 514 godzin** wypracowanych przez ratowników - ochotników
- najdłuższe akcje ratunkowe:
- **23 godziny** ciągłej pracy - poszukiwania w rejonie Babiej Góry (Beskidzka Grupa GOPR)
- **21 godzin** ciągłej pracy - wyprawa poszukiwawcza (Krynicka Grupa GOPR)
- **16 godzin** ciągłej pracy - wypadek w Jaskini Wszystkich Świętych (Jurajska Grupa GOPR)
- w GOPR pracuje **81 ratowniczek (w tym kandydatki) - ochotniczek**
- GOPR działa na obszarze ponad **20 tys. km²**, zabezpiecza **7,2 tys. km** szlaków turystycznych na terenie pasm górskich od Karkonoszy do Bieszczad
- dzięki aplikacji Ratunek GOPR przyjmuje rocznie **ok. 400 zgłoszeń**

DOBRA PRAKTYKA



Działania społeczne spółek zagranicznych

LITWA:

- „me first Aid” po raz pierwszy odbyła się w 2018 roku. Program ten skierowany jest do każdej osoby, ponieważ jego głównym celem jest budowanie świadomości na temat udzielania pierwszej pomocy;
- **Inicjatywa związana z oddawaniem krwi** – w litewskiej spółce Lietuvos Draudimas wielu pracowników regularnie oddaje krew na własną rękę, dlatego postanowiono im i ich współpracownikom to ułatwić. Mogą oni oddawać krew w pracy i nie muszą planować podróży do centrum krwiodawstwa. W 2019 roku krew oddało 152 pracowników.

UKRAINA:

- Spółka PZU Ukraina Życie wspiera finansowo ważne społecznie projekty, np. Polsko-Ukraiński Dzień Ochrony Dziecka czy Festiwal Dni Kina Polskiego „Pod Wysokim Zamkiem”. Współorganizuje też ogólnokrajowy konkurs bezpieczeństwa drogowego.

ESTONIA:

- Jesienią 2019 roku estoński oddział Lietuvos Draudimas zorganizował kampanię związaną z noszeniem kasków podczas jazdy np. na hulajnodze. Użytkownicy hulajnóg elektrycznych często unikają używania kasków, chociaż prędkość jazdy jest porównywalna z prędkością rowerów, a hulajnogę są bardziej podatne na niebezpieczeństwa związane z nierównymi nawierzchniami. Rozpoczęto kampanię uliczną #kiiverkaitseb (czyli „kask chroni”) w celu podniesienia poziomu świadomości użytkowników popularnych hulajnóg.

ŁOTWA:

- **Dni krwiodawstwa** – podobnie jak na Litwie spółka Balta organizuje dni krwiodawstwa. W 2019 roku miały miejsce trzy takie wydarzenia, w których łącznie wzięto udział 130 pracowników.



Zaangażowanie społeczne Grupy PZU

5.2 Zdrowie

Promocja zdrowia i aktywnego stylu życia to szczególnie obszar społecznego zaangażowania PZU. Firma dopinguje i wspiera zarówno pracowników, jak i całe społeczeństwo. Od lat PZU jest partnerem półmaratonów i maratonów. Na wsparcie mogą liczyć również organizacje prozdrowotne: szpitale, przychodnie, hospicja i fundacje.

DOBRA PRAKTYKA

#10latdłużej

Nasze codzienne nawyki i styl życia, jaki prowadzimy, mają ogromny wpływ na to, ile będzie nam dane żyć i cieszyć się dobrym zdrowiem. Lekarze i naukowcy podkreślają, że dzięki zmianie trybu życia sami sobie możemy podarować nawet 10 lat życia więcej. Pokonywanie określonej liczby kroków dziennie, dbanie o odpowiednią ilość snu, kondycję fizyczną i prawidłowe odżywianie – to wszystko przynosi realne efekty w życiu każdego z nas, a Grupa PZU, jako narodowy ubezpieczyciel, chce być sponsorem, promotorem i aktywatorem dobrych nawyków. Nowa strategia firmy będzie zatem nie tylko odpowiadała na pytania dotyczące celów biznesowych, lecz także obrazowała głębszy sens i wartości leżące u podstaw działalności.

Podstawą planowanych projektów mają być więc przede wszystkim działania prewencyjne. Głównym celem programu jest nakłonienie klientów do zmiany nawyków. Dlatego PZU promuje badania profilaktyczne, uprawianie sportu, a także szereg działań edukacyjnych mających nauczyć Polaków, co można zrobić, aby cieszyć się lepszym zdrowiem i długim życiem.



PZU Zdrowie od kilku lat współpracuje z Polską Koalicją Pacjentów Onkologicznych. Działania obejmują edukację z zakresu profilaktyki chorób nowotworowych, pomoc pacjentom onkologicznym i ich rodzinom oraz promocję zdrowego stylu życia wśród społeczeństwa.

Coraz więcej światowych firm dostrzega potrzebę zadbania o zdrowie pracowników i stworzenia dla nich przyjaznego

środowiska pracy. Świadomość tego staje się powszechna także wśród polskich pracodawców. Ważnym elementem troski o pracowników jest organizacja wydarzeń medycznych w firmie. Badania pokazują, że inwestycje w promowanie zdrowia w miejscu pracy przynoszą kilkukrotny zwrot w postaci zmniejszonych kosztów absencji.

DOBRA PRAKTYKA

Wsparcie imprez biegowych

Od 2013 roku PZU z sukcesem wspiera biegowe imprezy masowe. Obecność PZU na największych i najbardziej prestiżowych polskich biegach gwarantuje ich wysoki poziom jakościowy pod kątem organizacyjnym, a także wysoką frekwencję podczas imprez.

W 2019 roku PZU kontynuował wsparcie imprez biegowych, wśród których znalazły się: 41. PZU Maraton Warszawski, 18. PZU Cracovia Maraton, 11. PZU Maraton Karkonoski, 14. PZU Półmaraton Warszawski, 6. PZU Cracovia Półmaraton Królewski, 13. PZU Bieg Trzech Kopców, Tropem Wilczym – Bieg Pamięci Żołnierzy Wyklętych. Łącznie w biegach, od dziecięcych do ultramaratonu, udział wzięło ponad 100 tys. osób. Współpraca PZU z organizatorami biegów umożliwia im poszerzenie formuły wydarzeń o dodatkowe rodzaje aktywności, np. biegi dziecięce, krótkodystansowe, a także atrakcje dla widzów. Wsparcie to umożliwia również organizatorom prowadzenie całorocznych programów zachęcających biegaczy do regularnych treningów i aktywnego uprawiania sportu przez amatorów. W ramach dodatkowych rodzajów aktywności PZU promuje działania prozdrowotne, m.in. badania profilaktyczne, porady dietetyczne czy fizjoterapeutyczne. W imprezach biegowych licznie biorą udział również przedstawiciele sekcji biegowej PZU Sport Team. Dzięki dostarczonym przez organizatorów danym o liczbie odbiorców bezpośrednich i pośrednich imprez biegowych PZU zauważa ich rosnącą aktywność i zainteresowanie.



Wychodząc naprzeciw potrzebie opieki zdrowotnej nad pracownikami, z funduszu prewencyjnego PZU finansuje w zakładach pracy program profilaktyczny „Strefy zdrowia”. Polega on na organizacji stref zdrowia w zakładach

pracy w formie jedno- lub kilkudniowych wydarzeń, które mają zwiększyć świadomość pracowników dotyczącą ich stanu zdrowia, zachęcić ich do regularnych badań profilaktycznych oraz promować zdrowy i aktywny styl życia. Wybór rodzaju strefy jest konsultowany z pracodawcą i dostosowany do potrzeb pracowników. Firma dostarcza niezbędny sprzęt medyczny, obsługę logistyczną oraz opiekę medyczną profesjonalnej kadry PZU Zdrowie. Dzięki temu pracownicy mają możliwość zadbania o swoje zdrowie bez konieczności wychodzenia z pracy, umawiania i koordynowania wizyt. Organizacja stref zdrowia daje możliwość zapobiegania chorobom oraz wykrywania ich we wczesnych stadiach. Na podstawie analizy charakteru pracy, wieku i płci pracowników rekomendowane są określone programy działań, które wzmacniają prozdrowotne zachowania pracowników. Oferowane badania i konsultacje są krótkie, bezbolesne i pozytywnie wpływają na wydajność i jakość pracy zatrudnionych. W 2019 roku udostępniono 74 strefy badawcze, w których wykonano łącznie 27 593 badań i konsultacji medycznych oraz przebadano 6 757 osób. Wśród dostępnych w 2019 roku stref znalazły się takie jak: „zdrowie pod kontrolą”, „kręgosłup pod kontrolą”, „serce pod kontrolą”, „profilaktyka chorób nowotworowych”, „dieta pod kontrolą” oraz „płuca pod kontrolą”. W ich ramach zostały przeprowadzone konsultacje z internistą, kardiologiem, dermatologiem, pulmonologiem, ortopedą, dietetykiem i innymi specjalistami. Wykonano pomiary ciśnienia krwi, EKG, poziomu glukozy, badanie zmian skórnych, poziomu cholesterolu, USG (sutka, jamy brzusznej, prostaty, tarczycy), kinesiotaping, badania spirometryczne, udzielono porad dietetycznych, zorganizowano ćwiczenia w grupie czy warsztaty edukacyjne.

Planowana jest kontynuacja programu w 2020 roku.

DOBRA PRAKTYKA

Gabinet telemedyczny



PZU Zdrowie uruchomiło gabinet telemedyczny – kompaktowe centrum medyczne, które stanowi innowacyjną alternatywę dla przychodni przykładowych. Gabinet ten wyposażony jest w wiele urządzeń, za pomocą których pacjent może samodzielnie wykonać badania: stetoskop cyfrowy, EKG, pulsoksymetr, termometr, ciśnieniomierz oraz kamerę do obrazowania gardła, ucha i skóry. Następnie w trakcie wideokonsultacji pacjent omawia swoje wyniki z lekarzem i otrzymuje niezbędne zalecenia, a w razie potrzeby lekarz wystawia e-skierowanie na dalszą diagnostykę w placówce medycznej lub e-receptę. Cały gabinet zajmuje zaledwie 4 m². Wizyta w gabinecie daje komfort uzyskania natychmiastowej porady i pokierowania na odpowiednią ścieżkę leczenia. Cały proces konsultacji wraz z badaniem zajmuje ok. 10 minut, dlatego nawet najbardziej zapracowani mogą dzięki temu rozwiązaniu zadbać o swoje zdrowie. Telemedyczny kiosk stanął w głównej siedzibie PZU przy ul. Jana Pawła II 24 w Warszawie, gdzie obecnie testują go tutejsi pracownicy. Umożliwiono pracownikom zapisywanie się na wizyty zarówno poprzez portal mojePZU, jak i przez infolinię. Do tej pory zrealizowano 156 telekonsultacji. Planowane jest rozszerzenie liczby placówek medycznych, w których będą się znajdować takie gabinety.

DOBRA PRAKTYKA

W 2019 roku, z okazji Dnia Kobiet i Dnia Matki, Fundacja PZU zorganizowała mobilne gabinety lekarskie, w których kobiety zatrudnione w PZU mogły w czasie pracy wykonać bezpłatnie wybrane badania USG – piersi, tarczycy lub jamy brzusznej – oraz skorzystać z konsultacji lekarskiej. Badania przeprowadzono w Łodzi, Lublinie i Pile.

Liczba wykonanych badań:

- Dzień Kobiet: Lublin – 70 osób; Łódź – 70 osób
- Dzień Matki: Piła – 70 osób
- RAZEM: 210 osób



DOBRA PRAKTYKA

Wirtualna Przychodnia



Pod koniec 2019 roku PZU Zdrowie wdrożyło projekt o nazwie Wirtualna Przychodnia. Celem jest ułatwienie kontaktu z lekarzem, bez wychodzenia z domu, pacjentom, którzy nie mogą się wybrać do przychodni z różnych powodów. Dzięki Wirtualnej Przychodni pacjenci mogą zdalnie zasięgnąć porady lekarza, omówić z nim wyniki badań, otrzymać skierowanie na badania albo receptę na leki. Lekarze różnych specjalizacji są dostępni przez całą dobę i z dowolnego miejsca na świecie. Można się kontaktować telefonicznie poprzez czat albo wideoczat. Wirtualna Przychodnia powstała także z myślą o osobach cierpiących na choroby przewlekłe, regularnie odnawiających recepty. Po konsultacji lekarskiej chorzy mogą zdalnie pobrać e-receptę na leki przyjmowane na stałe i zamówić je z dostawą do wybranej przez siebie apteki.

Wirtualna Przychodnia jest dostępna dla wszystkich pacjentów, także osób nieposiadających pakietów medycznych, a czas oczekiwania na poradę wynosi ok. 15 minut. Jest to pierwsza tego typu usługa w Polsce.

Start projektu poprzedzony był działaniami promocyjnymi, aby budować świadomość wśród klientów, ponieważ jest to nowość na rynku. Pierwsze efekty to 20 sprzedanych wizyt telemedycznych w 2019 roku. Dzięki promocji tego narzędzia nastąpił również wzrost sprzedaży wizyt stacjonarnych.

DOBRA PRAKTYKA

Model predykcyjny epidemii grypy

Został opracowany model prognostyczny zachorowań na gripę, według następujących wymogów:

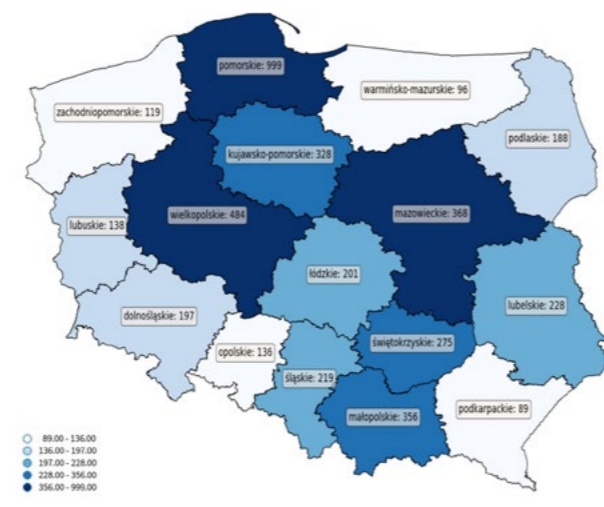
- zdolność predykcyjna modelu ma charakter miesięczny;
- model jest odświeżany z tygodniową częstotliwością;
- model zwraca predykcje na poziomie województwa (16 modeli);
- problem został zdefiniowany biznesowo w postaci klasy modelu regresyjnego (ze specyfiką szeregów czasowych).

Średnia skuteczność modeli zagregowana na poziomie Polski co do kierunku predykcji: 79%.

Opracowanie skutecznego modelu predykcji epidemii grypy może się przyczynić do osiągania wymiernych korzyści, takich jak:

- planowanie szczepień i sprawdzanie dostępności szczepionki z odpowiednim wyprzedzeniem;
- wsparcie procesów planistycznych na Contact Center (możliwość wcześniejszej reakcji w zakresie planowania liczby konsultantów potrzebnych do obsługi połączeń przychodzących w sezonie chorobowym, przekierowanie ruchu na telemedycynę);
- możliwość wzbogacenia aplikacji mojePZU/strony internetowej PZU o alerty ostrzegające o grypie w danym województwie (opcja do rozważenia w przyszłości);
- wprowadzenie w centrach medycznych harmonogramu pracy w warunkach zwiększonego zapotrzebowania na usługi medyczne oraz zastosowanie reżimu sanitarnego.

Prognoza za okres 8.12 - 15.12.2019 (wg województw)



DOBRA PRAKTYKA

Opaska życia

Jest to rozwiązanie pomagające w monitoringu parametrów życiowych pacjentów szpitalnego oddziału ratunkowego. Opaska od momentu założenia na nadgarstek pacjenta analizuje co 10 sekund wynik pomiaru saturacji oraz pulsu i temperatury. Na podstawie pomiaru początkowego system autokalibruje i ustala normy dla noszącego opaskę. Ustalona obustronnie kalibracja urządzenia polega na zebraniu pomiarów w ustalonym czasie i uśrednienie pomiaru. W sytuacji, gdy uśredniony dla noszącego opaskę pomiar wykroczy poza normy (wartości graniczne), odzywa się alarm i zostaje wezwany personel medyczny w celu natychmiastowego udzielenia pomocy. Opaska oprócz zadania prewencyjnego daje poczucie komfortu psychicznego.

Pilotażowa akcja prewencyjna wspierająca personel medyczny została przeprowadzona przez PZU w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym Mazowieckiego Szpitala Wojewódzkiego im. św. Jana Pawła II w Siedlcach. Na oddział ratunkowy zostało przekazanych 50 opasek wraz z zestawem komputerowym i niezbędnym sprzętem. Personel medyczny został przeszkolony z obsługi. Opaska założona na nadgarstek pacjenta mierzy tętno, temperaturę, ciśnienie, saturację i alarmuje o upadku. Opaska nie zastępuje personelu medycznego, pacjenci są standardowo monitorowani przez wykwalifikowany personel medyczny SOR. Poprzez system monitoringu opaska komunikuje się z personelem medycznym w przypadku wystąpienia nieprawidłowości w zakresie mierzonych parametrów – co dodatkowo zwiększa bezpieczeństwo pacjentów podczas pobytu na SOR.

PZU konsekwentnie od lat wspiera aktywność sportową swoich pracowników. Każdy z nich może uprawiać swój ulubiony sport w specjalistycznych sekcjach PZU Sport Team, a w Warszawie

i Szczecinie istnieje również możliwość korzystania z siłowni pracowniczej.

Sekcje sportowe w liczbach:

330 członków Sekcji Biegowej	252 imprezy biegowe
192 osoby w Lidze biegowej (56 kobiet i 136 mężczyzn)	17 847 przebiegniętych kilometrów
46 osób na obozie biegowym	1 089 osobostartów
7 422 osobogodzin treningu z instruktorami narciarskimi	381 członków Sekcji Narciarskiej
78 nowych członków w 2019 roku	4 obozy szkoleniowo treningowe w Polsce i zagranicą -
3 złote, 2 srebrne, 2 brązowe medale podczas Winter Capital Market Game	udział w nich wzięto blisko 191 osób
356 członków Sekcji Żeglarskiej	1 483 M.m przepłyniętych w sezonie
270 osób brało udział w wydarzeniach sekcji	229h najdłuższy rejs
18 członków uzyskało patent żeglarski	1 utopiona bandera

Sekcje sportowe w PZU:



5.3 Mecenat kultury

Troska Grupy PZU o dobra kultury buduje społeczną tożsamość, szacunek do tradycji, poczucie przynależności do wspólnoty i jej historii. Firma od lat wspiera najważniejsze instytucje i wydarzenia kulturalne, współdziałając na rzecz upowszechniania kultury oraz dziedzictwa narodowego. Przede wszystkim jest to mecenat nad najznamienitszymi instytucjami kultury w Polsce.

- PZU jest mecenasem Muzeum Narodowego w Warszawie. To jedno z wiodących muzeów w Polsce. Posiada jedno z najbogatszych zbiorów w Europie, na które składają się kolekcje sztuki starożytnej, malarstwa polskiego i europejskiego z różnych epok, a także zbiory numizmatyczne i zabytki rzemiosła artystycznego. W ramach działań prewencyjnych PZU wspierał w 2019 roku wielowymiarową ochronę placówki m.in. w ramach instalacji nowego systemu sygnalizacji włamania oraz instalacji sterowań wyłączeniem central wentylacyjno-klimatyzacyjnych;
- PZU wspiera Muzeum Narodowe w Krakowie i wszystkie jego placówki. Jako wieloletni Mecenase Muzeum Narodowego w Krakowie pomaga w realizacji projektów wystawienniczych, edukacyjnych i wydawniczych, a także w zapewnianiu bezpieczeństwa budynkom, prezentowanym w nich zbiorom dziedzictwa narodowego oraz pracownikom i gościom Muzeum;
- PZU sprawuje mecenat nad Muzeum Łazienki Królewskie. Spółka aktywnie uczestniczy w powstawaniu programów, którym patronuje. Dzięki PZU Muzeum sukcesywnie podnosi poziom bezpieczeństwa technicznego zbiorów oraz odwiedzających gości. W ramach programu Bezpieczne Łazienki Królewskie 2019 PZU umożliwił m.in. wyposażenie straży Muzeum w ekologiczne pojazdy (Renault Twizy) do jazdy po ogrodzie, mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa ponad 3 milionom osób odwiedzających rocznie ogrody. Dodatkowo, PZU wspierał bezpieczeństwo obiektów i zwiedzających w czasie 3 wystaw czasowych, których Mecenasem jest PZU;
- PZU patronuje obchodom wybuchu Powstania Warszawskiego, a od 2015 roku jest również Mecenasem Muzeum Powstania Warszawskiego. W ramach programu poprawy bezpieczeństwa muzeum, dofinansowanego z funduszu prewencyjnego, przeprowadzono wymianę wszystkich urządzeń centralnych w budynku ochrony w tym: kamer i monitorów, zamków elektronicznych,

wind i dźwigów dla niepełnosprawnych. Działania miały na celu zabezpieczenie zbiorów ikonograficznych poprzez wyposażenie w odpowiedni sprzęt pracowni i magazynu do przechowywania i udostępniania zbiorów ikonograficznych oraz zapewnienie im specjalnych parametrów temperaturowo-wilgotnościowych;

- PZU jest Mecenasem Teatru Wielkiego – Opery Narodowej od 2015 roku, otoczył także tę instytucję opieką w ramach prowadzonych działań prewencyjnych. Dzięki PZU budynek wyposażony jest w najnowocześniejszy system antykradzieżowy. PZU objął również patronat Akademii Operową TWON. To program wspierania rozwoju kariery zawodowej młodych, utalentowanych artystów sztuki operowej.

WYRÓŻNIENIE

W 2019 roku Minister Kultury i Dziedzictwa Narodowego przyznał doroczne nagrody dla Mecenasów Kultury. PZU otrzymał wyróżnienie za upowszechnianie i ochronę kultury oraz dziedzictwa narodowego.

„Wspieranie kultury to piękna sztuka, a doroczna nagroda Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego oraz tytuł Mecenas Kultury dla PZU to dowód na to, że jesteśmy prawdziwymi artystami we wspieraniu instytucji i wydarzeń kulturalnych. Rolę mecenas kultury postrzegamy jako coś więcej niż tylko pomoc w finansowaniu wydarzeń kulturalnych. Dbamy o bezpieczeństwo ludzi, dzieł sztuki i budynków, dlatego współfinansujemy też zakup nowoczesnych systemów przeciwpożarowych i antywłamaniowych.”



Dorota Maciejka, Członkini Zarządu PZU Życie

5.4 Poprawa warunków życia w lokalnym otoczeniu

Pomoc To Moc

PZU, jako firma odpowiedzialna społecznie, ma świadomość, że optymalnym sposobem zaspokojenia potrzeb społeczności lokalnych było oddanie im inicjatywy. Adresując bezpośrednio do nich akcją prewencyjną „Pomoc to Moc”, zachęcało społeczność do określenia potrzeb w ich otoczeniu. Dawało im również narzędzie do podejmowania działań na rzecz ich wspólnego dobra.

Akcja „Pomoc to moc” została uruchomiona w marcu 2018 roku i była kontynuowana w roku 2019. PZU oddał społecznościom lokalnym inicjatywę wpływania na poprawę bezpieczeństwa i ochronę zdrowia w lokalnym środowisku. Mieszkańcy we współpracy z organizacjami pozarządowymi aktywizowali się w celu identyfikowania potrzeb swojego otoczenia i mieli możliwość działania na rzecz dobra wspólnego zgodnie z hasłem akcji „Zdrowa i bezpieczna rodzina”.

W 2019 roku adresatami akcji „Pomoc to moc” było ponad 4 mln osób, a do społeczności lokalnych trafiło dofinansowanie o wartości ponad 3,7 mln zł z przeznaczeniem na działania lokalne służące poprawie bezpieczeństwa i promocji zdrowego stylu życia.

Dodatkowym kierunkiem tej akcji prewencyjnej było zorganizowanie wsparcia dla ochotniczej straży pożarnej. Dzięki temu jednostki OSP miały możliwość ubiegania się o fundusze na zakup specjalistycznego sprzętu ratowniczego.

Łączna kwota dofinansowania przekazana strażakom ochotnikom to ponad 5 mln zł. Pomoc otrzymało 306 jednostek OSP, które zostały wyposażone w specjalistyczny sprzęt, m.in.:

- sprzęt ratownictwa technicznego: agregaty hydrauliczne, nożyce, rozpieracze ramieniowe, rozpieracze kolumnowe, nożyco-rozpieracze, zestawy hydrauliczne do wyważania drzwi i/lub cięcia pedałów;
- sprzęt do udzielania pierwszej pomocy: zestawy medyczne PSP R1, deski ortopedyczne, defibrylatory AED;
- sprzęt do walki ze skutkami anomalii pogodowych: pilarki spalinowe, pilarki ratownicze, przecinarki spalinowe, pompy i motopompy, agregaty prądotwórcze, maszty oświetleniowe.

DOBRA PRAKTYKA



Konkursy dotacyjne Fundacji PZU

Dotacje konkursowe to rodzaj programu skierowanego do organizacji pozarządowych, których aktywność jest zgodna z obszarami działalności Fundacji PZU oraz zakresem określonym w regulaminach poszczególnych konkursów. O dotacje w konkursach mogą się ubiegać organizacje pozarządowe w rozumieniu ustawy z 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, czyli fundacje, stowarzyszenia, uczniowskie kluby sportowe realizujące projekty na obszarach wiejskich i w małych miastach, najlepiej znające lokalne problemy. Fakt dostrzegania najistotniejszych potrzeb małych społeczności gwarantuje właściwą realizację zaplanowanych działań.

Fundacja PZU nieprzerwanie od 15 lat prowadzi ogólnopolskie konkursy dotacyjne umożliwiające organizacjom pozarządowym realizację projektów na rzecz środowisk lokalnych w małych miejscowościach i wsiach. W ramach konkursu „Z Fundacją PZU po lekcjach” wspiera organizacje, które uruchamiają ciekawe i rozwijające zajęcia dodatkowe dla dzieci i młodzieży. Konkurs „Młodzi niepełnosprawni – sprawni z Fundacją PZU” umożliwia realizację działań, które służą zwiększeniu samodzielności i aktywności osób z niepełnosprawnością, zaś „Fundacja PZU z kulturą” zwiększa dostęp do kultury wysokiej.

W 2019 roku przyznano dotacje na realizację 69 projektów, które objęły 6 070 beneficjentów.

DOBRA PRAKTYKA



Pomoc osobom fizycznym

Fundacja PZU przyznaje dotacje osobom fizycznym, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej. Wspiera je głównie w zakresie finansowania leczenia, rehabilitacji, zakupu leków i sprzętu rehabilitacyjnego. W 2019 roku przyznano dotacje 385 osobom.



DOBRA PRAKTYKA

Współpraca z Krajowym Funduszem na rzecz Dzieci – stypendia dla zdolnych dzieci

Celem Fundacji PZU jest promowanie edukacji dzieci i młodzieży, wspieranie talentów oraz wyrównywanie szans osób z różnych względów upośledzonych, a także zwiększanie dostępu do dóbr kultury i życia społecznego, czyli szeroko rozumiany rozwój społeczeństwa obywatelskiego. Fundacja PZU wspiera kilka obszarów, w tym edukację – szczególnie w zakresie inicjatyw wyrównujących szanse i tworzących warunki do lepszego rozwoju intelektualnego, zawodowego oraz kulturalnego dzieci i młodzieży.

Fundacja PZU jest partnerem Krajowego Funduszu na rzecz Dzieci od 2012 roku. W ramach „Programu pomocy wybitnie zdolnym” finansuje rocznie stypendia dla uczniów szkół podstawowych, gimnazjów i szkół ponadgimnazjalnych z całej Polski – młodych naukowców, muzyków, plastyków, tancerzy. Celem programu jest wszechstronne i merytoryczne wsparcie uczestników przez organizację dla nich obozów, warsztatów, seminariów, staży badawczych, koncertów i wystaw. Zajęcia prowadzone są we współpracy z czołowymi placówkami naukowymi.

W roku szkolnym 2018/2019 do programu zakwalifikowanych było 533 uczniów.

Wolontariat

Program Wolontariatu Pracowniczego działa w PZU od 2012 roku i cieszy się coraz większym zainteresowaniem wśród pracowników. Ogólnopolskie i regionalne programy wolontariackie PZU koordynuje Fundacja PZU, a krajowy koordynator wolontariatu pracowniczego na bieżąco współpracuje z regionalnymi liderami wolontariatu PZU.

W listopadzie 2019 roku, w Chorzowie, odbyło się szkolenie dla Regionalnych Liderów Wolontariatu PZU. Skupiono się na przełamaniu lęków poprzez działania na rzecz osób chorych, ze szczególnym uwzględnieniem dzieci. Był to czas na poznanie siebie, integrację między liderami oraz zdobycie nowej wiedzy i nowych umiejętności.

W ramach szkolenia liderzy wzięli udział w akcji wolontariackiej zorganizowanej we współpracy z Fundacją Iskierka. W trzech miejscach o tej samej porze powstały choinki – w Górnośląskim Centrum Zdrowia Dziecka im. św. Jana Pawła II, Samodzielnym Publicznym Szpitalu Klinicznym nr 1 im. prof. Stanisława Szyszko i w biurze Fundacji Iskierka. Wolontariusze, wraz z chorymi dziećmi, rysowali, malowali, wycinali, wyklejali kolorowe bombki, które na koniec zawisły na wspólnie pomalowanej zielonej choince.

DOBRA PRAKTYKA

Ideathon – Chcieć to MÓĆ

To pierwsze w Polsce wydarzenie zorganizowane przez dziewięć firm zrzeszonych w inicjatywie Human Explorers – Ideathon społeczny. Jego celem było wypracowanie nowych rozwiązań służących poprawie sytuacji zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami. Partnerem społecznym wydarzenia była Fundacja Integracja. Alior Bank, wspólnie z pozostałymi firmami, chciał pokazać światu nową formę zaangażowania społecznego – kompetencyjne i twórcze wsparcie partnera społecznego w realizowaniu jego działalności społecznej.

KLUCZOWE LICZBY

- 25 godzin pracy;
- ponad 100 uczestników;
- 9 różnych firm;
- 12 kreatywnych rozwiązań, by poprawić sytuację zawodową osób z niepełnosprawnościami.

Każdego roku Fundacja PZU organizuje dwie edycje konkursu „Wolontariat to radość działania”, w którym pracownikom przyznawane są granty w wysokości do 5 tys. zł na realizację ich pomysłów. Wnioski może zgłaszać każdy pracownik, który chce zaangażować się w pomoc innym i mieć wpływ na otoczenie. Szczegółowe zasady konkursu zawarte są w regulaminie, który obowiązuje w spółkach PZU i PZU Życie.

W spółkach PZU i PZU Życie obowiązuje Regulamin Wolontariatu Pracowniczego Grupy PZU.

CYTATY

„Było bardzo interesująco i zaskakująco. Refleksje mam do dziś. Mogłam się zmierzyć z czymś, czego nigdy nie poznałam i nawet nie przychodziło mi do głowy, żeby do takiego tematu podejść. Więc zburzyłam mur, który postawiłam przez swoje wewnętrzne lęki. Dla mnie są to szkolenia mojego życia. Wiem już, że to będą wspomnienia do końca życia. Dla mnie najważniejsze było to, że zetknęłam się z czymś, czego nigdy nie doświadczyłam, czego się bałam, o czym nawet w najgorszych chwilach nie myślałam.”



Agata Pytlaś, Regionalny Lider Wolontariatu Opole, Centrum Operacji Opole, PZU



„Jak wracam z naszych spotkań, jestem niesamowicie naładowany pozytywną energią! Gdzieś przeczytałem cytaty pasujący do sytuacji naszej i osób, którym pomagaliśmy w ten weekend: „Bo w życiu nie chodzi o to, by przeczekać burzę. Chodzi o to, żeby nauczyć się tańczyć w deszczu.”

Mateusz Piekarski, Regionalny Lider Wolontariatu Lublin, Biuro Nieruchomości PZU i PZU Życie

„Cenię możliwość nowych doświadczeń, jakie dają mi szkolenia Fundacji PZU. Bogatsza o nową wiedzę, nadal przechodzę przez kolejne etapy uczyć. Doświadczenie, radość, refleksja, wzruszenie, dystans do wielu spraw – to emocje związane z tegoroczną akcją. Temat był trudny, ale obszar zdecydowanie wart poznania. W szpitalu, na oddziale chorób nowotworowych poznałam cudowne dzieciaki, które mimo osłabienia chorobą są fantastycznie radosne i zadziorne, jak wszystkie dzieci. Rozmowy z innymi liderami, jak zawsze, inspirują mnie wolontariacko, zawodowo oraz życiowo. Cieszę się, że mogłam spotkać na swojej drodze fantastycznych ludzi – RLW, Ludzi z Iskierki, Dzieci i ich niezwykle dzielnych Rodziców.”



Renata Zbrojewska, Regionalny Lider Wolontariatu Opole, Centrum Operacji Opole, PZU

DOBRA PRAKTYKA

Akademia Liderów Wolontariatu PZU to grupa pracowników prowadzących na poziomie regionalnym działania informacyjne i promocyjne związane z wolontariatem pracowniczym. Należy do niej obecnie 47 Regionalnych Liderów Wolontariatu PZU, którzy regularnie angażują się w działania społeczne. Fundacja PZU organizuje specjalne szkolenia dla liderów, podnosząc ich kompetencje oraz umiejętność komunikowania o działaniach wolontariackich, zachęcania do angażowania się i motywowania pracowników.

KLUCZOWE LICZBY dotyczące PZU i PZU Życie

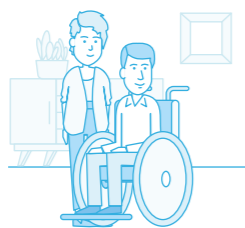
	2018	2019
Regionalni liderzy wolontariatu	40	47
Wolontariusze z PZU	630	1 170
Wolontariusze spoza firmy zaproszeni do działań wolontariackich przez pracowników	753	997
Liczba godzin przeznaczonych na wolontariat przez pracowników PZU	11 674	17 873
Liczba godzin przeznaczonych na wolontariat przez osoby spoza firmy	11 105	18 619
Liczba autorskich projektów wolontariackich pracowników PZU	77	109
Liczba akcji wolontariackich zorganizowanych przez Fundację PZU	4	8
Liczba beneficjentów	12 945	175 823



Wybrane przykłady działań wolontariackich pracowników w 2019 roku*:

- Wolontariusze PZU z Dąbrowy Górniczej we współpracy z profesjonalnymi pletwonurkami zorganizowali praktyczne zajęcia z zakresu bezpieczeństwa na zamrzniętych akwenach wodnych. Uczyli, jak aktywnie i bezpiecznie spędzać czas uprawiając sporty zimowe

- „Bez barier” to był projekt wolontariuszy PZU z Elbląga skierowany do wszystkich osób, które w sercach mają miejsce na empatię, integrację oraz ochotę na wspólną zabawę. W czerwcu 2019 roku w Piastowie koło Milejewa zorganizowali innowacyjną integrację. Odbyły się zawody w piłce siatkowej plażowej, tenisie stołowym, rzucie podkową. W zawodach uczestniczyły osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby na wózkach inwalidzkich oraz osoby zdrowe. W ramach projektu dodatkowo zorganizowali II Integracyjny Turniej w Squasha. Celem turnieju była weryfikacja zdobytych dotychczas umiejętności. To nagroda za dotychczasowe wyniki w sferze życiowej i sportowej, a co najważniejsze integracja społeczna, łamanie barier i stereotypów. Rywalizacja w tych warunkach przede wszystkim stwarza możliwość rehabilitacji poprzez sport



- Alior Bank był inicjatorem akcji „Podaruj prezent” – inicjatywy świątecznej, w ramach której pracownicy odpowiadali na wyrażone w listach potrzeby i marzenia podopiecznych partnerów społecznych Banku. W akcję zaangażowało się ponad 1 300 osób. Ponad 360 osób z 19 różnych placówek, które wskazywali pracownicy, zostało obdarowanych

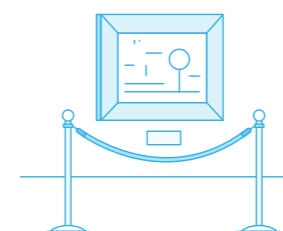
- W ramach projektu pt. „Przejezdne schronisko od przyjaciół z Fundacji PZU” powstała droga w schronisku dla bezdomnych zwierząt w Korabiewicach. Wolontariusze zbudowali kawałek ciągu komunikacyjnego – zakupili żwir i gruz, a następnie przygotowali podłoże. Pomagali też w pracach w stodole i stajni. Wszyscy wzięli udział w warsztatach z pracownikiem schroniska i psami, aby poznać język zwierząt i uwrażliwić się na ich potrzeby. Na koniec, zgodnie z filozofią zero waste, robili zabawki, które były sprzedawane podczas dnia otwartego w schronisku



- „Paka dla zwierzaka” to projekt zrealizowany w Warszawie, Krakowie i Gdańsku przez Alior Bank. Podczas warsztatów krawieckich wolontariusze wykonali 110 legowisk i pięć drapaków dla bezpiecznych zwierząt. W trzech warsztatach trwających siedem godzin wzięło udział 41 osób. Dodatkowo, w ramach zorganizowanej zbiórki na rzecz schronisk dla bezpiecznych zwierząt, zebrano m.in. 600 kg karmy i przysmaków, 200 koców i ręczników oraz kilkadziesiąt zabawek, smyczy i obroży

- O tym, że ruch to zdrowie, a szczególnie ruch na świeżym powietrzu, wie każdy. O tym, że zdrowa rodzina to szczęśliwa rodzina, z pewnością nikogo nie trzeba przekonywać. To był punkt wyjścia wolontariuszy PZU z Milicza, którzy zrealizowali projekt pt. „Aktywne, bezpieczne, kreatywne wakacje z PZU”. Zorganizowali różne aktywności, m.in. spływy kajakowy, sportowe turnieje rodzinne, warsztaty manualne. Każdy mógł znaleźć coś dla siebie. Dodatkowo przeprowadzili pogadankę na temat bezpieczeństwa nad wodą

- Dzięki wolontariuszom PZU na opolskim rynku został zorganizowany międzypokoleniowy plener malarski. Projekt „Namaluj mi świat” realizowany był wspólnie z Centrum Seniora oraz opolskimi szkołami i przedszkolami. Wszystkie wykonane podczas happeningu prace trafiły na wystawy w różnych instytucjach Opola np. w Ratuszu, Centrum Seniora, placówkach opieki, siedzibie PZU i dworcu głównym PKP



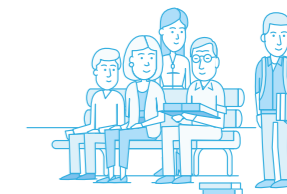
- Nastoletni piłkarze z Uczniowskiego Klubu Sportowego „Celsium” Skarżysko-Kamienna na cztery dni oderwali się od elektronicznej rzeczywistości, uczestnicząc w rajdzie pn. „Świątokrzyskie Rowerowe Beztelefonowe” zorganizowanym przez wolontariuszy PZU. Młodzi poznali też zasady bezpieczeństwa ruchu drogowego, udzielania pierwszej pomocy oraz budowę roweru

- Przedszkole w Lubaczowie zyskało nową salę rozwoju motorycznego i logopedycznego. Wolontariusze PZU przystosowali pomieszczenie do celów terapeutycznych remontując je od podstaw - położyli gładzie, płyty kartonowo-gipsowe, podwieszany sufit, a następnie odmalowali ściany. Ostatnim etapem było położenie paneli oraz wyposażenie sali



- Wolontariusze PZU z Wrocławia wyremontowali świetlicę wiejską w Sulistrowicach. Sala po remoncie stała się wielofunkcyjnym, multimedialnym pomieszczeniem w stylu industrialnego loftu. Skute zostały ściany i oczyszczono cegłę klinkierową. Zamontowany w suficie został zestaw nagłośnieniowy oraz nowe oświetlenie. Pomalowano sufit, obramowania przyokienne, ściany. Zakupione zostały krzesła typu ISO, pufy, stojak na rzutnik i zestaw nagłośnieniowy

- Alior Bank został w 2019 roku partnerem strategicznym Fundacji zacytani.org. Bank włączył się w realizowaną przez partnera akcję „Wielka zbiórka książek”. Jest to ogólnopolska akcja społeczna, w którą włączają się zarówno osoby prywatne (darczyńcy), jak i instytucje, takie jak przedszkola, szkoły, urzędy, muzea (punkty zbiorów). W wielkiej zbiórce książek wzięli udział pracownicy nie tylko banku, ale również ponad 100 oddziałów spełniających funkcję otwartych punktów zbiórki, do których każdy mógł przynieść książki przeznaczone na cel akcji. Około 36 tys. książek zostało przekazanych Fundacji, a dalej do szpitali, domów pomocy, świetlic, domów dziecka i innych instytucji. Dzięki dołączeniu oddziałów Alior Bank do akcji „Wielka zbiórka książek” inicjatywa rozszerzyła się z 7 do 77 miast w całej Polsce



- W ramach inicjatywy Zacytana Akademia realizowanej wraz z Fundacją zacytani.org prawie 100 pracowników Alior Bank wzięło udział w szkoleniach z bajkoterapii i uzyskało certyfikat bajkoedukatora. Osoby te regularnie chodzą do szpitali, prowadząc zajęcia z bajkoterapii dla dzieci – oprócz czytania, omawiają lektury, prowadzą ćwiczenia, zabawy i spędzają z chorymi czas. Wolontariusze banku będący również bajkoedukatorami wzięli udział w Festiwalu Języka Polskiego, którego mecenasem jest Alior Bank. W ramach Festiwalu razem z członkami Fundacji prowadzili zajęcia i warsztaty z bajkoedukacji dla najmłodszych uczestników festiwalu, a także zajęcia edukacyjne dla ich rodziców

- Podopieczni Fundacji dla Rodaka zyskali unikalną szansę wglądu w świat nowych technologii i innowacji oraz ich zastosowania w biznesie na przykładzie Grupy PZU. Pracownicy Biura Efektywności Sprzedaży, Biura Zarządzania Kadrami, Biura Zarządzania IT, Biura Rozwoju Systemów IT podzielili się swoimi doświadczeniami i kompetencjami z młodymi ludźmi, którzy studiuje na kierunkach technicznych

* W 2019 pracownicy zrealizowali łącznie 109 inicjatyw

6. Etyczne podstawy prowadzenie biznesu



Zgłaszanie problemów natury etycznej - „każdy z nas ma obowiązek działania zgodnie z najwyższymi normami etycznymi i przepisami prawa. Jesteśmy zobowiązani do zgłaszania wszelkich wątpliwości, które dotyczą problemów natury etycznej oraz działań niezgodnych z przepisami prawa i przepisami wewnętrznymi. Przyjmujemy, że informacje takie przekazywane są dobrowolnie i w dobrej wierze. W sytuacjach budzących wątpliwości możemy zwrócić się do bezpośredniego przełożonego lub zgłosić je do Systemu Zgłaszania Nieprawidłowości działającego w podmiotach Grupy PZU.”



„Podstawą naszej codziennej pracy jest etyka zawodowa i działanie zgodnie z zasadami prawa. Uświadamiamy naszych pracowników jaki sens kryje się za

przeznaczanymi przez nas normami, żeby rozwijać i wzmocnić kulturę organizacyjną w naszej Grupie.”

Sławomir Niemierka, Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji PZU i PZU Życie

Fundamentem norm etycznych w Grupie PZU są Dobre praktyki Grupy PZU, których celem jest kształtowanie spójnej kultury organizacyjnej firmy we wszystkich kluczowych aspektach funkcjonowania.

Dobre praktyki Grupy PZU definiują zachowania i sposób postępowania wobec wszystkich interesariuszy spółki, w sposób oparty na szacunku i zaufaniu. Jest to jednocześnie dokument, który stanowi wspólny mianownik dla kultury korporacyjnej, dla wszystkich podmiotów w Grupie. Dzięki systemowej zgodności fundamentalnych pryncypiów wszelkie działania i realizowane procesy są oparte na spójnych przesłankach, zapewniając tym samym wysoki standard operacyjny Grupy. W Grupie Alior Bank i Grupie Pekao funkcjonują odrębne kodeksy etyczne.



Zarówno w Alior Bank, jak i w pozostałych spółkach Grupy Alior Bank, obowiązuje Kodeks etyki, który reguluje m.in. relacje spółki oraz jej pracowników w stosunku do klientów, kwestie etycznego zachowania i poszanowania

obowiązujących przepisów prawa. Dodatkowo w spółce Alior Bank wdrożono Politykę środowiska pracy wolnego od niepożądanych zachowań. Polityka ma zastosowanie do wszystkich pracowników Alior Bank i jest wyrazem realizacji przez pracodawcę obowiązku zapobiegania i przeciwdziałania niepożądanym zachowaniom w relacjach służbowych, w szczególności dyskryminacji, mobbingowi, molestowaniu oraz molestowaniu seksualnemu. Pracownicy wzięli udział w szkoleniu „Niepożądane zachowania w środowisku pracy”, które wskazało, jakie zachowania należy uznać za niepożądane, i co zrobić, jeśli mają one miejsce. Zaimplementowana została także Polityka przeciwdziałania nieuczciwej sprzedaży w celu zarządzania ryzykiem missellingu oraz podnoszenia jakości procesu oferowania klientom produktów banku.

DOBRA PRAKTYKA



W 2018 roku wdrożone zostały nowe „Dobre praktyki Grupy PZU”. Dokument stanowi jednolity wzorzec standardów przestrzeganych przez wszystkie podmioty Grupy PZU, z wyjątkiem Grupy Alior Bank i Grupy Pekao, w ramach których funkcjonuje Kodeks etyki Alior Bank oraz Kodeks postępowania Grupy Pekao. „Dobre praktyki Grupy PZU” stanowią zbiór wartości i zasad, którymi powinni się kierować pracownicy.

„W Dobrych Praktykach Grupy PZU opisane są wartości Grupy PZU, a także podstawowe zasady postępowania pracowników odnoszące się do m.in. do takich zagadnień jak:

- konfliktu interesów;
- posługiwania się informacjami wrażliwymi;
- korupcja i polityka prezentowa;
- zgłaszania problemów natury etycznej;
- zasady współpracy z kontrahentami;
- udzielanie informacji;
- oraz wiele innych.”

Wartości Grupy Kapitałowej PZU

Obietnica dla klienta

Obietnica dla pracownika

Stabilność

- Bezpieczne i godne zaufania prowadzenie biznesu
- Oferta wiarygodnych produktów

- Troska o rozwój pracowników i możliwość kariery w Grupie PZU
- Bezpieczne formy zatrudnienia

Uczciwość

- Przejrzyste zasady komunikacji
- Dotrzymanie zobowiązań

- Wywiązywanie się z zobowiązań
- Jasne zasady działania organizacji

Innowacyjność

- Znajomość potrzeb klientów i poszukiwanie nowych rozwiązań
- Wyznaczanie trendów na rynku usług finansowych

- Niestandardowe, łamiące schematy myślenie
- Poszukiwanie usprawnień w funkcjonowaniu firmy

Odpowiedzialność

- Bycie odpowiedzialnym za klientów na każdym etapie ich życia
- Świadome wybory dzięki edukacji i działaniom prewencyjnym

- Branie pod uwagę wpływu decyzji na pracowników
- Angażowanie w społecznie odpowiedzialne działania

Polityki Grupy PZU [UoR]

[GRI 102-16] GRI 103-2, GRI 103-3]

System zarządzania ryzykiem braku zgodności w Grupie Kapitałowej PZU został ustanowiony w oparciu o najlepsze standardy rynkowe oraz autorskie rozwiązania, z jednoczesnym wykorzystaniem szeregu porozumień pomiędzy podmiotami GPZU oraz polityk grupowych. Jest to zintegrowany zbiór wartości, standardów postępowania, narzędzi, w tym procedur i regulaminów postępowania, wsparty odpowiednią komunikacją oraz edukacją pracowników. Spółki w ramach Grupy Kapitałowej PZU posiadają również szereg osobnych polityk i procedur oraz praktyk w tym obszarze. Na system składają się, m.in.:

- wartości i zasady postępowania, w tym „Dobre praktyki Grupy PZU”, Kodeks etyki Alior Bank oraz Kodeks etyki Grupy Pekao;
- procedury, polityki i rozwiązania organizacyjne;
- system zgłaszania nieprawidłowości i potencjalnych nadużyć (whistleblowing);
- działania edukacyjne i komunikacyjne skierowane do pracowników i dostawców.

W Grupie Pekao obowiązuje Kodeks postępowania, który ma zapewnić najwyższe standardy świadczenia usług oraz ochronę reputacji przez pracowników Grupy.

Zasady zawarte w Kodeksie postępowania to:

- traktowanie wszystkich z godnością i szacunkiem;
- poszanowanie praw człowieka;
- ochrona reputacji;
- standardy komunikacji;
- bezpieczeństwo i higiena pracy;
- ochrona aktywów;
- sprawozdawczość finansowa;
- dbałość o zasoby naturalne;
- odpowiedzialny marketing i działania promocyjne;
- ochrona informacji prawnie chronionych;

- przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;
- ochrona konsumenta;
- przeciwdziałanie praktykom monopolowym i uczciwa konkurencja;
- informacja poufna i nadużycia na rynku;
- zarządzanie konfliktami interesów;
- przeciwdziałanie korupcji.





W spółce TFI PZU obowiązują Zasady etyki członków związanych oraz Zasady etyki członków nie związanych z Grupą PZU. Zbiór zasad ma na celu zapewnienie właściwego pełnienia swoich funkcji przez członków rad

nadzorczych niezwiązanych z Grupą PZU, zapobieganie występowaniu konfliktowi interesów oraz ograniczenie ryzyka reputacyjnego i ryzyka korupcji. Ponadto w odróżnieniu od dokumentu przypisanego dla członków nie związanych z Grupą PZU, Zasady etyki członków związanych z Grupą PZU zawierają dwa załączniki, a mianowicie załącznik nr 1 – Zasady zarządzania konfliktem interesów oraz załącznik nr 2 Zasady przyjmowania prezentów.

W TFI PZU obowiązuje także Regulamin zarządzania konfliktem interesów. Określa on okoliczności, które w odniesieniu do poszczególnych czynności z zakresu działalności TFI PZU powodują lub mogą powodować powstanie konfliktu interesów związanego z istotnym ryzykiem naruszenia interesów klientów, oraz działania mające na celu rozpoznawanie (ustalenie) konfliktów interesów, zapobieganie ich wystąpieniu, sposób zarządzania nimi oraz ograniczenie w jak największym stopniu potencjalnych skutków ryzyka wystąpienia konfliktu interesów.

Kultura etyczna w Grupie Kapitałowej PZU jest kształtowana z zachowaniem najwyższych standardów oraz adekwatnie do potrzeb spółek Grupy, z uwzględnieniem skali, specyfiki, rodzaju ich działalności oraz przepisów prawa krajowego.

Grupa Kapitałowa PZU wdraża kulturę etyczną, tworząc systemowe rozwiązania na poziomie PZU. Jako podmiot dominujący, PZU kształtuje i wyznacza standardy postępowania, a następnie rekomenduje ich wdrożenie pozostałym podmiotom Grupy. Te implementują rozwiązania i standardy postępowania rekomendowane przez PZU, z uwzględnieniem tzw. zasady proporcjonalności i adekwatności, czyli skali, specyfiki, rodzaju ich działalności, przepisów prawa krajowego i zasadności stosowania w działalności podmiotu, oraz raportują ryzyka braku zgodności do PZU z poszanowaniem tajemnic prawnie chronionych.

Spółka PZU kładzie duży nacisk na budowanie świadomości zgodności (compliance) wśród pracowników poprzez budowanie kultury organizacyjnej Grupy PZU opartej na

DOBRA PRAKTYKA



W Grupie Pekao prowadzone są działania edukacyjne dla pracowników na temat

promowania kultury zgodności i etycznych zachowań. W ramach tych działań przeprowadzane są szkolenia, wydawane są broszury i zasady przypominające o standardach zachowań. Pracownicy oczekują krótkiej i łatwej w zapamiętaniu informacji, zamiast wczytywania się w długie i obszerne procedury. Pekao wychodzi naprzeciw tym oczekiwaniom, a w efekcie pracownicy przyznają, że tego rodzaju szkolenia pomagają im zwiększać świadomość odnośnie różnych niewłaściwych zachowań, w tym korupcyjnych.

kluczowych wartościach etycznych. Najistotniejsze działania budujące świadomość to:

- Compliance Week PZU – cykliczne wydarzenie mające na celu budowę i podnoszenie świadomości pracowników Grupy PZU w obszarze krajowego i europejskiego otoczenia regulacyjnego oraz przekazywanie najistotniejszych informacji z zakresu funkcji compliance w przystępnej i zrozumiałej formie, m.in. poprzez prelekcje, szkolenia, konkursy wiedzy, a także indywidualne i grupowe turnieje wiedzy o compliance. Wydarzenie zostało nagrodzone w kategorii Pomysł Compliance Roku w ogólnopolskim konkursie Compliance Awards 2019;
- Biuletyn Compliance PZU – kwartalnik, w którym prezentowane są w przystępnej formie aktualne wyzwania regulacyjne, przed jakimi staje Grupa PZU, wybrane wydarzenia rynkowe, które mogą być interesujące i użyteczne dla wszystkich pracowników PZU w ich codziennej pracy, jak również standardy postępowania obowiązujące w Grupie PZU;
- Compliance Network – cykliczne spotkania osób odpowiedzialnych za funkcję zgodności w spółkach Grupy PZU. Mają one na celu przekazanie najważniejszej, bieżącej wiedzy z zakresu compliance osobom odpowiedzialnym za realizację funkcji zgodności w podmiotach Grupy PZU;
- Szkolenia: e-learningowe i stacjonarne, w tym szkolenia dla nowych pracowników, gdzie kładziemy duży nacisk na aspekty compliance oraz sprawdzamy poziom wiedzy po przeprowadzonych szkoleniach.

6.1 Ład korporacyjny i zarządzanie ryzykiem z uwzględnieniem czynników ESG i klimatycznych

Uczciwość jest dla nas ważna - „uczciwość to dla nas więcej niż tylko działanie zgodne z prawem. To także przyznanie się do popełnionych błędów i wyciąganie z nich wniosków. To również umiejętność i odwaga prezentowania własnych opinii, wywiązywanie się z podjętych zobowiązań, otwarte wyrażanie uznania oraz wątpliwości.”



[GRI 102-5, GRI 102-12]

Spółka akcyjna PZU powstała 23 grudnia 1991 roku w wyniku przekształcenia z Państwowego Zakładu Ubezpieczeń. PZU prowadzi działalność na mocy ustawy z 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. z 2017 roku poz. 1170 z późn. zm.). Kamieniem milowym w rozwoju Grupy PZU było wprowadzenie PZU na Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie. Publiczna oferta sprzedaży akcji PZU na GPW odbyła się 10 maja 2010 roku. PZU przestrzega kanonu dobrych praktyk spółek notowanych na GPW.

PZU do 31 grudnia 2019 roku wchodził w skład Indeksu RESPECT – pierwszego w regionie Europy Środkowo-Wschodniej indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie. Od początku 2020 roku PZU, Bank Pekao oraz Alior Bank wchodzi w skład nowego indeksu WIG-ESG.



W PZU kwestie związane z obszarem etycznym zarządzane są w ramach Biura Compliance – wyodrębnionej i niezależnej jednostki organizacyjnej podlegającej Prezesowi Zarządu.

Biuro Compliance jest odpowiedzialne za systemowe zarządzanie ryzykiem braku zgodności i innymi ryzykami jakościowymi. Osobą nadzorującą kluczową funkcję zgodności z przepisami jest Dyrektor Biura Compliance. Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji, nadzorujący Biuro Compliance, oraz Dyrektor Biura Compliance mają bezpośredni dostęp do członków Zarządu Spółki oraz jej Rady Nadzorczej, do których raportuje funkcja zgodności. Raportowanie to odbywa się w ramach miesięcznych i rocznych raportów dla Zarządu oraz kwartalnych raportów dotyczących ryzyka dla Komitetu Audytu Rady Nadzorczej i Rady Nadzorczej, a także doraźnych informacji przekazywanych ad hoc członkom organów statutowych w przypadku zaistnienia takiej potrzeby. Jednocześnie corocznie Zarząd PZU zatwierdza plan analiz

compliance na dany rok, który określa dodatkowe obszary podlegające analizie, m.in. również uwzględniające kwestie etyczne.



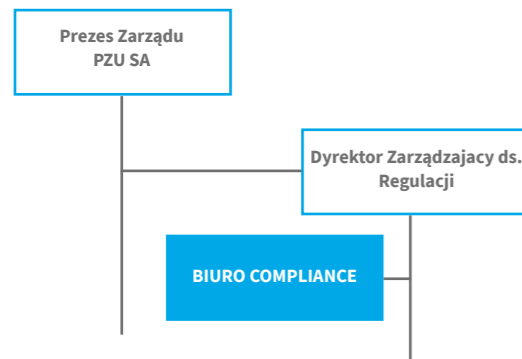
W Banku Pekao, a także w Alior Bank została wyodrębniona niezależna jednostka organizacyjna podlegająca bezpośrednio Prezesowi Zarządu. W Banku Pekao kwestie związane z obszarem etycznym zarządzane są w ramach Departamentu Zgodności, natomiast w Alior Bank kwestie te leżą w kompetencjach Departamentu Zgodności Regulacji. Każdy z tych departamentów sporządza i przedstawia Zarządowi oraz Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej (w trybie kwartalnym) raporty z monitoringu

ryzyka braku zgodności wraz z informacją o zidentyfikowanym poziomie ryzyka braku zgodności w poszczególnych obszarach oraz wydanych rekomendacjach mających na celu ograniczenie lub usunięcie zidentyfikowanego ryzyka. W cyklach rocznych natomiast roczne plan działania jednostek compliance i raporty roczne z zarządzania ryzykiem braku zgodności przedstawiane są Zarządowi, Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej oraz Radzie Nadzorczej.

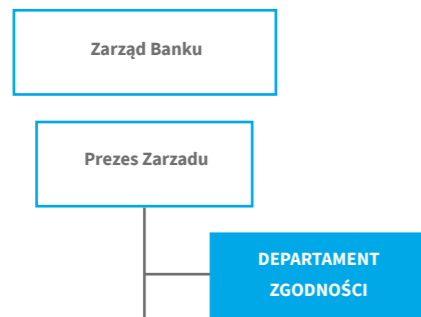


Struktura zarządzania compliance i etyką:

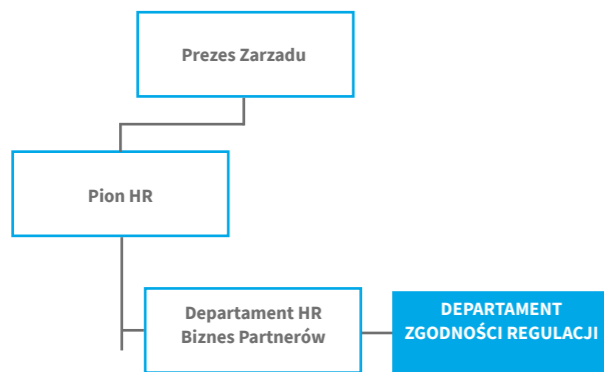
PZU



Bank Pekao



Alior Bank



[GRI 102-18]

Struktura organizacyjna Grupy [IIRC]

Walne Zgromadzenie

Najwyższym organem PZU jest Walne Zgromadzenie, które funkcjonuje na podstawie Kodeksu spółek handlowych oraz Statutu. Walne Zgromadzenie podejmuje decyzje dotyczące organizacji i funkcjonowania PZU. Uchwały zapadają bezwzględną większością głosów z wyjątkiem szczególnych przypadków przewidzianych w przepisach.

Rada Nadzorcza

Stały nadzór nad działalnością PZU sprawuje Rada Nadzorcza. W jej skład wchodzi od siedmiu do jedenastu członków. Organizację i sposób działania Rady określa Regulamin Rady Nadzorczej PZU uchwalony w lutym 2016 roku.

Struktura nadzorcza organizacji w PZU i PZU Życie w 2019 roku:

PZU	PZU Życie
Maciej Łopiński – przewodniczący RN	Paweł Surówka – przewodniczący RN
Paweł Górecki – wiceprzewodniczący RN	Piotr Głód – wiceprzewodniczący RN
Alojzy Nowak – sekretarz RN	Marcin Szuba – sekretarz RN
Marcin Chłudziński – członek RN	Beata Teresa Bieńkowska – członek RN
Agata Górnicka – członek RN	Norbert Dworak – członek RN
Robert Jastrzębski – członek RN	
Tomasz Kuczur – członek RN	
Elżbieta Mączyńska-Ziemacka – członek RN	
Krzysztof Opolski – członek RN	
Robert Śnitko – członek RN	
Maciej Zaborowski – członek RN	

Zarząd

Zarząd wykonuje wszelkie uprawnienia w zakresie zarządzania PZU, niezastrzeżone przepisami prawa lub postanowieniami Statutu dla Walnego Zgromadzenia lub Rady Nadzorczej. Do reprezentowania spółki uprawnieni są dwaj członkowie Zarządu działający łącznie lub jeden członek Zarządu działający łącznie z prokurentem. Zarząd uchwała swój regulamin, który zatwierdza Rada Nadzorcza. W skład Zarządu wchodzi od trzech do ośmiu członków powoływanych na okres wspólnej trzyletniej kadencji.

Struktura zarządcza organizacji w PZU i PZU Życie na 31.12.2019 roku:

PZU	PZU Życie
Paweł Surówka – prezes Zarządu	Roman Pałac – prezes Zarządu
Aleksandra Agatowska – członek Zarządu	Aleksandra Agatowska – członek Zarządu
Adam Brzozowski – członek Zarządu	Marcin Eckert – członek Zarządu
Marcin Eckert – członek Zarządu	Elżbieta Häuser - Schöneich – członek Zarządu
Elżbieta Häuser-Schöneich – członek Zarządu	Tomasz Kulik – członek Zarządu
Tomasz Kulik – członek Zarządu	Bartłomiej Litwińczuk – członek Zarządu
Maciej Rapkiewicz – członek Zarządu	Dorota Macieja – członkini Zarządu
Małgorzata Sadurska – członek Zarządu	Maciej Rapkiewicz – członek Zarządu
	Małgorzata Sadurska – członek Zarządu

Aktualny skład Zarządu PZU i PZU Życie znajduje się na stronie internetowej www.pzu.pl

Komitet Audytu

Komitet Audytu powołuje Rada Nadzorcza PZU. Większość członków Komitetu – w tym przewodniczący – spełnia kryteria niezależności określone ustawą z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym, a co najmniej jeden członek posiada wiedzę i umiejętności w zakresie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych zgodnie z ustawą. Komitet Audytu ma charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady Nadzorczej i jest powoływany w celu zwiększenia efektywności wykonywania przez Radę Nadzorczą czynności nadzorczych w zakresie badania prawidłowości sprawozdawczości finansowej, efektywności systemu kontroli wewnętrznej, w tym audytu wewnętrznego oraz systemu zarządzania ryzykiem.

Komitety to organy kolegialne funkcjonujące w Centrali PZU i PZU Życie, które są tworzone i likwidowane przez Zarząd. Komitety wydają opinie oraz podejmują decyzje w sprawach będących przedmiotem ich działania, określonym w regulaminie danego komitetu. W 2019 roku w PZU i PZU Życie funkcjonowały następujące komitety:

- Komitet Data Governance;
- Komitet Innowacji;
- Komitet Inwestycyjny;
- Komitet Kosztowy;
- Komitet Ryzyka Grupy PZU;
- Komitet Ryzyka Inwestycyjnego;
- Komitet Sponsoringu, Prewencji i CSR;
- Komitet Sprzedaży Nieruchomości;
- Komitet Zakupowy;
- Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami;
- Komitet Zarządzania Inicjatywami;
- Sztab Kryzysowy (ciało kolegialne działające na prawach komitetu, którego zadania są określone w Planie ciągłości działania Spółki).

W PZU funkcjonował dodatkowo Komitet Cenowy PZU.

Compliance

W PZU funkcjonuje system compliance, który wspiera organizację w świadomym i zgodnym z prawem i normami etycznymi prowadzeniu biznesu. Elementem tego systemu są standardy postępowania i normy etyczne, które wspomagają organizację w ograniczaniu ryzyka braku zgodności, ryzyka korupcji, ryzyka konfliktu interesów, w identyfikacji i przeciwdziałaniu nieprawidłowościom. W ramach systemu compliance funkcjonują m.in.:

- „Dobre praktyki Grupy PZU”;



Etyczne podstawy prowadzenia biznesu

- Program antykorupcyjny w PZU oraz PZU Życie;
- Zasady przyjmowania i wręczania prezentów w PZU oraz PZU Życie;
- Zasady zarządzania konfliktem interesów w PZU oraz w PZU Życie;
- Procedura zgłaszania nieprawidłowości w PZU oraz w PZU Życie.

System compliance w podmiotach pośrednio lub bezpośrednio zależnych od PZU, z którymi zawarte zostały porozumienia o współpracy lub wymianie informacji, jest oparty na zasadach wprowadzonych w PZU i jest z nimi spójny.

Więcej informacji dotyczących systemu zarządzania etyką, compliance i ładu organizacyjnego Grupy Alior Bank i Grupy Pekao znajduje się w odrębnych sprawozdaniach z działalności tych podmiotów.

W 2019 roku opracowano nowe szkolenie e-learningowe z zakresu compliance, które z początkiem 2020 roku zostało udostępnione wszystkim pracownikom PZU i PZU Życie w ramach platformy edukacyjnej. Ponadto w PZU i PZU Życie wdrożono funkcjonalność w wewnętrznym systemie kadrowym umożliwiającą zbierania oświadczeń pracowników PZU oraz PZU Życie o zapoznaniu się z Programem antykorupcyjnym, jego przestrzeganiu i związanych z korupcją sankcjach prawnych.

Polityki Grupy PZU [UoR]

[GRI 102-11, GRI 103-2, GRI 103-3]


Zarządzanie ryzykiem z uwzględnieniem ryzyka niefinansowego

Zarządzanie ryzykiem jest jednym z najważniejszych procesów wewnętrznych w Grupie PZU. Funkcjonujący w PZU system zarządzania ryzykiem oparty jest na trzech liniach obrony. Jego ramy odzwierciedlają standardy obowiązujące w sektorze ubezpieczeniowym oraz wytyczne zawarte w regulacjach nadzorczych. Nadrzędnym celem systemu zarządzania

ryzykiem Grupy PZU jest zapewnienie wczesnego rozpoznania oraz adekwatnego zarządzania istotnymi ryzykami związanymi z działalnością Grupy PZU oraz jej poszczególnych podmiotów. Procesy zarządzania ryzykami niefinansowymi są wpisane w szerszy proces zarządzania ryzykiem w Grupie Kapitałowej.

Kategorie ryzyka w Grupie Kapitałowej PZU [IIRC]:

DOBRA PRAKTYKA



Główne elementy systemu zarządzania ryzykiem Grupy Kapitałowej PZU są wdrożone tak, aby zapewnić spójność sektorową oraz realizację planów strategicznych poszczególnych podmiotów, a także celów biznesowych całej Grupy.

PZU sprawuje nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem Grupy PZU na mocy zawartych z podmiotami Grupy porozumień o wzajemnej współpracy i przekazywanych na ich podstawie informacji. Zarządza ryzykiem na poziomie Grupy PZU w ujęciu zagregowanym, zwłaszcza w zakresie wymogów kapitałowych. Podpisane z podmiotami zależnymi Grupy PZU porozumienia o współpracy umożliwiają pozyskiwanie i przetwarzanie informacji koniecznych do odpowiedniego i efektywnego zarządzania ryzykiem na poziomie Grupy PZU i zapewniają, że różnego rodzaju ryzyka generowane przez poszczególne podmioty Grupy PZU podlegają ocenie i są oparte na tych samych standardach, z uwzględnieniem wymogów i ograniczeń wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

Podstawę funkcjonowania systemu zarządzania ryzykiem w Grupie PZU stanowi „Strategia zarządzania ryzykiem w Grupie PZU”.

Dla podmiotów powiązanych, wskazanych w strategii, wprowadzone zostały zasady zarządzania ryzykiem, które stanowią rekomendację PZU w zakresie organizacji systemu zarządzania ryzykiem w podmiotach zależnych. Dodatkowo wydawane są wytyczne szczegółowo regulujące poszczególne


procesy w obszarze zarządzania ryzykiem w podmiotach Grupy PZU.

Organy zarządzające spółek Grupy PZU z sektora finansowego są odpowiedzialne za wypełnianie swoich obowiązków zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa krajowego i międzynarodowego, w szczególności za wdrożenie adekwatnego i efektywnego systemu zarządzania ryzykiem.


Podmioty zależne, spoza sektora finansowego, wprowadzają zasady zarządzania ryzykiem obejmujące podział ról i odpowiedzialności oraz katalog ryzyk adekwatny do prowadzonej działalności. Za ustalenie odpowiedniego poziomu ryzyka w danym podmiocie odpowiedzialny jest organ zarządzający, natomiast jednostka ds. ryzyka raz w roku dokonuje przeglądu procesu zarządzania ryzykiem, w szczególności wielkości apetytu na ryzyko, a wszystkie działania koordynowane są z poziomu Grupy PZU.

Apetyt na ryzyko określony jest w Strategii zarządzania ryzykiem na podstawie wartości jako minimalna wartość współczynnika wypłacalności Grupy PZU w ujęciu skonsolidowanym oraz Spółki PZU w ujęciu jednostkowym.

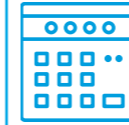
Jednostka ds. audytu wewnętrznego raz w roku przygotowuje „Sprawozdanie roczne z działalności”, które obejmuje w szczególności ocenę systemu kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem. Tryb opracowywania i zakres tego sprawozdania uregulowane są w odrębnych przepisach wewnętrznych. Jednostka ds. ryzyka na potrzeby raportu przygotowuje informację na temat adekwatności i efektywności systemu zarządzania ryzykiem.



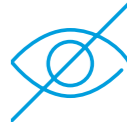
Ryzyko operacyjne
ryzyko poniesienia straty wynikającej z niewłaściwych lub błędnych procesów wewnętrznych, działań ludzi, funkcjonowania systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych




Ryzyko modeli
ryzyko poniesienia straty finansowej, błędnego oszacowania danych raportowanych do organu nadzoru, podjęcia błędnych decyzji lub utraty reputacji z powodu błędów w opracowaniu, wdrożeniu lub stosowaniu modeli




Ryzyko aktuarialne
możliwość poniesienia straty lub niekorzystnej zmiany wartości zobowiązań, jakie mogą wynikać z zawartych umów ubezpieczenia i umów gwarancji ubezpieczeniowych, w związku z niewłaściwymi założeniami dotyczącymi wyceny składek i tworzenia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych




Ryzyko braku zgodności
ryzyko niedostosowania się lub naruszenia przez Grupę PZU przepisów prawa, przepisów wewnętrznych oraz przyjętych standardów postępowania, w tym norm etycznych, które skutkuje lub może skutkować poniesieniem sankcji prawnych, powstania strat finansowych bądź utraty reputacji lub wiarygodności




Ryzyko rynkowe
ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej wynikające bezpośrednio lub pośrednio z wahań poziomu i wahań zmienności rynkowych cen aktywów, spreadu kredytowego, wartości zobowiązań i instrumentów finansowych



Ryzyko kredytowe
ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej wynikające z wahań wiarygodności i zdolności kredytowej emitentów papierów wartościowych, kontrahentów i wszelkich dłużników, które materializuje się w postaci niewykonania zobowiązania przez kontrahenta lub wzrostu spreadu kredytowego



Ryzyko płynności
możliwość utraty zdolności do bieżącego regulowania zobowiązań Spółki wobec jej klientów lub kontrahentów. Celem zarządzania ryzykiem płynności finansowej jest zachowanie poziomu płynności umożliwiającego bieżące regulowanie zobowiązań Spółki. Spółka utrzymuje wymagany poziom płynności portfela lokat



Ryzyko koncentracji
Możliwość poniesienia straty wynikającej z braku dywersyfikacji portfela aktywów lub z dużej ekspozycji na ryzyko niewykonania zobowiązania przez pojedynczego emitenta papierów wartościowych lub grupę powiązanych emitentów



Proces zarządzania ryzykiem składa się z następujących etapów:

Identyfikacja

Rozpoczyna się wraz z propozycją stworzenia produktu ubezpieczeniowego, nabycia instrumentu finansowego, zmiany procesu operacyjnego, a także z chwilą wystąpienia każdego innego zdarzenia potencjalnie wpływającego na powstanie ryzyka. Proces identyfikacji trwa do momentu wygaśnięcia zobowiązań, należności lub działań związanych z danym ryzykiem. Identyfikacja ryzyka polega na rozpoznaniu rzeczywistych i potencjalnych źródeł ryzyka, które są następnie analizowane pod względem istotności.

Pomiar i ocena ryzyka

Przeprowadzane są w zależności od charakterystyki danego typu ryzyka oraz poziomu jego istotności. Pomiaru ryzyka dokonują wyspecjalizowane jednostki. Jednostka ds. ryzyka w każdej spółce odpowiada za rozwój narzędzi oraz za pomiar ryzyka w zakresie określającym apetyt na ryzyko, profil ryzyka i tolerancję na ryzyko.

Monitorowanie i kontrola ryzyka

Polega na bieżącym przeglądzie odchyień realizacji od założonych punktów odniesienia (limitów, wartości progowych, planów, wartości z poprzedniego okresu, wydanych rekomendacji i zaleceń).

Raportowanie

Umożliwia efektywną komunikację o ryzyku i wspiera zarządzanie ryzykiem na różnych poziomach decyzyjnych.

Działania zarządcze

Działania te obejmują m.in.: unikanie ryzyka, transfer ryzyka, ograniczanie ryzyka, określanie apetytu na ryzyko, akceptację poziomu ryzyka oraz narzędzia wspierające te działania, takie jak limity, programy reasekuracyjne czy przeglądy polityki underwritingowej.

[102-15] Kluczowe ryzyka niefinansowe

Z punktu widzenia wpływu na kwestie społeczne, pracownicze, środowiskowe, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji szczególne znaczenie ma ryzyko braku zgodności, a także niektóre ryzyka operacyjne. Ponadto Grupa PZU identyfikuje ryzyko środowiskowe w procesie finansowania podmiotów.

Grupa PZU wdrożyła system zarządzania ryzykiem operacyjnym, w ramach którego przeciwdziała występowaniu

incydentów ryzyka operacyjnego oraz ogranicza straty operacyjne. Zasady i struktura zarządzania ryzykiem operacyjnym w PZU opierają się na przyjętej polityce zarządzania ryzykiem operacyjnym. Ryzyko operacyjne kontrolowane jest na wielu poziomach organizacji. Nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem operacyjnym sprawuje niezależna, przeznaczona do tego jednostka w strukturze Biura Ryzyka.

Podstawowym narzędziem służącym do monitorowania ryzyka operacyjnego jest system kluczowych wskaźników ryzyka obejmujący obszary o szczególnej ekspozycji na ryzyko operacyjne. Wskaźniki poddawane są cyklicznym przeglądom – co najmniej raz do roku.

W ramach ryzyka braku zgodności oraz ryzyka operacyjnego zidentyfikowane zostały kwestie pracownicze, środowiskowe, społeczne, etyczne i z zakresu przeciwdziałania korupcji. Poniżej zaprezentowane zostały kluczowe z nich.

Obszar pracowniczy i poszanowanie praw człowieka

Kategoria ryzyka	Opis ryzyka	Opis podejścia do zarządzania ryzykiem
Ryzyko związane z trudnością pozyskania wykwalifikowanej kadry pracowników	Trudności z pozyskaniem wykwalifikowanych pracowników dotyczą w szczególności obszarów charakteryzujących się wąską specjalizacją oraz tych, w których poszukiwani są kandydaci o unikalnych kompetencjach.	Na ograniczenie ryzyka wpływa wysoka rozpoznawalność marki PZU wśród uczestników rynku pracy, dobrze oceniana kateria benefitów pozapłacowych, a także poszukiwanie kandydatów w alternatywnych źródłach, takich jak media społecznościowe i portale branżowe.
Ryzyko związane z szybko zmieniającymi się regulacjami oraz koniecznością aktualizacji wiedzy o obowiązujących przepisach i obligatoryjnych metodach działania	Konieczność bieżącej aktualizacji wiedzy o obowiązujących regulacjach i obligatoryjnych sposobach działania. Przykład to nowe rodzaje odpowiedzialności w zakresie weryfikacji kompetencji związane z wymogami ustawy o dystrybucji ubezpieczeń oraz wprowadzenie metody tzw. chińskich murów w związku z włączeniem banków do Grupy PZU. Weryfikacja kompetencji oraz przekazanie wiedzy na temat obowiązujących standardów z reguły dotyczy dużej liczby pracowników w krótkim czasie.	W Grupie PZU organizowane są obowiązkowe szkolenia, głównie w formie e-learningu. Pozwala to na sprawne przekazanie wiedzy w optymalnie krótkim czasie wszystkim pracownikom, których zakres dotyczy. Szkolenia zawierają testy sprawdzającymi skuteczność pozyskanej wiedzy oraz pozwalają monitorować, czy informacje dotarły do grupy docelowej.
Ryzyko nierespektowania praw pracowniczych poprzez nierówne traktowanie pracowników, stosowanie dyskryminacji pracowników, a także wystąpienie przypadków mobbingu i dyskryminacji	Działania lub zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko niemu polegające na uporczywym i długotrwałym nękanii lub zastraszaniu pracownika, wywołujące u niego zaniżoną ocenę przydatności zawodowej, powodujące lub mające na celu poniżenie lub ośmieszenie pracownika, izolowanie go lub wyeliminowanie z zespołu współpracowników.	Żadne działania lub zachowania noszące znamiona mobbingu nie są w żaden sposób tolerowane przez pracodawcę. Podejście dotyczące przeciwdziałania wystąpieniu przypadków mobbingu i dyskryminacji opisane zostało ROZ. 6.3 RÓŻNORODNOŚĆ I POSZANOWANIE PRAW CZŁOWIEKA . Odpowiednie działania prewencyjne, szkoleniowe, proceduralne oraz procesowe zostały wdrożone.
Ryzyko związane z brakiem efektywnego dialogu ze związkami zawodowymi (spór zbiorowy)	Spór zbiorowy pracowników z pracodawcą może dotyczyć warunków pracy, płac lub świadczeń socjalnych oraz praw i wolności związkowych pracowników lub innych grup, którym przysługuje prawo zrzeszania się w związkach zawodowych.	Pracodawca powołał w Biurze Zarządzania Kadrami Zespół Dialogu Społecznego. Zespół ten jest nadzorowany bezpośrednio przez Dyrektora Biura Zarządzania Kadrami/ Dyrektora Zarządzającego ds. HR w Grupie PZU. W skład zespołu wchodzi pracownicy posiadający wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu dialogu społecznego oraz specjalizację w zakresie zbiorowego prawa pracy. Polityka dialogu społecznego kształtowana jest bezpośrednio przez Zarząd spółki i Dyrektora Zarządzającego ds. HR w Grupie PZU. Pracownicy zespołu ds. dialogu społecznego prowadzą rozmowy oraz uczestniczą w dedykowanych spotkaniach ze związkami zawodowymi i na bieżąco reagują na potrzeby partnerów społecznych. Spotkania w centrali spółki odbywają się średnio co dwa tygodnie i trwają minimum dwa dni.

Kategoria ryzyka	Opis ryzyka	Opis podejścia do zarządzania ryzykiem
Ryzyko przekroczenia budżetu osobowego	Potrzeba zatrudnienia pracownika za większą kwotę niż zabudżetowana w związku z brakiem wykwalifikowanych pracowników na rynku pracy. Nieplanowane w budżecie zatrudnienia pracowników.	Procedura planowania finansowego w Grupie PZU. Szukanie źródeł finansowania takiego zatrudnienia, w ostateczności możliwość skorzystania z centralnej rezerwy budżetowej. Ze względu na jej ograniczoną wielkość istnieje ryzyko przekroczenia budżetu.
Ryzyko niezapewnienia bezpiecznego i higienicznego środowiska pracy	Narażenie pracowników na wypadki przy pracy.	W celu przeciwdziałania wystąpieniu wypadków Grupa PZU koncentruje się na zapewnieniu właściwych warunków pracy, bieżącej kontroli i eliminacji zagrożeń mogących doprowadzić do wypadku. Do podnoszenia świadomości zagrożeń oraz bezpiecznych zachowań pracowników i kształtowania świadomości wykorzystywany jest szeroki wachlarz metod obejmujący m.in. szkolenia stacjonarne oraz e-learningowe, kursy i warsztaty w zakresie udzielania pierwszej pomocy.

Produkty i relacje z klientem

Kategoria ryzyka	Opis ryzyka	Opis podejścia do zarządzania ryzykiem
Ryzyko braku zgodności z prawem komunikacji marketingowej prowadzonej przez PZU	Prowadzenie działań marketingowych jest ze swojej istoty związane z ryzykiem braku zgodności z przepisami powszechnie obowiązującego prawa oraz wytycznymi organów państwowych, a także z ryzykiem reputacyjnym. Dlatego zasadna jest weryfikacja materiałów marketingowych przed ich opublikowaniem pod kątem m.in. przejrzystości, prawdziwości i rzetelności prezentowanych informacji.	Biuro Marketingu stosuje praktykę weryfikacji projektowanych przekazów marketingowych z innymi jednostkami PZU, w szczególności z Biurem Prawnym i Biurem Compliance (pod kątem ryzyka braku zgodności, w tym zgodności z prawem – ryzyko wprowadzenia konsumenta w błąd, zastosowania przekazu naruszającego dobra odbiorcy) oraz odpowiednimi biurami właściwymi dla danego produktu (zgodność przekazu ze stanem faktycznym – ryzyko wprowadzenia konsumenta w błąd). W celu zapewnienia rzetelnej i etycznej komunikacji w Grupie zostały wdrożone „Zasady opiniowania działań marketingowych oraz działań z zakresu komunikacji wewnętrznej i korporacyjnej”, a wszelkie działania marketingowe prowadzone są w oparciu o Kodeks etyki reklamy. ROZ. 2.2 ODPOWIEDZIALNA SPRZEDAŻ
Ryzyko missellingu	Ryzyko związane z nieuczciwym informowaniem klientów o ofertach Grupy PZU poprzez nierzetelne bądź niewiarygodne opisywanie ryzyk związanych z ofertami Grupy PZU.	Przeciwdziałając występowaniu missellingu, Grupa PZU wdrożyła polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów i usług finansowych, które zostały szeroko opisane w ROZ. 2.2 ODPOWIEDZIALNA SPRZEDAŻ . Dodatkowo, spełniając wymogi rozporządzenia PRIIP*, Grupa PZU opracowała dla wszystkich objętych rozporządzeniem produktów dokumenty obejmujące kluczowe informacje (Key Information Document – KID). Przygotowywany indywidualnie dla każdego produktu KID ma na celu ułatwienie porównywania produktów różnych firm oraz umożliwienie jasnego przekazania informacji ważnych z perspektywy klienta.

Kategoria ryzyka	Opis ryzyka	Opis podejścia do zarządzania ryzykiem
Ryzyko dotyczące ujawnienia danych osobowych i danych objętych tajemnicą ubezpieczeniową osobom nieuprawnionym	Ryzyko dotyczące ujawnienia danych osobowych i danych objętych tajemnicą ubezpieczeniową osobom nieuprawnionym.	W PZU i PZU Życie zostały wdrożone zasady identyfikacji klienta oraz udzielania informacji w zależności od wniosków klienta. Ponadto dostęp do danych osobowych oraz objętych tajemnicą ubezpieczeniową nadawany jest tylko upoważnionym osobom za pośrednictwem systemu Centralnego Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (CSZBI). Dodatkowo w PZU został wdrożony system monitorujący klasy DLP, w którym zaimplementowano odpowiednie reguły minimalizujące ryzyko ujawnienia informacji, w tym danych osobowych, osobom nieuprawnionym.

* Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 z 26 listopada 2014 roku w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych.

Obszar przeciwdziałania korupcji

Kategoria ryzyka	Opis ryzyka	Opis podejścia do zarządzania ryzykiem
Ryzyko nadużyć w Grupie PZU	Ryzyko związane z niewłaściwym wdrażaniem w strukturach Grupy procedur antykorupcyjnych, a także zapewnieniem ochrony tzw. sygnalistów.	W Grupie PZU nie ma przyzwolenia na jakąkolwiek formę korupcji. Dlatego w spółkach Grupy obowiązują polityki przeciwdziałania korupcji oraz zasady przyjmowania i wręczania prezentów. Dodatkowo w spółkach PZU i PZU Życie został wdrożony Program antykorupcyjny, w którym zdefiniowano przykłady korupcji i podział odpowiedzialności w celu kontrolowania ryzyka. ROZ. 6.5 BEZPIECZEŃSTWO TRANSAKCJI
Ryzyko związane z wystąpieniem przestępczości ubezpieczeniowej i fraudów	Ryzyko związane z niewłaściwym zaprojektowaniem i wdrażaniem rozwiązań w obszarze struktur compliance i anti-fraud w organizacji.	W Grupie PZU obowiązują specjalne procedury bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania przestępczości. ROZ. 6.6 WSPÓŁPRACA Z DOSTAWCAMI



Ochrona środowiska naturalnego i klimat

Zakres w jakim szanse i ryzyka związane ze zmianą klimatu wpłyną na branżę ubezpieczeniową zależy od konkretnego produktu bądź oferowanych usług oraz planowanej inwestycji. W ramach procesów przygotowywania polis, wycen, strategii reasekuracji, a także działalności bankowej i inwestycyjnej uwzględniane są ryzyka klimatyczne w oparciu o perspektywę krótkoterminową. PZU dostrzega potencjalny, negatywny wpływ częstych coraz bardziej dotkliwych zjawisk pogodowych na wyniki finansowe. Dlatego uwzględnia możliwość wystąpienia zjawisk katastroficznych w przygotowywanych strategiach oraz modelach ekonomicznych. W ten sposób chcemy zwiększyć stopień odporności na wypadek materializacji możliwych scenariuszy.

Prawdopodobieństwo materializacji ryzyka związanego z procesem transformacji gospodarki światowej na niskoemisyjną (*transition risk*, ryzyko związane z przejściem) jest dużo wyższe niż prawdopodobieństwo materializacji najbardziej ekstremalnego ryzyka fizycznego związanego ze zmianą klimatu. PZU podejmuje działania mające na celu ograniczanie prawdopodobieństwa materializacji ryzyka związanego z transformacją poprzez inwestycje na rzecz gospodarki niskoemisyjnej. Z drugiej strony jesteśmy świadomi, że materializacja najbardziej ekstremalnego ryzyka fizycznego stanowiłaby zagrożenie dla całego sektora ubezpieczeń. Efekty nasilających się zmian klimatycznych mogaby wpłynąć na materializację ryzyk, ubezpieczenie od których może stać się nieprzystępne cenowo.

Kategoria ryzyka	Opis ryzyka	Opis podejścia do zarządzania ryzykiem
Ryzyka klimatyczne związane z transformacją	Ryzyko poniesienia nadmiernych kosztów z procesem przekształcenia obecnej gospodarki w kierunku gospodarki niskoemisyjnej	Grupa PZU ma świadomość pośredniego wpływu firmy na środowisko naturalne poprzez działania klientów, szczególnie tych, którzy w dużym stopniu wykorzystują zasoby naturalne w swojej działalności. Dlatego Grupa PZU podejmuje działania wspierające politykę ograniczenia emisji gazów cieplarnianych m.in. poprzez oferowane produkty ubezpieczeniowe dla instalacji odnawialnych źródeł energii (OZE). Grupa PZU jest ubezpieczycielem największych farm wiatrowych w Polsce oraz elektrowni wodnych. Dodatkowo oferta PZU obejmuje programy ubezpieczeniowe dla gmin, które współfinansują instalacje OZE oraz modernizacji w elektrowniach konwencjonalnych (prowadzących do redukcji emisji spalin przez instalacje odsiarczania, odazotowania czy systemy filtrów) oraz instalacji termicznego unieszkodliwiania odpadów. Grupa PZU wspiera także działania na rzecz wzrostu elektryfikacji w transporcie. Bank Pekao oferuje kredyt PrZEKOrzystny, przeznaczony na finansowanie odnawialnych źródeł energii przy użyciu paneli fotowoltaicznych na własny użytek. Kredyt zabezpieczony jest bezpłatną gwarancją BGK Biznesmax, dzięki czemu klienci otrzymują preferencyjną stawkę kredytu, a przez pierwsze trzy lata spłaty kredytu również zwrot odsetek w wysokości 5% kwoty kredytu. Ponadto Pekao podpisał umowę z EBI na finansowanie projektów poprawiających efektywność energetyczną w tym termomodernizację, wymianę maszyn czy odnawialne źródła energii, dzięki której przedsiębiorcy działający w województwie kujawsko-pomorskim mogą otrzymać niskoprocentowany kredyt. Kredyt Energooszczędny jest dostępny tylko w Banku Pekao. Niskie oprocentowanie jest możliwe dzięki wykorzystaniu środków unijnych z Regionalnego Programu Operacyjnego.

Kategoria ryzyka	Opis ryzyka	Opis podejścia do zarządzania ryzykiem
Ryzyko fizyczne zanieczyszczeń środowiska naturalnego i klęsk żywiołowych wynikających ze zmian klimatu	Ryzyko związane ze skutkami zmian klimatu: ostre ryzyko fizyczne m.in. dotkliwe burze, długotrwałe upały, mrozy, susze i pożary oraz długotrwałe ryzyko fizyczne tj. ryzyko związane z utrzymującymi się zmianami takimi jak wzrost średniej temperatury. Do tej grupy ryzyk należą przypadki związane z bezpośrednimi, niszczącymi skutkami klęsk żywiołowych (zniszczenie mienia) oraz ryzyka wywołane pośrednio (zakłócenia w łańcuchu dostaw, niedobór zasobów naturalnych).	<p>PZU podejmuje działania w celu lepszego zrozumienia czynników ryzyka katastroficznego, ze szczególnym uwzględnieniem ryzyka powodzi. W tym celu dokonywana jest cykliczna analiza ekspozycji Grupy PZU pod kątem narażenia na katastrofy naturalne. Dodatkowo wdrożony został podział portfela ubezpieczeń na strefy charakteryzujące się określonym stopniem narażenia na ryzyko powodzi oraz huraganu. Każdej z analizowanych stref przypisane są wartości potencjalnych strat odpowiadających zadanym poziomom prawdopodobieństwa. W ramach corocznego projektowania programu ochrony reasekuracyjnej wprowadzane są zmiany w częstotliwości oraz wielkości zdarzeń katastroficznych i miejsc ich występowania.</p> <p>W działalności ubezpieczeniowej PZU stosuje klauzulę dotyczącą rozszerzonej odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z przedostaniem się niebezpiecznych substancji do powietrza, wody lub gruntu oraz z tytułu kosztów związanych z usunięciem, oczyszczeniem i utylizacją jakichkolwiek zanieczyszczeń. Firma oferuje również ochronę ubezpieczeniową swoim klientom oraz ich majątku w przypadku wystąpienia klęsk żywiołowych.</p> <p>PZU dostosowuje także swoją ofertę produktową do zidentyfikowanych czynników ryzyka m.in. poprzez ofertę dla sektorów narażonych na największe ryzyko klimatyczne, takich jak rolnictwo. Więcej informacji w zakresie dostosowania oferty produktowej do czynników ryzyka ROZ. 3.1 NASZ BIZNES W OBLICZU ZMIAN KLIMATU.</p> <p>W ramach swoich produktów PZU zapewnia także gwarancję ubezpieczeniową wykonania zobowiązań z tytułu usuwania i likwidacji negatywnych skutków w środowisku oraz szkód w środowisku. Umożliwia to uzyskanie przez klientów wymaganych zezwoleń, m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • decyzji zatwierdzającej program gospodarki odpadami niebezpiecznymi; • zezwolenia na prowadzenie działalności w zakresie odzysku lub unieszkodliwiania odpadów; • pozwoleń na budowę składowiska odpadów; • zabezpieczenia na wypadek spowodowania negatywnych skutków w środowisku (np. zanieczyszczenia wody w rzece); • zezwolenia na transgraniczne przemieszczanie odpadów. <p>Grupa PZU wykorzystuje również scenariusze pogodowe jako podstawę konstruowania programu reasekuracji oraz kalkulacji wymogów kapitałowych. Wymogi kapitałowe stanowią gwarancję, że nawet w przypadku katastrofalnych zdarzeń powodziowych czy huraganowych Grupa PZU będzie w stanie regulować swoje zobowiązania wobec klientów.</p>
Ryzyko reputacyjne i braku zgodności w związku z bezpośrednim wpływem na środowisko	Ryzyko związane z niewypełnieniem norm i standardów środowiskowych przez spółkę, jej dostawców i partnerów biznesowych	<p>Grupa PZU monitoruje zużycie zasobów energetycznych i środowiskowych (energia, paliwa, woda, papier). Jest powołany pełnomocnik ds. środowiska podejmujący działania na rzecz redukcji bezpośredniego śladu środowiskowego Grupy PZU i zapewnienie zgodności z obowiązującymi przepisami.</p> <p>W PZU obowiązują procedury wewnętrzne odnośnie dotyczące kontrahentów, które wymagają spełnienia norm i standardów środowiskowych. Wypracowano Kodeks dobrych praktyk CSR dostawców Grupy PZU, a przestrzeganie jego zapisów przez kontrahentów uwzględniane jest w ich umowach z PZU.</p>



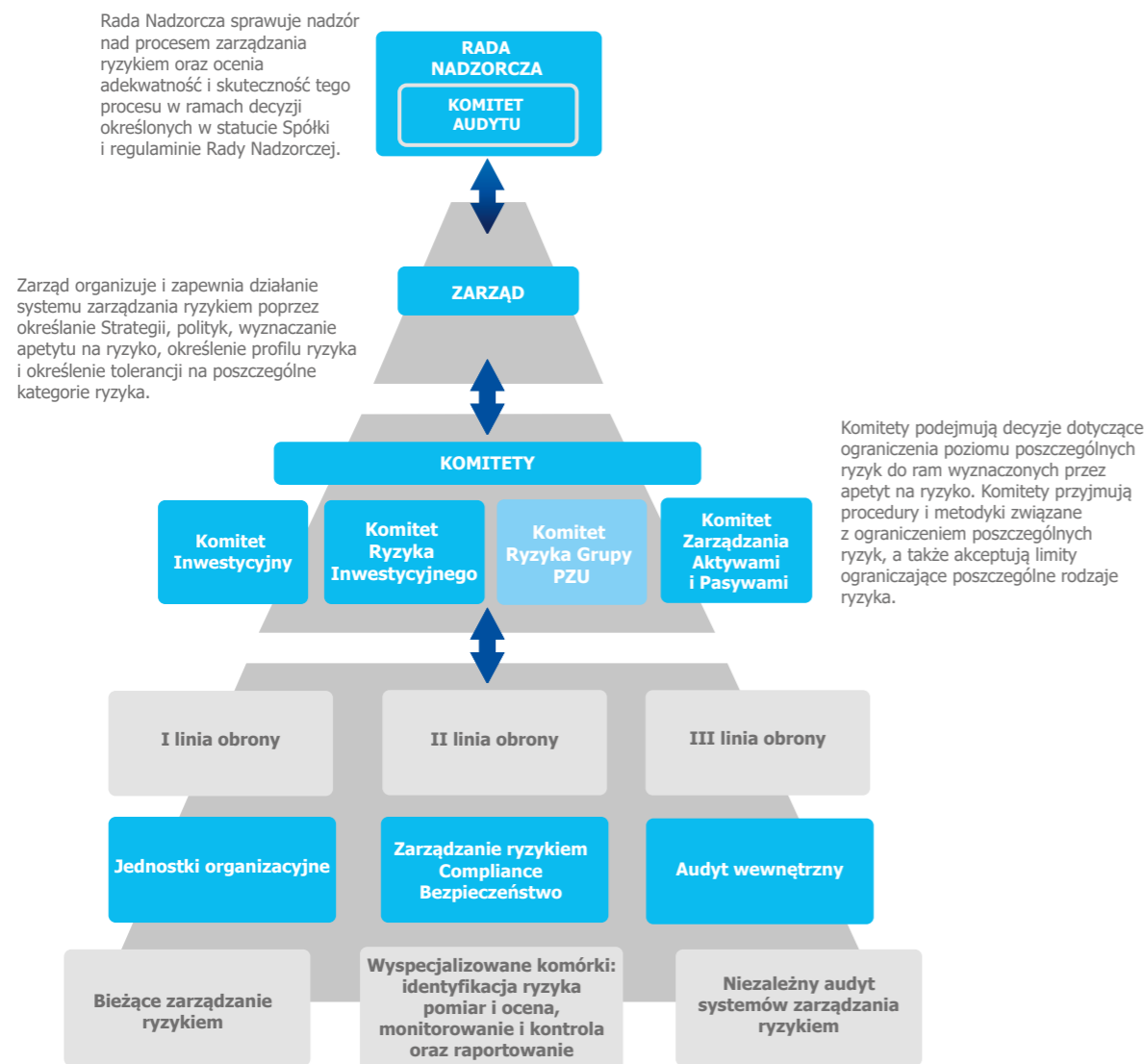
Odpowiedzialność za zarządzanie ryzykiem

Zarządy spółek Grupy PZU są odpowiedzialne za wypełnianie swoich obowiązków zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa krajowego i międzynarodowego, w szczególności za wdrożenie adekwatnego i efektywnego systemu zarządzania ryzykiem.

Nadzór nad systemami zarządzania ryzykiem

w poszczególnych podmiotach sektora finansowego sprawują rady nadzorcze. Do rad nadzorczych w spółkach zależnych, w szczególności w Grupie Alior Bank i Grupie Pekao, PZU desygnuje swoich przedstawicieli.

Schemat struktury organizacyjnej systemu zarządzania ryzykiem



6.2 Przeciwdziałanie korupcji i konfliktowi interesów

Korupcja i polityka prezentowa - „nie tolerujemy korupcji. W ramach realizacji zadań biznesowych oraz współpracy z partnerami biznesowymi działamy etycznie i zgodnie z prawem. W Grupie PZU obowiązują ściśle określone zasady przyjmowania i wręczania prezentów. Nie przekazujemy niedozwolonych prezentów kontrahentom, ich pracownikom, pełnomocnikom lub innym osobom trzecim. Nie obiecujemy też i nie oczekujemy takich prezentów ani ich nie przyjmujemy. W szczególności dotyczy to sytuacji, gdy rodzaj i zakres tych prezentów wpływa na podejmowanie działań i decyzje odbiorcy. Niedopuszczalne jest również wykorzystywanie osób trzecich do ominięcia tej zasady.”



„Świadomość i przestrzeganie standardów postępowania, w szczególności w obszarze etyki biznesu i compliance, stanowią jeden z filarów jakości działalności Grupy PZU. Wdrożone normy etyczne czy procesy zarządzania ryzykiem, w tym ryzykiem konfliktu interesów i ryzykiem korupcji wyznaczają kierunki dla sposobu prowadzenia działalności na poziomie systemowym i wspierają bieżącą praktykę z korzyścią dla kondycji rynku finansowego i klientów.”

Marcin Góral, Dyrektor Biura Compliance PZU i PZU Życie

w kilku przyjętych i wdrożonych dokumentach dotyczących m.in. przeciwdziałania korupcji, zgłaszania nieakceptowanych zachowań (whistleblowing), zarządzania konfliktami interesów, dokonywania zakupów. Zagadnienia te są także prezentowane w wewnętrznych szkoleniach w spółce. Prezenty i rozrywka, wyłącznie o małej wartości, mogą być oferowane lub przyjmowane w toku zwyczajnych praktyk biznesowych. W żadnych okolicznościach nie wolno oferować lub przyjmować pieniędzy bądź ich ekwiwalentu. Wręczanie i przyjmowanie prezentów nie może być tak częste czy nadmierne lub hojne, by stanowiło faktyczne lub postrzegane ryzyko korupcji czy naruszało lokalne przepisy ustawowe lub wykonawcze.

DOBRA PRAKTYKA



Uznając korupcję za jeden z najpoważniejszych czynników zagrażających zasadom demokracji i gospodarki rynkowej, OECD podjęła działania zmierzające do walki z tym zjawiskiem. Polska od wielu lat jest członkiem OECD, w ramach której zostały wypracowane postanowienia Konwencji w sprawie zwalczania przekupstwa zagranicznych funkcjonariuszy publicznych.

Polityki Grupy PZU [UoR]

[GRI 102-11, GRI 103-2, GRI 103-3]

W Grupie PZU nie ma i nie będzie przyzwolenia na jakąkolwiek formę korupcji. Rozwiązania wdrożone w organizacji definiują sposób zarządzania ryzykiem korupcji, włączając identyfikację tego ryzyka, a także jego ograniczanie i monitoring.

W spółkach Grupy obowiązują rozwiązania mające na celu przeciwdziałanie korupcji, w tym m.in. zasady przyjmowania i wręczania prezentów, zasady zarządzania konfliktem interesów, zasady etyki obowiązujące członków organów statutowych. W zależności od podmiotu są one uwzględnione



Etyczne podstawy prowadzenia biznesu

W PZU wdrożono również rozwiązania obligujące do identyfikacji i oceny ryzyka korupcji w ramach bieżącego zarządzania ryzykiem braku zgodności.

Ocena ryzyka korupcji za 2019 rok potwierdza, że rozwiązania systemowe funkcjonują prawidłowo oraz że zostały podjęte z należytą starannością działania mające na celu zarządzanie tym ryzykiem. W 2019 roku wyniki przeprowadzonego pomiaru efektywności systemu kontroli wewnętrznej kształtowały się na stabilnym poziomie, co pozwala przyjąć, że w PZU utrzymują się dogodne warunki, które mogą pozwolić na wykrycie zagrożeń korupcyjnych.

[GRI 205-1]

W PZU, PZU Życie oraz Tower Inwestycje obowiązuje Program antykorupcyjny, który ma na celu ograniczenie ryzyka korupcji. Program wskazuje przykłady czynników korupcji i podział odpowiedzialności w celu efektywnego kontrolowania ryzyka w firmie. Zidentyfikowano w nim obszary biznesowe, w których ryzyko korupcji jest potencjalnie najwyższe, przybliżono także symptomy zachowania i postępowania pracowników, które mogą wskazywać na potencjalne zagrożenie korupcyjne w danym obszarze. Program wprowadza również obowiązek okresowej, corocznej oceny ryzyka korupcji w PZU – jej elementami są m.in. ankiety samooceny ryzyka korupcji przeprowadzane wśród pracowników, zarejestrowane zgłoszenia o nieprawidłowościach z różnych obszarów, wyniki kontroli wewnętrznych oraz raporty organizacji pozarządowych zajmujących się problemem korupcji. W 2019 roku prowadzono dalsze prace nad kształtowaniem rozwiązań w zakresie zarządzania ryzykiem korupcji w PZU. Wzmacniano przekaz istotności zarządzania ryzykiem korupcji, zgodnie z przyjętą strategią i Programem antykorupcyjnym. W celu efektywnego kontrolowania ryzyka korupcji prowadzono zintensyfikowane działania edukacyjne dla pracowników (szkolenia, publikacje, bieżące konsultacje). W pozostałych podmiotach Grupy PZU analiza lub ocena potencjalnego ryzyka korupcji dokonywana jest w ramach analizy zgłoszeń lub zapytań związanych z konfliktem interesów bądź przyjmowaniem/wręczaniem prezentów.

[GRI 205-3]

W całej Grupie PZU w 2019 roku zidentyfikowano łącznie 260 przypadków korupcji i oszustw, o 55 przypadków więcej niż w roku 2018. W obydwu latach 76% przypadków dotyczyło Grupy Alior Bank (140 w 2018 roku i 198 w 2019 roku). W PZU i PZU Życie nie miały miejsca przypadki korupcji i oszustw.

[GRI 205-2]

Po wdrożeniu Programu antykorupcyjnego każdy pracownik PZU i PZU Życie został zobowiązany do zapoznania się z nim i stosowania jego postanowień oraz złożenia stosownego oświadczenia w tym zakresie.

Kwestie etyczne są elementem szkoleń dla nowo zatrudnionych pracowników. W 2019 roku ponownie odbyło się wydarzenie Compliance Week. Jest to autorski projekt pracowników Biura Compliance. Celem wydarzenia jest krzewienie wiedzy o zasadach compliance, nowościach w prawie oraz aktualnych i nadchodzących wyzwaniach regulacyjnych w kraju i na świecie. Wszystkie działania ukierunkowane są na wzmacnianie kultury compliance w Grupie PZU. Dodatkowo wydarzenie to zostało nagrodzone w kategorii „Pomysł Compliance Roku” w ogólnopolskim konkursie Compliance Awards 2019.

W PZU wdrożono funkcjonalność w wewnętrznym systemie kadrowym umożliwiającą zbieranie oświadczeń pracowników PZU i PZU Życie o zapoznaniu się z Programem antykorupcyjnym, jego przestrzeganiu i związanych z korupcją sankcjach prawnych. 10 033 osoby złożyły oświadczenie o zapoznaniu się i stosowaniu do zasad Programu antykorupcyjnego.

Uzupełnieniem działań są szkolenia antykorupcyjne oraz kampanie realizowane w kanałach komunikacji korporacyjnej uświadliwiające pracowników na ryzyko korupcji. W 2019 roku zrealizowano nowe szkolenie e-learningowe dotyczące Programu antykorupcyjnego. W PZU i PZU Życie 10 613 pracowników ukończyło szkolenie. W PZU i podmiotach Grupy Kapitałowej PZU z wyłączeniem Armatury Kraków i Arm Property obowiązują zasady zarządzania konfliktem interesów. Każda sytuacja potencjalnego konfliktu interesów, która mogłaby utrudnić skuteczne i obiektywne wykonywanie pracy na rzecz Grupy PZU, powinna zostać zgłoszona przez pracownika do przełożonego oraz jednostki ds. zgodności podmiotu Grupy PZU. Wprowadzone w Grupie Kapitałowej PZU Zasady zarządzania konfliktem interesów zapewniają profesjonalne, rzetelne i uczciwe traktowanie wszystkich klientów i osób powiązanych ze spółką w przypadkach konfliktu interesów.

Osoba, która stwierdzi, że w wyniku wykonywania przez nią zadań doszło lub może dojść do konfliktu interesów, zobligowana jest do podjęcia działań zmierzających do jego eliminacji i do zgłoszenia konfliktu interesów zgodnie

z przyjętym trybem. Formularz zgłoszenia trafia do przełożonych oraz do jednostki ds. zgodności w podmiocie Grupy PZU, która analizuje zgłoszenie.



W PZU i PZU Życie obowiązują „Zasady zarządzania konfliktem interesów w PZU oraz PZU Życie”. Regulacja ta ma na celu zapewnienie profesjonalnego, rzetelnego i uczciwego traktowania wszystkich klientów i osób powiązanych ze spółką w przypadku konfliktu interesów.

Osoba powiązana z PZU (pracownik, agent PZU), która stwierdziła, że w wyniku wykonywania przez nią zadań doszło lub może dojść do konfliktu interesów, zobligowana jest do podjęcia działań zmierzających do jego wyeliminowania i do zgłoszenia konfliktu interesów zgodnie z przyjętym trybem. Formularz zgłoszenia trafia do przełożonych, ale również do Biura Compliance, które analizuje zgłoszenie. Dokładna analiza każdego przypadku konfliktu interesów jest kolejnym wymiarem praktycznego działania w omawianym obszarze.

Przeprowadzono liczne szkolenia mające na celu podnoszenie świadomości w zakresie zarządzania ryzykiem konfliktu interesów, przeprowadzono dedykowany przegląd obszarowy w zakresie ryzyka konfliktu interesów. Opracowano także nowe szkolenie e-learningowe z zakresu compliance, które z początkiem 2020 roku zostało udostępnione wszystkim pracownikom PZU i PZU Życie w ramach platformy edukacyjnej.



6.3 Różnorodność i poszanowanie praw człowieka



Szanujemy się - „Szacunek widać w naszej postawie i podejściu do osób, które nam zaufały. Nie tolerujemy żadnych form dyskryminacji. Każdy, kto jest świadkiem tego rodzaju praktyk w Grupie PZU, powinien je bez obaw zgłaszać. Szanujemy osoby zatrudnione na wszystkich stanowiskach i cenimy ich wkład w pracę całego zespołu. Uważamy, że różnorodność ról, zróżnicowanie cech charakteru i osobowości buduje sukces całej organizacji.”



„Godność każdego człowieka jest najwyższym imperatywem firmy i podstawą wszystkich obowiązujących w niej zasad działania. Nie wystarczy być przedsiębiorstwem niedyskryminującym nikogo - nasza praca ma opierać się na serdeczności i szacunku do każdego rodzaju różnorodności oraz w każdej codziennej czynności. W dzisiejszych czasach sukces dużych organizacji w znacznym stopniu zależy od umiejętności budowania inkluzywnego miejsca pracy oraz zapewnienia każdej opinii i stanowisku komfortowej przestrzeni do dyskusji.”

Andrzej Szeremeta, Kierownik Zespołu Dialogu Społecznego

Polityki Grupy PZU [UoR]

[GRI 103-2]

Poszanowanie różnorodności i równości, jak również zakaz dyskryminacji, to zasady głęboko zakorzenione w kulturze organizacyjnej PZU. W Grupie prowadzone są działania na rzecz świadomego zarządzania różnorodnością, w tym warsztaty i szkolenia dla pracowników oraz kadry kierowniczej. W ten sposób firma wspiera budowę kultury organizacyjnej nastawionej na uznawanie odmienności i różnic indywidualnych, a także zapobieganie sytuacjom, w których pracownicy mogą być z powodu swojej odmienności dyskryminowani. Wdrożenie wielu regulacji i praktyk pozwala na realizację działań w ramach zrównoważonego rozwoju, z poszanowaniem różnorodności i równego traktowania.

W spółkach Pekao Bank Hipoteczny oraz Pekao Investment Banking obowiązuje wewnętrzna Procedura równości płci.

[GRI 405-1]

Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku oraz innych wskaźników różnorodności w przeliczeniu na etaty:

Pracownicy wg kategorii wiekowej i różnorodności	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w danej kategorii w PZU i PZU Życie			
	2018		2019	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30 lat	60,5%	39,5%	59,9%	40,1%
30-50 lat	62,3%	37,7%	62,1%	37,9%
>50 lat	56,4%	43,6%	56,3%	43,7%
Ogółem w podziale na płeć	61,1%	38,9%	60,8%	39,2%
Obcokrajowcy	0%	0%	0%	0%

Pracownicy wg struktury zatrudnienia	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w danej kategorii w PZU i PZU Życie			
	2018		2019	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Stanowiska menedżerskie	53,3%	46,7%	53,8%	46,2%
Pozostali pracownicy	62,6%	37,4%	62,1%	37,9%
Ogółem w podziale na płeć	61,1%	38,9%	60,8%	39,2%

Pracownicy wg struktury zatrudnienia	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w danej kategorii w PZU i PZU Życie					
	2018			2019		
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat	<30 lat	30-50 lat	>50 lat
Stanowiska menedżerskie	2,0%	83,1%	14,9%	2,0%	83,7%	14,3%
Pozostali pracownicy	16,0%	67,7%	16,3%	15,2%	68,3%	16,4%

Skład Rady Nadzorczej wg kategorii wiekowej i różnorodności na 31.12.2019

Skład Zarządu wg kategorii wiekowej i różnorodności	Podział % w każdej z kategorii w PZU		Podział % w każdej z kategorii w PZU Życie	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
30-50	9,1%	54,5%	0%	60,0%
>50	9,1%	27,3%	20,0%	20,0%
Ogółem % w podziale na płeć	18,1%	81,8%	20,0%	80,0%
Obcokrajowcy	0%	0%	0%	0%



Skład Zarządu wg kategorii wiekowej i różnorodności na 31.12.2019

Skład Zarządu wg kategorii wiekowej i różnorodności	Podział % w każdej z kategorii w PZU		Podział % w każdej z kategorii w PZU Życie	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
30-50	25,0%	62,5%	22,2%	55,5%
>50	12,5%	0%	22,2%	0%
Ogółem % w podziale na płeć	37,5%	62,5%	44,4%	55,6%
Obcokrajowcy	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

[GRI 406-1]

W spółkach Grupy obowiązują polityki i wewnętrzne procedury antymobbingowe. W przypadku spółek o niskim zatrudnieniu nie zostały wdrożone odrębne regulacje dotyczące kwestii zapobiegania mobbingowi. Spółki stosują się do ogólnego dokumentu „Dobre Praktyki Grupy PZU”, w którym pośrednio zostały uregulowane kwestie postępowania w sytuacji ewentualnego mobbingu.



W TFI PZU funkcjonuje wewnętrzna procedura antymobbingowa. Z kolei w PTE PZU obowiązują uchwała w sprawie zasad przeciwdziałania mobbingowi w Powszechnym Towarzystwie Emerytalnym PZU Spółka Akcyjna. Procedura ta określa m.in. tryb powoływania i zadania komisji antymobbingowej.

WYZWANIE

[GRI 419-1] W spółce PZU w 2018 roku odnotowano 7 sankcji pozafinansowych z tytułu niezgodności z prawem lub regulacjami na kwotę 212 945 zł, z kolei w 2019 roku odnotowano 4 sankcje na kwotę 157 650 zł. W 2019 roku na PZU Życie nałożono 2 sankcje na kwotę 46 500 zł. W 2018 roku przedmiotem roszczenia były roszczenia o wynagrodzenie, roszczenia o odprawę emerytalną oraz przywrócenie do pracy. W 2019 roku roszczenia dotyczyły m.in. nieprawidłowego rozwiązania umowy o pracę, dyskryminacji ze względu na stan zdrowia.

[GRI 406-1] W PZU przykładą się szczególną wagę do przeciwdziałania mobbingowi w miejscu pracy i dba o przyjazne środowisko pracy, aby było ono wolne od wszelkich niedozwolonych zachowań. W 2019 roku w Grupie Kapitałowej PZU zostały potwierdzone 24 przypadki w zakresie nieprzestrzegania zasad postępowania dotyczących etyki oraz praw człowieka (o 9 więcej niż w 2018 roku). 6 z nich miało miejsce w Grupie Pekao, 17 w Grupie Alior Bank oraz 1 w Grupie PZU Zdrowie.

W PZU przeciwdziałanie mobbingowi wspiera również procedura antymobbingowa. Procedura „zgłoś incydent” umożliwia pracownikom przekazanie za pomocą platformy intranetowej informacji o naruszeniach zasad. W celu weryfikacji nieakceptowalnych przypadków zachowania została powołana Komisja Antymobbingowa, która rozpatruje skargi pracownicze i bada każdy sygnał o zachowaniach mogących mieć znamiona mobbingu.

Dodatkowo dla wszystkich pracowników dostępne jest szkolenie e-learningowe „Mobbing – aspekty prawne i psychologiczne”. Oprócz kwestii związanych z mobbingiem pracownikom przekazywane są również informacje dotyczące przeciwdziałania dyskryminacji i równego traktowania w zatrudnieniu.

Grupa PZU zapewnia pracownikom równe szanse na rozwój, doskonalenie swoich umiejętności oraz awanse. System wynagradzania zależy od rodzaju wykonywanej pracy, wartości stanowiska pracy dla spółki, kompetencji pracowników, wymaganych umiejętności oraz rynkowego poziomu wynagrodzeń. Firma zapobiega uznaniowości w zakresie wynagrodzeń, m.in. poprzez ustalanie przejrzystych, niedyskryminujących poziomów wynagrodzenia stałego dla tego samego rodzaju pracy lub pracy o tej samej wartości, odzwierciedlających przede wszystkim odpowiednie doświadczenie zawodowe oraz odpowiedzialność organizacyjną określoną w opisie danego stanowiska.

Zasady wspierające różnorodność i równe traktowanie obejmują wszystkie etapy kariery zawodowej w firmie – począwszy od procesu rekrutacyjnego, poprzez okres trwania stosunku pracy (warunki zatrudnienia, dostęp do szkoleń i aktywności rozwojowych, możliwości awansu), aż po zakończenie współpracy.

Wolę stosowania polityki różnorodności PZU potwierdził, dołączając w 2013 roku do grona sygnatariuszy Karty Różnorodności.

DOBRA PRAKTYKA



W standardach obsługi klienta w oddziałach PZU funkcjonuje „teoria pięciu kroków”, w której szczególną uwagę zwraca się na potrzeby seniorów

(np. na trudności związane ze wzrokiem, słuchem, poruszaniem się lub przyswajaniem skomplikowanych informacji). W podręczniku dla pracowników zawarte zostały rekomendacje w zakresie obsługi osób starszych. W szczególności to kwestia zrozumiałego, czasem nieco wolniejszego, przekazywania informacji.

Analogiczne zasady zdefiniowano odnośnie do obsługi osób z niepełnosprawnościami, w tym niepełnosprawnych ruchowo, osób niewidomych lub niedowidzących, osób niesłyszących lub niedosłyszących czy osób z zaburzeniami mowy. Dodatkowo w ośmiu największych miastach w Polsce istnieje możliwość obsługi klientów w języku migowym.

Około 80% placówek PZU jest częściowo dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Wyposażone są one m.in. w odpowiednie podjazdy, pochylnie, platformy, windy i schodotazy.

- obecnie w ok. 36% placówek PZU (spośród 422) nie ma żadnych barier przy wejściach;
- w ok. 40% oddziałów dostęp osobom niepełnosprawnym ułatwiają odpowiednie podjazdy, windy lub urządzenia techniczne.

Około 40% placówek PZU wyposażonych jest w toalety dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych. Są tam m.in. pola manewrowe dla wózków inwalidzkich i poręcze. Zadbano również o przystosowanie parkingów dla uprawnionych samochodów poprzez wydzielenie odpowiednio oznakowanych miejsc.

Firma wychodzi również naprzeciw potrzebom rodziców. W specjalnie przygotowanych kąciach dziecko może się bawić swobodnie i bezpiecznie, kiedy rodzic zajęty jest sprawami związanymi z polisą ubezpieczeniową. Zarówno na koniec 2018 roku jak i na koniec 2019 roku kącik malucha funkcjonował w 13 oddziałach – w 120 placówkach do dyspozycji dzieci są ekologiczne układanki.



W Grupie Pekao celem jest stworzenie odpowiednich warunków i kreowanie takiej atmosfery pracy, aby mobbing nie występował. Polityka antymobbingowa określa sposób składania i rozpatrywania skarg w zakresie mobbingu oraz wytyczne zapewniające pracownikom spółki możliwość zarządzania karierą, osiągnięcia sukcesu oraz oceny pracy na podstawie indywidualnych dokonań.



Wdrożone w PZU Zdrowie i spółkach zależnych PZU Zdrowie polityki antymobbingowe są zgodne z wytycznymi Grupy PZU.



W Grupie Alior Bank o poszanowaniu godności jednostki mówi Kodeks etyki obowiązujący pracowników spółek. Znajdują się w nim wskazówki dotyczące przestrzegania w pracy zasad profesjonalizmu i szacunku oraz kultury osobistej, a także zachowania otwartości na różnorodność i tolerancję.



DOBRA PRAKTYKA

Kompleksowa obsługa kierowców i pasażerów niepełnosprawnych



PZU zwrócił uwagę na istotną barierę mobilności, której doświadczają osoby z dysfunkcjami fizycznymi w charakterze kierowców oraz pasażerów. Brak dostosowania pojazdów samochodowych do ich specyficznych potrzeb skutkuje często ich wykluczeniem w obszarze aktywności zawodowej i społecznej.

PZU szczególnie wspiera niepełnosprawnych uczestników ruchu drogowego i od 2015 roku, we współpracy ze Stowarzyszeniem Pomocy Niepełnosprawnym Kierowcom SPiNka, realizuje program kompleksowej pomocy skierowanej do sektora kierowców z różnymi dysfunkcjami oraz niepełnosprawnych pasażerów korzystających z transportu samochodowego. W ramach programu dofinansowuje adaptacje pojazdów na potrzeby niepełnosprawnych kierowców oraz zakup specjalistycznych pojazdów dostosowanych do przewozu osób niepełnosprawnych. W ramach realizacji dobrej praktyki udało się wesprzeć adaptację samochodów 61 niepełnosprawnych kierowców. PZU zakłada kontynuowanie współpracy ze Stowarzyszeniem SPiNka.



6.4 System zgłaszania nieprawidłowości

Możemy dokonywać zgłoszeń - „w wybrany sposób właściwy dla podmiotu Grupy PZU:

- telefonicznie lub faksem
- listownie – na adres jednostki ds. zgodności podmiotu Grupy PZU
- e-mailem – na adres określony przez jednostkę ds. zgodności podmiotu Grupy PZU
- osobiście – do jednostki ds. zgodności podmiotu Grupy PZU.”



[GRI 102-17]

We wszystkich podmiotach Grupy, polskich i zagranicznych, obowiązują odrębne procedury zgłaszania nieprawidłowości.

W spółkach PZU i PZU Życie oraz pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej PZU pracownicy są informowani o obowiązujących normach postępowania m.in. na szkoleniach wstępnych dla pracowników, z zakresu compliance oraz e-learningowych.

Wszystkie porady dotyczące zachowań w kwestiach etycznych i prawnych udzielane są w sposób anonimowy, z pełnym poszanowaniem zasad poufności. Zgłoszone sprawy są poddawane szczegółowej analizie.



W 2019 roku w spółkach PZU i PZU Życie zgłoszono około 100 przypadków podejrzeń nieprawidłowości, co stanowi potwierdzenie faktycznego funkcjonowania Systemu Zgłaszania Nieprawidłowości. Wszystkie

zgłoszone sprawy zostały odnotowane w rejestrze i rozpatrzone zgodnie z obowiązującymi w Spółce regulacjami, w tym „Procedurą Zgłaszania Nieprawidłowości w PZU oraz PZU Życie”.

We wszystkich spółkach Grupy istnieją niezależne mechanizmy zgłaszania informacji o zaistnieniu, podejrzeniu zaistnienia lub możliwości zaistnienia nieprawidłowości czy nadużyć, jak również wątpliwości bądź obaw co do zaistnienia nieprawidłowości.

Zgodnie z obowiązującą w spółkach procedurą zgłaszania nieprawidłowości wszelkie wskazane powyżej informacje o istotnym znaczeniu dla interesu prawnego i finansowego oraz nieprawidłowości natury etycznej mogą być zgłaszane następującymi kanałami obsługiwanymi przez Biuro Compliance poprzez:

- dedykowaną infolinię i faks;

- pocztę tradycyjną na adres Biura Compliance;
- dedykowane adresy e-mail;
- dedykowany formularz internetowy;
- osobiście: bezpośrednio do pracownika Biura Compliance.

Są one dostępne m.in. dla pracowników, agentów oraz innych podmiotów współpracujących ze spółką na podstawie umów cywilnoprawnych.

Co do zasady w pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej PZU system został ukształtowany w oparciu o rozwiązania obowiązujące w PZU.

Zgodnie z obowiązującą procedurą postępowania w sprawie zgłoszenia nieprawidłowości prowadzą pracownicy Zespołu Systemu Zgodności w Biurze Compliance, a w przypadku ich nieobecności lub wyłączenia postępowanie takie prowadzi Kierownik Zespołu Systemu Zgodności. W razie nieobecności lub wyłączenia osób, o których mowa powyżej, zajmuje się tym Dyrektor Biura Compliance.

Osoba prowadząca postępowanie dokonuje analizy okoliczności faktycznych i stanu prawnego podanych w zgłoszeniu, ustalonych w postępowaniu.

W pozostałych podmiotach Grupy PZU postępowania prowadzone są co do zasady przez jednostki compliance.

Mimo niezależności systemów zgłaszania naruszeń struktury działają sprawnie i efektywnie. Raporty podsumowujące ryzyka i naruszenia przedstawiane są zarządom poszczególnych spółek Grupy. W 2019 roku w całej Grupie PZU doszło łącznie do 24 potwierdzonych przypadków nieprzebrzegania zasad postępowania dotyczących etyki oraz praw człowieka (15 w 2018 roku). 6 z nich miało miejsce w Grupie Pekao, 17 w Grupie Alior Bank oraz 1 w Grupie PZU Zdrowie. W ich wyniku zastosowano następujące sankcje: rozmowa



dyscyplinująca, przeniesienie pracownika do innej jednostki, rozwiązanie umowy o pracę. W Banku Pekao system zgłaszania nieprawidłowości określa polityka zgłaszania naruszeń (whistleblowing). Daje możliwość anonimowego zgłoszenia (bądź z ujawnieniem tożsamości zgłaszającego) praktyk niezgodnych z obowiązującym prawem i regulacjami wewnętrznymi. Wszystkie zgłoszenia są analizowane i odpowiednio procesowane. Polityka nie została wdrożona w spółkach zależnych banku, jednak niektóre z nich opracowały wewnętrzne procedury regulujące to zagadnienie. Zrobili to m.in. Centralny Dom Maklerski Pekao, Pekao Bank Hipoteczny i Pekao Investment Banking.



W Grupie Alior Bank proces zgłaszania naruszeń oraz gwarancje anonimowości dla osób zgłaszających określa polityka zgodności. Bank zapewnia możliwość korzystania z wielu kanałów komunikacji. Pracownik ma

w tej sytuacji możliwość wyboru trybu zgłoszenia swoich uwag i komentarzy w taki sposób, który najbardziej mu odpowiada. Zgłoszenia może zostać dokonane ustnie, pisemnie do Departamentu Zgodności Regulacji lub e-mailowo na adres etyka@alior.pl, w tym także anonimowo, m.in. poprzez wysłanie wiadomości listem zwykłym lub e-mailem z publicznie dostępnych stron internetowych umożliwiających wysyłanie wiadomości bez podawania własnego adresu albo w każdy inny wybrany przez zgłaszającego sposób. Zgłoszenia naruszeń kierowane są do wiadomości Członka Zarządu banku odpowiedzialnego za bieżące funkcjonowanie procedur zgłaszania naruszeń. Obecnie rolę tę spełnia Prezes Zarządu banku. W sytuacji, gdy zgłoszenie dotyczy Członka Zarządu banku, bank zapewnia możliwość dokonania zgłoszenia bezpośrednio do Przewodniczącego Rady Nadzorczej banku, na jego imienną skrzynkę e-mailową. Za obsługę skrzynki etyka@alior.pl, koordynowanie weryfikacji zgłaszanych naruszeń oraz podejmowanie działań następczych odpowiedzialny jest Departament Zgodności Regulacji.



W Alior Bank obowiązuje również „Polityka środowiska pracy wolnego od niepożądanych zachowań w Alior Bank”, która dodatkowo reguluje kwestie zgłaszania nieprawidłowości w przypadku wystąpienia niepożądanych zachowań, takich jak mobbing, dyskryminacja, molestowanie

i molestowanie seksualne.



We wszystkich spółkach obszaru zdrowie wdrożono pakiet regulacji compliance, w tym m.in. procedurę zgłaszania nieprawidłowości.



W spółkach zagranicznych PZU również obowiązują systemy zgłaszania nieprawidłowości. Naruszenia zgłaszane są drogą e-mailową bądź w formie pisemnej do bezpośredniego przełożonego. Na Litwie za

pośrednictwem intranetu każdy pracownik może w sposób anonimowy zgłosić naruszenie bądź nadużycie. Po otrzymaniu powiadomienia menedżer ds. prewencji nadużyć przeprowadza kontrolę otrzymanych informacji, a wyniki dochodzenia przekazuje Zarządowi spółki.

6.5 Bezpieczeństwo transakcji

Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu - „zjawisko prania pieniędzy i finansowania terroryzmu jest postrzegane jako realne i istotne ryzyko w naszej działalności. Jest to ogólnosiwiatowy problem, który rodzi poważne konsekwencje na rynku finansowym. Z tego powodu Grupa PZU podejmuje wszelkie przewidziane prawem działania, aby nie dopuścić do sytuacji, w której transakcje przez nią realizowane zostałyby wykorzystane do prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu.”



Polityki Grupy PZU [UoR]

[GRI 103-2]

Problemy przestępczości finansowej, prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu to wyzwania, które na całym świecie rodzą poważne konsekwencje dla rynków finansowych. Grupa PZU od lat konsekwentnie podejmuje wszelkie przewidziane prawem działania, aby nie dopuścić do sytuacji, w której transakcje przez nią realizowane zostałyby wykorzystane do nielegalnych celów.

W Grupie PZU obowiązują specjalne procedury bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania przestępczości. W TUV PZUW procedura ta formalizuje proces identyfikowania, zarządzania

i zabezpieczenia się towarzystwa przed przestępczością, w szczególności przestępczością ubezpieczeniową oraz fraudami.

W TFI PZU został wdrożony Regulamin przeciwdziałania i ujawniania przypadków manipulacji instrumentami finansowymi w działalności towarzystwa.

W 2019 roku miało miejsce 371 incydentów dotyczących przestępstw ubezpieczeniowych przekazanych organom ścigania w Grupie Kapitałowej, z czego 79% dotyczyło PZU, 12% PZU Życie, a pozostałe przypadki LINK4 oraz spółek zagranicznych.

DOBRA PRAKTYKA



Ustawa z 1 marca 2018 roku o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz.U. z 2018 roku poz. 723) nałożyła na PZU nowe zadania. Jednym z podstawowych obowiązków wynikających z nowej ustawy jest przeprowadzenie wielowymiarowej oceny ryzyka prania pieniędzy i finansowania terroryzmu w PZU Życie, z uwzględnieniem czynników wewnętrznych i zewnętrznych, w tym klientów, państw lub obszarów geograficznych, produktów, usług, transakcji, kanałów dostaw, kontrahentów i podmiotów z grupy kapitałowej. Aby zastosować się do nowych regulacji, w 2018 roku uruchomiono projekt AML, którego celem jest wypracowanie rozwiązań umożliwiających implementację przepisów ustawy w procesach biznesowych i operacyjnych.

wewnętrzne, w tym procedurę grupową skierowaną do wszystkich instytucji obowiązyanych¹ w Grupie PZU. W ramach prac przemodelowane zostały procesy dotyczące zawierania umów ubezpieczenia oraz obsługi świadczeń i zobowiązań. Zmiany dotyczyły 147 produktów oferowanych lub wypłacanych przez PZU Życie.

Dostosowanie PZU Życie do wymogów ustawy poskutkowało m.in. nowymi lub zoptymalizowanymi procedurami identyfikacji i weryfikacji klientów z podwyższonym ryzykiem prania pieniędzy. Wdrożono również nowe oświadczenia dla osób pełniących eksponowane stanowiska polityczne, a agenci i pracownicy PZU Życie zostali odpowiednio przeszkoleni z nowych przepisów prawnych.

¹ Instytucje obowiązywane w Grupie PZU to instytucje wchodzące w skład Grupy podlegające pod ustawę AML. PZU nie jest instytucją obowiązaną, więc nie podlega reżimowi ustawy AML, ale jako podmiot dominujący w Grupie PZU przyjmuje procedurę grupową – dla podmiotów wchodzących w skład Grupy, będącymi instytucjami obowiązanymi. Procedura grupowa określa standardy obowiązujące w Grupie PZU oraz zasady wymiany i ochrony informacji na potrzeby wykonywania czynności AML.



W pierwszej kolejności zidentyfikowano obszary, które wymagały zmian. Wdrożono również wymagane przepisami procedury



Etyczne podstawy prowadzenia biznesu

W Banku Pekao oraz pięciu innych spółkach Grupy wdrożono wewnętrzne procedury zarządzania fraudami. W Banku Pekao obowiązuje zarządzenie – Proces zarządzania fraudami, które wprowadza Instrukcję służbową – Proces zarządzania fraudami w Banku Polska Kasa Opieki. Wprowadzone przepisy precyzują uchwaloną przez Zarząd banku „Politykę zarządzania fraudami”. Instrukcja służbowa w szczególności określa:

- co to jest fraud i jakie kategorie fraudów mogą dotyczyć banku w toku prowadzonej działalności;
- kto (która jednostka organizacyjna banku i który pracownik tej jednostki) zobowiązany jest do realizowania działań w przypadku zajścia fraudu;
- w jaki konkretnie sposób należy przeciwdziałać fraudom (katalog czynności do realizacji).

Ponadto określone są obowiązki i kompetencje Biura Bezpieczeństwa Finansowego w Departamencie Bezpieczeństwa banku, które realizuje zadania związane z centralną koordynacją przeciwdziałania przestępczości finansowej w banku.

Zarządzenie – Proces zarządzania fraudami oraz wprowadzona Instrukcja służbowa nakładają na każdego pracownika banku obowiązki i uprawnienia związane z przeciwdziałaniem przestępczości finansowej na szkodę samej organizacji i klientów banku.



W Grupie Alior Bank wdrożono procedurę w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

W 2018 roku w Grupie Pekao oraz Grupie Alior Bank toczyło się 5226 spraw o podłożu fraudowym. Wartość postępowań wyniosła ponad 16 mln zł. W 2019 roku w Grupie Pekao oraz Grupie Alior Bank toczyło się 4245 spraw o podłożu fraudowym. Wartość postępowań wyniosła niecałe 10 mln zł.

WYZWANIE

[GRI 419-1] W 2019 roku na spółkę PZU Komisja Nadzoru Finansowego nałożyła 5 kar o wartości nieco ponad 6 mln zł, z czego 2 kary są nieprawomocne (o łącznej wartości 1,2 mln zł). Kary dotyczyły m.in. naruszenia art. 14 ust. 1-3 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, w związku ze stwierdzeniem przypadków opóźnień w przyznaniu i wypłaci odszkodowania lub niedopełnieniu obowiązków informacyjnych.

[GRI 206-1] W 2019 roku toczyło się jedno postępowanie sądowe przeciwko PZU i jedno przeciwko PZU Życie.

W styczniu 2019 roku Sąd Apelacyjny w Warszawie oddalił apelację Prezesa UOKiK, a tym samym uwolnił PZU od zarzutu nielegalnego podziału rynku z Maximus Brokerem i sankcji w wysokości 56,6 mln zł. Spółka PZU była oskarżana o zawarcie rzekomo nielegalnego porozumienia sprzedażowego z toruńskim pośrednikiem ubezpieczeniowym - firmą Maximus Broker, polegającego na podziale rynku sprzedaży grupowych ubezpieczeń od następstw nieszczęśliwych wypadków do placówek oświatowych na terenie województwa kujawsko-pomorskiego. Proces sądowy trwał kilka lat.

Wyrokiem Sądu Najwyższego z 24 października 2019 roku została oddalona skarga kasacyjna złożona przez PZU Życie. Spółka nie otrzymała do tej pory uzasadnienia wyroku. PZU Życie został oskarżony przez Prezesa UOKiK o nadużywanie pozycji dominującej na rynku polskim od 2001 roku oraz za naruszenie unijnych przepisów w latach 2004-2007. Z kolei Sąd Apelacyjny w Warszawie, 23 stycznia 2019 roku oddalił apelację Prezesa UOKiK, a tym samym uwolnił PZU od zarzutu nielegalnego podziału rynku z Maximus Brokerem i sankcji w wysokości 56,6 mln zł.

W przypadku Alior Bank miały miejsce dwa przypadki.

W 2006 roku UOKiK, po długim śledztwie, nałożył na 20 działających w Polsce banków 164 mln zł kary, w tym na Bank BPH, poprzednika prawnego Alior Bank, za niezgodne z prawem zdaniem Urzędu uzgadnianie wysokości opłaty interchange pomiędzy sobą. W 2017 roku Sąd Najwyższy przychylił się do stanowiska niektórych banków, że sąd niższej instancji nie powinien wydać decyzji obciążającej banki wysokimi karami bez zachowania najwyższej staranności, polegającej w tym przypadku na dogłębnej analizie wniosków dowodowych składanych w trakcie trwania procesu. Sprawa dotyczyła poziomu tzw. opłaty interchange, która miała być ustalona na zbyt wysokim poziomie względem normalnych kosztów funkcjonowania systemu transakcyjnego. UOKiK uznał, że prowizja interchange w Polsce była przesadnie wysoka (nawet 2% wartości transakcji), a dodatkowo jej wartość ustalały same banki, co miało znamiona niedozwolonego uzgadniania ceny przeciwko klientom. Aktualnie sprawa toczy się przed Sądem Apelacyjnym w Warszawie.

Prezes UOKiK, 30 maja 2018 roku, wydał względem Alior Bank prawomocną decyzję nr RBG 6/2018 dotyczącą praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zarzuty dotyczyły wprowadzania zmian do umowy w trakcie jej trwania bez wskazania konsumentom podstawy prawnej oraz okoliczności, które miały wpływ na modyfikację warunków umowy. Alior Bank wykonał decyzję w określonym w niej terminie. Wraz z pismem z dnia 5 lipca 2019 roku, uzupełnionym pismem z dnia 29 sierpnia 2019 roku, Alior Bank przedłożył Prezesowi UOKiK sprawozdanie z wykonania przedmiotowej decyzji.

W 2018 roku przeciwko spółce Bank Pekao toczyło się jedno postępowanie sądowe. Dotyczyło skargi wniesionej w 2001 roku przez Prezesa UOKiK na wniosek Polskiej Organizacji Handlu i Dystrybucji. Zarzuty dotyczyły stosowania praktyk ograniczających konkurencję, polegających na zawarciu porozumień cenowych i wspólnego ustalania wysokości opłaty interchange oraz koordynacji działań w celu ograniczenia dostępu przedsiębiorców do rynku usług acquiringowych. Postępowanie trwało kilka lat, Bank Pekao odwoływał się od wyroku sądu. W 2017 roku bank złożył skargę kasacyjną, która została przyjęta przez Sąd Najwyższy. Wyrokiem ogłoszonym 25 października 2017 roku Sąd Najwyższy uchylił zaskarżony wyrok Sądu Apelacyjnego i przekazał sprawę temu sądowi do ponownego rozpoznania. Prezes UOKiK zwrócił bankowi karę w wysokości 16,6 mln zł. Obecnie postępowanie toczy się w Sądzie Apelacyjnym.



6.6 Współpraca z dostawcami



Przejrzyste zasady współpracy - „traktujemy kontrahentów uczciwie. Nie nawiązujemy kontaktów biznesowych i nie zawieramy umów w imieniu i na rzecz Grupy PZU, w których stroną są członkowie naszych rodzin. Wyłączamy się z podejmowania decyzji w sprawie współpracy z podmiotami, z którymi współpracują osoby nam bliskie. Dbamy o dobre relacje z pośrednikami. Nie stosujemy nieuzasadnionego różnicowania warunków współpracy z nimi, w szczególności ze względu na charakter, formę lub rozmiary działalności pośredników.”



„Czujemy się odpowiedzialni nie tylko za swoich pracowników i współpracowników, ale także podwykonawców i dostawców. Mamy na sercu komfort

wykonywanych przez nich zadań i niezmiennie najwyższe standardy bezpieczeństwa i higieny pracy. Jako specjaliści od zagrożeń występujących w każdej dziedzinie życia, bardzo starannie eliminujemy wszystkie sytuacje i okoliczności, które mogą okazać się potencjalnie niebezpieczne.”

Bartłomiej Zarzecki, Dyrektor Zarządzający ds. Zakupów, Grupa PZU

[GRI 102-9]

Grupa PZU chce budować długofalowe relacje z dostawcami oparte o wzajemne zaufanie, szacunek oraz profesjonalizm. W szczególności doceniani są dostawcy, którzy stosują sprawdzone praktyki rynkowe i reprezentują najwyższy poziom etyki zawodowej.

Firma ma świadomość, że w sposób istotny wpływa na rynek zamówień i bierze odpowiedzialność za kształtowanie najwyższych standardów biznesowych w swoim otoczeniu. Kierując się dbałością o jakość relacji biznesowych, promocję dobrych praktyk rynkowych oraz wywieranie pozytywnego wpływu na społeczeństwo i środowisko naturalne, opracowano Kodeks dobrych praktyk CSR dostawców Grupy PZU.

Grupa PZU chce promować ideę odpowiedzialności społecznej w relacjach ze swoimi dostawcami, współpracując tylko z tymi kontrahentami, którzy przestrzegają praw człowieka i działają zgodnie z regulacjami prawnymi, zwłaszcza w zakresie przeciwdziałania korupcji. Dostawcy współpracujący z podmiotami Grupy PZU powinni zapewniać bezpieczne i godne warunki pracy swoim pracownikom oraz stosować najwyższe standardy etyczne i dbać o środowisko naturalne. Każda firma, która chce współpracować z PZU i PZU Życie, musi się zapoznać z Kodeksem dobrych praktyk CSR dostawców Grupy PZU, a przestrzeganie jego zapisów przez kontrahentów uwzględniane jest w ich umowach z PZU.

DOBRA PRAKTYKA



Grupa PZU w oświadczeniach otrzymywanych od dostawców stosuje zapis „Zleceniobiorca oświadcza, że zapoznał się i akceptuje ogólne zasady ładu korporacyjnego oraz Kodeks Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU przyjęty do stosowania w PZU i PZU Życie, który znajduje się na stronie <http://www.pzu.pl/kultura-compliance-pzu>.

Podpisanie oświadczenia jest niezbędną częścią złożonej przez Dostawcę oferty w trybie postępowania przetargowego oraz negocjacji. Podpisanie oświadczenia jest niezbędną częścią złożonej przez dostawcę oferty do postępowania ofertowego.

DOBRA PRAKTYKA



Obecnie trwają prace nad platformą zakupową umożliwiającą komunikowanie się z dostawcami drogą elektroniczną. Wdrożenie pełnej funkcjonalności systemu planowane jest na koniec 2021 roku.

DOBRA PRAKTYKA



Kodeks Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU



Kodeks jest zbiorem zasad zarówno dla Grupy PZU, jak i dla wszystkich jej dostawców. Stanowi on również istotne kryterium kwalifikacji i oceny potencjalnych dostawców pod kątem przestrzegania praw człowieka, ochrony środowiska naturalnego, etyki zawodowej oraz ochrony danych osobowych.

Prawa człowieka

Grupa PZU prowadzi działalność biznesową z zachowaniem poszanowania powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz respektowania praw człowieka. Cel ten Grupa PZU realizuje poprzez potwierdzenie tych zasad w prowadzonej polityce zakupowej, procedurach dotyczących ochrony informacji, procedurach bezpieczeństwa i higieny pracy, instrukcjach oraz wewnętrznych wytycznych Grupy PZU.

Środowisko naturalne

Grupa PZU stara się ograniczyć negatywne następstwa swojej działalności w środowisku naturalnym przez wdrażanie proekologicznych inicjatyw oraz angażowanie pracowników w działania na rzecz ochrony środowiska i oczekuje, że każdy z dostawców grupy przestrzega tych samych zasad dotyczących ochrony środowiska, zwłaszcza w zakresie ograniczania zużycia surowców i zasobów naturalnych, zużycia papieru i odpowiedzialnej gospodarki odpadami.

Etyka zawodowa

Etyka zawodowa Grupy PZU odzwierciedla wizję i wartości, którymi firma kieruje się na co dzień. Wartości te wyznaczają standardy w codziennym działaniu i mają na celu wspieranie strategicznej wizji rozwoju Grupy PZU. W poszczególnych spółkach obowiązują procedury i polityki wewnętrzne dotyczące przeciwdziałania korupcji, konfliktowi interesów oraz ujawnianiu poufnych informacji.

RODO

Grupa PZU zapewnia bezpieczeństwo swoich danych oraz ochronę danych osobowych swoich klientów. Rozumie złożoność obowiązków wynikających z rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (RODO) i dba o zgodność wszystkich swoich procesów z regulacjami tego rozporządzenia oraz przepisami krajowymi w obszarze ochrony danych osobowych. Równie dojrzałego podejścia Grupa PZU wymaga od swoich kontrahentów.

Obowiązki nałożone przez RODO realizowane są w działalności bieżącej, co zapewnia zgodność przetwarzania danych osobowych z przepisami prawa. Są to przede wszystkim:

- ocena ryzyka naruszenia praw i wolności osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych zarówno w działalności bieżącej, jak i w nowo uruchamianych procesach/inicjatywach/projektach - w 2019 roku w ramach procesu opiniowania oceniono 1571 spraw i 379 inicjatyw/projektów, przeprowadzono monitoring 71 procesów, wykonano 15 audytów procesorów on site;
- realizacja praw podmiotów (m.in. sprzeciwu kierowane do Biura Bezpieczeństwa, kopia danych, usunięcie danych, ograniczenie przetwarzania) 977 wniosków rozpatrzonych w PZU oraz 587 wniosków zrealizowanych w PZU Życie;
- obsługa 1368 incydentów bezpieczeństwa związanych z przetwarzaniem danych osobowych w PZU, z czego 131 podlegało zgłoszeniu do Urzędu Ochrony Danych Osobowych (UODO), oraz 387 incydentów w PZU Życie, z czego 65 podlegało zgłoszeniu do UODO.



DOBRA PRAKTYKA

Procedura zarządzania dostawcami w obszarze rejestracji, weryfikacji i kwalifikacji dostawców

Dzięki procedurze zarządzania dostawcami w obszarze rejestracji, weryfikacji i kwalifikacji dostawców proces zarządzania dostawcami podlega weryfikacji oraz udokumentowaniu na każdym etapie. W procedurze znajdują się definicje, przepływy, podział ról i odpowiedzialności oraz opis procesu zarządzania dostawcami (w obszarach: rejestracji, weryfikacji i kwalifikacji do kategorii zakupowych). Wprowadzono jednocześnie platformę zakupową sprzyjającą dynamicznemu obiegowi informacji i pozwalającą na przechowywanie oraz kompletowanie regularnie aktualizowanych dokumentów związanych z (potencjalną) współpracą z danym dostawcą. Po wypełnieniu formularza rejestracji i akceptacji m.in. Kodeksu dobrych praktyk CSR firmy zewnętrzne mogą być wpisane do Bazy Dostawców Grupy PZU.

Po pełnym wdrożeniu w platformie zakupowej modułu odpowiedzialnego za rejestrację i kwalifikację dostawców rozpocznie się monitorowanie kolejnego wskaźnika CSR. Celem tego wskaźnika jest zapewnienie, aby w procesie kwalifikacji jak najwięcej dostawców, zaproszonych do udziału w przetargach organizowanych przez Biuro Zakupów, było zapytanych o kwestie CSR (etyczne, środowiskowe, pracownicze, praw człowieka).

Ryzyko korupcji jest stałym elementem funkcjonującego w PZU i PZU Życie procesu zakupowego. Każdy potencjalny dostawca podlega ocenie ryzyka korupcji na podstawie odpowiedniego kwestionariusza oceny ryzyka. Ponadto, zgodnie z Programem antykorupcyjnym, każda umowa o współpracy spółki z partnerem biznesowym powinna zawierać klauzule antykorupcyjne. Jedną z klauzul stanowi potwierdzenie akceptacji przez dostawcę standardów antykorupcyjnych obowiązujących w PZU. Zgodnie z wewnętrznymi procedurami podmioty współpracujące z PZU i PZU Życie informowane są o obowiązującym w spółce Programie antykorupcyjnym.

DOBRA PRAKTYKA

Procedura zakupowa



Zakupy w PZU i PZU Życie realizowane są

w następującym obiegu:

- zidentyfikowanie potrzeby zakupowej;
- zgłoszenie do jednostki merytorycznej

(jeżeli nie ma jednostki merytorycznej przypisanej do obszaru zakupu, ten krok jest pomijany);

- zgłoszenie do Biura Zakupów;
- realizacja obowiązującej umowy lub postępowanie zakupowe (przetarg, negocjacje, zamówienie z wolnej ręki, proces RFI – zapytanie o informację);
- podpisanie umowy (tylko w przypadku postępowania zakupowego);
- realizacja zakupów;
- ocena umowy (dotyczy tylko istniejących umów z dostawcą).

W 2019 roku Biuro Zakupów zakończyło 304 postępowania zakupowe (przetarg, negocjacje, zamówienie z wolnej ręki, RFI) w PZU oraz PZU Życie. To 7% mniej niż w roku 2018.

W 2019 roku zawarto łącznie 8817 umów z dostawcami w PZU i PZU Życie, o około 14% mniej w porównaniu do 2018 roku.



O raporcie

7. O raporcie

Raport zintegrowany Grupy Kapitałowej PZU zawiera dane za okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 roku i jest trzecim tego typu raportem Grupy. Stanowi część ogólnej strategii mającej na celu zrozumienie i poprawę wyników w zakresie CSR oraz budowanie relacji z kluczowymi interesariuszami. [\[GRI 102-50\]](#)



„Naszą ambicją jest nieustanne doskonalenie się w obszarze społecznej odpowiedzialności biznesu, w tym zwiększanie transparentności. Raport został opracowany zgodnie z obowiązującymi wymogami regulacyjnymi dotyczącymi raportowania niefinansowego zawartymi w znowelizowanej ustawie o rachunkowości z 29 września 1994 roku.

Dodatkowo, drogowskaz w sporządzaniu niniejszego raportu stanowiły dla nas dobrowolne, najlepsze światowe wytyczne i standardy - międzynarodowy standard raportowania Global Reporting Initiative (GRI Standards), międzynarodowe wytyczne raportowania zintegrowanego (International Integrated Reporting Council, IIRC), a także wytyczne Komisji Europejskiej dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych z wyszczególnieniem zgłaszania danych dotyczących klimatu oraz rekomendacje Grupy Zadaniowej ds. Ujawniania Informacji Finansowych Związanych z Klimatem (TCFD).”

Magdalena Komaracka, Dyrektor ds. Relacji Inwestorskich PZU

[\[GRI 102-45\]](#) Zgodnie z wymogami ustawy o rachunkowości sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU za 2019 rok obejmuje informacje i skonsolidowane dane niefinansowe Grupy Kapitałowej PZU i jej jednostki dominującej PZU zgodnie ze strukturą organizacji uwzględnioną w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym za rok zakończony 31 grudnia 2019 roku. Dane z PZU Życie, Grupy Alior Bank, Grupy Pekao, LINK4, AAS Bałta, AB Lietuvos Draudimas oraz PrJSC IC PZU Ukraine zostały skonsolidowane

i zaprezentowane w ramach informacji dotyczących Grupy PZU. Natomiast spółki Alior Bank oraz Banku Pekao zdecydowały się również osobno, w ramach sprawozdań z działalności Zarządu, zamieścić odrębne ujawnienia dotyczące danych niefinansowych jako jednostki zainteresowania publicznego. Alior Bank również w postaci skonsolidowanej. Grupa PZU Zdrowie (jednostka dominująca PZU Zdrowie), Armatura Kraków oraz PZU CO (CIG) nie funkcjonują jako jednostki zainteresowania publicznego, dlatego nie podlegają osobnym obowiązkom regulacyjnym w zakresie ujawniania danych niefinansowych. Informacje dotyczące tych oraz pozostałych spółek Grupy PZU zostały zaprezentowane w ramach danych skonsolidowanych przedstawionych w raporcie. Dodatkowo zaprezentowane zostały zaktualizowane skonsolidowane dane niefinansowe za 2018 rok dla wyżej wymienionych podmiotów.

[\[GRI 102-46\]](#) Zgodnie z podejściem wynikającym z zasady istotności poszczególne informacje niefinansowe zostały przedstawione w zakresie, w jakim są niezbędne do oceny rozwoju, wyników i sytuacji Grupy PZU. Odpowiednio mniej miejsca poświęcono jednostkom mniejszym, których wpływ na całokształt obrazu Grupy PZU jest niewielki czy wręcz marginalny.

Podczas definiowania merytorycznej treści raportu zgodnie z międzynarodowymi wytycznymi przeprowadziliśmy proces składający się z następujących etapów:

- **Identyfikacja** – wybór kluczowych zagadnień z zakresu odpowiedzialności korporacyjnej i prowadzonej działalności w oparciu o analizę wewnętrznych dokumentów oraz zewnętrznych publikacji i informacji prasowych dotyczących Grupy, a także przegląd raportów branżowych;
- **Priorytetyzacja** – w celu identyfikacji najistotniejszych zagadnień w grudniu 2018 roku została przeprowadzona sesja dialogowa z kluczowymi interesariuszami Grupy PZU. W sesji wzięli udział zewnętrzni interesariusze Grupy, m.in. przedstawiciele administracji krajowej, organizacji pozarządowych, instytucji europejskich, stowarzyszeń inwestycyjnych oraz partnerzy biznesowi. Podsumowane zostały najważniejsze dokonania Grupy w zakresie odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju, a także zdefiniowano oczekiwania interesariuszy względem działań z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu podejmowanych przez Grupę PZU. Dodatkowo w styczniu 2019 roku przeprowadzona została ankieta

wśród zewnętrznych interesariuszy w celu zidentyfikowania dodatkowych istotnych tematów;

- **Walidacja** – przedstawiciele Grupy PZU potwierdzili ostateczną listę kwestii priorytetowych, które zostały uwzględnione w raporcie za 2019 rok.

Na podstawie wyników analizy przeprowadzonej na etapie identyfikacji kluczowych kwestii wskazanych podczas sesji dialogowej oraz warsztatów wewnętrznych wskazano 14 istotnych tematów z 6 obszarów odpowiedzialności.

[\[GRI 102-47, GRI 103-1\]](#) Tematy zidentyfikowane jako istotne

Priorytet 1 - Tematy kluczowe w kontekście raportowania Grupy PZU za 2019 rok:

- sposób zarządzania poszczególnymi grupami ryzyk, w tym ESG (Environmental, Social, Governance);
- wyzwania biznesowe z zakresu cyfryzacji;
- działalność badawczo-rozwojowa, rozwijanie innowacji technologicznych, opracowywanie innowacyjnych produktów;
- zarządzanie kwestiami środowiskowymi w ramach oferowanych produktów, aktywów, inwestycji (wpływ pośredni).

Priorytet 2 - Tematy bardzo ważne w kontekście raportowania Grupy PZU za 2019 rok:

- plany i strategia rozwoju na przyszłość;
- wielkość śladu klimatycznego oraz sposoby jego neutralizacji;
- ograniczanie negatywnego wpływu organizacji na środowisko (wpływ infrastruktury, zużycia mediów – papieru, energii, transportu pracowników etc.);
- wpływ firmy na jakość życia Polaków i otoczenie społeczne;
- dialog z klientem i wyniki badań satysfakcji;
- zarządzanie reklamacjami;
- sposób kształtowania dobrych warunków pracy i troska o rozwój pracowników.

Priorytet 3 – Tematy dodatkowe w kontekście raportowania Grupy PZU za 2019 rok:

- wyniki ekonomiczne i pozycja rynkowa Grupy PZU;
- kształtowanie kultury etycznej, ład korporacyjny i przeciwdziałanie naruszeniom (korupcji, łapownictwu, dyskryminacji);
- zapewnienie równości szans i różnorodności pracowników.



7.1 Dialog z otoczeniem



Otwarta komunikacja - „wszystkim stronom, z którymi współpracujemy, przekazujemy precyzyjne i potrzebne informacje. Dokładamy wszelkich starań, aby sprawozdania i dokumenty przekazywane organom kontrolnym lub nadzorczym lub podawane do publicznej wiadomości, były kompletne i zrozumiałe.”



„Ważny jest dla nas głos interesariuszy. Nie tylko chcemy spełniać oczekiwania naszych klientów czy pracowników, ale chcemy być też szczerzy z otoczeniem biznesowym w prowadzeniu naszej działalności. Wierzymy, że oparcie relacji o uczciwość i transparentność jest kluczem do sukcesu. Dlatego angażujemy się w dialog z otoczeniem, przeprowadzamy regularnie ankiety i sesje dialogowe oraz podajemy do publicznej wiadomości wszystkie najważniejsze informacje, które mogą przyczynić się do lepszej realizacji naszej misji.”

Aleksandra Jakima-Moskwa, Koordynator ds. Komunikacji z Inwestorami

[GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44]

Istotna rola interesariuszy i ich wymierny wpływ na kształtowanie działalności Grupy PZU sprawiają, że każda jej spółka regularnie aktualizuje mapę swoich partnerów, a także opracowuje kluczowe formy dialogu z poszczególnymi grupami. Ich wybór dokonywany jest na podstawie ważności relacji oraz skali powiązań z Grupą PZU.

Poniżej przedstawiona została mapa interesariuszy wybranych na podstawie stopnia zaangażowania w działalność Grupy oraz ich istotności z punktu widzenia modelu biznesowego. Mapa nie obejmuje działalności Grupy Pekao oraz Alior Bank, w których obowiązują odrębne podejścia do relacji z otoczeniem.

Grupa interesariuszy	Podejście dotyczące zaangażowania danej grupy interesariuszy	Stopień zaangażowania danej grupy	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy
Pracownicy	<ul style="list-style-type: none"> rozmowy roczne/kwartalne; spotkania wewnętrzne; wewnętrzny portal/intranet; newsletter; skrzynki do wyjaśniania niejasności; Związki zawodowe; wewnętrzne publikacje; akcje informacyjne i poszerzające wiedzę o organizacji; badanie zaangażowania; transmisja spotkania z członkami Zarządu; materiały video wyświetlane w siedzibie spółki. 	wysoki	<ul style="list-style-type: none"> stuchanie opinii pracowników; zapewnienie pracownikom możliwości rozwoju; stworzenie satysfakcjonującego miejsca pracy; budowanie zrozumienia dla realizacji strategii i osiągniętych wyników; aktywizacja pracowników do uczestnictwa w nowych inicjatywach.

Klienci	<ul style="list-style-type: none"> strona internetowa; ankieta potrzeb klientów; badania satysfakcji i opinii; programy edukacji finansowej i ubezpieczeniowej; Rzecznik Klienta. 	wysoki	<ul style="list-style-type: none"> zbieranie oczekiwań i opinii klientów; uwzględnianie głosu klienta w projektowaniu rozwiązań biznesowych; tworzenie produktów i usług dostosowanych do potrzeb klienta; stworzenie przejrzystych warunków ofert i umów.
Dostawcy	<ul style="list-style-type: none"> spotkania z nowymi i dotychczasowymi dostawcami; ankieta CSR. 	wysoki	<ul style="list-style-type: none"> wspieranie realizacji strategii Grupy i dostęp do innowacji; kształtowanie standardów biznesowych w swoim otoczeniu i promowanie dobrych praktyk zakupowych.
Inwestorzy i udziałowcy	<ul style="list-style-type: none"> regularne spotkania podczas konferencji, paneli dyskusyjnych (grupowe w spółce oraz indywidualne); kwartalne raporty finansowe, zestawienia danych i prezentacje wyników; stała współpraca działu Relacji Inwestorskich z interesariuszami (inwestorzy instytucjonalni i inwestorzy indywidualni, analitycy i organizacje rynku kapitałowego); spotkania i telekonferencje z Zarządem; strona internetowa Spółki; internetowe kanały informacyjne. 	wysoki	<ul style="list-style-type: none"> zapewnienie przejrzystości informacyjnej; budowanie wartości; dyskrecyjna dystrybucja zysków do akcjonariuszy.
Partnerzy biznesowi: agenci i brokerzy	<ul style="list-style-type: none"> coroczne, comiesięczne i bieżące spotkania z agentami; ankiety satysfakcji i opinii; portal komunikacji wewnętrznej dla agentów; programy szkoleń i wsparcia w sprzedaży; Elitarny Klub Agentów oraz Elitarna Grupa Doradcza. 	wysoki	<ul style="list-style-type: none"> prezentacja planów strategicznych; poruszanie bieżących kwestii dotyczących współpracy w celu zapewnienia obopólnych korzyści.
Media	<ul style="list-style-type: none"> komunikaty prasowe; konferencje prasowe; wywiady eksperckie; wywiady branżowe; serwisy społecznościowe. 	średni	<ul style="list-style-type: none"> transparentność działania; budowa świadomości ubezpieczeniowej; zwiększenie poziomu wiedzy na temat produktów finansowych.
Społeczności lokalne	<ul style="list-style-type: none"> bieżąca komunikacja bezpośrednia; wspieranie lokalnych inicjatyw za pośrednictwem programu www.pomocmoc.pl. 	średni	<ul style="list-style-type: none"> realizacja projektów sponsoringowych i prewencyjnych; wspieranie rozwoju społeczności; bycie odpowiedzialnym obywatelem; zachęcanie pracowników do udziału w akcjach społecznych.



Administracja centralna	<ul style="list-style-type: none"> współpraca w ramach debat i konferencji; odpowiadanie na zapytania i uwzględnienie rekomendacji; współpraca legislacyjna z Polską Izbą Ubezpieczeń. 	średni	<ul style="list-style-type: none"> zapewnienie przestrzegania wymogów i regulacji; wspieranie tworzenia nowych zasad na rynku, w tym dobrych praktyk.
Organizacje pozarządowe i instytucje publiczne	<ul style="list-style-type: none"> budowanie partnerstw i przeprowadzanie diagnozy społecznej; wspólne planowanie, realizacja i ewaluacja projektów zaangażowanie w inicjatywy i przedsięwzięcia na rzecz promowania CSR i standardów fundacji korporacyjnych organizacja wspólnych konferencji, seminariów – działania na rzecz środowiska trzeciego sektora i środowisk akademickich dzielenie się know-how (szkolenia). 	średni	<ul style="list-style-type: none"> Realizacja programów edukacyjnych i społecznych na rzecz zdrowia, bezpieczeństwa, pomocy społecznej, kultury i ochrony jej dziedzictwa.

DOBRA PRAKTYKA

[102-13]



Udział w stowarzyszeniach oraz organizacjach branżowych

Grupa PZU angażuje się w działalność wielu organizacji i stowarzyszeń.



Członkostwo we wskazanych poniżej organizacjach ma dla PZU charakter strategiczny. Firma opłaca składki członkowskie, wspierając działania statutowe, oraz bierze udział w dodatkowych projektach realizowanych przez:

- Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych
- Brytyjsko Polska Izba Handlowa (British Polish Chamber of Commerce)
- Polska Izba Ubezpieczeń
- European Financial Marketing Association (EFMA)
- International Association of Agricultural Insurers
- Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych
- United Nations Environment Programme Finance Initiative



7.2 Indeks treści GRI

[102-55]

Numer GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
Założenia i podstawy raportowania			
GRI 101		Założenia i podstawy raportowania	
Wskaźniki profilowe [2016]			
Profil organizacji			
GRI 102	102-1	Nazwa organizacji	8
GRI 102	102-2	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	8
GRI 102	102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	Centrala PZU Warszawa, al. Jana Pawła II 24
GRI 102	102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej	9
GRI 102	102-5	Forma własności i struktura prawna organizacji	123
GRI 102	102-6	Obsługiwane rynki	9
GRI 102	102-7	Skala działalności	8, 14
GRI 102	102-8	Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji	81-85, 168-169
GRI 102	102-9	Opis łańcucha dostaw	148-150

Numer GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
GRI 102	102-10	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	W 2019 roku oraz do daty wydania niniejszego sprawozdania zaszły następujące zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej PZU: <ul style="list-style-type: none"> 31 stycznia 2019 roku pomiędzy PZU Zdrowie a udziałowcami Alergo-Med Tarnów Sp. z o.o. została zawarta przyrzeczona umowa sprzedaży udziałów, zgodnie z którą PZU Zdrowie nabył udziały w spółce Alergo-Med Tarnów Sp. z o.o. Po tej transakcji PZU Zdrowie jest jedynym wspólnikiem Alergo-Med Tarnów Sp. z o.o.; 3 czerwca 2019 roku PZU Zdrowie kupił udziały w spółce Falck Centra Medyczne Sp. z o.o. oraz Starówka Sp. z o.o.; 29 października 2019 roku PZU Zdrowie zawarł z THC SICAV-RAIF SA umowę przedwstępną, 9 grudnia 2019 roku – przyrzeczoną umowę nabycia akcji spółki Tomma. Jednocześnie PZU Zdrowie, a przez to także PZU, został pośrednim właścicielem spółek zależnych od Tomma – Asklepios Diagnostyka sp. z o.o. i Bonus-Diagnosta sp. z o.o., w których Tomma posiada 100% kapitału zakładowego i głosów na zgromadzeniach wspólników; 16 grudnia 2019 Specjalistyczny Zakład Opieki Zdrowotnej „Multimed” Sp. z o.o. połączył się z Elvita Jaworzno III Sp. z o.o.
GRI 102	102-11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności.	127-128, 135-136
GRI 102	102-12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	105, 123
GRI 102	102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	156
Strategia			
GRI 102	102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	6-7
GRI 102	102-15	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	27, 31, 128
Etyka i integralność			
GRI 102	102-16	Wartości organizacji, kodeks etyki, zasady i normy zachowań	120-121

Numer GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
GRI 102	102-17	Wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy umożliwiające uzyskanie porad dotyczących zachowań w kwestiach etycznych i prawnych oraz w sprawach związanych z integralnością organizacji	143-144
Ład organizacyjny			
GRI 102	102-18	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy	124-125
Zaangażowanie interesariuszy			
GRI 102	102-40	Lista grup interesariuszy zaangażowanych przez organizację raportującą	154-156
GRI 102	102-41	Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	Wskaźnik nie został zaprezentowany w ramach raportu z uwagi na wrażliwość danych.
GRI 102	102-42	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy zaangażowanych przez organizację	154-156
GRI 102	102-43	Podejście do angażowania interesariuszy, włączając częstotliwość angażowania	154-156
GRI 102	102-44	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	154-156
Praktyka raportowania			
GRI 102	102-45	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	5, 152
GRI 102	102-46	Proces definiowania treści raportu i granic aspektów	152-153
GRI 102	102-47	Zidentyfikowane istotne tematy	153
GRI 102	102-48	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku/okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru)	Z uwagi na poszerzenie zakresu zbieranych danych, wzmacnianie jakości systemu zarządzania oraz przeprowadzony proces wewnętrznej weryfikacji korekcie podlegały informacje prezentowane w ramach raportu za 2018 rok.
GRI 102	102-49	Zmiany w raportowaniu	Nie było znacznych zmian w stosunku do poprzedniego raportu dotyczących zakresu i zasięgu raportu.

Numer GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
GRI 102	102-50	Okres raportowania	Od 1 stycznia 2019 do 31 grudnia 2019 roku.
GRI 102	102-51	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)	Ostatni raport został opublikowany 15 marca 2019 roku i dotyczył danych z 2018 rok.
GRI 102	102-52	Cykl raportowania	Roczny
GRI 102	102-53	Dane kontaktowe	Aleksandra Jakima-Moskwa Koordynator ds. Komunikacji z Inwestorami (informacje niefinansowe) daniefinansowe@pzu.pl
GRI 102	102-54	Wskazanie, czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w wersji Core lub Comprehensive	Raport sporządzono w wersji Core
GRI 102	102-55	Indeks GRI	158-164
GRI 102	102-56	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu	Raport nie podlega weryfikacji zewnętrznej

Podejście do zarządzania

GRI 103	103-1	Wyjaśnienie zagadnień zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	153
GRI 103	103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	20, 36, 51, 57, 67, 80, 89, 94, 96, 104, 120, 127, 135, 138, 145
GRI 103	103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	20, 120, 127, 135

Wskaźniki tematyczne:

Tematy ekonomiczne:

Wyniki ekonomiczne [2016]

GRI 201	201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona (z uwzględnieniem przychodów, kosztów operacyjnych, wynagrodzenia pracowników, dotacji i innych inwestycji na rzecz społeczności, niepodzielonych zysków oraz wypłat dla właścicieli kapitału i instytucji państwowych)	14
---------	-------	--	----

Przeciwdziałanie korupcji

GRI 205	205-1	Działania oceniane pod kątem zagrożeń związanych z korupcją	136
GRI 205	205-2	Komunikacja i szkolenia w zakresie polityki i procedur antykorupcyjnych organizacji	Wskaźnik raportowany częściowo.



Numer GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
GRI 205	205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	136
Naruszenie zasad wolnej konkurencji			
GRI 206	206-1	Kroki prawne podjęte wobec organizacji dotyczące przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji oraz praktyk monopolistycznych	146
Tematy środowiskowe			
Materiały [2016]			
GRI 301	301-1	Wykorzystane surowce/materiały według wagi i objętości	75
Energia [2016]			
GRI 302	302-1	Zużycie energii przez organizację z uwzględnieniem rodzaju surowców	69-70
GRI 302	302-4	Redukcja zużycia energii	68-69, 73
Zgodność z regulacjami środowiskowymi [2016]			
GRI 303	303-1	Łączny pobór wody w podziale na źródła	75
Emisje [2016]			
GRI 305	305-1	Łączne bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych	70-71
GRI 305	305-2	Łączne pośrednie emisje gazów cieplarnianych	71
GRI 305	305-3	Inne istotne pośrednie emisje gazów cieplarnianych	72
GRI 305	305-4	Intensywność emisji gazów cieplarnianych	72
Zgodność z regulacjami środowiskowymi [2016]			
GRI 307	307-1	Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych za nieprzestrzeganie prawa oraz/lub regulacji dotyczących ochrony środowiska	67

Numer GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
Tematy społeczne			
Zatrudnienie [2016]			
GRI 401	401-1	Pracownicy nowo zatrudnieni oraz odejścia	87-88, 170-171
Bezpieczeństwo i higiena pracy [2016]			
GRI 403	403-2	Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy oraz liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą	94-95
Edukacja i szkolenia [2016]			
GRI 404	404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika	97-98
GRI 404	404-2	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę	98-99
GRI 404	404-3	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia	98
Różnorodność i równość szans [2016]			
GRI 405	405-1	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku oraz innych wskaźników różnorodności	138-140
Przeciwdziałanie dyskryminacji [2016]			
GRI 406	406-1	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji oraz działania naprawcze podjęte w tej kwestii	140
Marketing oraz oznakowanie produktów i usług [2016]			
GRI 417	417-1	Wymogi wewnętrzne w zakresie oznakowania produktów i usług oraz informacji na ich temat	53
GRI 417	417-2	Przypadki niezgodności z regulacjami oraz dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi oznakowania produktów i usług oraz informacji na ich temat	52



Numer GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
GRI 417	417-3	Przypadki niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi komunikacji marketingowej	52
Ochrona prywatności klienta [2016]			
GRI 418	418-1	Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności klienta i utraty danych	59
Zgodność z regulacjami społeczno-ekonomicznymi [2016]			
GRI 419	419-1	Niezgodność z przepisami prawa i regulacjami społeczno-ekonomicznymi	140, 146
Aspekt sektorowy: społeczność lokalne			
G4-FS13		Punkty dostępu na terenach słabo zaludnionych i słabiej rozwiniętych gospodarczo	53
G4-FS14		Inicjatywy podjęte w celu poprawy dostępu do usług finansowych dla osób defaworyzowanych	53
G4-FS15		Polityki zapewniające uczciwe projektowanie oraz sprzedaż produktów i usług finansowych	51
G4-FS16		Inicjatywy mające na celu edukację finansową według typu odbiorców	102

7.3 Tabela zgodności z ustawą o rachunkowości

Wymogi ustawy o rachunkowości w zakresie ujawniania danych niefinansowych	Czy wymóg ustawy został spełniony	Rozdział
Opis modelu biznesowego jednostki oraz kluczowe wskaźniki efektywności	Tak	Rozdział 1.2. Model biznesowy
Opis zarządzania ryzykami zidentyfikowanymi jako istotne	Tak	Rozdział 6.1. Ład korporacyjny i zarządzanie ryzykiem z uwzględnieniem czynników ESG
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do przeciwdziałania korupcji	Tak	Rozdział 6.2. Przeciwdziałanie korupcji i konfliktowi interesów
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do poszanowania praw człowieka	Tak	Rozdział 6. Etyczne prowadzenie biznesu
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z tematami istotnymi w relacji z konsumentem/klientem, jakością	Tak	Rozdział 2. Klient w centrum uwagi
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień pracowniczych	Tak	Rozdział 4. Kwestie pracownicze
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do środowiska naturalnego	Tak	Rozdział 3. Nasz wpływ na środowisko naturalne
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień społecznych	Tak	Rozdział 5. Zaangażowanie społeczne Grupy PZU



7.4 Uwzględnienie wytycznych dotyczących ujawniania informacji związanych z klimatem

W 2019 roku Komisja Europejska opublikowała Wytyczne dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych z wyszczególnieniem zgłaszania danych dotyczących klimatu (2019/C 209/01) (Wytyczne Komisji Europejskiej), które mają skłonić przedsiębiorstwa do szczegółowego raportowania danych dotyczących wpływu ich modelu biznesowego na klimat. Prawnie wytyczne Komisji Europejskiej nie są jeszcze wiążące, jednak ich stosowanie zaleca już Europejski Urząd Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych. Dodatkowo Rada Stabilności finansowej powołała Grupę Zadaniową ds. Ujawniania Informacji Finansowych Związanych z Klimatem (TCFD), która poprzez swoją działalność motywuje instytucje finansowe i przedsiębiorstwa niefinansowe do ujawniania informacji dotyczących ryzyka i możliwości związanych z klimatem.

Grupa PZU wdraża wytyczne Komisji Europejskiej dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych z wyszczególnieniem zgłaszania danych dotyczących klimatu wraz z wytycznymi dla banków i zakładów ubezpieczeń wskazanymi w ramach Załącznika I oraz rekomendacjami Grupy Zadaniowej ds. Ujawniania Informacji Finansowych Związanych z Klimatem (TCFD).

Analiza możliwości wdrożenia wytycznych oraz monitorowanie rozwiązań legislacyjnych na szczeblu UE i krajowym, związanych ze zrównoważonym finansowaniem są uwzględnione w pracach prowadzonych w 2020 roku nad aktualizacją strategii Grupy PZU.

	Wytyczne w zakresie ujawniania informacji związanych z klimatem	Rozdział
Model biznesowy	Opis modelu biznesowego jednostki, wpływ ryzyka i szans związanych z klimatem na model biznesowy, strategię oraz plany finansowe	Rozdział 1.2. Model biznesowy Stawianie czoła wyzwaniu zmian klimatu Rozdział 3. Nasz wpływ na środowisko naturalne
	Pozytywny i negatywny wpływ organizacji na klimat	Rozdział 3.1 Nasz biznes w obliczu zmian klimatu
	Scenariusze klimatyczne: odporność modelu biznesowego i strategii firmy biorąc pod uwagę różne scenariusze związane z klimatem	
Polityki i procedury	Opis polityki firmy związanej z klimatem, w tym podejście do łagodzenia zmian klimatu lub adaptacji.	Rozdział 3.2. Nasze bezpośrednie oddziaływanie na środowisko
	Wyznaczone przez firmę cele związane z klimatem: wszelkie docelowe poziomy emisji gazów cieplarnianych oraz sposób, w jaki odnoszą się do planów krajowych i międzynarodowych (w szczególności Porozumienia paryskiego).	List Prezesa Zarządu Stawianie czoła wyzwaniu zmian klimatu
	Rola kadry zarządzającej w procesie oceny ryzyka i zarządzaniu ryzykiem klimatycznym.	

	Wytyczne w zakresie ujawniania informacji związanych z klimatem	Rozdział
Opis ryzyk klimatycznych	Proces identyfikacji i oceny ryzyka związanego z klimatem w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej oraz wskazanie w jaki sposób firma definiuje perspektywę krótko-, średnio- i długoterminową. Główne ryzyka związane z klimatem, jakie firma zidentyfikowała w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej w całym łańcuchu wartości oraz wszelkie przyjęte założenia przyjęte w ramach procesu ich identyfikacji. Proces zarządzania ryzykiem związanym z klimatem wraz ze wskazaniem w jaki sposób proces ten został zintegrowany w ramach ogólnego zarządzania ryzykiem organizacji.	Rozdział 6.1 Ład korporacyjny i zarządzanie ryzykiem z uwzględnieniem czynników ESG
Niefinansowe wskaźniki efektywności	Emisje bezpośrednie Scope 1 oraz Scope 2, Wybrane wskaźniki GRI	Rozdział 3.2 Nasze bezpośrednie oddziaływanie na środowisko
Rezultaty stosowania polityk i procedur	Jw.	Rozdział 3.2 Nasze bezpośrednie oddziaływanie na środowisko

7.5 Dodatkowe dane

[GRI 102-8]

Łączna liczba pracowników w podziale na płeć (w przeliczeniu na etaty):

	Liczba pracowników					
	2018			2019		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Suma	28 573	13 169	41 742	27 712	13 330	41 042

Łączna liczba pracowników według rodzaju umowy (w przeliczeniu na etaty):

	Liczba pracowników					
	2018			2019		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
zatrudnionych na czas określony	3 692	2 256	5 948	3 623	2 238	5 861
zatrudnionych na czas nieokreślony	24 881	10 913	35 794	24 089	11 092	35 181
Suma	28 573	13 169	41 742	27 712	13 330	41 042

Łączna liczba pracowników w podziale na grupy wiekowe (w przeliczeniu na etaty):

	Liczba pracowników					
	2018			2019		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
<30	3 736	2 172	5 908	3 579	2 128	5 707
30-50	17 962	8 646	26 608	17 911	8 922	26 833
>50	6 875	2 351	9 226	6 222	2 280	8 502
Suma	28 573	13 169	41 742	27 712	13 330	41 042

Łączna liczba pracowników według wymiaru etatu (w przeliczeniu na osoby):

	Liczba pracowników					
	2018			2019		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
pełny etat	24 505	10 923	35 428	23 381	10 937	34 318
niepełny etat	7 360	4 241	11 601	7 360	4 623	11 983
Suma	31 865	15 164	47 029	30 741	15 560	46 301

Łączna liczba pracowników według struktury zatrudnienia (w przeliczeniu na osoby):

	Liczba pracowników					
	2018			2019		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Członkowie zarządu	34	124	158	37	112	149
Menadżerowie	3 638	2 562	6 200	3 547	2 586	6 133
Pozostali	28 434	12 669	41 103	27 772	12 927	40 699
Suma	32 106	15 355	47 461	31 356	15 625	46 981

Łączna liczba współpracowników (w przeliczeniu na osoby):

	Liczba pracowników					
	2018			2019		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Agenci (spółki ubezpieczeniowe)	743	329	1 072	825	328	1 153
Zatrudnieni na podstawie umów cywilnoprawnych (umowa o dzieło i zlecenie)	4 734	2 527	7 261	5 966	3 371	9 337
Zatrudnieni na podstawie umowy stażowej	22	13	35	88	79	167
Samozatrudnieni	466	511	977	1 018	512	1 530
Suma	5 965	3 380	9 345	7 897	4 290	12 187



[GRI 401-1]

Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na etaty) w podziale na płęć:

PZU						
Łączna liczba pracowników w podziale na:	2018			2019		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
Kobiety	4 235	625	14,8%	4 196	390	9,3%
Mężczyźni	3 081	463	15,0%	3 068	287	9,4%
Suma	7 316	1 088	14,9%	7 264	677	9,3%

PZU Życie

Łączna liczba pracowników w podziale na:	2018			2019		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
Kobiety	2 106	318	15,1%	2 130	261	12,3%
Mężczyźni	958	234	24,4%	1 005	167	16,6%
Suma	3 064	552	18,0%	3 135	428	13,7%

Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na etaty) w podziale na wiek:

PZU						
Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	2018			2019		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
<30	1 021	569	55,7%	975	313	32,1%
30-50	5 054	490	9,7%	5 052	348	6,9%
>50	1 241	29	2,3%	1 237	16	1,3%
Suma	7 316	1 088	14,9%	7 264	677	9,3%

PZU Życie

Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	2018			2019		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
<30	386	201	52,1%	369	136	36,9%
30-50	2 185	329	15,1%	2 260	273	12,1%
>50	493	22	4,5%	506	19	3,8%
Suma	3 064	552	18,0%	3 135	428	13,7%

Łączna liczba odejść pracowników (w przeliczeniu na etaty) w podziale na płęć:

PZU						
Łączna liczba pracowników w podziale na:	2018			2019		
	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników
Kobiety	4 235	413	9,75%	4 196	364	8,67%
Mężczyźni	3 081	282	9,15%	3 068	251	8,18%
Suma	7 316	695	9,50%	7 264	615	8,47%

PZU Życie

Łączna liczba pracowników w podziale na:	2018			2019		
	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników
Kobiety	2 106	233	11,06%	2 130	211	9,91%
Mężczyźni	958	131	13,67%	1 005	108	10,75%
Suma	3 064	364	11,88%	3 135	319	10,18%



Łączna liczba odejść pracowników (w przeliczeniu na etaty) w podziale na wiek:

Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	PZU					
	2018			2019		
	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników
<30	1 021	185	18,12%	975	149	15,28%
30-50	5 054	400	7,91%	5 052	341	6,75%
>50	1 241	110	8,86%	1 237	125	10,11%
Suma	7 316	695	9,50%	7 264	615	8,47%

Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	PZU Życie					
	2018			2019		
	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników
<30	386	82	21,24%	369	63	17,07%
30-50	2 185	218	9,98%	2 260	201	8,89%
>50	493	64	12,98%	506	55	10,87%
Suma	3 064	364	11,88%	3 135	319	10,18%

[GRI 405-1]

Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku oraz innych wskaźników różnorodności w przeliczeniu na etaty:

Pracownicy wg kategorii wiekowej i różnorodności	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w danej kategorii w PZU			
	2018		2019	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30 lat	58,5%	41,5%	58,0%	42,0%
30-50 lat	59,8%	40,2%	59,6%	40,4%
>50 lat	49,6%	50,4%	49,9%	50,1%
Ogółem w podziale na płeć	57,9%	42,1%	57,8%	42,2%
Obcokrajowcy	0%	0%	0%	0%

Pracownicy wg kategorii wiekowej i różnorodności	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w danej kategorii w PZU Życie			
	2018		2019	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30 lat	65,7%	34,3%	64,6%	35,4%
30-50 lat	68,2%	31,8%	67,6%	32,4%
>50 lat	73,6%	26,4%	72,0%	28,0%
Ogółem w podziale na płeć	68,7%	31,3%	68,0%	32,0%
Obcokrajowcy	0%	0%	0%	0%

Pracownicy wg struktury zatrudnienia	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU			
	2018		2019	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Stanowiska menedżerskie	51,9%	48,1%	53,5%	46,5%
Pozostali pracownicy	59,0%	41,0%	58,5%	41,5%
Ogółem w podziale na płeć	57,9%	42,1%	57,8%	42,2%

Pracownicy wg struktury zatrudnienia	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU Życie			
	2018		2019	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Stanowiska menedżerskie	56,3%	43,7%	54,3%	45,7%
Pozostali pracownicy	71,3%	28,7%	70,8%	29,2%
Ogółem w podziale na płeć	68,7%	31,3%	68,0%	32,0%

Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU SA

Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	2018			2019		
	<30 lat	30–50 lat	>50 lat	<30 lat	30–50 lat	>50 lat
Stanowiska menedżerskie	1,9%	83,0%	15,1%	2,1%	83,6%	14,3%
Pozostali pracownicy	16,4%	66,8%	16,8%	15,5%	67,6%	16,9%

Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU Życie

Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	2018			2019		
	<30 lat	30–50 lat	>50 lat	<30 lat	30–50 lat	>50 lat
Stanowiska menedżerskie	2,2%	83,1%	14,7%	2,0%	83,7%	14,3%
Pozostali pracownicy	15,4%	69,0%	15,6%	14,7%	69,5%	15,8%

Niniejsze Sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za 2019 rok liczy 175 kolejno ponumerowanych stron.

Podpisy Członków Zarządu PZU

Paweł Surówka – Prezes Zarządu

Adam Brzozowski – Członek Zarządu

Marcin Eckert – Członek Zarządu

Elżbieta Häuser – Schöneich – Członek Zarządu

Tomasz Kulik – Członek Zarządu

Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu

Małgorzata Sadurska – Członek Zarządu

Warszawa 11 marca 2020 roku