

Sprawozdanie dotyczące informacji  
niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za

2018

„Nowe PZU –

Jak budujemy nowe podejście do relacji z klientem? Jakim potencjałem  
dysponujemy? W jaki sposób tworzymy wspólną wartość?”

Raport zintegrowany Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za 2018 rok  
wg wytycznych IIRC i standardów GRI



<b>List Prezesa Zarządu</b>	<b>6</b>		
<b>1 Obszar Zarządczy</b>	<b>8</b>		
1.1 O Grupie PZU	8		
1.2 Efektywność finansowa Grupy Kapitałowej PZU	14		
1.3 Model biznesowy [UoR]	16		
1.4 Model tworzenia wartości Grupy PZU [IIRC]	19		
1.5 Strategia CSR [IIRC]	23		
1.6 Dialog z otoczeniem	26		
<b>2 Nowe podejście do sprzedaży</b>	<b>30</b>		
2.1 Klient w centrum uwagi	33		
2.2 Innowacje	37		
2.3 Odpowiedzialna sprzedaż	43		
2.4 Cyberbezpieczeństwo	50		
<b>3 Kwestie pracownicze</b>	<b>52</b>		
3.1 Zarządzania Kapitałem Ludzkim	53		
3.2 Warunki pracy	56		
3.3 Rozwój pracowników	60		
3.4 Dzielenie się wiedzą	64		
<b>4 Zaangażowanie społeczne Grupy PZU</b>	<b>66</b>		
4.1 Wzrost bezpieczeństwa	69		
4.2 Zdrowie	72		
4.3 Mecenat kultury	75		
4.4 Poprawa warunków życia w lokalnym otoczeniu	76		
		<b>5</b>	
		<b>5 Nasz wpływ na środowisko naturalne</b>	<b>80</b>
		5.1 Praktyczne wyzwania w zarządzaniu wpływem bezpośrednim	82
		5.2 Produkty a adaptacja do zmian klimatu	86
		<b>6. Etyczne podstawy prowadzenie biznesu</b>	<b>92</b>
		6.1 Ład korporacyjny	95
		6.2 Przeciwdziałanie korupcji i konfliktowi interesów	98
		6.3 Różnorodność i poszanowanie praw człowieka	100
		6.4 System zgłaszania nieprawidłowości	105
		6.5 Bezpieczeństwo transakcji	107
		6.6 Współpraca z dostawcami	109
		6.7 Zarządzanie ryzykiem, z uwzględnieniem ryzyka niefinansowego	111
		<b>7. O raporcie</b>	<b>120</b>
		7.1 Indeks treści GRI	122
		7.2 Tabela zgodności z Ustawą o Rachunkowości	128

### Podejście do raportowania i metodologia

Raport Zintegrowany Grupy Kapitałowej PZU zawiera dane za okres od 1 stycznia 2018 do 31 grudnia 2018 roku i jest drugim tego typu raportem Grupy. Jest to część ogólnej strategii mającej na celu zrozumienie i poprawę wyników w zakresie CSR oraz budowanie relacji z kluczowymi interesariuszami. [\[GRI 102-50\]](#)

Zgodnie z wymogami Ustawy o rachunkowości Raport zintegrowany Grupy Kapitałowej PZU za rok 2018 stanowiący Sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych obejmuje informacje i skonsolidowane dane niefinansowe Grupy PZU i jej jednostki dominującej PZU zgodnie ze strukturą organizacji uwzględnioną w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym za rok zakończony 31 grudnia 2018 roku. Dane z PZU Życie, Grupy Alior Bank, Grupy Banku Pekao, LINK4, AAS Balta, AB Lietuvos Draudimas oraz PrJSC IC PZU Ukraine zostały skonsolidowane i zaprezentowane w ramach danych za Grupę PZU. Natomiast spółki Alior Bank oraz Bank Pekao zdecydowały się również, w ramach Sprawozdań z działalności Zarządu, zamieścić osobne ujawnienia dotyczące danych niefinansowych jako jednostki zainteresowania publicznego, Alior również w postaci skonsolidowanej. Obszar Zdrowie (jednostka dominująca PZU Zdrowie), Armatura Kraków oraz PZU CO (CIG) nie funkcjonują jako jednostki zainteresowania publicznego, stąd nie podlegają osobnym obowiązkom regulacyjnym w zakresie ujawniania danych niefinansowych. Informacje dotyczące tych, jak i pozostałych spółek Grupy PZU zostały włączone i zaprezentowane w ramach danych skonsolidowanych przedstawionych w raporcie. [\[GRI 102-45\]](#)

Przedstawione w raporcie wskaźniki GRI Standards obejmują spółki PZU oraz PZU Życie (chyba że wskazano inaczej). Zgodnie z wymogami regulacji w zakresie ujawniania danych niefinansowych w ramach każdego obszaru zarządczego przedstawiono minimum jeden wskaźnik w postaci skonsolidowanej za GK PZU (ponad 50 spółek Grupy).

### Legenda ikonografik zastosowanych w raporcie:



[\[XXX-X\]](#) WSKAŹNIKI GRI

[UoR] WYMOGI UoR

[IIRC] MIĘDZYNARODOWE WYTYCZNE RAPORTOWANIA ZINTEGROWANEGO





Paweł Surówka  
Prezes Zarządu PZU SA



*„Z punktu widzenia inwestorów, zawsze będzie interesowała nas przede wszystkim kwestia atrakcyjności podmiotu na rynku. Chciałabym się wspólnie zastanowić, co jeszcze może zrobić PZU, aby zwiększyć atrakcyjność w oczach przeciętnego inwestora, również w kontekście pozafinansowym.”*

Komentarz z sesji dialogowej

## [GRI 102-14] Szanowni Państwo,

Jesteśmy największym ubezpieczycielem w kraju, nasze aktywa to blisko 329 miliardów złotych. Docieramy z naszymi usługami do mieszkańców nie tylko dużych i średnich miast, ale znaleźć nas można również w miasteczkach i wsiach w całej Polsce. Bez klientów, ich zaufania i wiary w to, że znamy się na naszej pracy najlepiej, nie byłoby PZU ani kiedyś, ani dzisiaj.

Dlatego nasz model biznesowy – szeroko opisany w strategii „Nowe PZU - więcej niż ubezpieczenia” – właśnie klientów stawia na pierwszym miejscu. Przystajemy być wyłącznie ubezpieczycielem, a stajemy się firmą usługową. Najważniejszymi atrybutami są w tej perspektywie zaufanie i wiarygodność w oczach zarówno klientów, jak i inwestorów. Rok 2018 był dla nas czasem pierwszych decyzji,

przekuwających strategiczne cele w konkretne działania. Zmieniła się m.in. jakość i częstotliwość naszych kontaktów z klientami, a proces ten chcemy bez końca ulepszać. Stworzyliśmy m.in. proces Zamkniętej Pętli Usprawnień, który pozwala na każdym etapie badać doświadczenia klientów w kontakcie z PZU oraz szybko wprowadzać zmiany na lepsze tam, gdzie są one konieczne.

Aby lepiej odpowiadać na potrzeby klientów sięgamy po najnowocześniejsze technologie. Ważnym wydarzeniem w ubiegłym roku, wpisującym się w strategiczny nacisk na cyfrowe innowacje w firmie, było uruchomienie portalu mojePZU. Zmodyfikowana strona internetowa gwarantuje klientom łatwy dostęp do wszystkich usług i produktów na niespotykaną dotąd skalę. Dodatkowo, znacznie uprościliśmy język komunikacji z klientami oraz sposób, w jaki prezentujemy naszą ofertę.

Nasza grupa dysponuje ogromnymi zbiorami danych – wierzymy, że sukces osiągniemy dzięki umiejętności ich szybkiej i skutecznej analizy oraz wykorzystaniu w codziennych czynnościach biznesowych. Do technologii, które radykalnie zmieniają funkcjonowanie wielu obszarów ubezpieczeniowych w PZU, z pewnością należą rozwiązania bazujące na sztucznej inteligencji i robotyzacji. Świat, który jeszcze kilka lat temu wydawał się utopią, dziś powoli widzimy w naszych biurach i serwerowniach. W 2018 roku w Grupie wdrożyliśmy Robotic Process Automation - oprogramowanie, które samodzielnie operuje istniejącymi systemami i aplikacjami. Mamy też już za sobą pierwsze zupełnie zrobotyzowane procesy. Roboty zajmują się w PZU m.in. aktualizacją rezerw sądowych Biura Obsługi Szkód i Świadczeń.

Cieszymy się, że sprzedaż naszych usług rośnie, nie chcemy ich jednak sprzedawać za wszelką cenę. Fundamentalnymi kryteriami oferty pozostają w Grupie odpowiedzialność i transparentność. Jesteśmy pewni, że tylko w ten sposób możemy zbudować wartość, na której nam zależy najbardziej – długoterminowe, obliczone na dziesięciolecia partnerskie relacje i zaufanie klientów. Gwarantujemy również bezpieczeństwo powierzanych nam danych – wszystkie spółki Grupy z sukcesem zaimplementowały polityki wynikające z rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO).

W budowaniu relacji z klientami istotną rolę odgrywa nasze zaangażowanie społeczne. PZU mocno angażuje się w projekty prewencyjne związane z bezpieczeństwem. W 2018 roku na działania prewencyjne i sponsoringowe Grupa wydała 66 mln zł. Chcemy i umiemy pomagać, nie tylko w skali ogólnopolskiej, ale również lokalnie. Doskonałym przykładem takiego myślenia jest wyjątkowy program Pomoc to Moc, w którym zachęcamy wszystkie małe organizacje do zgłaszania swoich pomysłów na poprawę bezpieczeństwa i zdrowia w lokalnych społecznościach.

Stawiamy wysoko poprzeczkę naszej konkurencji, wyznaczamy trendy, ugruntowujemy naszą pozycję największego ubezpieczyciela w Polsce. Pamiętamy jednak, że to zaszczytne miejsce nie zostało nam dane na zawsze. Tylko od nas zależy, jak długo pozostaniemy na szczycie i jak daleko za sobą zostawimy konkurencję. Najważniejszym czynnikiem sukcesu Grupy PZU są pracownicy. Bez udziału profesjonalnego i zgranego zespołu, nowa strategia i nasze odważne plany nie miałyby szans powodzenia. Jestem jednak pełen optymizmu, bo wiem, z jakimi ludźmi pracuję - widzę, jak wiele serca i zaangażowania wkładają w projekty. Zawsze uważałem, że

to pracownicy PZU są najcenniejszym zasobem tej firmy – dziś mogą to powtórzyć raz jeszcze.

Last but not least – środowisko naturalne. Odpowiedzialna Grupa PZU to Grupa ekologiczna. Od małych, codziennych spraw biurowych, po duże inwestycje liczone w dziesiątkach milionów złotych – wszędzie staramy się wdrażać rozwiązania, które chronią przyrodę, ograniczają zanieczyszczenie środowiska i zmniejszają zużycie materiałów. Ekologii nie traktujemy jako mody, czy kaprysu – jest ona na stałe wpisana w proces podejmowania strategicznych i taktycznych decyzji w całej Grupie.

W 2018 roku Polska, jako pierwszy kraj z Europy Środkowo-Wschodniej, awansowała do grupy rynków rozwiniętych w klasyfikacji międzynarodowej agencji indeksowej FTSE Russel. Oznacza to, że nasz kraj znalazł się w grupie 25 najbardziej rozwiniętych rynków kapitałowych, do których należą m.in. Stany Zjednoczone, Wielka Brytania, Niemcy, Francja i Japonia. Spółkom z naszego rynku trudniej będzie konkurować o kapitał. Dlatego też przewidywalność, zaufanie, odpowiedzialność i transparentność zyskują na znaczeniu. Inwestorzy w szczególności zwracają uwagę na kryteria oceny ryzyka inwestycyjnego w obszarze ESG. Potwierdzeniem wysokiej jakości naszych projektów z zakresu ładu korporacyjnego, społecznych, pracowniczych i ekologicznych, jest stale utrzymywana obecność w RESPECT Index. Nie osiadamy jednak na laurach - chcemy cały czas podnosić standardy zrównoważonego rozwoju Grupy. Pomoże nam w tym przyjęta w 2018 roku Strategia CSR, której wagę podkreśla fakt, że stała się ona częścią strategii biznesowej „Nowe PZU”.

Niniejszy raport - integrujący wybrane dane finansowe i pozafinansowe za rok 2018 - to opis naszych polityk, procedur, praktyk i działań we wszystkich obszarach społecznej odpowiedzialności biznesu. Zapraszam do lektury.

Z poważaniem,

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

## 1 Obszar Zarządczy 1.1 O Grupie PZU

### [GRI 102-1],

Grupa Kapitałowa PZU (Grupa PZU, Grupa) jest największą instytucją finansową w Europie Środkowo-Wschodniej, której aktywa wynoszą blisko 329 mld zł. Grupa cieszy się zaufaniem około 22 mln klientów w pięciu krajach.

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 znajduje się w czołówce najwyższej wycenianych i najbardziej płynnych spółek.

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.

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



„PZU jest spółką wyjątkową – mało jest spółek na świecie, które na swoim lokalnym rynku mają tak duży udział w rynku, jak PZU w Polsce. Mamy solidne fundamenty do tego, aby być firmą, która globalnie wyznacza branżowe standardy, a nie je tylko wdraża.”

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

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

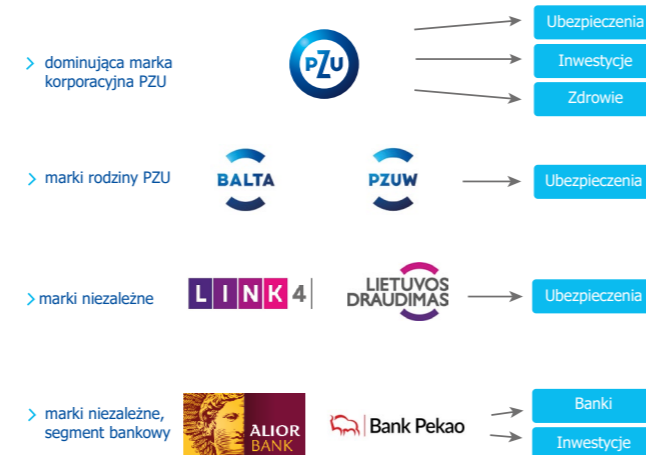
Spółki Grupy PZU są aktywne w ubezpieczeniach na życie (PZU Życie), majątkowych (PZU), produktach inwestycyjnych (TFI PZU), emerytalnych (OFE PZU), ochrony zdrowia (PZU Zdrowie) oraz bankowości (Pekao i Alior Bank).

Marką dominującą jest marka korporacyjna PZU. Markę spontanicznie rozpoznaje aż 88% procent Polaków. Jej świadomość wspomagana<sup>1</sup> wynosi 100%<sup>2</sup>. Marką PZU sygnowana jest sama Grupa PZU, większość jej spółek prowadzących działalność na polskim rynku (PZU, PZU Życie, PTE PZU, TFI PZU, PZU Pomoc, PZU Zdrowie, PZU Centrum Operacji), a także 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, jak np. AAS Balta. Jednak ich logotypy wizualnie zbliżone są do marki korporacyjnej.

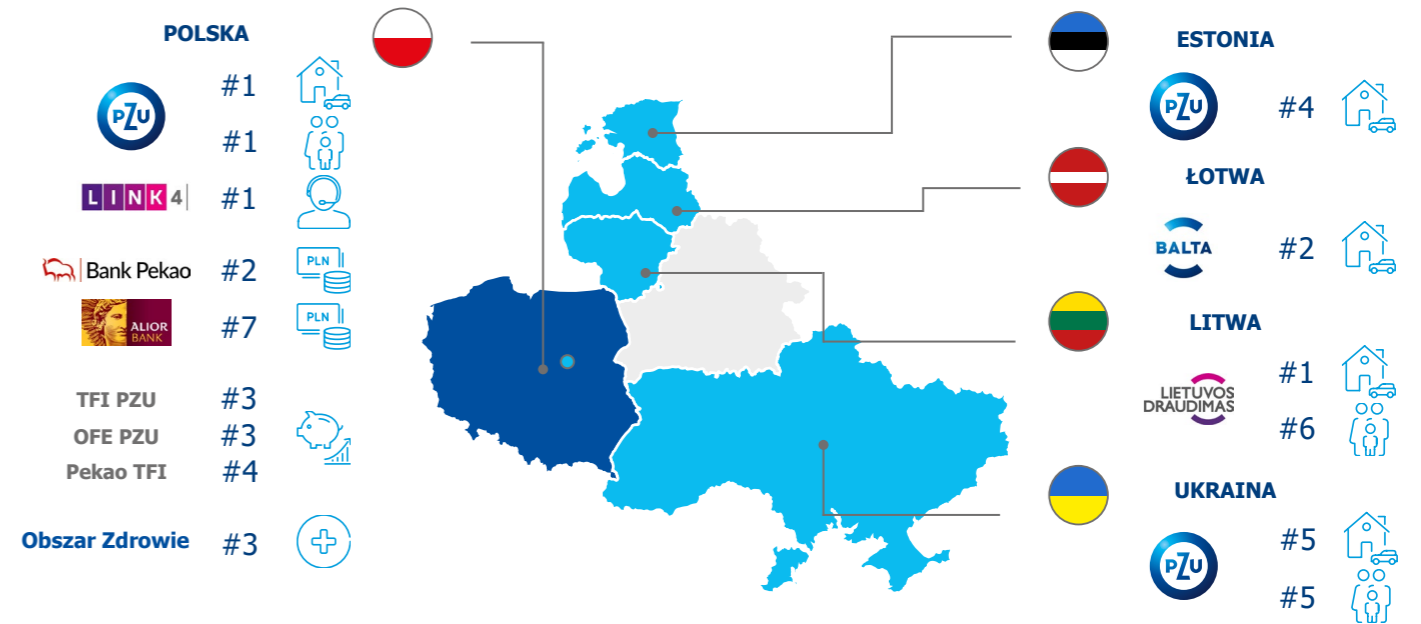
Ostatnim poziomem architektury marek jest grupa marek niezależnych. Do tej kategorii należą w ramach Grupy PZU marki, które nazwą i wizualizacją różnią się od marki korporacyjnej jak LINK4.

### Skala działania i wpływ



<sup>1</sup> Procent grupy docelowej, który deklaruje znajomość marki po jej wyczytaniu przez ankietę.  
<sup>2</sup> Rozpoznawalność marki PZU oraz PZU Życie, Badanie instytutu GfK Polonia, 2018 rok

### [GRI 102-4], [GRI 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

#### 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

#### ŁOTWA

- Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe
- Apdrošināšanas Akciju Sabiedrība Balta

#### POLSKA

- Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe 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
  - PZU Zdrowie i spółki zależne
- Zarządzanie funduszami emerytalnymi
  - Powszechne Towarzystwo Emerytalne PZU SA
- Tworzenie, reprezentowanie i zarządzanie funduszami inwestycyjnymi
  - Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU SA
  - Pekao TFI SA

#### UKRAINA

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



## WYRÓŻNIENIA:

### Biznes:

PZU: Marka Godna Zaufania



PZU: Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa



PZU: Ubezpieczeniowy Menedżer Roku 2018 - Paweł Surówka



PZU: Pierwsze miejsce w rankingu jakości danych UFG za 2018 rok



### Innowacje:

PZU: obsługa w języku migowym Customer Experience & Engagement



PZU: wyróżnienie dla projektu PZU GO



TFI PZU: „Rewolucjonista” dla inPZU



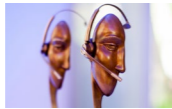
Alior Bank: Lider Informatyki 2018



PZU: Etyczna firma



PZU: Złota Słuchawka "Doskonała komunikacja z klientami"



PZU: Certyfikat prostej polszczyzny



LINK4: Rzecznik Standardu Etyki



Alior: The Heart - Corporation Innovation Awards 2018



Pekao: PeoPay najbardziej innowacyjny produkt na świecie

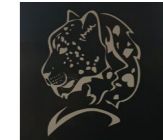


### Marketing:

PZU: Top MARKA (pozycja w mediach)



PZU i LINK4: najbardziej podziwiana kreacja marki ubezpieczeniowej I i II miejsce



LINK4: Gwiazda Jakości Obsługi 2018



LINK4: Złoty laur klienta Odkrycie roku za LINK4Mama



PZU Zdrowie: Zdrowa firma



Pekao: Najlepsza Bankowość korporacyjna w Polsce



### HR:

PZU: HR Najwyższej Jakości



PZU: Praktyki i Staże Najwyższej Jakości



LINK4: Great Place To Work



LINK4: Inwestor w Kapitał Ludzki



Pekao: Najlepsza Bankowość prywatna w Polsce



Alior Najlepszy bank w Polsce w 2018 roku



Alior: Najlepszy bank dla firm w 2018 roku



Alior Bank: Przyjazny Bank Newsweeka 2018



LINK4: wyróżnienie HR DREAM TEAM 2018



Pekao: Top Employer 2018



### IR:

PZU: The Best Annual Report 2017 (nagroda główna w kategorii "Banki i instytucje finansowe")



PZU: Best IR Professionals w Polsce (II miejsce)



## DOBRA PRAKTYKA



W ramach partnerstw strategicznych Grupa współpracuje z liderami wielu branż. Firmom telekomunikacyjnym oraz energetycznym PZU oferuje ubezpieczenia sprzętu elektronicznego oraz usługi assistance dla klientów indywidualnych, a także przedsiębiorstw.

Ponadto, w 2018 roku Grupa rozpoczęła współpracę z PLL LOT oraz Allegro. Umowa z polskim przewoźnikiem dotyczy przede wszystkim zapewnienia przez PZU pełnego spektrum ubezpieczeń i usług dostosowanych do potrzeb i oczekiwań klientów firmy lotniczej, takich jak ubezpieczenia podróży, usługi assistance oraz concierge. Od listopada 2018 roku dostępne jest ubezpieczenie PZU Pomoc w Podróży LOT, które klient może kupić w momencie zakupu biletu lotniczego.

Partnerstwo z Allegro opiera się na sprzedaży i dystrybucji innowacyjnych, w pełni cyfrowych produktów ubezpieczeniowych dostosowanych do specyfiki potrzeb kupujących oraz sprzedawców w serwisie allegro.pl.

Ponadto, w ramach partnerstw strategicznych, PZU oferuje szereg ubezpieczeń dla klientów biznesowych m.in. ochronę urządzeń Apple, ubezpieczenie assistance dla odbiorców prądu z Enei, ubezpieczenia dla klientów indywidualnych Innogy, opiekę medyczną dla klientów klubów Calypso Fitness.

## 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 obligacje i akcje spółek, zapewniając nie tylko kapitał na rozwój przedsiębiorstw, ale także finansując wydatki publiczne na zdrowie, edukację czy infrastrukturę. Wpływ branży najlepiej obrazują wskaźniki: ponad 225 tys. miejsc pracy w branży i powiązanych z nią sektorach, ok 2% łącznego wkładu w PKB kraju.”*

– Jan Grzegorz Prądyński, Prezes Zarządu Polskiej Izby Ubezpieczeń, PIU.

Źródło: Raport „Jak ubezpieczenia zmieniają Polskę i Polaków Raport o wpływie branży ubezpieczeniowej”, PIU, Deloitte, 2017



*„PZU dąży nie tylko do kreowania trendów, ale przedstawia konkretne, odpowiedzialne projekty biznesowe. Z radością angażujemy się też w działania na rzecz społeczności lokalnych, w których funkcjonują klienci i pracownicy Grupy.”*

Dorota Maciejka, członkini Zarządu PZU Życie

Grupa PZU oferuje klientom największą sieć sprzedażowo-usługową wśród wszystkich polskich ubezpieczycieli. Obejmuje ona: 411 oddziałów z dogodnym dostępem na terenie kraju, 9,1 tys. agentów własnych i agencji, 3 tys. multiagencji, 1 tys. brokerów ubezpieczeniowych oraz elektroniczne kanały dystrybucji. W ramach bankowości ubezpieczeniowej i partnerstw strategicznych Grupa PZU współpracuje z 13 bankami oraz 21 partnerami branżowymi. PZU posiada również sprawnie działający system likwidacji szkód.

Klienci Grupy PZU w Polsce mają dostęp do sieci dystrybucji Banku Pekao (825 placówek) oraz Alior Bank (202 oddziałów własnych, 8 oddziałów Private Banking, 8 Regionalnych Centrów Biznesu oraz 643 placówki partnerskie (franszyza). 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 Bankiem w Grupie od 2015 roku oraz 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. Pierwsze efekty tej współpracy to m.in.: w obszarze bancassurance wdrożone zostało ubezpieczenie PZU nieruchomości kredytobiorców zarówno dla klientów Pekao, jak i Alior Banku, a w obszarze assurbankingu PZU w kilkudziesięciu oddziałach wspiera sprzedaż konta Pekao, a 5 marca 2018 roku uruchomiono pilotaż w 3 oddziałach, w których pracownicy PZU aktywnie oferują do banku Konto Przekorzystne.

W krajach bałtyckich na sieć dystrybucji Grupy PZU składa się z ok. 1 tys. agentów, 33 multiagencji oraz 390 brokerów. PZU współpracuje również z 5 bankami oraz 14 partnerami strategicznymi. Na Ukrainie produkty ubezpieczeniowe dystrybuowane są za pośrednictwem 700 agentów oraz we współpracy z 14 multiagencjami, 30 brokerami, siedmioma bankami oraz ośmioma partnerami strategicznymi.

Ponadto w obszarze zdrowie Grupa PZU współpracuje z ponad 2100 placówkami partnerskimi w 500 miastach w Polsce i konsekwentnie rozwija sieć własną liczącą ponad 60 placówek medycznych.

## DOBRA PRAKTYKA



### Rozwój skali działalności PZU Zdrowie

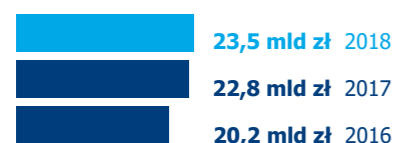
W 2018 roku zostały otwarte 3 nowe centra medyczne PZU Zdrowie – w Warszawie, Krakowie oraz w Poznaniu. Dodatkowo rozbudowana została placówka w Gdańsku. Nowo otwarte centra medyczne mają wielospecjalistyczny profil, aby zarówno pacjenci, którzy pozostają pod opieką medyczną PZU Zdrowie, jak i ci, którzy korzystają z oferowanych w nich usług indywidualnie, mogli znaleźć wszystkie potrzebne świadczenia.

## 1.2 Efektywność finansowa Grupy Kapitałowej PZU

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

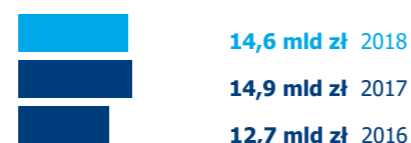
Składka przypisana brutto

**23,5 mld zł**  
+2,7%



Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto

**14,6 mld zł**  
(2,5)%

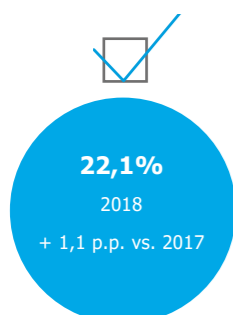


Zysk netto jednostki dominującej

**3,2 mld zł**  
+11,0%

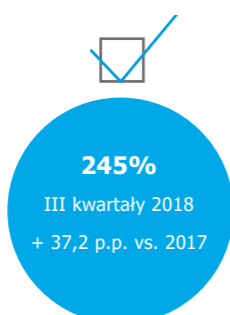


ROE



>22%  
Cel 2020

Wyplacalność II



>200%  
Cel 2020

Dywidenda



współczynnik wypłaty 50% - 80%  
Cel 2020

Zielone PZU



wdrożenie standardu Zielone PZU  
Cel 2020

„Jakie jest podejście Grupy w zakresie zaleceń dotyczących sposobu wypłaty dywidendy wynikających z Wytycznych dla spółek z udziałem Skarbu Państwa?”

Komentarz z sesji dialogowej



Grupa PZU posiada „Politykę kapitałową i dywidendową na lata 2016 – 2020”, która została przyjęta uchwałą Rady Nadzorczej PZU w 2016 roku. Zgodnie z 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 regulowana 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. PZU podlega również pod Wytyczne Kancelarii Prezesa Rady Ministrów dla spółek z udziałem Skarbu Państwa sporządzających sprawozdanie finansowe opublikowane po raz pierwszy opublikowane w 2018 roku.



„Dobre wyniki dają podstawę do tego, aby kontynuować wypłatę dywidend dla akcjonariuszy. W ramach strategii

#nowePZU zobowiązaliśmy się wobec inwestorów, że będziemy rekomendować wypłatę akcjonariuszom wygenerowanego zysku w części, która nie jest niezbędna aby sfinansować nasz dynamiczny wzrost. Dotrzyliśmy obietnicy i rekomendowaliśmy wypłatę dywidendy w kwocie 2,50 zł na akcję z zysku za 2017 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

Więcej informacji finansowych znajduje się w Raporcie Finansowym dostępnym na stronie internetowej PZU.

Zgodnie z Wytycznymi KPRM przy wydawaniu rekomendacji dla WZA dotyczącej dywidendy, PZU bierze pod uwagę w szczególności potrzeby kapitałowe, konieczność pokrycia nierozliczonej straty, realizowane projekty inwestycyjne, poziom zadłużenia spółki oraz uwzględnia rekomendacje i indywidualne zalecenia Komisji Nadzoru Finansowego.

### Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona (dane w mln zł)

	2018
Przychody	38 047
Koszty operacyjne z wył. kosztów wynagrodzeń, podatku od instytucji finansowych oraz inwestycji w społeczność	(24 280)
Łączne koszty z tytułu wynagrodzeń i świadczeń dla pracowników	(5 109)
Podatek dochodowy	(2 098)
Podatek od instytucji finansowych	(1 092)
Dobrowolny wkład w inwestowanie funduszy w szerszej rozumianą społeczność	(100)
Dywidendy wypłacane wszystkim akcjonariuszom	(3 818)
Wartość ekonomiczna zatrzymana	1 550

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 podzieloną wartość ekonomiczną).





## 1.3 Model biznesowy [UoR]

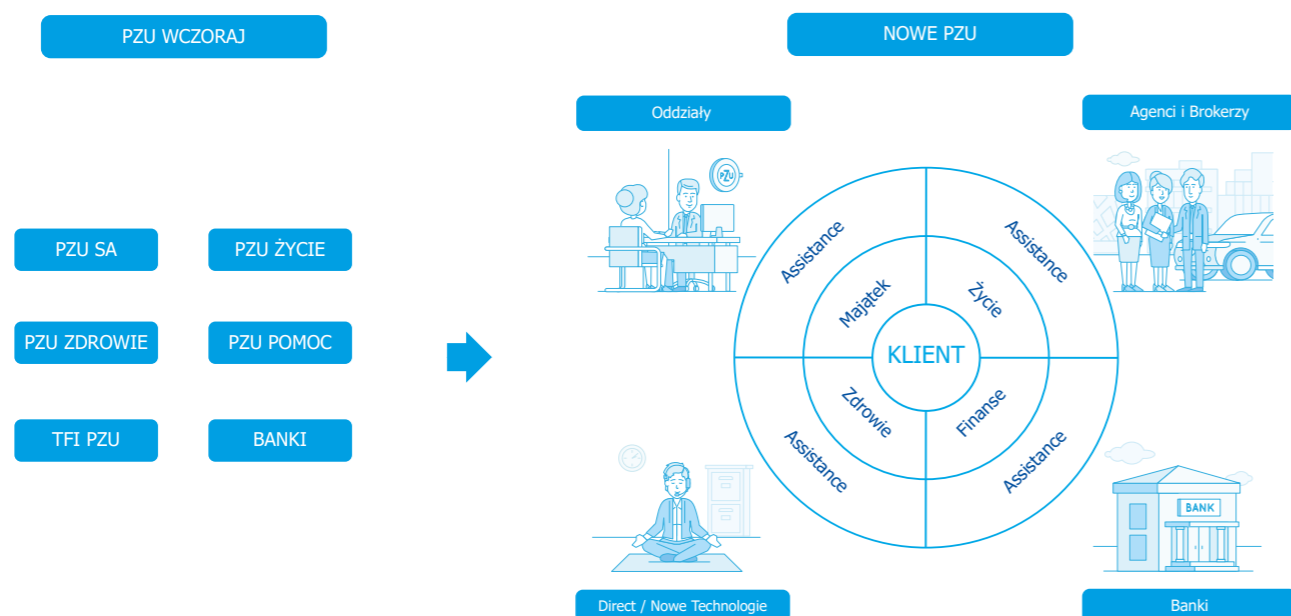
Z perspektywy inwestorów i innych grup interesariuszy wiążących swoje interesy z firmą ważne jest, aby wiedzieć, jak kształtują się plany Grupy oraz poszczególnych spółek na najbliższy czas.

Jakie występują synergie pomiędzy działami bankowości i ubezpieczeń w ramach Grupy PZU?

Komentarz z sesji dialogowej

### Kierunki strategicznego rozwoju biznesowego

Nowe PZU - więcej niż ubezpieczenia



„W PZU łączymy dwie pozornie sprzeczne rzeczy – prostotę procedur z kompleksowością usług. Chcemy systemowo zarządzać budową naszych relacji z klientami. Zredefiniowane w strategii nowe podejście, wymaga przebudowania i integracji wszystkich obszarów firmy wokół klienta. Chcemy chronić jego życie, zdrowie, majątek, oszczędności i finanse, ale jednocześnie zaoferować przejrzyste reguły i prostą, zrozumiałą komunikację. Wierzymy, że klienci takiej kompleksowości oczekują i docenią ofertę usług w jednym miejscu.”



Marcin Eckert - Dyrektor Zarządzający ds. Korporacyjnych w Grupie PZU

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 aktywności Grupy PZU i koncentruje je wokół klienta, wspierając go na każdym etapie życia.

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).



„Sprawnie działający system opieki zdrowotnej jest jednym z największych wyzwań, przed którymi obecnie stoimy.

Z jednej strony zwiększa się populacja świata, a z drugiej strony w niektórych krajach, w tym w Polsce, stajemy przed wyzwaniem starzenia się społeczeństwa oraz zwiększenia zapotrzebowania na opiekę nad osobami starszymi.

Obie sytuacje powodują, że podaż usług medycznych staje się niewystarczająca. Technologia jest w stanie zniwelować różnice w jakości leczenia, uzupełnić system służby zdrowia. W Grupie PZU zauważyliśmy, że technologia może być jednym ze sposobów poprawy dostępu do usług zdrowotnych dzięki lepszej wydajności systemu (telemedycyna) lub identyfikacji przypadków, które nie wymagają wizyty u lekarza specjalisty (sprawdzanie symptomów). To za sprawą danych i rozwiązań automatycznych można skrócić kolejki (obsługa zdalna), zoptymalizować procedury. Dziś od diagnozy do leczenia pacjent przechodzi przez wiele etapów, które z leczeniem nie mają nic wspólnego. Technologia jest w stanie pozwolić skupić się lekarzom na praktycznej działalności.”

Maciej Kołek, Dyrektor Biura Planowania i Kontrolingu Grupy PZU, CFO PZU Zdrowie

### DOBRA PRAKTYKA



Przykładem realizacji nowej strategii PZU jest projekt Transformacja dotyczący budowy zintegrowanej sieci własnych



placówek medycznych w PZU Zdrowie. Projekt ten adresuje jeden z elementów Wizji PZU Zdrowie - "Zintegrowany operator medyczny". Kompleksowe działania – łącznie 55 inicjatyw – zrealizowano w 60 placówkach medycznych w całej Polsce. Firma wdrożyła spójny standard obsługi pacjentów i zintegrowała systemy informatyczne. Korzyści osiągnięte zostały również dzięki wprowadzeniu wspólnych zakupów medycznych.

### WYZWANIE

„Jaki wpływ mają dokonane akwizycje na proces ujednolicania standardów zarządczych poszczególnych spółek w ramach Grupy Kapitałowej? Czy mogą podzielić się Państwo diagnozą jakie obszary stanowią kluczowe wyzwania dla Grupy?”

Komentarz z sesji dialogowej

Wraz z rozwojem Grupy PZU w drodze akwizycji 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 PZU jest Przewodniczącym Rady Nadzorczej Banku Pekao; Tomasz Kulik, Członek Zarządu PZU i PZU Życie, CFO jest Przewodniczącym Rady Nadzorczej Alior Banku; natomiast Roger Hodgkiss, Członek Zarządu PZU i PZU Życie 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.

W dniu 21 marca 2017 roku zawarto porozumienie w sprawie zasad współpracy w Grupie PZU, którego stronami, obok PZU, jest 26 podmiotów zależnych od PZU. Na podstawie porozumienia strony zobowiązały się do współdziałania w zakresie określonych obszarów współpracy. Dotychczas wskazano ich łącznie 24 i są to: 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 obszar rozwoju technologii i narzędzi sprzedaży.

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

- Zasady współpracy pomiędzy Komórkami właściwymi PZU oraz podmiotami;
- Podstawowe zasady działalności w zakresie obszaru współpracy;
- Opis zadań realizowanych przez komórkę właściwą PZU w stosunku do podmiotów oraz podmiotów w stosunku do komórki właściwej PZU;
- Zakres oraz terminy raportowania i sprawozdawczości dla podmiotów.

Decyzja o wyłączeniu banków (Alior Bank oraz Pekao) z powyższego porozumienia podyktowana była odmiennym charakterem biznesowym podmiotów bankowych oraz odmiennymi regulacjami sektorowymi. Implementowanie Polityk Grupy PZU wprost do struktur bankowych wymagałoby uwzględnienia w ich treści specyfiki działalności bankowej, w tym osobnych rozwiązań w zakresie zarządzania ryzykiem, co mogłoby nie być rozwiązaniem optymalnym. Dlatego też, relacje z bankami w Grupie PZU zostały uregulowane na podstawie odrębnych ustaleń. 28 czerwca 2016 roku (z Alior Bankiem) oraz 28 września 2017 roku (z Pekao) zawarto porozumienia regulujące współpracę i wymianę informacji, m.in. w zakresie obowiązków sprawozdawczych i rachunkowości, planowania i kontrolingu, compliance i kontroli wewnętrznej, audytu wewnętrznego, ryzyka, bezpieczeństwa.

W strukturze organizacyjnej PZU funkcjonują tzw. chińskie mury (Chinese walls) w ramach jednostek organizacyjnych PZU odpowiedzialnych za procesy biznesowe, które dotyczą zarówno Alior Banku, jak i Banku Pekao. Celem chińskich murów jest zapewnienie zachowania tajemnic prawnie chronionych obu banków oraz ograniczenie wymiany wrażliwych informacji dotyczących ich działalności biznesowej, w tym zapewnienie 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 ramach ujednoczenia 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, bezpośrednie 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 zostało wypracowane w pełnej współpracy z obydwoma 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.

## 1.4 Model tworzenia wartości Grupy PZU [IIRC]

*„Chętnie dowiem się więcej o roli i wpływie Grupy PZU na otoczenie lokalne i globalne, czyli na gospodarkę, bezpieczeństwo i środowisko. W poprzednim raporcie zabrakło mi mierników wpływu i ukazania efektów podejmowanych działań i inicjatyw.”*

Komentarz z sesji dialogowej



*„W ciągu ostatnich 30 lat nastąpiła zmiana w zakresie wyceny spółek. Aktywa niematerialne stanowią obecnie od 50 do 84% wartości przedsiębiorstwa. Jesteśmy świadomi, że coraz częściej analitycy, inwestorzy oraz instytucje finansujące biorą pod uwagę dane ESG (Environmental, Social, Governance) zwracając uwagę na długoterminowe plany strategiczne, ład korporacyjny, sposób kształtowania polityki dywidendowej, jakość relacji z klientami oraz pozostałymi interesariuszami, a także ofertę produktową.”*

Robert Kubin, Członek Rady Nadzorczej TFI PZU,  
Dyrektor Zarządzający ds. Inwestycji w PZU  
i PZU Życie

IIRC wyróżnia 6 rodzajów kapitału:

- Kapitał finansowy - zasób funduszy, który powstaje poprzez finansowanie za pomocą kredytów, pożyczek czy grantów, bądź jest wytwarzany poprzez działalność operacyjną. Są to m.in. środki akcjonariuszy, kapitały własne oraz kapitały obce.
- Kapitał intelektualny – zasób organizacji bazujący na wiedzy, doświadczeniu w tym m.in. własność intelektualna, taka jak 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 i 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 Integrated Reporting Council

### 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 na rzecz tworzenia wartości. Nie musi on jednak być własnością organizacji w sensie prawnym.

## 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.



### Finansowe

- 328 554 mln zł – skonsolidowane aktywa
- 14 952 mln zł – kapitały własne jednostki dominującej
- 6 061 mln zł – obligacje Grupy (Tier 2)
- 206 909 mln zł – depozyty bankowe wobec klientów
- 23 470 mln zł – składka przypisana brutto (ubezpieczenia na życie i majątkowe)
- 8,9 mld zł – składka przypisana brutto z ubezpieczeń komunikacyjnych
- 4,5 mld zł – składka przypisana brutto z ubezpieczeń majątkowych poza komunikacyjnych
- 6,9 mld zł – składka przypisana ub. na życie grupowe i indywidualnie kontynuowane



### Produkty i dystrybucja

Najszersza oferta produktów ubezpieczeniowych, inwestycyjnych i bankowych w Polsce

- 411 oddziałów PZU, 825 placówek Banku Pekao, 202 oddziałów tradycyjnych oraz 643 placówek partnerskich Alior Banku, mobilne kanały dystrybucji
- 9,1 tys. agentów na wyłączność i agencji
- 4,8 tys. pracowników infolinii (PZU, PZU Zdrowie, LINK4, Alior, Pekao)
- ~20 produktów głównych z możliwością indywidualizacji oferty oraz szerokie portfolio usług medycznych oferowanych przez PZU Zdrowie
- > 60 własnych placówek medycznych oraz ponad 2100 współpracujących w sieci PZU Zdrowie



### Ludzkie

- > 41 000 pracowników Grupy PZU
- 68% kobiet i 32% mężczyzn
- 13% zatrudnionych na stanowiskach menadżerskich, 87% zatrudnionych na pozostałych stanowiskach
- 95 pracowników zatrudnionych w centrach innowacji Grupy Kapitałowej



### Intelektualne

- 249 848 godzin szkoleniowych w PZU i PZU Życie
- 24,9 godzin szkoleń w ciągu roku w przeliczeniu na pracownika PZU i PZU Życie (17 godzin w 2017)
- 281 mln zł inwestycji w Grupie Kapitałowej (nakłady finansowe) na projekty technologiczne zwiększające innowacyjność
- 5 centrów innowacji (Laboratorium Innowacji PZU, PZU LAB, Departament Rozwoju Biznesu i Innowacji LINK4, Centrum Innowacji Alior Banku, Laboratorium Innowacji Banku Pekao)
- 42% realizowanych projektów dotyczących zmian technologicznych w PZU i PZU Życie



### Naturalne

Standard Grupy PZU - Zielone PZU wskazujący wpływ prowadzonej działalności na środowisko zarówno w obszarze bezpośrednim (który obejmuje emisje 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).

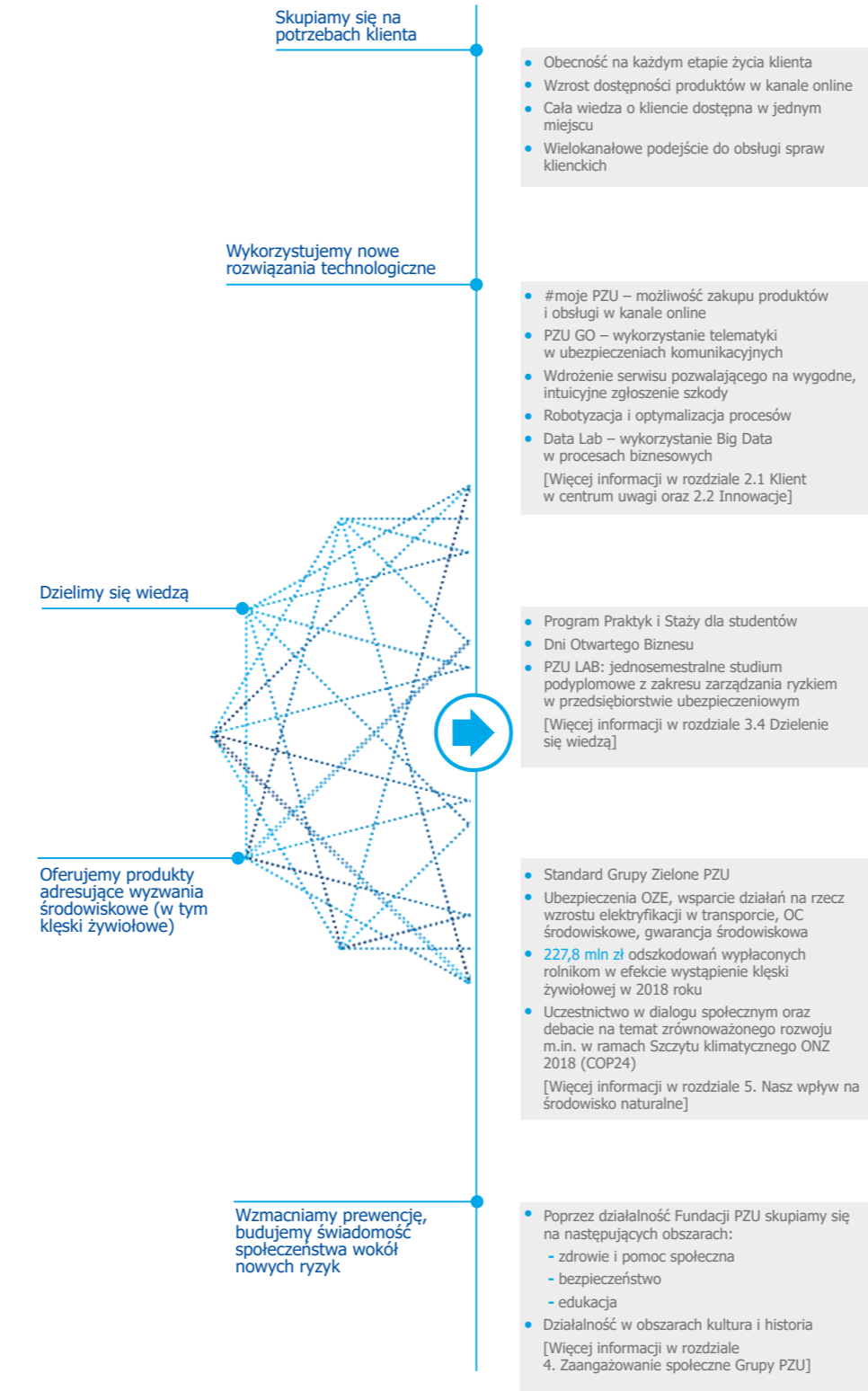


### Społeczne i relacje

- 53,1 mln zł przekazanych na działalność prewencyjną przez PZU, PZU Życie oraz TUW PZUW
- 12,9 mln zł przekazanych na działalność sponsoringową PZU i PZU Życie
- 20,7 mln zł przekazanych przez PZU i PZU Życie na działania Fundacji PZU
- >3 mln zł przyznane w ramach ogólnopolskiej akcji prewencyjnej Pomoc To Moc
- 630 wolontariuszy PZU, 1130 wolontariuszy Pekao oraz ~200 Alior
- 67 700 beneficjentów od 2012 roku, którym pomogli pracownicy PZU w ramach wolontariatu (11 992 w 2018)
- 460 profilaktycznych badań USG przeprowadzonych w 2017 i 2018 roku w ramach Akademii Bezpieczeństwa Fundacji PZU

## 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.



## 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

- 6 049 mln zł wypłaconych odszkodowań i świadczeń w ubezpieczeniach na życie (5 945 mln zł w 2017)
- 7 263 mln zł wypłaconych odszkodowań i świadczeń w ubezpieczeniach majątkowych (7 074 mln zł w 2017)
- 97,6 mld zł kredytów bankowych udzielonych osobom fizycznym (89,4 mld zł w 2017)
- 84,5 mld zł kredytów bankowych udzielonych przedsiębiorstwom (80,1 mld zł w 2017)
- 10,9 mln osób klientów PZU Życie
- 117 mld zł ekspozycja z ubezpieczenia casco (AC) pojazdów (Grupa 3,4)
- 100 tys. wizyt lekarskich umawianych miesięcznie przez PZU Zdrowie
- 83,5% klientów Grupy PZU zadowolonych z przebiegu likwidacji szkód i świadczeń
- 6,4% wskaźnik NPS Grupy PZU
- 98,5%, 97,5%, 95,3%, 90% - wskaźnik terminowości rozpatrywania reklamacji odpowiednio dla PZU Życie, PZU, Grupy Alior oraz Grupy Pekao

### Inwestorzy i akcjonariusze

- 22,1% zwrot z kapitału (ROE) dla akcjonariuszy jednostki dominującej (21% w 2017)
- 2 159 mln zł wypłaconej dywidendy z PZU (1 209 mln zł w 2017 roku), 2 074 mln zł z Pekao (2 278 mln zł w 2017 roku)
- 7 087 mln zł zysk operacyjny Grupy (5 458 mln zł w 2017)
- 5 368 mln zł skonsolidowany zysk netto (4 185 mln zł w 2017)
- Ubezpieczenia: 86,6% rentowność ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Polsce - COR (89,3% w 2017)
- Ubezpieczenia: 22,1% marża operacyjna w ubezpieczeniach grupowych i IK (20,6% w 2017)
- Bankowość: wynik inwestycyjny z kosztami odsetkowymi 5 266 mln zł
- Bankowość: 1 571 mln zł wynik z tytułu prowizji i opłat
- Wysoki poziom bezpieczeństwa: 245% współczynnik Wypłacalność II dla Grupy PZU po III kwartale 2018 (208% w 2017)
- A-/stabilna rating S&P Global Ratings dla PZU i PZU Życie - jedna z najwyższych możliwych ocen dla polskiej spółki, wysokie oceny ratingowe dla Pekao i Alior
- Obecność RESPECT Index - indeks spółek odpowiedzialnych społecznie (PZU od 2012 roku, Pekao od 2016 roku)

### Pracownicy i agenci

- 9,05% rotacji pracowników PZU i PZU Życie
- 9,84% oraz 7,25% awansów wewnętrznych pionowych odpowiednio dla kobiet i mężczyzn w PZU i PZU Życie
- 81,04% pracowników objętych dodatkowym ubezpieczeniem Opieka Medyczna finansowanym przez PZU
- 85,7% pracowników PZU oraz PZU Życie objętych firmowym programem emerytalnym PPE
- 711 agentów Elitarnego Klubu Agenta
- 953 członków PZU Sport Team, 18 761 przebiegniętych kilometrów, 1604 przepłyniętych mil morskich, 3056 osobogodzin treningu z instruktorami narciarskimi

### Administracja centralna

- 2 098 mln zł bieżącego podatku dochodowego od zysku skonsolidowanego Grupy PZU
- 1 092 mln zł podatku od instytucji finansowych
- Finansowanie potrzeb pożyczkowych budżetu państwa: 65,7 mld zł - wartość Skarbowych Papierów Wartościowych w portfelu spółek Grupy PZU

\* Dane dotyczą 2018 roku chyba że wskazano inaczej

\* Dane dotyczą 2018 roku chyba że wskazano inaczej



„W proces raportowania zintegrowanego zaangażowanych było blisko 100 osób z całej Grupy Kapitałowej PZU, wszystkich spółek. Wymagał on szerokiego zaangażowania zespołu projektowego wewnątrz organizacji, łącząc przedstawicieli działów sprawozdawczości i relacji inwestorskich, strategii, ryzyk, HR, sprzedaży, produktów, administracji, komunikacji i marketingu oraz Fundacji i prewencji (CSR). W procesie dostarczania danych, ich potwierdzania, konsultacji, akceptacji raportu, jak również definiowania modelu tworzenia wartości brali udział przedstawiciele wszystkich poziomów kadry – od osób operacyjnych agregujących dane z systemów, przez kadrę managerską, aż po członków Zarządu. Zebraliśmy blisko 80 wskaźników i danych. Bardzo dziękuję za zaangażowanie tak wielu osób. Mamy nadzieję, że dzięki temu jeszcze lepiej udało nam się sprostać Państwa oczekiwaniom i zapracować na zaufanie. Mamy też ambicję wykorzystać proces, by stał się źródłem doskonalenia sposobu zarządzania organizacją oraz dalszej transformacji w kierunku „zintegrowanego myślenia” oraz „zrównoważonego rozwoju”.

Aleksandra Jakima-Moskwa, Koordynator ds. Komunikacji z Inwestorami, Kierownik Projektu Raportowania Zintegrowanego w Grupie PZU

## 1.5 Strategia CSR [IIRC]

**Społeczna odpowiedzialność (CSR)** - „Grupa PZU jest odpowiedzialna społecznie - chcemy wносить 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 opiera się o zrównoważone korzystanie 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. Dokument ten wraz z „Dobrymi praktykami Grupy PZU” tworzy spis zasad etycznych oraz standardów biznesowych, które kształtują kulturę organizacyjną, a także postawy pracowników i agentów w środowisku pracy. Dokument 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.

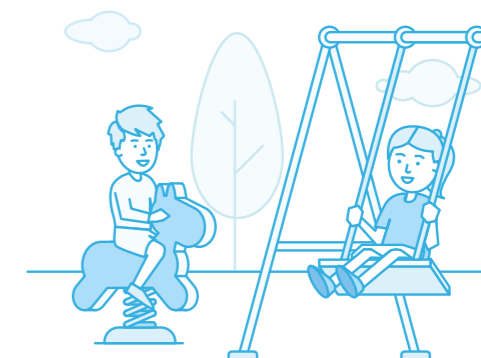
Społeczna odpowiedzialność Grupy PZU koncentruje się na kluczowych zasobach wewnątrz firmy i w jej otoczeniu. Relacja z klientem jest najważniejsza dla całościowej strategii biznesowej, dlatego jest punktem odniesienia dla wdrażanych inicjatyw.

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



„Najważniejsze treści Strategii CSR stały się integralnym elementem naszej strategii biznesowej. W Grupie wiemy, że społeczna odpowiedzialność biznesu jest ważna dla naszych partnerów, a efekty działań CSR wpływają na wyniki finansowe.”

Dorota Macieja, członkini Zarządu PZU Życie





## 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 i faktyczne 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 umożliwiła również obecność od 2012 roku w indeksie giełdowym spółek odpowiedzialnych społecznie - Respect Index.

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.

**Ambicje „Nowe PZU” 2020**  
– budowanie pozycji CSR w branży finansowej - obecność w indeksie giełdowym spółek odpowiedzialnych społecznie  
> obecność w indeksie na poziomie min. średnim dla branży

Osiągnięty wynik był słabszy od średniego wyniku w branży finansowej. Był to m.in. rezultat większej presji na raportowanie na poziomie Grupy tj. także w odniesieniu do banku Pekao i Alior Banku. W 2019 roku zostaną podjęte działania zmierzające do usprawnienia komunikacji, co pozwoli na zaraportowanie wymaganych danych w szerszym zakresie.



## 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 ubezp. vs. konkurencja  
> konkurencja   
  
– wskaźnik terminowości rozpatrywania reklamacji  
95% do 28 dni

W 2018 po raz kolejny, porównując do konkurencji, klienci w większym stopniu byli skłonni rekomendować PZU. Wskaźnik NPS (Net Promoter Score) był o 7,3 p. p. wyższy od konkurencji. Ten wynik to w znacznej mierze zasługa szeroko zakrojonych badań satysfakcji i lojalności klientów, co pozwala skutecznie zaspokajać potrzeby klientów oraz 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 i najlepsza na rynku 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 2018 roku wzrósł o 5 p.p. do 40%. Frekwencja wyniosła 73% (52% w roku 2017).



## 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%

W listopadzie 2018 roku uchwalono „Standard Grupy PZU - Zielone PZU”, wraz z ogólnymi wytycznymi dla planowanych wdrożeń w zakresie środowiskowym, których zakończenie powinno nastąpić do końca roku 2020.



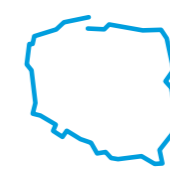
## Rozwijamy system zarządzania ryzykiem, kulturę etyki i compliance

Ryzyka związane z działalnością PZU są objęte systemem zarządzania ryzykiem, zbudowanym w oparciu o cztery poziomy kompetencyjne: Radę Nadzorczą, Zarząd, Komitety oraz poziom operacyjny.

Szczegółowy opis podejścia do zarządzania ryzykiem został opisany w ramach rozdziału Etyka - Zarządzanie ryzykiem, z uwzględnieniem ryzyk niefinansowych.

**Ambicje „Nowe PZU” 2020**  
– Ocena BION dla PZU i PZU Życie  
Poziom dobry

Stan na 2017 rok (ostatnie dostępne dane)



## 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 przynosić 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 2018 roku 86,8 mln zł.



## 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% umów zawiera zobowiązanie do przestrzegania „Kodeksu dobrych praktyk CSR Dostawców PZU”

Opracowano „Kodeksu dobrych praktyk CSR Dostawców PZU”

W 2018 roku trwały przygotowania do wdrożenia nowej platformy zakupowej, która zgodnie ze założeniami strategii CSR będzie uwzględniała konieczność potwierdzenia zobowiązania do przestrzegania „Kodeksu dobrych praktyk CSR”.

## 1.6 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.”

[GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44]

Istotna rola interesariuszy i ich wymierny wpływ na kształtowanie działalności Grupy PZU sprawia, 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 Banku Pekao oraz Alior Bank, w których obowiązują odrębne podejścia do relacji z otoczeniem.

Grupa interesariuszy	Podejście dotyczące zaangażowania danej grupy interesariuszy	Częstotliwość zaangażowania danej grupy	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy
<b>Pracownicy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>rozmowy roczne/kwartalne;</li> <li>spotkania wewnętrzne;</li> <li>wewnętrzny portal/intranet;</li> <li>newsletter;</li> <li>skrzynki do wyjaśniania niejasności;</li> <li>Rada pracowników i związki zawodowe;</li> <li>wewnętrzne publikacje;</li> <li>akcje informacyjne i poszerzające wiedzę o organizacji;</li> <li>badanie zaangażowania;</li> <li>transmisja spotkania z członkami Zarządu;</li> <li>materiały video wyświetlane w siedzibie spółki.</li> </ul>	wysoka	<ul style="list-style-type: none"> <li>słuchanie opinii pracowników;</li> <li>zapewnienie pracownikom możliwości rozwoju;</li> <li>stworzenie satysfakcjonującego miejsca pracy;</li> <li>budowanie zrozumienia dla realizacji strategii i osiągniętych wyników;</li> <li>aktywizacja pracowników do uczestnictwa w nowych inicjatywach.</li> </ul>
<b>Klienci</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>strona internetowa;</li> <li>ankieta potrzeb klientów;</li> <li>badania satysfakcji i opinii;</li> <li>Rada Klientów;</li> <li>programy edukacji finansowej i ubezpieczeniowej;</li> <li>Rzecznik Klienta.</li> </ul>	wysoka	<ul style="list-style-type: none"> <li>zbieranie oczekiwań i opinii klientów;</li> <li>uwzględnianie głosu klienta w projektowaniu rozwiązań biznesowych;</li> <li>tworzenie produktów i usług dostosowanych do potrzeb klienta;</li> <li>stworzenie przejrzystych warunków ofert i umów.</li> </ul>
<b>Dostawcy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>spotkania z nowymi i dotychczasowymi dostawcami;</li> <li>ankieta CSR.</li> </ul>	wysoka	<ul style="list-style-type: none"> <li>wspieranie realizacji strategii Grupy i dostęp do innowacji;</li> <li>kształtowanie standardów biznesowych w swoim otoczeniu i promowanie dobrych praktyk zakupowych.</li> </ul>

<b>Inwestorzy i udziałowcy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>regularne spotkania podczas konferencji, paneli dyskusyjnych (grupowe w spółce oraz indywidualne);</li> <li>kwartalne raporty finansowe, zestawienia danych i prezentacje wyników;</li> <li>stała współpraca działu Relacji Inwestorskich z interesariuszami (inwestorzy instytucjonalni i inwestorzy indywidualni, analitycy i organizacje rynku kapitałowego);</li> <li>spotkania i telekonferencje z Zarządem;</li> <li>strona internetowa Spółki;</li> <li>internetowe kanały informacyjne.</li> </ul>	wysoka	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zapewnienie przejrzystości informacyjnej;</li> <li>budowanie wartości;</li> <li>dystrybucja zysków do akcjonariuszy.</li> </ul>
<b>Partnerzy biznesowi: agenci i brokerzy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>coroczne, comiesięczne i bieżące spotkania z agentami;</li> <li>ankiety satysfakcji i opinii;</li> <li>portal komunikacji wewnętrznej dla agentów; programy szkoleń i wsparcia w sprzedaży;</li> <li>Elitarny Klub Agentów oraz Elitarna Grupa Doradcza.</li> </ul>	wysoka	<ul style="list-style-type: none"> <li>prezentacja planów strategicznych;</li> <li>poruszanie bieżących kwestii dotyczących współpracy w celu zapewnienia obopólnych korzyści.</li> </ul>
<b>Media</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>komunikaty prasowe;</li> <li>konferencje prasowe;</li> <li>wywiady eksperckie;</li> <li>wywiady branżowe;</li> <li>serwisy społecznościowe.</li> </ul>	średnia	<ul style="list-style-type: none"> <li>transparentność działania; budowa świadomości ubezpieczeniowej;</li> <li>zwiększenie poziomu wiedzy na temat produktów finansowych.</li> </ul>
<b>Społeczności lokalne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>bieżąca komunikacja bezpośrednia;</li> <li>wspieranie lokalnych inicjatyw za pośrednictwem programu <a href="http://www.pomocmoc.pl">www.pomocmoc.pl</a></li> </ul>	średnia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizacja projektów sponsoringowych i prewencyjnych; wspieranie rozwoju społeczności;</li> <li>bycie odpowiedzialnym obywatelem;</li> <li>zachęcanie pracowników do udziału w akcjach społecznych.</li> </ul>
<b>Administracja centralna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>współpraca w ramach debat i konferencji; odpowiadanie na zapytania i uwzględnienie rekomendacji;</li> <li>współpraca legislacyjna z Polską Izbą Ubezpieczeń.</li> </ul>	średnia	<ul style="list-style-type: none"> <li>zapewnienie przestrzegania wymogów i regulacji;</li> <li>wspieranie tworzenia nowych zasad na rynku, w tym dobrych praktyk.</li> </ul>

## Organizacje pozarządowe i instytucje publiczne

- Budowanie partnerstw i prowadzenie diagnozy społecznej; wspólne planowanie, realizacja i ewaluacja projektów;
- zaangażowanie w inicjatywy i projekty 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).

### DOBRA PRAKTYKA

[102-13]

#### Udział w stowarzyszeniach oraz organizacjach branżowych



Grupa PZU angażuje się w działalność licznych organizacji i stowarzyszeń.

Członkostwo we wskazanych organizacjach ma dla PZU charakter strategiczny. Firma opłaca składki członkowskie wspierając działania statutowe oraz bierze udział w dodatkowych projektach realizowanych przez:

- Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych
- Stowarzyszenie Compliance Polska
- Polska Izba Ubezpieczeń
- Partnerstwo dla Bezpieczeństwa Drogowego
- Forum Odpowiedzialnego Biznesu
- The Geneva Association



## 2 Nowe podejście do sprzedaży



**Profesjonalizm w każdym calu** - „sukcesy i silną markę zawdzięczamy wiedzy i doświadczeniu każdego z nas. Ciągłe doskonalenie pozwala nam nie tylko nadążać za realiami dzisiejszego świata, ale i wybiegać w przyszłość. Dlatego z radością witamy nowatorskie pomysły. Sprawdzone rozwiązania mogą być wielokrotnie wykorzystywane i stanowią podstawę do tworzenia nowych produktów. Nasza wiedza i kreatywność przynosi zyski i zapewnia oszczędności. Wzbogaca wizerunek firmy, która zawsze jest w centrum wydarzeń.”

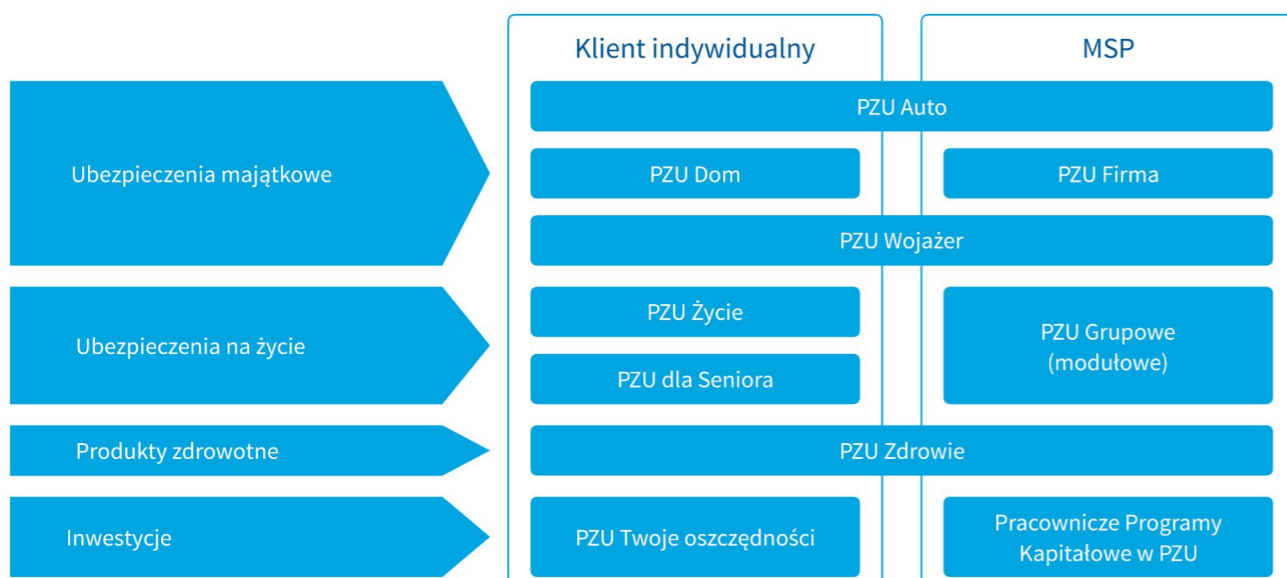


*„W PZU bierzemy na siebie odpowiedzialność za dobrostan klientów na każdym etapie ich życia. To niezwykle zobowiązanie, bo zwykli ludzie powierzają nam często nie tylko swoje pieniądze, ale przede wszystkim przyszłość swoją i swoich dzieci. Ufają, że potrafimy mądrze i ODPOWIEDZIALNIE doradzić oraz rozważnie rozważyć wszystkie opcje. Tę zaufania nadużyć w PZU nie możemy, bo to ono buduje relację z klientem czasem na dziesięciolecia.”*

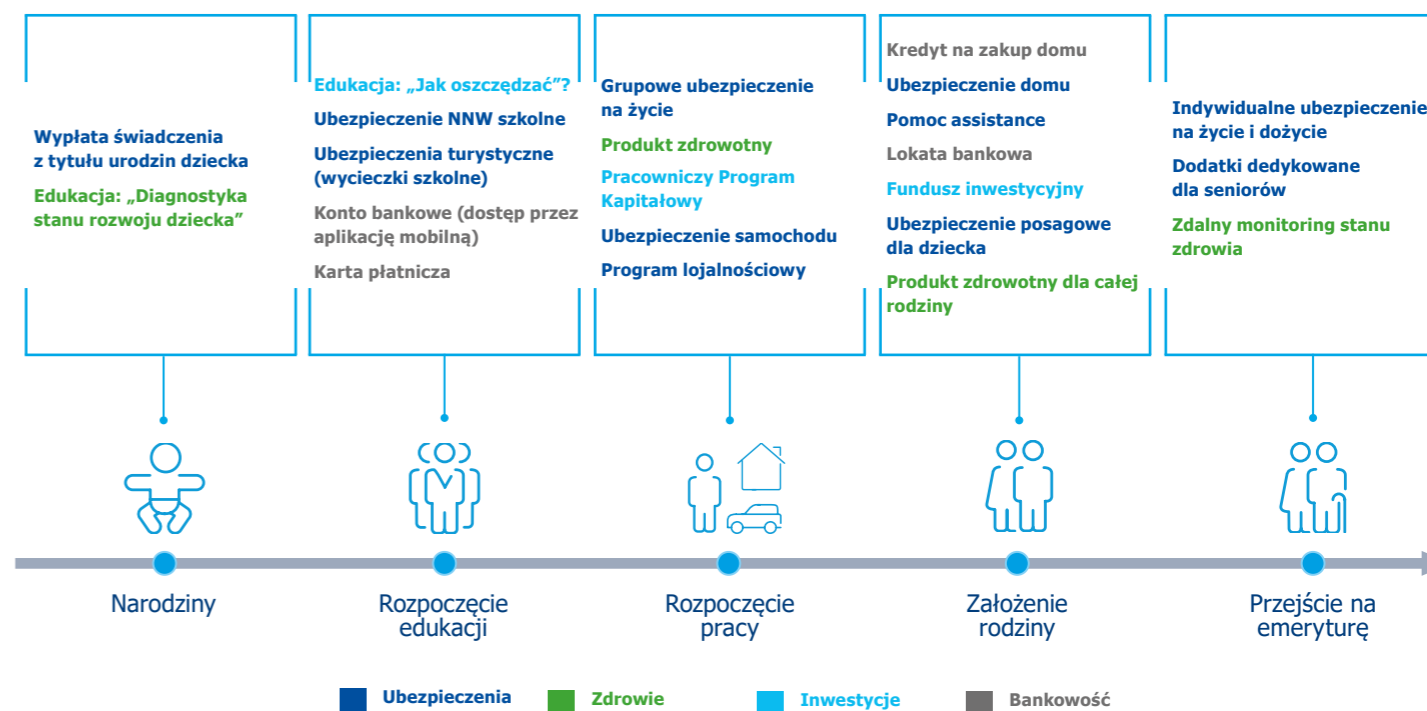
Roger Hodgkiss, Członek Zarządu PZU i PZU Życie

O przewadze konkurencyjnej PZU i jego unikalnej propozycji na rynku polskim stanowi 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.

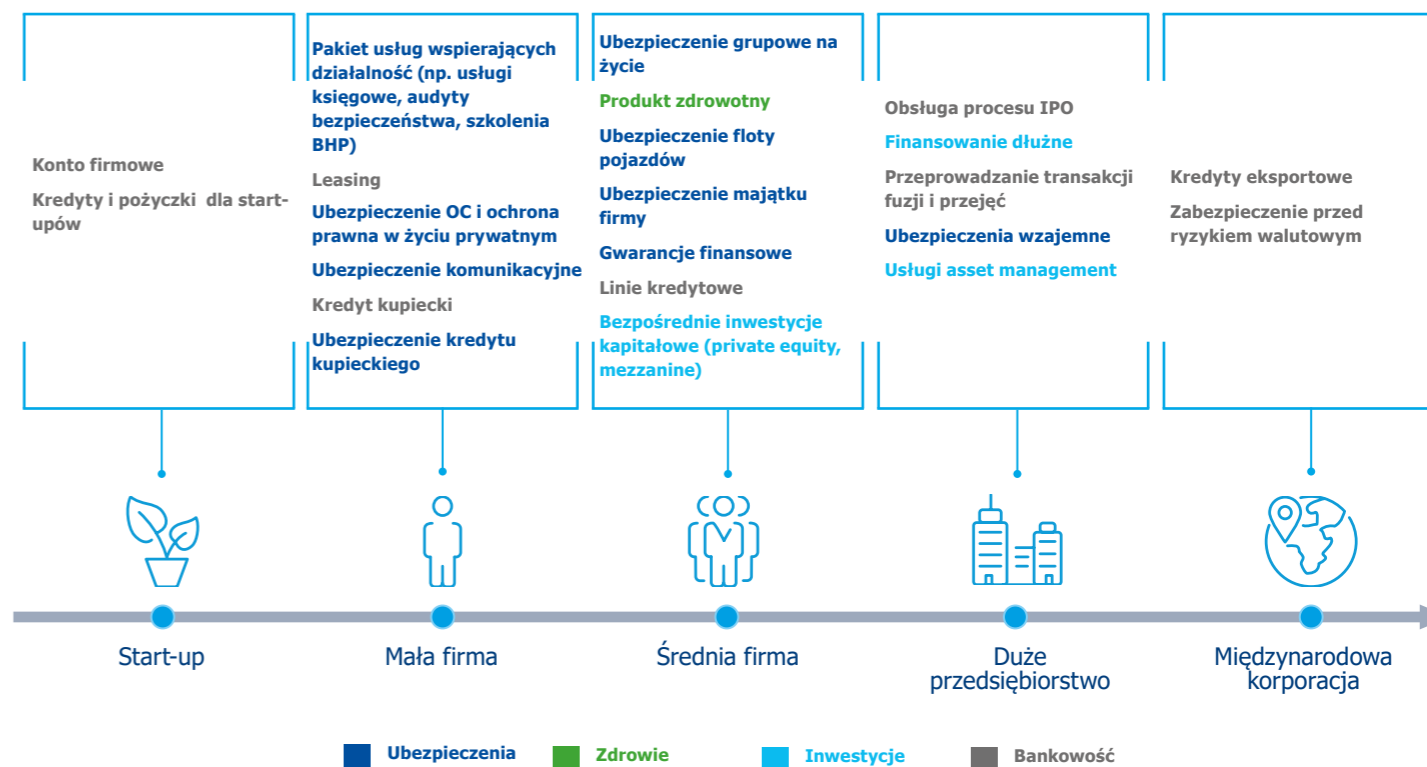
O kompleksowym podejściu do potrzeb klientów świadczy strategia „Nowe PZU – więcej niż ubezpieczenia”. PZU chce wzmocnić relację z klientem i całościowe dotarcie do niego wszystkimi kanałami. Zacieśnieniu ulegnie współpraca z bankami (Pekao i Alior). Grupa znacząco rozwinie sprzedaż produktów zdrowotnych. Sieć sprzedaży będzie podlegać stopniowej unifikacji. Do powszechnej sprzedaży zostanie wprowadzonych 10 prostych produktów. Wzrost możliwości sprzedażowych i dodatkowe interakcje z klientami przełożą się na wzrost liczby produktów na klienta. Statystyczny klient PZU i PZU Życie będzie do 2020 roku korzystał z dwóch produktów (1,6 w roku 2016). Nominalnie oznacza to sprzedaż dodatkowych 8,5 mln produktów.



### „Nowe PZU” – relacja z klientami indywidualnymi



### „Nowe PZU” – relacja z klientami instytucjonalnymi





# Nowe podejście do sprzedaży

## DOBRA PRAKTYKA

Strategia Grupy PZU zakłada wzrost sprzedaży grupowych ubezpieczeń życiowych, szczególnie w małych i średnich przedsiębiorstwach. Aby jak najlepiej dopasować ofertę do potrzeb tego segmentu, w 2018 roku uruchomiony został projekt Fabryka Produktów. Eksperti Grupy wypracowali modułową<sup>1</sup> ofertę dla klientów tego segmentu. Opracowano też specjalne odpowiadające na oczekiwania klientów procesy zawierania umów i obsługi posprzedażowej.



## DOBRA PRAKTYKA



### Nowy produkt - inwestowanie w fundusze pasywne przez Internet

W październiku 2018 roku zaczął działać internetowy serwis transakcyjny inPZU do sprzedaży 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 dostępna jest na wszystkich urządzeniach z dostępem do sieci. inPZU pozwolił Grupie na zbudowanie pierwszej w Polsce oferty nisko kosztowych funduszy indeksowych.



## Twoje zdrowie i zdrowie Pracowników

Każda firma to ludzie. Zadbaj o nich, a przełoży się to na rozwój Twojego biznesu. Nasze ubezpieczenie to kompleksowa odpowiedź na potrzeby Twoje, Twoich pracowników i Waszych rodzin.

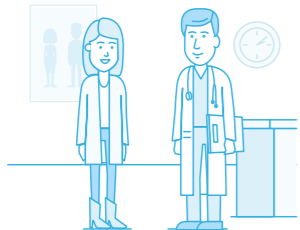
### Moje Zdrowie

### Moja Rodzina

### Mój Wybór



Zobacz wszystkie



Ubezpieczenie dla firm, które zatrudniają od 3 pracowników.

<sup>1</sup> Oferta konstruowana z modułów obejmujących poszczególne grupy ryzyka. Grupy te są stworzone w oparciu o charakter ryzyka, np. moduł „Moje zdrowie” składa się z ryzyka opieka medyczna (konsultacje lekarskie i badania), poważne zachorowania (wypłaty w razie ciężkiej choroby).

## 2.1 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 rozstrzygania sporów.”



### Polityki Grupy PZU [UoR]

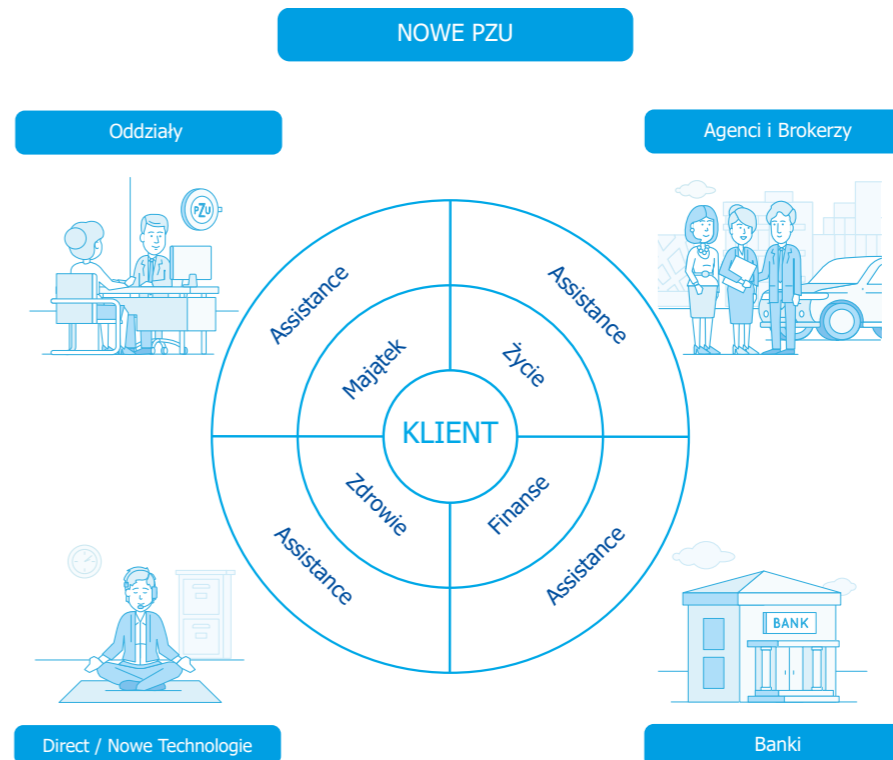
#### [GRI 103-2]

Nowa Strategia Grupy PZU stawia w centrum potrzeby opinie klientów. Zdefiniowana misja – pomagamy klientom dbać o ich przyszłość – oznacza, że nadrzędną wartością w firmie staje się relacja z klientem i wiedza o nim, a głównym produktem – umiejętność odpowiadania na potrzeby budowania jego stabilnej przyszłości. Wszystkie obszary Grupy jednoczą się wokół klienta, aby w sposób kompleksowy spełniać jego oczekiwania. Trafne przewidywanie przyszłości, zrozumienie potrzeb klienta i budowanie coraz lepszych sposobów zaistnienia w jego codziennym życiu to założenia leżące u podstaw wielu inicjatyw strategii #nowePZU.



„Powiedzmy sobie szczerze – ogromnej większości klientów nie interesują struktura naszej Grupy Kapitałowej, powiązania pomiędzy spółkami, czy korporacyjne przepływy. Klient XXI wieku chce przede wszystkim łatwo i szybko otrzymać produkt, który potrafi zrozumieć i który spełnia możliwie najwięcej jego potrzeb. Zmiany w PZU wychodzą temu naprzeciw. Szerokość oferty spółek Grupy od dawna była ogromna – teraz nauczyliśmy się je prezentować i oferować w pakiecie, podczas jednej rozmowy, czy wizyty na stronie internetowej.”

Roger Hodgkiss, Członek Zarządu PZU i PZU Życie



# Nowe podejście do sprzedaży



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 definiowanie jego optymalnego doświadczenia, przez opracowanie działań w ramach oddziaływania na doświadczenia klienta, po wdrażanie zmian oraz stały pomiar efektów.

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:



Wprowadzenie Zamkniętej Pętli Usprawnień pozwoliło w 2018 roku na sformułowanie 45 rekomendacji poprawiających doświadczenia klientów, usprawniających produkty i procesy oraz zapewniających spójną i efektywną komunikację z rynkiem.

Lepszą obsługę klienta umożliwia 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. Dzięki nim możliwe jest tworzenie nowego wymiaru relacji oraz rozwój cross-sellu w ramach Grupy PZU. Sprzedawcy mają na bieżąco dostęp do danych o m.in. aktywnych produktach klienta, rocznicach, datach wygaśnięcia oraz historii zdarzeń. System pozwala także na dobranie nowych produktów dopasowanych do potrzeb klientów. Feniks jest przydatnym narzędziem dla managerów. Umożliwia efektywniejsze zarządzanie pracą sprzedawców oraz pomiar ich aktywności.

## Nastawienie na doświadczenie Klienta

### DOBRA PRAKTYKA



#### Customer Lab – zmiany w ofercie we współpracy z klientami

Uruchomione w Grupie PZU w 2018 roku narzędzie Customer Lab pozwala na bezpośrednie zbieranie informacji o doświadczeniach klienta, jego emocjach, problemach oraz punktach styku z firmą. Customer Lab umożliwia poznanie perspektywy klienta. Dzięki warsztatom, dyskusjom i wywiadom z klientami udało się m.in. przetestować serwisy online i aplikacje, poznać opinie o koncepcjach nowej formy komunikacji produktu na stronie internetowej oraz zbadać powody niezadowolonych klientów z produktu.

### DOBRA PRAKTYKA



#### Badanie poziomu satysfakcji klienta wg metody NPS (Net Promoter Score)

Poziom satysfakcji klientów monitorowany jest co kwartał 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 skłonność do polecenia banku innym. Dzięki temu Alior Bank może dokonywać bardziej wszechstronnych analiz będących punktem wyjścia do wdrażania usprawnień. Wskaźnik NPS za 2018 rok wyniósł 24%.

W Grupie PZU obowiązują wytyczne określające organizację procesu przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg klientów.



W PZU Zdrowie i spółkach zależnych została wdrożona 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.

### DOBRA PRAKTYKA



#### Badania satysfakcji klienta

Co kwartał około 15 tys. klientów PZU jest pytanym o swoją ocenę współpracy z firmą.

Ankiety prowadzone są w kluczowych momentach:

- zakupie produktu,
- otrzymaniu listu rocznicowego,
- obsłudze szkody, wypłata świadczenia, wykup, realizacja wizyty lekarskiej, skorzystanie z usługi assistance.

Sprawdzana jest satysfakcja z obsługi i produktu oraz wysiłek jaki klient musiał włożyć w „załatwienie” danej sprawy w PZU (np. zakup produktu, uzyskanie odszkodowania). Dodatkowo w badaniach mierzony jest wskaźnik rekomendacji (NPS).

Wyniki badań pozwalają poznać mocne i słabe strony PZU. W każdym negatywnie ocenianym przez klientów obszarze działań, głos klienta stanowi punkt wyjścia do rozpoczęcia prac nad zmianami.

W 2018 roku wskaźnik NPS<sup>2</sup> dla Grupy PZU ukształtował się na poziomie 6,4% (8,0% w 2017 roku), przy średniej rynkowej -0,9% (3,0% w 2017 roku). W Grupie Pekao wskaźnik wyniósł 10,2%. W przypadku spółek zależnych PZU Zdrowie wskaźniki wahały się od poziomu 10% (w przypadku spółki Polmedic) do 74% (w przypadku spółki Gamma). W LINK4 wskaźnik NPS kształtował się na poziomie 11% w obszarze szkód, 15% w obszarze serwisu, a także 53% w obszarze odnowień. W przypadku spółek zagranicznych wskaźniki wahały się od 31% dla spółek działających na terenie Ukrainy do 50% dla spółki Balta działającej na Łotwie.

W 2018 roku wskaźnik terminowości rozpatrywania reklamacji wynosił:

- 98,5% dla PZU Życie;
- 97,5% dla PZU;
- 95,3% dla Grupy Alior<sup>3</sup>;
- 90% dla Grupy Pekao;
- 60% - 100% dla spółek zależnych PZU Zdrowie.

<sup>2</sup> Z wyłączeniem spółki Armatura (brak danych).

<sup>3</sup> Wskaźnik bez dodatkowych wyłączeń. Z dodatkowymi wyłączeniami wskaźnik wynosi 95,92%.

# Nowe podejście do sprzedaży

## DOBRA PRAKTYKA



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



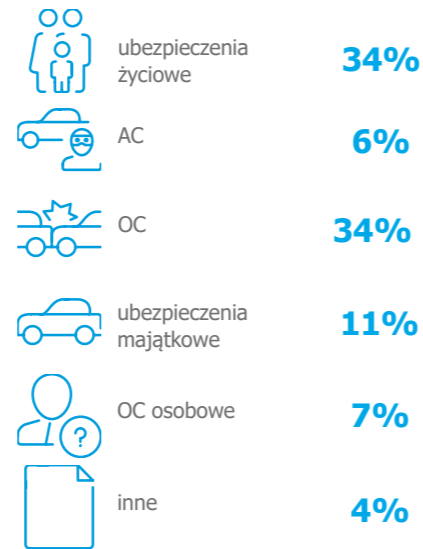
Klienci kontaktują się bezpośrednio z Rzecznikiem za pośrednictwem internetowego formularza, maila lub telefonicznie. Możliwe jest również osobiste spotkanie w Centrali PZU w Warszawie. Każde zgłoszenie jest rejestrowane w systemie, natomiast Rzecznik podejmuje interwencje w sprawach, które jego zdaniem wymagają niestandardowego podejścia. W 2018 roku do Rzecznika trafiło ponad 1000 zgłoszeń. Dotyczyły one głównie problemów związanych z obsługą szkód oraz obsługą posprzedażową. Przyjętym standardem jest zamknięcie sprawy w ciągu pięciu dni roboczych.

Rzecznik Klienta PZU analizuje także sprawy kierowane do zarządu.

Najczęstsze reklamacje obsługiwane przez Rzecznika Klienta dotyczyły jakości obsługi (głównie braku kontaktu z likwidatorem – 17 proc.), przekroczenia terminu likwidacji szkody – 5 proc., zaniżonej wartości szkody – 34 proc. oraz zakresu odpowiedzialności PZU – 30 proc. Reklamacje pozwoliły nam udoskonalić procesy obsługi.

Rzecznik Klienta PZU prowadzi również mediacje przed Rzecznikiem Finansowym oraz w Komisji Nadzoru Finansowego. W 2018 roku mediował przed KNF w 46 sprawach. Zawarto tam ugody na kwotę 1,3 mln zł, przy czym łączna wartość przedmiotów sporu wynosiła 4,6 mln zł. Rzecznik Klienta PZU uczestniczył również w 26 mediacjach przed Rzecznikiem Finansowym.

## Zakres zgłoszeń przekazanych do Rzecznika Klienta w 2018 roku:



## DOBRA PRAKTYKA



### Badanie poziomu satysfakcji klienta wg metody NPS (Net Promoter Score)

Poziom satysfakcji klientów monitorowany jest co kwartał 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 skłonność do polecenia banku innym. Dzięki temu Alior Bank może dokonywać bardziej wszechstronnych analiz będących punktem wyjścia do wdrażania usprawnień. Wskaźnik NPS za 2018 rok wyniósł 24%.



## 2.2 Innowacje

„Interesuje mnie podejście i rozwój innowacji, nie tylko w rozumieniu samej Grupy PZU, ale także w kontekście globalnym – prowadzone badania i promocja działań wspierających rozwój innowacyjności na rynku.”

Komentarz z sesji dialogowej



Innowacyjność to jedna z kluczowych wartości dla Grupy PZU. Nowa 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 w listopadzie 2017 roku przez PZU 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 przestrzeni kreatywnej sprzyjającej generowaniu pomysłów, prototypowaniu pierwszych rozwiązań oraz budowaniu kultury innowacyjności. Takim miejscem w PZU jest zespół 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 tysiące rozwiązań i pomysłów na innowacje, spośród których do pilotażu trafia 12-15 innowacji.



„Podstawowa zasada, jaką kierujemy się w Laboratorium Innowacji Grupy PZU brzmi: „Mniej mówić, więcej robić”.

Jesteśmy zwolennikami szybkiego prototypowania i jak najszybszego testowania naszych pomysłów z klientami.”

Marcin Kurczab, Dyrektor ds. Innowacji PZU i PZU Życie

## 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 **kanałów dystrybucji**
- > Uproszczony **proces sprzedaży**



### NOWE INTERAKCJE Z KLIENTEM

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



# Nowe podejście do sprzedaży

## DOCENIENIE ZE STRONY RYNKU

W Grupie PZU w 2018 r. na projekty innowacyjne przeznaczono ponad 160 mln zł<sup>4</sup>.

Efekty zostały docenione przez niezależnych ekspertów. m.in. z organizacji EFMA:

- projekt PZU Migam (obsługa klientów w języku migowym) zdobył nagrodę „Insurance Innovation of the Month” oraz „Innovation in Insurance 2018”. PZU, jako pierwsza firma w Europie, uruchomiła trójstronne połączenia wideo przez Internet z konsultantem w języku migowym;
- Pekao PeoPay zdobyło nagrodę Distribution & Marketing Innovation Award 2018 w kategorii Phygital Distribution & Experience jako najbardziej innowacyjny projekt na świecie w 2018;
- Konto Jakże Osobiste Alior Bank zdobyło nagrodę Distribution & Marketing Innovation Awards 2018 w kategorii “Offering Innovation”, w której oceniano innowacje, mające stanowić wartość dodaną do tradycyjnych produktów bankowych.

## 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 sprawdza, w jaki sposób zbiór ten – wykorzystując najnowsze technologie i metody analityczne – wykorzystać do poprawy efektywności organizacji i wielomilionowych oszczędności. Prace Data Lab wspierają eksperci z polskich firm Data Science, a projekty realizowane są we wszystkich obszarach organizacji.

## Wybrane projekty pilotażowe zrealizowane w Data Lab:



Zaawansowana analityka przy obsłudze szkód komunikacyjnych w zakresie kierowalności do sieci naprawczej.



Błyskawiczna kwotacja w kanale on-line dla ubezpieczenia nieruchomości.



Rozwiązanie identyfikujące nieprawidłowości w rozliczeniach z placówkami medycznymi (np. podszywanie się pod współubezpieczonego, no-shows czyli wizyty, których pacjenci nie odwołali i się na nich nie pojawili).

## DOBRA PRAKTYKA



### Future Makers Challenge

Młodzi uczestnicy programu wspierani przez opiekunów z ramienia firmy Innovatika, mentorów z PZU oraz specjalistów m.in. od badań rynkowych, tworzenia produktów, UX i komunikacji pracowali nad wyzwaniem biznesowym Grupy PZU. Zadaniem, jakie zostało przed nimi postawione, było opracowanie jak najatrakcyjniejszego sposobu komunikacji z klientem tak, by doprowadzić do zawarcia ubezpieczenia. Zaproponowane rozwiązanie mogło bazować na wykorzystaniu zdjęcia selfie, na podstawie którego można uzyskać informacje na temat wieku czy emocji, a nawet stanu zdrowia danej osoby.

Dzięki udziałowi w programie młodzi uczestnicy mieli okazję lepiej zrozumieć biznes ubezpieczeniowy, a mentorzy Grupy PZU mogli poznać ich punkt widzenia odnośnie tego, z jaką firmą ubezpieczeniową chcieliby mieć do czynienia w przyszłości.

## DOBRA PRAKTYKA



### Zaangażowanie PZU w rozwój innowacji poprzez wsparcie programów akcelerycyjnych, m.in. MIT EF Poland. Współpraca z akceleratorami startupów.

Innowacyjność w PZU oznacza wsparcie dla innowacyjnych rozwiązań tworzonych poza firmą. Firma uczestniczy w dwóch programach akceleracji startupów - MIT Enterprise Forum Poland oraz RBL Start Alior Bank. Na merytoryczną i organizacyjną pomoc mogą liczyć szczególnie te młode firmy, które w swoich pomysłach adresują potrzeby biznesowe PZU. W proces zaangażowanych jest ponad 10 mentorów ze strony PZU – do końca 2018 roku zrealizowano jeden pilotaż w zakresie automatyzacji obsługi świadczeń medycznych przy wykorzystaniu technologii wykorzystującej semantyczny OCR. Dwa kolejne pilotaże w ramach akceleratorów były w trakcie realizacji.

## 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 typu beacon, który 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 dwa 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, na miejsce wezwie służby ratunkowe.

W trakcie prac rozwojowych PZU GO zostało przetestowane m.in. na torze w Poznaniu z grupą profesjonalnych kaskaderów. Symulacje zdarzeń drogowych pozwoliły zweryfikować algorytmy wykrywające wypadki. Dwa zderzenia – czołowe z przeszkodą stałą przy prędkości 35 km/h oraz boczne dwóch aut przy prędkości 60 km/h - potwierdziły możliwość automatycznego wykrycia wypadków przy minimalizacji nieprawidłowych zgłoszeń.

## Robotyzacja

Na szczególną uwagę wśród innowacyjnych rozwiązań stosowanych przez Grupę PZU zasługuje robotyzacja. Od 2018 roku w firmie z sukcesem działa Robotic Process Automation - oprogramowanie, które, podobnie jak człowiek, operuje istniejącymi systemami i aplikacjami. Nie wprowadza w nich jednak żadnych zmian. Podejmuje tylko wskazane w instrukcji stanowiskowej działania. Jeżeli czegoś w niej nie znajdzie lub natrafi na ograniczenia systemowe, zatrzyma się i przekaże resztę zadań pracownikowi. Robot w wykonywanych przez siebie obowiązkach wykorzystuje jedynie dane scyfryzowane. Pracuje szybko, bezbłędnie i poza standardowymi godzinami, czyli np. w nocy.



Pierwszym zrobotyzowanym procesem w PZU była aktualizacja rezerw sądowych Biura Obsługi Szkód i Świadczeń. Zadanie polegało na uzupełnianiu szkód w systemie o dane o toczących się w nich postępowaniach sądowych i związanych z nimi rezerwach na odszkodowania i koszty. W pierwszych miesiącach 2018 roku pracownicy PZU przekazali robotom pięć kolejnych procesów Biura Obsługi Szkód i Świadczeń oraz Biura Procesów Obsługowych.

DZIAŁANIE	JAKIE SĄ CZYNNOŚCI DO WYKONANIA
Wstępna analiza szkody z autocasco	Zebranie informacji z wielu zakładek i zgromadzenie ich w jednym miejscu w szkodzie
Wstępna analiza świadczenia z tytułu urodzenia dziecka	Zebranie informacji z wielu zakładek i zgromadzenie ich w jednym miejscu w sprawie oraz weryfikacja ciągłości ubezpieczenia w systemie Kangur
Przygotowanie dopłat odszkodowań na podstawie faktur na rzecz warsztatów Sieci Naprawczej w Modelu Zaufania w szkodach autocasco	Przygotowanie decyzji dopłaty
Holowanie pojazdu	Wezwanie lawety po zgłoszeniu sprawy do Assistance przez klienta
Zorganizowanie wynajmu pojazdu zastępczego z OC sprawcy	Przygotowanie zrzębu sprawy Assistance bezpośrednio po zgłoszeniu przez poszkodowanego szkody i prośby dotyczącej wynajmu

<sup>4</sup> CAPEX i OPEX

# Nowe podejście do sprzedaży

## Łatwo, bardziej dostępne, samodzielnie

Sprawność systemów informatycznych jest niezbędna, aby umożliwić klientom samodzielne korzystanie z produktów Grupy przez Internet (tzw. kanał selfservice). Uruchomiona w 2018 roku innowacyjna platforma internetowa #mojePZU umożliwia odbiorcom m.in.:

- wypełnianie formularzy roszczeń,
- umawianie spotkań z opieką medyczną,
- wypełnianie formularzy kontaktowych z agentem ubezpieczeniowym,
- zakup produktów – m.in. PZU Auto, PZU Dom, PZU Wojażer, PZU Ja Plus, wizyty lekarskie oraz oferty inwestycyjnej inPZU.pl
- przystąpienie do ubezpieczenia grupowego.

Wszystkie rozwiązania są dostępne w jednym miejscu, a użytkownicy mogą łatwo odszukać potrzebne informacje. Jednocześnie platforma umożliwiła m.in. uspołnienie baz



*„Widok 360 stopni to przełom dla PZU, a obecnie informacja o klientach jest najważniejszym narzędziem i kluczem do sukcesu.*

*Dzięki temu lepiej możemy zadbać o ich lojalność, zwiększyć transakcyjność i być z nimi w kontakcie. Podstawa to scentralizowana baza danych klientów. To wydarzenie historyczne – rozbudowaliśmy i stworzyliśmy jedną bazę danych klientów z dwóch spółek – i będziemy działać dalej. Do bazy PZU Życie obejmującej klientów ubezpieczeń grupowych oraz indywidualnej kontynuacji dołączamy klientów PZU. W jednym miejscu zebraliśmy unikalną informację o kliencie odzwierciedlającą aktualne i najważniejsze informacje o nim. Skala robi wrażenie – mówimy o ponad 100 mln rekordów dotyczących danych klientów, ich produktów i ofert.”*

Agnieszka Jeż, Dyrektor Projektu #mojePZU

klientów i rezygnację z wielu papierowych formularzy. W przyszłości Grupa planuje rozszerzyć liczbę produktów oferowanych w mojePZU.

Kluczowym projektem zakończonym w 2018 roku była przebudowa firmowej strony internetowej pzu.pl. Blisko 120 osób przez ponad rok pracowało nad nową odsłoną tej witryny, dostępnej również w wersji na smartfony. Efektem jest innowacyjna i intuicyjna platforma internetowa, która gwarantuje łatwy dostęp do wszystkich usług i produktów PZU. W jednym miejscu znajdują się m.in.:

- opcja sprzedaży online,
- panel logowania do wszystkich serwisów PZU,
- wyszukiwarka,
- formularze do zgłaszania szkody i umówienia wizyty w ramach prywatnej opieki medycznej,
- kanały kontaktu pozwalające na umówienie spotkania z agentem.

Wrzaz z odświeżonym serwisem uruchomiony został system CMS, który pozwala łatwo i szybko edytować informacje zawarte na stronie internetowej.



*„Naszym głównym celem było to, by umożliwić klientom szybkie odnalezienie najważniejszych dla nich produktów i usług.*

*Przygotowaliśmy nowy katalog, w którym produkty zostały uporządkowane według prostych kategorii. Innowacyjnym rozwiązaniem jest personalizacja treści. Osoba, która często odwiedza pzu.pl, zobaczy informacje dopasowane do swoich potrzeb.”*

Marta Baran, Dyrektor ds. Strategii i Analiz Marketingowych, odpowiedzialna m.in. za e-marketing, kierownik projektu

## Bardziej indywidualnie i szybciej w obsłudze odszkodowań



W dobie automatyzacji i cyfryzacji procesów, klient w jeszcze większym stopniu oczekuje indywidualnego podejścia. Dlatego w kwietniu 2018 roku wprowadzono nowe stanowisko w Grupie PZU – Opiekun Klienta.

W zależności od oczekiwań klienta, Opiekun obsługuje szkodę i informuje 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, ustalenie jego preferencji dotyczących np. kanału komunikacji czy metody usunięcia szkody.



*„Opiekun Klienta, w skrócie OK – tak będzie się przedstawiała osoba odpowiedzialna za obsługę klienta, który zgłosi do nas szkodę lub świadczenie. Niektórzy powiedzą, że to tylko nowa nazwa stanowiska, a w istocie będziemy robić dokładnie to samo. Jest jednak inaczej, to zdecydowana zmiana w podejściu do klienta. Z pracy w tzw. back-office wychodzimy do front-office. Przekazujemy pełne dane kontaktowe i komunikujemy się za pośrednictwem wybranych kanałów. Dla klienta oznacza to, że w jakiegokolwiek kwestii związanej ze szkodą lub świadczeniem może się kontaktować tylko z jedną osobą. Znacząco uproszczone zostały również procedury obsługowe, co daje naszym Opiekunom możliwość działania. Dlaczego? Bo wierzymy w przewagę wiedzy, doświadczenia i umiejętności logicznego myślenia naszych pracowników nad sztywnymi zapisami w instrukcjach.”*

Radosław Bedyński, Dyrektor Biura Obsługi Szkód i Świadczeń

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, obejmującego m.in. sposób rozliczenia szkody czy wybór warsztatu. Zrealizowany w 2018 pilotaż, obejmujący likwidację 4,5 tys. szkód, został bardzo dobrze oceniony przez uczestników, głównie z uwagi na ograniczone do minimum formalności oraz możliwość wyboru z przygotowanych przez opiekuna opcji.

W nowym modelu zmienia się również proces obsługi zgłoszenia szkód. Rewolucyjnym rozwiązaniem jest serwis internetowy zgloszenie.pzu.pl, poprzez który klienci mogą zgłosić szkodę komunikacyjną i majątkową w zaledwie 5 minut.

## DOBRA PRAKTYKA



### Mobilny Agent PZU:

nowoczesne narzędzie dla pracowników i agentów majątkowych, które działa zarówno w trybie online, jak i offline. Za jego pomocą oględziny mogą być wykonane przez dowolnego użytkownika.

Wprowadzona w 2018 roku aplikacja Mobilny Agent jest znaczącym wsparciem dla klientów. Dzięki niej mogą oni liczyć na szybszą obsługę w wielu przypadkach. Program umożliwia agentom PZU przesyłanie zdjęć z oględzin pojazdów bezpośrednio z telefonu komórkowego. Obrazy trafiają do systemu PZU, a następnie są przyporządkowywane do odpowiedniego konta klienta. Do końca 2018 roku co miesiąc średnio 600 szkód obsługiwanych było z wykorzystaniem wideooględzin. Pod koniec 2018 roku z aplikacji korzystało ponad 6 tysięcy pośredników.

Projekt wraz z wprowadzonymi wcześniej samoobsługą (samodzielne wyliczenie wysokości szkody) oraz obsługą uproszczoną (bez oględzin pojazdu) pozwala na przyspieszenie przez PZU procesu ustalania wysokości odszkodowania. Nadal wykorzystywane są również tradycyjne metody ustalania rozmiaru szkody m.in. wykorzystanie oględzin przez Mobilnego Eksperta Komunikacyjnego w miejscu wskazanym przez klienta lub w warsztacie sieci naprawczej.

## #MOJE.PZU W LICZBACH

- 3 wdrożenia
- 20 modernizowanych systemów
- ponad 200 zaangażowanych osób z 7 spółek Grupy PZU
- 1 100 przetestowanych przypadków
- 9 697 wypitych kaw
- 10 052 strony dokumentacji projektowej w wersji elektronicznej
- kilka milionów linijek kodu
- tylko jeden jedyny self-service

## DOBRA PRAKTYKA



### Projekt Queen

Przełomem w 2018 roku okazał się uruchomiony serwis zgłoszenie.pzu.pl, w którym w rekordowo szybkim czasie

można zgłosić szkodę bądź roszczenie, a także je wycenić. W szkodach komunikacyjnych i majątkowych klient poznaje propozycję odszkodowania wyliczoną automatycznie. Nowe narzędzie udostępnione zostało również dla pracowników Contact Center, dzięki czemu rejestracja szkody poprzez infolinię trwa krócej. Treści w serwisie były konsultowane z Pracownią Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego. Zastosowano również jasne i zrozumiałe grafiki i zdjęcia. Platforma przystosowana jest do urządzeń mobilnych.

Efektem działań jest skrócenie czasu rejestracji szkód z 15 do 5 minut. Liczba spraw rejestrowanych przez serwis internetowy wzrosła o blisko 20 proc.

Do końca 2018 roku system przeanalizował blisko 20 tys. kosztorysów szkód OC/AC - sztuczna inteligencja potrzebuje zaledwie 30 sekund na przeprowadzenie analizy dokumentacji. Rozwiązanie pozwala na wyselekcjonowanie 90 proc. dokumentacji, która spełnia wymagania niezbędne do zachowania wysokiej jakości obsługi szkody w PZU. Pozostałe 10 proc. dokumentacji wymagającej dodatkowej ekspertyzy sztuczna inteligencja kieruje do analizy wykonywanej bezpośrednio przez pracowników PZU.

Dzięki wprowadzeniu systemu poprawiono co najmniej 10-krotnie wskaźniki jakości obsługi szkód OC/AC.

## DOBRA PRAKTYKA



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

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

Podczas bezpośrednich spotkań pracownicy z 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 2018 roku co kwartał ze świadczeń skorzystało kilkanaście osób. Około 20 proc. poszkodowanym udzielono również pomocy psychologicznej.

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

## 2.3 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 posprzedawców.”



### Polityki Grupy PZU [UoR]

#### [GRI 103-2]



„W PZU wierzymy, że każdy klient zasługuje na poważną i – przede wszystkim – UCZCIWĄ informację. Naszą komunikację marketingową

traktujemy jako formę rozmowy firmy z klientem. Jak każdy uczciwy rozmówca, nie obiecujemy na wyrost, nie mówimy o rzeczach nierealnych, albo tylko o najlepszych scenariuszach. Realnie i rzetelnie przedstawiamy ryzyka i dotrzymujemy zobowiązań.”

Paweł Menkiewicz, Dyrektor Zarządzający ds. Sprzedaży, PZU Życie

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 przekładana jest na codzienną praktykę tysięcy osób pracujących w Grupie.

#### [G4-FS15]

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.

„Sposoby i polityka firmy dotyczące kształtowania kultury etycznej w relacjach klienckich i biznesowych. W 2018 roku wprowadzone nowe regulacje dot. tematu „odpowiedzialny produkt”. W jaki sposób Grupa Kapitałowa PZU rozwija działania na rzecz prewencji misselingu?”

Opisanie następujących kwestii, których zabrakło w raporcie z 2017 roku: misselling, rozwój produktów.”

Komentarze z sesji dialogowej



Po wprowadzeniu na rynek każdemu produktowi Grupy towarzyszą procedury zapobiegające missellingowi, czyli oferowaniu produktów w sposób wprowadzający w błąd albo takich, które są niedostosowane do możliwości lub potrzeb klienta. Pracownicy lub agenci zobowiązani są do przeprowadzenia Analizy Potrzeb Klienta, czyli rozmowy, która rzetelnie oceni przydatność dla klienta oferowanego przez PZU produktu. Każdy pracownik lub agent bada potrzeby klienta w czterech podstawowych obszarach: Bezpieczeństwo Życia, Bezpieczeństwo Majątku, Inwestycje i Emerytura. Jeśli



# Nowe podejście do sprzedaży

analiza wskazuje, że produkt nie jest dopasowany do potrzeb konkretnego klienta, jest on o tym uprzedzany i wspólnie z doradcą może poszukać alternatywnego rozwiązania.

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 wdrożone w 2018 roku zapisy Ustawy o dystrybucji ubezpieczeń (Dz.U. z 2018 r. poz. 2210). Ustawa jest efektem wdrożenia do polskiego porządku prawnego zapisów unijnej dyrektywy IDD o dystrybucji ubezpieczeń. Przygotowując się do wprowadzenia zapisów 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 z nowych obowiązków wynikających z dyrektywy IDD.

## [GRI 417-2; GRI 417-3]



W 2018 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 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 niedomówienie nie wprowadziło nikogo w błąd. Muszą mówić o realnych korzyściach, ale też rzetelnie opisywać ewentualne ryzyka związane z ofertą.

Celem firmy jest prezentacja oferty w prosty i zrozumiały dla klientów sposób. Grupa PZU od grudnia 2012 roku realizuje działania w zakresie zmiany komunikacji na prosty język. W kwietniu 2018 roku wystartował projekt Prostego Języka PZU.

## DOBRA PRAKTYKA



Dostosowanie do rozporządzenia PRIIP tj. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 z dnia 26 listopada 2014 roku w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych.

Grupa PZU chce, aby jej klienci inwestowali i ubezpieczali się w sposób odpowiedzialny - podejmowali decyzje w sposób świadomy oraz rozumieli ryzyka i koszty związane z nabywanym produktem. Dlatego firma w pełni spełnia europejskie rozporządzenie PRIIP i w zrozumiały sposób przekazuje informacje ważne z perspektywy nabywcy. 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 wystandaryzowana 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.

Jego założenia to:

- zmiana formy komunikacji z klientami zgodnie z zasadami prostej polszczyzny,
- dostosowanie treści serwisów do standardu prostej polszczyzny i uzyskanie certyfikatu prostej polszczyzny,
- wypracowanie i wdrożenie standardów komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, zgodnie z zasadami prostego i zrozumiałego języka.

Konieczność zmiany języka komunikacji podyktowana jest zmieniającymi się oczekiwaniami klientów. Według badań<sup>5</sup> aż 61 proc. z nich jest skłonna do polecenia firmy z uwagi na prostotę komunikacji i dostarczanych doświadczeń, a 64 proc. - zapłacić więcej za oferowany produkt, gdy firma zwraca się do nich zwięźle, prosto i zrozumiale. Nowy typ klienta związany jest z rozwojem nowych technologii.

<sup>5</sup> Simplicity, badanie z 2017 roku

Okolo 300 pracowników Grupy PZU zostało przeszkolonych z zasad prostej polszczyzny, przeprowadzone zostały również webinary (seminaria online) z ekspertami językowymi i językoznawcami, zorganizowano także konferencję dla pracowników poświęconą upraszczaniu języka.

W PZU zmienił się język używany, firmowe pisma i portale internetowe. Serwis Konto Klienta uzyskał certyfikat prostej polszczyzny, dążymy do tego, by kolejne serwisy zyskiwały certyfikację. Zrozumiały przekaz do klientów zmniejszył – o około 10 proc. - obciążenie infolinii PZU.

## DOBRA PRAKTYKA



### Prosty Język na XXVIII Forum Ekonomicznym w Krynicy!

Po raz pierwszy w historii Forum Ekonomicznego uwaga wszystkich skupiła się na efektywnej komunikacji. Podczas XXVIII Forum Ekonomicznego w 2018 roku PZU zorganizował panel dyskusyjny pt. Komunikacja (bez) przyszłości – język w czasach botów i memów. Gospodarzem wydarzenia była Dorota Macieja, członkini Zarządu PZU Życie, która krzewi w organizacji kulturę prostego języka i efektywnej komunikacji. W dyskusji wzięli udział eksperci w różnych dziedzinach, językoznawca, ekspert w dziedzinie wizerunku i komunikacji oraz specjalista od botów. Kulminacyjnym punktem dyskusji była rozmowa z botem.

## [GRI 417-1]

Wszystkie produkty Grupy PZU należące do 4 głównych kategorii produktowych (ubezpieczenia majątkowe, ubezpieczenia na życie, produkty zdrowotne i inwestycyjne) spełniają wymogi ustawowe, tj.:

- w zakresie Ogólnych warunków umów – Grupa PZU stosuje wprost Ustawę o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Dodatkowo w tzw. Procedurach tworzenia produktów wskazany jest zapis dotyczący obowiązkowego wypracowania OWU,
- w zakresie KID (Key Information Document) Grupa PZU stosuje wprost rozporządzenie PRIIP<sup>6</sup> oraz Procedurę tworzenia produktów,

<sup>6</sup> Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 z dnia 26 listopada 2014 roku w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych.

## DOBRA PRAKTYKA



Na profesjonalną obsługę w języku migowym mogą w PZU liczyć również osoby głuche i niedosłyszące. Od 2018 roku jako jedyna

firma ubezpieczeniowa w Polsce, PZU umożliwia im załatwianie spraw z wykorzystaniem trójstronnego połączenia wideo pomiędzy klientem, tłumaczem języka migowego i pracownikiem firmy. Za wdrożenie projektu PZU odebrało prestiżową nagrodę Efma-Accenture Innovation in Insurance Awards 2018 w kategorii "Customer Experience & Engagement".

Więcej informacji dotyczących obsługi osób z niepełnosprawnościami można znaleźć w rozdziale Etyczne prowadzenie biznesu – Różnorodność i poszanowanie praw człowieka.

- w zakresie Kart Produktu Ubezpieczeniowego (Insurance Product Information Document, IPID) Grupa PZU stosuje wprost zapisy Ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, a także Zasady dotyczące systemu zarządzania produktem oraz Procedury tworzenia produktów.

# Nowe podejście do sprzedaży

## Odpowiedzialna sieć sprzedawców

Struktura sieci agentów ubezpieczeniowych - % zatrudnionych, % zewnętrznych.

System szkoleń (również w zakresie etyki i odpowiedzialnej sprzedaży) i kontroli sprawowanej przez PZU (m.in. w zakresie odpowiedzialnej sprzedaży)

Czy system motywacyjny agentów opiera się nie tylko na KPI finansowych ale też pozafinansowych? Co brane jest pod uwagę?

Czy w 2018 roku wystąpiły nieprawidłowości ze strony agentów? Jeśli tak to w jakiej liczbie? Czego dotyczyły? W jaki sposób nimi zarządzano? Prośba o komentarz

Komentarze z sesji dialogowej

### [G4-FS13], [G4-FS14]

Grupa PZU stworzyła najszerzą geograficznie sieć sprzedaży usług finansowych w Polsce. Ze wszystkich polskich ubezpieczycieli PZU oferuje swoim klientom największą sieć sprzedażowo-obsługową. Obejmuje ona 411 oddziałów z dogodnym dostępem na terenie kraju, 9,1 tys. agentów własnych i agencji oraz 1 tys. brokerów ubezpieczeniowych. Oddziały firmy oraz agenci dostępni są nie tylko w dużych miastach, ale również w mniejszych miejscowościach, jak i wsiach rozsianych w całej Polsce.

Sieć sprzedaży jest dodatkowo uzupełniana przez elektroniczne kanały dystrybucji (m.in. LINK4) oraz potencjał sieci placówek Banku Pekao i Alior Banku. Na koniec grudnia 2018 roku Pekao dysponował 825 placówkami własnymi, natomiast Alior – 202 oddziałami własnymi, 8 oddziałami Private Banking, 8 Regionalnymi Centrami Biznesu oraz 643 placówkami partnerskimi (franszyza). Ponadto w obszarze zdrowie Grupa PZU współpracuje z ponad 2100 placówkami partnerskimi w 500 miastach w Polsce i konsekwentnie rozwija sieć własną liczącą ponad 60 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 Grupy może zapewnić klientom – bez względu na ich miejsce zamieszkania – optymalny wybór usług pomagających zabezpieczyć życie, zdrowie, majątek, oszczędności i finanse.

## Struktura sieci agentów PZU



[Zobacz więcej](#)



2018 – to rok kolejnego kroku w programie standaryzacji biur agentów wyłącznych. Stworzony został program Agent 3.0, dzięki któremu PZU otworzyło jeszcze więcej profesjonalnych biur agenta w całym kraju. Program przewiduje trzy poziomy, charakteryzujące się różną formą wsparcia oferowanego przez PZU. Zostały one dopasowane na miarę potrzeb i możliwości agentów w małych i dużych miejscowościach. Poprzez program PZU chce ułatwić start w biznesie swoim partnerom oraz zapewnić im możliwie najwyższe wsparcie i rozwój.

W całej Polsce na koniec 2018 roku działały 1473 „placówki Agent 1.0, 2.0 i 3.0”.

## DOBRA PRAKTYKA



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



PZU stale rozwija sieć agentów uniwersalnych tj. takich którzy w swojej ofercie posiadają produkty majątkowe, ale również życiowe (OMS, Typ P i Mój Biznes). Aktualnie w ramach kanału wyłącznego jest 2250 agentów unijnych<sup>7</sup>. Celem projektu Delta jest jeszcze lepsze dopasowanie oferty, procesów i modelu współpracy agentów wyłącznych. Wszystkie te zmiany mają na celu budowanie uniwersalnej sieci sprzedawców, którzy będą mogli zaproponować swoim klientom jak najszerzy wachlarz produktów oferowanych przez Grupę PZU. Zmiana która wejdzie od kwietnia 2019 wiąże się również z unijnnością po stronie kanału Agentów Wyłącznych. Celem wdrożonych rozwiązań jest lepsze dopasowanie struktur sprzedaży do oczekiwań Grupy PZU aby móc efektywniej zarządzać rozwojem sprzedaży ubezpieczeń życiowych w kanale AW. W ramach projektu zostanie powołane nowe stanowisko Koordynatora ds. Rozwoju Portfela Agentów (KRPA) – który będzie odpowiedzialny za wsparcie Obszarów Sprzedaży w zakresie rozwoju sprzedaży produktów życiowych. Do wsparcia sprzedaży i underwritingu dedykowani są również Dyrektorzy ds. Kanałów Zewnętrznych (BSA) którzy wspólnie z KRPA będą wsparciem dla Kierowników Sprzedaży i Agentów Wyłącznych.

Celem projektu jest również 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 BSW i BSA (szkolenia, wsparcie CC, proces rozliczania dokumentacji).

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

<sup>7</sup> Agenci posiadający w swojej ofercie produkty majątkowe oraz życiowe.

## DOBRA PRAKTYKA



„Z chęcią dowiem się w jaki sposób działa system zgłaszania naruszeń. Czy w przypadku wystąpienia nieprawidłowości ze strony agentów, klient może ją zgłosić? Do kogo i w jaki sposób?”  
Komentarz z sesji dialogowej



Skargi i reklamacje związane z pracą agentów są przyjmowane przez PZU w dowolnej formie. To od klientów zależy czy zdecydują się na tradycyjne pismo, maila, formularz na stronie internetowej PZU, czy też rozmowę z pracownikiem przez telefon lub w placówce firmy. Żadne zgłoszenie nie jest rozpatrywane przez jednostkę lub osobę, której bezpośrednio dotyczy. 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 przypadku stwierdzenia przez PZU naruszenia przez agenta swoich obowiązków, firma może ograniczyć zakres udzielonego pełnomocnictwa do zawierania umów ubezpieczenia, bądź rozwiązać umowę. W przypadku poważnych naruszeń, właściwą jednostką do reagowania jest Biuro Bezpieczeństwa.

Procedura została uregulowana w ramach Zasad przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania oraz raportowania skarg kierowanych przez klientów.

W 2018 roku do PZU wpłynęło 168 skarg na agentów, z czego 35 zostało uznanych, a 22 zostały uznane częściowo. Skargi te dotyczyły m.in. udzielania nieprawidłowych informacji, niewłaściwego zachowania pracownika oraz organizacji pracy agenta. Do spółki PZU Życie wpłynęło 48 skarg, z czego 7 zostało uznanych, a 8 uznanych częściowo. Skargi dotyczyły przede wszystkim braku ustalonego kontaktu z klientem.



# Nowe podejście do sprzedaży

Wynagrodzenie agentów PZU reguluje Umowa Agencyjna. Zasady są jasne, przejrzyste i wynikają z wyników ich pracy i zaangażowania. Na 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



W 2018 roku w szkoleniach zorganizowanych przez PZU udział wzięło prawie 3000 agentów, w tym ponad 1850 osób uczestniczyło w Akademii Adepta, gdzie obok kwestii sprzedażowych ważne miejsce zajmują aspekty etyczne związane ze sprzedażą produktów finansowych.



PZU przeprowadziło w 2018 roku również 267 szkoleń internetowych (ponad 2750 uczestników) związanych z regulacjami KNF.

## 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 jedynie 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. aby nie sponsorować 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.

Oprócz Kodeksu Etyki Reklamy spółki PZU i PZU Życie kierują się Zasadami opiniowania działań marketingowych oraz działań z zakresu komunikacji wewnętrznej i korporacyjnej.

Dobłą 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 i PZU Życie.

Kodeks Etyki Reklamy został wdrożony również w Banku Pekao, a także w kilku spółkach zagranicznych na Ukrainie i Litwie. W ramach PZU Zdrowie i spółek zależnych działania marketingowe prowadzone są w koordynacji z Biurem Marketingu i nie wdrożono odrębnych polityk w tym zakresie. W przypadku spółki LINK4 do problematyki opiniowania działań marketingowych odnosi się Polityka zarządzania ryzykiem braku zgodności w LINK4, Procedura wykonawcza dotycząca zarządzania ryzykiem braku zgodności, a także Polityka dotycząca sposobu dystrybuowania ubezpieczeń przez LINK4. W ramach pozostałych spółek Grupy, w tym Grupy Pekao oraz Alior Bank, obszar ten regulowany jest w ramach Polityk działań marketingowych poszczególnych spółek lub przyjętej Polityki marketingowej Grupy PZU.

„Uwzględnienie kwestii zasilania i korzystania z bazy UFG do celów biznesowych”  
Komentarze z sesji dialogowej



Informacje o polisach, zdarzeniach i odszkodowaniach w ubezpieczeniach komunikacyjnych trafiają z Grupy PZU – zgodnie z obowiązującym prawem – do

Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego. Ambicją PZU jest kompletność i terminowość przekazywanych informacji. Grupa ma świadomość, że tylko dzięki bazie UFG uzyskać maksymalne efekty biznesowe, m.in. lepiej zapobiegać oszustwom ubezpieczeniowym, a także skrócić czas wysyłki polis i wypłat odszkodowań. Dbałość 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 przekazywanych danych 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.

- Wdrożenie cyklicznych procesów weryfikacji jakości danych w jednostkach merytorycznych (operacje, likwidacja) oraz wdrażania usprawnień w tym zakresie.
- Modernizacja Systemu Transferu Danych do UFG (system STUFG) w ramach Hurtowni Danych, bazującego na nowym podejściu w zakresie modelowania danych, uwspólniania i integracji źródeł danych, a także automatyzacji, optymalizacji i weryfikacji danych na etapie zanim zostaną przekazane do bazy UFG. Gruntowna przebudowa systemu STUFG ma na celu m.in. skrócenie czasów wysyłki polis, zdarzeń i wypłat, 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 menadżerów, Komitetu Data Governance oraz raportowania do Rady Nadzorczej PZU.

Wysiłki pracowników PZU zostały docenione po raz trzeci z rzędu przez UFG. PZU, TUW oraz LINK4 znalazły się w czołówce ósmego rankingu jakości danych w ogólnopolskiej bazie polis komunikacyjnych Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego za 2018 rok. PZU znalazło się na czele rankingu jakości danych w bazie polis komunikacyjnych z wynikiem 89,5% – przy poziomie akceptowalnym wynoszącym minimum 80%.



## 2.4 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.”

Polityki Grupy PZU [UoR]

[GRI 103-2]



„Banki ponoszą ogromne nakłady na zapewnienie bezpieczeństwa i cyberbezpieczeństwa. Chciałabym dowiedzieć się, jakie jest podejście PZU oraz jak wyglądają obecne działania firmy w powyższych obszarach.”

Komentarz z sesji dialogowej

Kwestie bezpieczeństwa informatycznego są w Grupie PZU traktowane z ogromną starannością i uwagą. W całej firmie funkcjonuje i jest rozwijany wielowarstwowy system ochrony przeciw zagrożeniom cyberbezpieczeństwa.

W 2018 roku uruchomiono specjalną platformę szkoleniową GoPhish, która w przystępny sposób wyjaśniała zagrożenia płynące z wiadomości m.in. zawierających złośliwe elementy oraz nakłaniających do otwarcia podejrzanych stron. Dodatkowo zorganizowane zostały dwie kampanie, w których pracownikom, nieopatrznie otwierającym link do spreparowanych wiadomości, wyświetlał się film szkoleniowy Biura Bezpieczeństwa z informacją, jak unikać takich zagrożeń na przyszłość.

W 2018 roku zawarto umowę na zakup technologii Infoblox w zakresie możliwości monitorowania i ochrony kanału DNS (Domain Name System). Przeprowadzono również rozbudowę systemu WAF (Web Application Firewalls) przeznaczonego do ochrony aplikacji webowych oraz systemu PIM (Privileged Identity Management) przeznaczonego do zarządzania kontami uprzywilejowanymi oraz monitorowania działań użytkowników uprzywilejowanych oraz dostawców zewnętrznych w systemach informatycznych w celu zapewnienia rozliczalności dostępu do systemów, w szczególności z wykorzystaniem kont współdzielonych.

W spółce PZU, spółkach Grupy Pekao, a także w kilku spółkach zagranicznych wdrożono procedury zarządzania bezpieczeństwem procesów informatycznych. W PZU Zdrowie i spółkach zależnych 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 2018 roku w spółkach Grupy PZU zarejestrowano 1 296 incydentów w zakresie udostępnienia danych bez zgody podmiotu. Z tego 771 miało miejsce w Grupie Pekao, 457 w LINK4, 19 w Grupie Alior oraz 41 w spółkach zagranicznych, a 8 w pozostałych spółkach Grupy w tym w PZU, PZU Życie oraz PZU Zdrowie i spółkach zależnych. Incydenty dotyczyły ujawnienia danych osobowych i danych objętych tajemnicą bankową lub ubezpieczeniową osobom nieuprawnionym. Związane były z przesłaniem korespondencji mailowej na niewłaściwy adres do osób nieuprawnionych i w większości wynikały z błędów ludzkich.



W 2018 roku do PZU i PZU Życie zostały złożone trzy skargi przez podmioty zewnętrzne. Skargi

dotyczyły udostępnienia danych bez zgody podmiotu i zostały uznane przez organizację.

Wszystkie incydenty zostały poddane analizie, co pozwoliło na udoskonalenie procesów.

### Cyberbezpieczeństwo w 2018 roku:

- 8 tys.** powstrzymanych potencjalnych infekcji
- ponad 170 mln** prób połączenia w celu wysłania złośliwych wiadomości e-mail
- ponad 1,4 mln** zablokowanych złośliwych wiadomości email
- ponad 1,8 mln** powstrzymanych ataków wysokiego ryzyka
- ponad 6 mln** zablokowanych odwołań do niebezpiecznych zasobów
- 36 tys.** przeprowadzonych analiz
- 538** zaopiniowanych inicjatyw
- 183** przeprowadzone manualne testy bezpieczeństwa
- 163 tys.** wykrytych podatności na zagrożenia, w tym 17 tys. krytycznych

Walka z nowymi formami ataków internetowych wymaga nieustannej aktualizacji wiedzy. Dlatego pracownicy odpowiedzialni za bezpieczeństwo informatyczne PZU cały czas rozwijają swoje umiejętności. W 2018 roku eksperci PZU uczestniczyli w 11 szkoleniach, 10 konferencjach i 2 warsztatach. Uzyskano certyfikacje: Certified Ethical Hacker, Continuous Monitoring Certification (GMON), Cisco CCNA Cyber Ops.

### 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 możliwie szeroki zestaw testów i weryfikacji. Procedura gwarantuje wczesne wykrywanie zagrożeń i ewentualnych problemów oraz odpowiednie nimi zarządzanie.



## 3 Kwestie pracownicze

„Jesteśmy ciekawi, jak wygląda polityka pracownicza Grupy”

Komentarz z sesji dialogowej



„Czas, w których kariera w PZU prowadziła wytyczonymi ścieżkami odeszły do przeszłości. Dziś od pracowników oczekujemy myślenia – niestandardowe pomysły, idee łamiące schematy i INNOWACYJNOŚĆ są nie tylko mile widziane, ale wręcz konieczne, aby w XXI wieku firma mogła wyznaczać trendy na rynku usług finansowych. Fakt, że tak jak nikt inny na rynku znamy klientów, jest dla nas wyzwaniem, żeby jak nikt inny poszukiwać dla nich nowych rozwiązań. Wierzę, że w PZU wywiązujemy się z tego bardzo dobrze.”

Tomasz Kulik, Członek Zarządu PZU i PZU Życie, Dyrektor Finansowy Grupy PZU

### 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

### Polityki Grupy PZU [UoR]

#### [GRI 103-2]

Ambicją PZU – zdefiniowaną w strategii Nowe PZU na lata 2017-2020 – 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.

„Nowe PZU to również nowa jakość kultury organizacyjnej. Udało nam się odejść od wewnętrznej rywalizacji poszczególnych zespołów i departamentów. Wdrażane projekty są przykładem udanej współpracy pomiędzy nie tylko zarządami, ale przede wszystkim pracownikami średniego szczebla. Bardzo wiele zmieniło się również w kwestii opracowywania nowych rozwiązań wewnątrz organizacji – obawa przed porażką i jej konsekwencjami nie paraliżuje już innowacji; niepowodzenia poszczególnych pomysłów są traktowane jako etap budowy działającego rozwiązania.”

Aleksandra Wolska Dyrektor Zarządzająca ds. HR w Grupie PZU

## 3.1 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 kwestię zarządzania zagadnieniami pracowniczymi jest przyjęta w 2018 roku Polityka Zarządzania Kapitałem Ludzkim w Grupie PZU. Celem tej Polityki 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.

Dodatkowo, zagadnienia dotyczące zarządzania kwestiami pracowniczymi zostały ujęte w ramach Dobrych Praktyk PZU, które definiują:

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

„Warto pokazać podstawowe wskaźniki zatrudnienia obrazujące stopień realizacji polityki równości, w tym: liczbę kobiet i mężczyzn zatrudnionych w firmie, stosunek zatrudnienia płci na poszczególnych stanowiskach.”

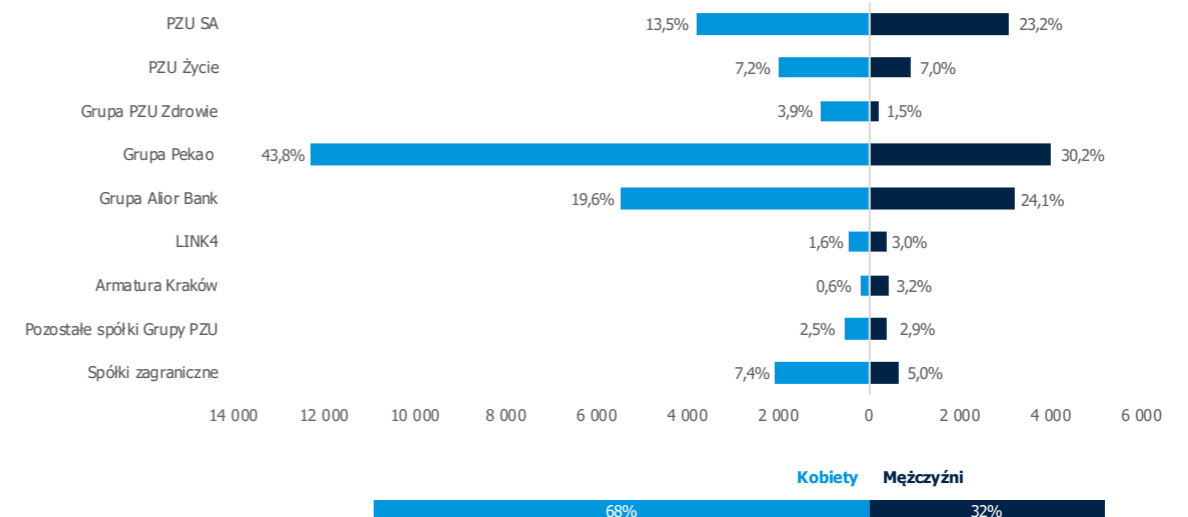
Komentarz z sesji dialogowej

#### [GRI 102-8]

Na koniec 2018 roku w Grupie Kapitałowej PZU zatrudnionych było (w przeliczeniu na etaty) 41 345 pracowników, z czego: 24% w spółkach PZU i PZU Życie, 3% w Obszarze Zdrowie, 21% w Grupie Alior Bank, 39% w Grupie Pekao a 7% w spółkach zagranicznych. W ramach całej Grupy PZU większą część (68%) pracowników stanowią kobiety.

Najwięcej zatrudnionych kobiet jest w PZU Zdrowie i spółkach zależnych, stanowią one 85% osób zatrudnionych. W Grupie Pekao udział ten wynosi 75%. Także w spółkach zagranicznych kobiety stanowią większość – 76%.

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



## Łączna liczba pracowników w podziale na strukturę zatrudnienia:



W całej Grupie PZU na stanowiskach menedżerskich zatrudnionych jest 13% pracowników. Najwięcej osób na tym stanowisku zatrudnionych jest w spółce PZU i PZU Życie. Stanowią oni odpowiednio 16% i 14% pracowników w przeliczeniu na etaty. W Grupie Pekao oraz LINK4 stanowią oni 14% wszystkich pracowników w przeliczeniu na etaty pracujących w tych spółkach. Najmniej menedżerów jest w spółce Armatura Kraków (6%).



### [GRI 401-1]

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

Łączna liczba pracowników w podziale na:	PZU			PZU Życie		
	Liczba pracowników	Liczba nowozatrudnionych pracowników	Procent nowozatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowozatrudnionych pracowników	Procent nowozatrudnionych pracowników
Kobiety	4 015	406	10,1%	2 005	223	11,1%
Mężczyźni	2 991	375	12,5%	922	195	21,2%
Suma	7 006	781	11,1%	2 927	419	14,3%

Łączna liczba nowozatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na etaty) w podziale na wiek:

Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	PZU			PZU Życie		
	Liczba pracowników	Liczba nowozatrudnionych pracowników	Procent nowozatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowozatrudnionych pracowników	Procent nowozatrudnionych pracowników
<30	717	140	19,6%	259	68	26,2%
30-50	4 948	527	10,7%	2 127	294	13,8%
>50	1 341	113	8,5%	541	57	10,5%
Suma	7 006	781	11,1%	2 927	319	14,3%

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

Łączna liczba pracowników w podziale na:	PZU			PZU Życie		
	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Procent odejść pracowników	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Procent odejść pracowników
Kobiety	4 015	327	8,2%	2 005	179	8,9%
Mężczyźni	2 991	249	8,3%	922	110	11,9%
Suma	7 006	576	8,2%	2 927	289	9,9%

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

Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	PZU			PZU Życie		
	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Procent odejść pracowników	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Procent odejść pracowników
<30	717	114	15,9%	259	44	16,9%
30-50	4 948	353	7,1%	2 127	181	8,5%
>50	1 341	109	8,1%	541	64	11,8%
Suma	7 006	576	8,2%	2 927	289	9,9%

## 3.2 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.”



„Każdą firmę tworzą ludzie. W Grupie PZU dzięki obecności firmy na rynku od dekad spotkać można unikalne w Polsce połączenie pokoleń, kompetencji i praktyki. Naszą kulturę korporacyjną tworzą zarówno pracownicy, którzy dzięki swojemu wieloletniemu doświadczeniu mają ogromną wiedzę o rynku i procedurach jak i osoby młode, które świetnie poruszają się w najnowszych technologiach i trendach. Udało nam się połączyć te światy pod jednym dachem i stworzyć przestrzeń, w której obydwie kompetencje przenikają i uzupełniają się wzajemnie. Dzięki temu powstać mogą produkty i usługi, których żadna z tych grup nie potrafiłaby stworzyć samodzielnie.”

Szymon Mitoraj, Dyrektor Zarządzający ds. Digitalizacji w PZU i PZU Życie

Ważnym aspektem kultury organizacyjnej jest poszanowanie godności osobistej pracowników.

Zasady wspierające różnorodność i równe traktowanie obejmują wszystkie etapy kariery zawodowej w PZU, począwszy od procesu rekrutacyjnego, poprzez okres trwania stosunku pracy (warunki zatrudnienia, dostęp do szkoleń i aktywności rozwojowych, możliwości awansu), aż po finalizację współpracy.

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



Pracownicy PZU i PZU Życie mogą liczyć na atrakcyjne 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 dopuszczanej przez przepisy prawa;
- bogaty pakiet opieki medycznej - szeroka lista lekarzy specjalistów oraz placówek medycznych;
- ubezpieczenie lekowe - uprawnia do zakupu leków na receptę z obszernej listy z 80% 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, dostęp do szerokiej oferty kulturalnej (wszystkie sieci kin oraz kina studyjne, teatry, filharmonie, muzea, koncerty), rekreacyjno-sportowej (do wyboru dwie abonamentowe karty sportowe, wejścia indywidualne do obiektów i klubów sportowych);
- zniżka na produkty oferowane przez Grupę PZU;

### 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. PZU terminowo wywiązuje się nie tylko z finansowych zobowiązań wobec pracowników, ale też stosuje jasne zasady w działaniu organizacji. Zapewnione są bezpieczne formy zatrudnienia, a pracownicy mają wpływ na usprawnienia w funkcjonowaniu firmy.

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

- dodatek relokacyjny w przypadku zmiany miejsca świadczenia pracy w ramach Grupy PZU z inicjatywy pracodawcy;
- pakiet menedżerski dla wyższej kadry kierowniczej,
- wsparcie aktywności pozazawodowej, m.in. możliwość uprawiania sportu w specjalistycznych sekcjach PZU Sport Team, możliwość korzystania z siłowni pracowniczej w Warszawie i Szczecinie oraz wolontariat pracowniczy.

### DOBRA PRAKTYKA



W spółkach Grupy PZU obowiązują regulaminy premiowe i premiiowo – prowizyjne. Wysoka jakość pracy pracowników Grupy PZU jest więc dodatkowo nagradzana.

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

W PZU i PZU Życie przyjęto w 2016 roku Politykę wynagradzania, która określa zasady wynagradzania pracowników spółek. Celem dokumentu jest przede wszystkim zapewnienie prowadzenia działalności dostosowanej do profilu ryzyka spółki, osiągnięcie założonego wyniku biznesowego oraz realizacja celów biznesowych, w ramach określonych przez Zarząd limitów podejmowanego ryzyka. Istotne jest także motywowanie pracowników do stałej poprawy efektywności pracy oraz wzrostu zaangażowania, przy jednoczesnym powiązaniu wynagrodzenia z poziomem wyniku realizowanego przez spółkę, komórkę lub jednostkę organizacyjną, 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 Bank, każda ze spółek posiada wdrożoną politykę wynagrodzeń. To samo dotyczy PZU Zdrowie i spółek zależnych.

### DOBRA PRAKTYKA



#### Badania zaangażowania pracowników

Budowanie angażującego środowiska pracy to jeden z priorytetów na najbliższe lata i ważny element strategii firmy na lata 2017 – 2020. Regularne badania zaangażowania umożliwiają uzyskanie informacji o tym jak zmiany w organizacji wpływają na nastroje pracownicze, zadowolenie z poszczególnych aspektów pracy oraz postawy pracowników - czy czują się ambasadorami firmy, czy wiążą z nią przyszłość oraz czy czują się odpowiednio angażowani przez pracodawcę do wkładania dodatkowego wysiłku w realizację celów. Opinie pracowników pozwalają określić kierunek, w którym warto wspólnie zmieniać firmę, aby stworzyć jeszcze lepsze miejsce pracy. Są one również nieocenionym źródłem inspiracji w kreowaniu konkretnych rozwiązań, np. dotyczących działań rozwojowych, warunków pracy.

Regularne badania oraz dyskusje z pracownikami nad uzyskanymi wynikami i inicjatywami usprawnień pozwalają kształtować kulturę organizacyjną, która wspiera wymianę informacji zwrotnej na każdym szczeblu organizacji. Zależy nam na tym, aby działania rozwojowe związane z budowaniem i wzmacnianiem zaangażowania były stałym elementem pracy menedżerów oraz wszystkich pracowników, nie zaś działaniem doraźnym po kolejnym badaniu. Wierzymy, że dzięki ciągłej dbałości o budowanie zaangażowania, PZU stanie się jeszcze lepszym miejscem pracy, a to przełoży się na konkurencyjność firmy.

W grudniu 2018 roku zostało przeprowadzone Badanie Zaangażowania pracowników, którego celem było poznanie ich opinii i potrzeb związanych z pracą w Grupie PZU. Uczestniczyło w nim 8 097 osób, a więc aż 73% pracowników zaproszonych do badania. Tak wysoka frekwencja, o 21 p.p. wyższa niż w ubiegłym roku, gwarantuje miarodajność wyników i wnosi więcej pomysłów na zmiany. Pracownicy chętnie dzielili się swoimi przemyśleniami. W odpowiedzi na pytania otwarte przekazali prawie 15 tys. komentarzy.

Wskaźnik zaangażowania pracowników w Grupie PZU w 2018 roku wzrósł o 5 p.p. do 40%.



# Kwestie pracownicze

Firma prowadzi stały dialog ze związkami zawodowymi. 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.

## Kwestie BHP

Polityki Grupy PZU [UoR]

### [GRI 103-2]

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



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

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

Dla usprawnienia działań związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy w spółkach Grupy PZU działają komisje, których zadaniem jest:

- 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 do tego 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 wg OHSAS 18001:2007.



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 spółki.

### [GRI 403-2]

W 2018 roku w spółkach Grupy Kapitałowej PZU nie odnotowano wypadków śmiertelnych przy pracy.

Liczba wypadków przy pracy oraz wypadków traktowanych na równi z wypadkami przy pracy została w 2018 roku ograniczona do poziomu zdarzeń losowych. Warunki pracy są ściśle zgodne z wymogami prawnymi, określonymi w przepisach z dziedziny bezpieczeństwa i higieny pracy.

Liczba wypadków i incydentów związanych z pracą w podziale na płeć:

	PZU		PZU Życie	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Łączna liczba wypadków (incydentów) przy pracy	20	20	4	0
<b>Całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach</b>	<b>44</b>			

Wskaźnik dni straconych (LDR) w podziale na płeć<sup>1</sup>:

	PZU		PZU Życie	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
	1213,2	1955,0	348,0	0

Wskaźnik częstości wypadków (IR) w podziale na płeć<sup>2</sup>:

	PZU		PZU Życie	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
	2,1	2,1	0,7	0

Wskaźnik ciężkości wypadków w podziale na płeć<sup>3</sup>:

	PZU		PZU Życie	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
	22,7	36,5	21,0	0

Łącznie w Grupie Kapitałowej PZU odnotowano 162 wypadki przy pracy, z czego najwięcej w Grupie Pekao (55 wypadków), PZU (40 wypadków) oraz w Grupie Alior Bank (36).



Każdy nowozatrudniony pracownik PZU przechodzi zaawansowane szkolenia związane z bezpieczeństwem pracy. W 2018 roku przeprowadzono również 425 szkoleń okresowych, podczas których przeszkolono 3 469 pracowników PZU i PZU Życie. Celem warsztatów była aktualizacja wiedzy i umiejętności wykonywania pracy w sposób bezpieczny.

<sup>1</sup> Wskaźnik w przeliczeniu na 100 pracowników, wyliczony ze wzoru: łączna liczba dni straconych/liczba planowanych godzin pracy pracowników w raportowanym okresie \* 200 000. Współczynnik 200 000 wyznaczono na podstawie łącznej rocznej liczby godzin przepracowanych przez 100 pracowników, przy założeniu 40 godzin pracy tygodniowo przez 50 tygodni w ciągu roku.

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

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



## 3.3 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.”



„Zmieniamy się po to, by pozyskiwać najlepszych pracowników z rynku. Usprawniamy politykę wynagradzania. Będziemy rozwijać indywidualnie dopasowane programy rozwojowe i ścieżki karier. Już teraz wdrażamy pilotażowe programy #TytworzyszPZU i #TerazTy. Stawiamy na angażujące środowisko pracy i ścisłą współpracę kompetencji HR z biznesem.”

Anna Barbara Wróbel, Dyrektor ds. Rozwoju Organizacji PZU i PZU Życie

Grupa PZU chce być pracodawcą, który zapewni swoim pracownikom ponadstandardowe i elastyczne możliwości rozwoju na poziomie indywidualnym, zespołowym oraz 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 również na zaangażowanie pracowników w długofalowej perspektywie.

Rozwijane w Grupie PZU podejście kompleksowego rozwoju zakłada organizowanie działań ogólnofirmowych, dedykowanych poszczególnym grupom pracowników, jak również adresowanych indywidualnie. Szkolenia i warsztaty często są uzupełniane działaniami, które pracownicy podejmują samodzielnie przed szkoleniem (forma przygotowania) i po jego zakończeniu (utrwalenie wiedzy, przećwiczenie umiejętności). Wzbogacanie tradycyjnych szkoleń nowoczesnymi rozwiązaniami, jak e-learning, webinaria oraz Virtual Reality, sprawia, że oferta edukacyjna jest coraz bardziej atrakcyjna a także szerzej dostępna dla pracowników.

Polityki Grupy PZU [UoR]

### [GRI 103-2]

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

### Formy wsparcia rozwoju dostępne w PZU:

ogólnofirmowe	dedykowane	on-line	indywidualne
<ul style="list-style-type: none"> <li>Program #TytworzyszPZU</li> <li>Nowy menedżer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Warsztaty i szkolenia umiejętności</li> <li>Programy rozwoju talentów (np. program dla pracowników sprzedaży #TerazTy)</li> <li>Facilitacja pracy zespołów (w tym facilitacja graficzna i rozwiązania grywalizacyjne)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Szkolenia e-learningowe</li> <li>Animacje edukacyjne i interaktywne pdf-y/ infografiki</li> <li>Webinaria</li> <li>Video z wewnętrznymi ekspertami</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wsparcie w trakcie on-boardingu, mentoring</li> <li>Coaching</li> <li>Dofinansowanie nauki (studia podyplomowe)</li> <li>Konsultacje z ekspertem/trenerem</li> <li>Udział w otwartych szkoleniach /warsztatach i konferencjach</li> </ul>

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, materiałów edukacyjnych, jak również jako trenerzy wewnętrzni.

„Należy pokazać, co firma oferuje swoim pracownikom w ramach podnoszenia ich kwalifikacji, tj. programy mentoringowe i doszkalające.”

Komentarz z sesji dialogowej



### DOBRA PRAKTYKA



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

w sprawie szkoleń. Regulacje są wdrażane 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 z kompetencji miękkich, jak również twardych i technicznych w poszczególnych spółkach.



W PZU Zdrowie i spółkach zależnych 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 płeć w PZU i PZU Życie (dane przedstawione zbiorczo) w 2018 roku<sup>4</sup>:

	Kobiety	Mężczyźni
Łączna liczba godzin szkoleniowych	149 909	99 939
Liczba pracowników	6 056	3 959
Średnia liczba godzin szkoleniowych	<b>24,8</b>	<b>25,2</b>



Średnia liczba dni szkoleniowych przypadająca na pracownika zatrudnionego na umowę o pracę w Grupie Banku Pekao wyniosła 4,08.



Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika w podziale na strukturę zatrudnienia w PZU i PZU Życie (dane przedstawione zbiorczo) w 2018 roku:

Struktura zatrudnienia	Łączna liczba pracowników	Łączna liczba godzin szkoleniowych	Średnia liczba godzin szkoleniowych
Kadra managerska <sup>5</sup>	1 670	23 374	<b>14,0</b>
Pozostali pracownicy	8 345	226 475	<b>27,1</b>

<sup>4</sup> Dane szacunkowe z uwagi na brak prowadzenia statystyk w tym zakresie. Dane przedstawione w FTE.

<sup>5</sup> Osoby na kontrakcie menadżerskim, nie są pracownikami PZU zatrudnionymi na podstawie umowy o pracę.



# Kwestie pracownicze

## [GRI 404-3]

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



Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i rozwoju zawodowego w podziale na płeć:

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

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

## [GRI 404-2]

Dla osób obejmujących po raz pierwszy stanowiska kierownicze w Grupie PZU przygotowano program rozwojowy Nowy Menedżer. Celem programu jest zapoznanie 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 2018 roku w kursie Nowy Menedżer uczestniczyło 68 osób.



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 dedykowany jest przede wszystkim menedżerom 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 warsztatów odnosi się do kompetencji, których rozwój wspiera realizację strategii oraz promuje innowacyjność, przedsiębiorczość i pracę zespołową.

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 są prowadzone 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 i dobrych praktyk. Program dedykowany jest wszystkim pracownikom ze wszystkich obszarów i ze wszystkich lokalizacji w Polsce, co

przyczynia się do rozwijania współpracy między obszarami biznesowymi. W 2018 roku w programie wzięło udział prawie 500 pracowników, a zajęcia odbywały się w dziewięciu lokalizacjach. Warsztaty #TyTworzyszPZU pozwoliły m.in. na budowę sieci kontaktów i wymianę doświadczeń w grupach pracowników z różnych jednostek organizacyjnych.

## DOBRA PRAKTYKA



Dla pracowników Pionu Sprzedaży PZU przygotowano program #terazTY.



Program został przygotowany przez praktyków, a w proces zaangażowało się 31 ambasadorów z 13 obszarów sprzedaży, pracujących na co dzień na stanowiskach specjalistycznych i kierowniczych oraz 14-osobowy zespół projektowy z centrali firmy i dyrektorzy sprzedaży. #terazTY zwiększa kompetencje sprzedawców na poziomie eksperckim i menedżerskim. Jest to dobrowolny program dla osób, które chcą podnosić kwalifikacje, zdobywać nowe umiejętności oraz poznawać inne obszary działalności Grupy PZU.

Pracownicy Pionu Sprzedaży mają do wyboru dwie ścieżki rozwoju – ekspercką lub menedżerską. Wszyscy uczestnicy biorą udział w trzech etapach kwalifikacji, z których każdy trwa cztery miesiące. Podstawą zaliczenia są zadania obowiązkowe, dodatkowo punktowane są zadania fakultatywne. Oferta #terazTY to m.in. szkolenia zewnętrzne, e-learningi, webinaria i warsztaty prowadzone przez ekspertów z Grupy PZU.

Program ruszył w 2018 roku, a po zakończeniu etapu kwalifikacji w 2019 roku wyłonieni zostaną laureaci, którzy wezmą udział w specjalnym dwuletnim programie. Na najlepszych czeka indywidualny plan rozwoju w PZU realizowany przy wsparciu przełożonych. Uzupełnieniem programu są sprofilowane studia podyplomowe.



## 3.4 Dzielenie się wiedzą



„Jestem ciekawa jak wygląda kwestia dzielenia się wiedzą i doświadczeniami tak dużej firmy z mniejszymi podmiotami”.

Komentarz z sesji dialogowej

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 związanych z tym obszarem. W 2018 roku firma przygotowała ofertę jednosemestralnego, otwartego dla wszystkich studium podyplomowego z zakresu zarządzania ryzykiem w przedsiębiorstwie w aspekcie ubezpieczeniowym. Nowatorskie studium, opracowane przez PZU LAB we współpracy ze Szkołą Biznesu Politechniki Warszawskiej, wypełnia lukę na rynku edukacyjnym, a jego program wychodzi naprzeciw rosnącym wymogom kompetencyjnym. Program obejmuje interdyscyplinarne wykłady i case studies. Poprowadzą je specjaliści, którzy na co dzień pracują na styku biznesu i nauki – w instytucjach i biurach inżynierskich.

Uczestnikami mogą być wszyscy ci, którzy chcą poszerzyć swoją wiedzę o ubezpieczeniach i zarządzaniu ryzykiem - brokerzy, agenci, osoby zarządzające ryzykiem oraz studenci i adepci sztuki ubezpieczeniowej. Studium podyplomowe stanowi główną część projektu Akademia PZU LAB, której celem jest promowanie zarządzania ryzykiem ubezpieczeniowym.

W pierwszej edycji studium udział wzięło 33 studentów.



### RAMOWY PROGRAM STUDIUM PODYPLOMOWEGO:

- uwarunkowania prawne rynku ubezpieczeniowego w Polsce
- underwriting
- reasekuracja
- zarządzanie ryzykiem operacyjnym i finansowym
- zarządzanie projektami i zespołem
- zarządzanie flotą pojazdów
- mechanizmy powstawania zdarzeń szkodowych w przemyśle
- budowanie kultury przedsiębiorstwa
- zagrożenia naturalne i cybernetyczne
- innowacje w ubezpieczeniach
- rozumienie kultury organizacyjnej i kultura biznesu
- diagnozowanie potrzeb klienta i efektywna komunikacja

### Programy dla studentów



Sposobem dzielenia się wiedzą są także staże i praktyki, które umożliwiają studentom zdobycie doświadczenia zawodowego oraz poznanie kultury organizacyjnej dużej organizacji. W PZU, w 2018 roku, program praktyk i staży odbywał się w dwóch okresach od lipca (3-miesięczne praktyki wakacyjne oraz 6-miesięczne staże) i od października (6-miesięczne staże). Aby zachęcić studentów do skorzystania z oferty PZU, wiosną 2018 roku Grupa PZU przeprowadziła kampanię rekrutacyjną offline (Dni Grupy PZU i targi pracy) oraz online (m.in. działania w social mediach). W efekcie otrzymano średnio 82 zgłoszenia na każdą z ofert praktyk i staży, tj. o 46% więcej niż w 2017 roku.

### DOBRA PRAKTYKA



Dla studentów z całej Polski PZU zorganizował w 2018 roku Dni Otwartego Biznesu. Podczas warsztatów młodzi ludzie stawiali czoła realnym problemom biznesowym oraz poznali specyfikę codziennych wyzwań w wybranym przez siebie obszarze. Studenci mogli w praktyce sprawdzić wiedzę zdobytą na studiach.



W 2018 roku pracownicy PZU poprowadzili łącznie 13 warsztatów studenckich poświęconych różnej tematyce, m.in.:

- zarządzanie projektami i procesami;
- strategia i innowacje;
- IT;
- e-commerce;
- Marketing;
- analizy w CRM;
- skuteczna komunikacja.

Na warsztaty zgłosiło się aż 1 367 osób z całej Polski, z których 162 otrzymały zaproszenia do udziału w Dniach Otwartego Biznesu. Poziom merytoryczny, forma, przygotowanie trenerów oraz tematyka zostały ocenione przez uczestników na wysokim poziomie, potwierdziły to ankiety ewaluacyjne - 94% uczestników poleciłoby udział w tym projekcie swoim znajomym.

W 2018 roku w największych ośrodkach akademickich w Polsce działało w sumie 24 Akademickich Ambasadorów i Doradców PZU. To grono aktywnych osób, które łączą Grupę PZU ze środowiskiem studenckim. Podczas roku akademickiego, każdy z nich współorganizował z PZU przynajmniej dwa wydarzenia – jesienną i wiosenną edycję Dni Grupy PZU, w ramach których promowane były inicjatywy adresowane do studentów (głównie Dni Otwartego Biznesu oraz program praktyk i staży). Ambasadorzy i Doradcy wspierali również PZU podczas targów pracy i przy wydarzeniach organizowanych przez współpracujące z Grupą organizacje studenckie oraz uczelnie.

### DOBRA PRAKTYKA



Eksperti PZU uczestniczyli w pracach Komisji, Podkomisji, Zespołów i Grup roboczych Polskiej Izby Ubezpieczeń. Prace koncentrują się na analizie projektów legislacyjnych, opracowywaniu założeń i uzgadnianiu praktyk rynkowych, a celem działań jest wypracowanie spójnych rozwiązań zmierzających do ochrony i polepszenia warunków funkcjonowania rynku ubezpieczeń.



## 4 Zaangażowanie społeczne Grupy PZU

Polityki Grupy PZU [UoR]



**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.”

[GRI 103-2]



„Chciałbym dowiedzieć się więcej na temat programów społecznych – jaki był czas trwania poszczególnych akcji, rezultaty. Jaki jest wpływ podejmowanych przez Grupę Kapitałową PZU działań i inicjatyw społecznych?”

„W jaki sposób Fundacja PZU zarządza środkami pieniężnymi? Na jakie cele są one wykorzystywane?”

Komentarz z sesji dialogowej



„Bycie liderem zobowiązuje nie tylko do odpowiedzialnego zachowania, ale również do kształtowania odpowiednich wzorców. Aspekt zarządzania, jakim jest zaangażowanie społeczne, w przypadku ubezpieczyciela nabiera szczególnego znaczenia, ponieważ oznacza odpowiedzialność za innych. Dlatego od wielu lat korzystając z funduszu prewencyjnego w tym celu podejmujemy konkretne i mierzalne działania.”

Joanna Gorczyca, Dyrektor ds. Prewencji i CSR



Działalność charytatywna Banku Pekao realizowana jest w głównej mierze za pośrednictwem Fundacji Banku Pekao imienia 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, popularyzowanie wiedzy bankowej, niesienie pomocy osobom chorym i niepełnosprawnym, ochronę środowiska oraz upowszechnianie kultury. W 2018 roku, z uwagi na rozpoczęte zmiany organizacyjne w ramach Fundacji, nie podejmowano nowych inicjatyw, lecz realizowano projekty wynikające z dotychczas podjętych zobowiązań, przeznaczając środki m.in. na pomoc stypendialną dla zdolnych studentów i uczniów z niezamożnych rodzin.

### 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

PZU i PZU Życie w strategii Grupy PZU na lata 2017 – 2020 podały, że na działania społeczne planują przeznaczać corocznie ponad 50 mln zł. W 2018 roku łączna wartość środków przekazanych przez PZU i PZU Życie na działania prewencyjne, sponsoringowe oraz na Fundację PZU wyniosła 86,8 mln zł. Ponadto, pozostałe spółki Grupy (w tym banki) na cele społeczne przekazały łącznie ponad 13 mln zł. Od 2012 roku w ramach wolontariatu pracownicy PZU zrealizowali 370 autorskich projektów i pomogli ponad 67 700 beneficjentom. W 2018 roku pracownicy Grupy PZU ofiarowali 11 674 godzin wolontariatu, co stanowi równowartość blisko sześciu lat pracy etatowej jednej osoby<sup>1</sup>.

Dlaczego się angażujemy? Zgodnie z mottem naszej Fundacji chcemy 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 2018-2020. Dokument wskazuje na strategiczne filary zaangażowania społecznego PZU – bezpieczeństwo, zdrowie, kulturę i eksperckość.

Strategia społecznej odpowiedzialności biznesu Grupy PZU 2018-2020 została przyjęta w spółkach PZU, PZU Życie, Tower Inwestycje, PZU CO, PZU LAB, PZU Pomoc oraz w czterech spółkach zagranicznych. W spółce PTE PZU toczą się prace nad wdrożeniem strategii. W pozostałych spółkach strategia nie została jeszcze wdrożona.

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

W Grupie Alior Bank oraz PZU Zdrowie i spółkach zależnych nie zostały wdrożone polityki. Spółki prowadzą działania społeczne odpowiednio w oparciu o Kodeks Etyki i Kodeks Postępowania.

W kilku spółkach Grupy Pekao (Pekao Faktoring, CDM Pekao, Pekao IM/Pekao TFI oraz Pekao Property) zostały wdrożone polityki darowizn i CSR.

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 Polsce 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

Grupa PZU angażuje się w programy społeczne, które mają obniżyć ryzyko i przynieść 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, zmniejszanie ich skutków oraz wspieranie aktywności, które promują profilaktykę zdrowotną.



<sup>1</sup> Przy założeniu 250 dni pracujących w roku.

## DOBRA PRAKTYKA



Spółka Lietuvos Draudimas wdrożyła Politykę charytatywną i sponsoringową. Zgodnie z polityką głównymi obszarami sponsoringu są:

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

## 4.1 Wzrost bezpieczeństwa

**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.”



„W jaki sposób PZU przeciwdziała wypadkom drogowym?”

„Jakie działania prowadzi z zakresu odpowiedzialności społecznej w obszarze pomocy i opieki nad poszkodowanymi?”  
Komentarze z sesji dialogowej



Grupa PZU od lat stawia na prewencję – wskazuje prawidłowe zachowania, wspiera kampanie profilaktyczne i dba o służby ratownicze.

Szczególnym obszarem działań jest kwestia bezpieczeństwa na drogach. PZU 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.



Ze szczególną troską PZU dba o bezpieczeństwo drogowe najmłodszych. Wczesne kształtowanie u dzieci świadomości tego, jak prawidłowo poruszać się po ulicy, ma ogromny wpływ na ich życie i zdrowie. W 2018 roku zorganizowano m.in. ogólnopolską akcję „Odblaski – dziecko bezpieczne na drodze”, w wyniku której do uczniów trafiło aż 1,6 mln odblasków.

## DOBRA PRAKTYKA



Od połowy 2017 roku w Telewizji Polskiej zostały wyemitowane dwa sezony serialu „Sekundy, które zmieniły życie”.



Już dwukrotnie 12 odcinków cyklu dokumentalnego promującego bezpieczeństwo na drogach powstało dzięki wsparciu PZU. Była to opowieść o przełamywaniu barier i przewyżnianiu trudności. Przedstawiając często dramatyczne losy bohaterów cykl pomógł zwiększyć świadomość Polaków na temat bezpieczeństwa, zapobiegania wypadkom i analizowania ich przyczyny oraz uczył właściwych wzorców zachowania. Dzięki programowi możliwe było dotarcie z treściami o bezpieczeństwie do kilku milionów Polaków (na podstawie badań oglądalności). Planowany jest trzeci sezon serialu.



„Dla opiekuna bezpieczeństwo jego pociechy jest najważniejsze, dzieci jednak często podchodzą do tego tematu z rezerwą. Bywa dla nich nudny i odległy. Dlatego zaproponowaliśmy coś ciekawego, za pomocą czego udało się przeniknąć do świata najmłodszych tak, by chcieli otworzyć się na rozmowę o bezpieczeństwie.”

Magdalena Kicińska, Dyrektor Zarządzający ds. Marketingu Grupy PZU

Akcja „Odblaski – dziecko bezpieczne na drodze” zaangażowała w edukację nie tylko najmłodszych, lecz także rodziców oraz nauczycieli. Przygotowano szeroko zakrojoną kampanię pod patronatem Ministra Edukacji Narodowej, a na początku września Grupa PZU rozdała odblaski z wizerunkiem

Niestraszka wszystkim dzieciom w klasach I-III szkół podstawowych. Akcja swoim zasięgiem objęła zarówno szkoły publiczne, jak i prywatne – łącznie 14 tys. placówek.

W trosce o wszystkich uczestników ruchu drogowego, w tym kierowców, PZU rozpoczął w ramach akcji współpracy z NaviExpert - kierowcy, którzy przekroczyli prędkość dozwoloną w pobliżu wszystkich 14 tys. szkół podstawowych otrzymali w swojej nawigacji komunikat z prośbą, by zwolnili. Informacja była odczytywana dziecięcym głosem, a każdy kierowca mógł nagrać taką samą z własnym dzieckiem.

## DOBRA PRAKTYKA



### Bezpieczne wakacje z PZU

PZU prowadzi akcję prewencyjną, która ma na celu upowszechnienie wśród dzieci

i dorosłych wiedzy, jak chronić się przed najczęstszymi wypadkami podczas letniego wypoczynku. W ramach projektu organizowana była „Słoneczna Stacja” Telewizji Polsat, która przez siedem wakacyjnych weekendów odwiedziła kolejno siedem turystycznych miejscowości.

W strefie bezpieczeństwa PZU znalazły się: miasteczko Niestraszków dla najmłodszych uczestników akcji, gabinety porad zdrowotnych dla dorosłych oraz strefa aktywności fizycznych dla wszystkich wczasowiczów. Niestraszki przez zabawę edukowały najmłodszych pokazując jak bezpiecznie zachowywać się nad wodą, w górach, na drodze oraz jak bezpiecznie przygotować się do podróży i jak zabezpieczyć dom.



Na głównej scenie „Słonecznej Stacji” wystawiane były przedstawienia Niestraszków. W ramach strefy zdrowia wykwalifikowani trenerzy zapraszali do udziału w grach i zabawach sportowych. Wczasowicze mogli odwiedzić gabinet „PZU Zdrowie” i odbyć konsultację z lekarzem dermatologiem, dietetykiem oraz dokonać pomiaru masy ciała.

Planuje się kontynuację akcji w 2019 roku.

## 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 całodniowe zajęcia, w tym zabawy i warsztaty multimedialne prowadzone w wybranych szkołach w całej Polsce. W realizacji projektu pomaga policja i służby medyczne. W pierwszej edycji projektu - od grudnia 2017 roku do czerwca 2018 roku – eksperci akademii odwiedzili 16 województw i 27 szkół podstawowych. W zajęciach udział wzięło 11 tys. uczniów oraz kilkuset nauczycieli i opiekunów. Rozdano ponad 20 tys. gadżetów związanych z bezpieczeństwem. W drugiej edycji (wrzesień-grudzień 2018 roku) szkolenia poprowadzono dla ponad 7 tys. uczniów w 15 szkołach z 8 województw.

## DOBRA PRAKTYKA



### Turnusy rehabilitacyjne dla dzieci z traumą powypadkową

PZU od 2013 roku prowadzi kompleksowy system wsparcia psychologicznego dla poszkodowanych w wyniku wypadków, którego sprawcą był posiadaczem 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 ok. 120 osobom.



PZU od wielu lat współpracuje z wybranymi służbami ratunkowymi. Na wsparcie mogą liczyć m.in. ratownicy górscy. PZU zaangażował się w organizowane przez Polskie Stowarzyszenie Freeskiingu i TOPR szkolenia lawinowe. Ich

uczestnicy uczą się odpowiedniego planowania wycieczek górskich, unikania zagrożenia lawinowego oraz zasad postępowania po zejściu lawiny. Organizowane są również pozorowane akcje ratunkowe z wykorzystaniem detektorów, przekazywana jest wiedza na temat sposobów poszukiwania zasypanych przez lawinę oraz zasad udzielania pierwszej pomocy w wypadkach lawinowych.

## DOBRA PRAKTYKA



### Działania społeczne spółek zagranicznych

LITWA:

- Inicjatywa „Secure me” odbyła się w 2018 roku po raz 19. z rzędu. We współpracy z władzami samorządowymi Lietuvos Draudimas stara się zwrócić uwagę kierowców na bezpieczną drogę dzieci do szkoły. Jest to jedna z najstarszych inicjatyw CSR na Litwie.
- Inicjatywa „I can help” – litewski Czerwony Krzyż we współpracy z Lietuvos Draudimas stworzył projekt, którego celem było przeszkolenie z zasad pierwszej pomocy pracowników oraz klientów. Projekt trwał pięć miesięcy, szkolenia odbyły się w 18 miastach, przeszkolonych zostało 2,4 tys. osób. Dodatkowo, opracowano i opublikowano pięć serii szkoleń wideo dostępnych w social mediach, a także opublikowano e-booka.

UKRAINA:

- Współorganizacja Ogólnokrajowego konkursu bezpieczeństwa drogowego.

ESTONIA:

- Wsparcie finansowe centrum medycznego pomagającego dzieciom poszkodowanym w wypadkach drogowych.

ŁOTWA:

- Organizacja corocznego konkursu na najbezpieczniejszą flotę samochodową w przedsiębiorstwach.

## DOBRA PRAKTYKA



PZU wspiera Górskie Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe od 2005 roku.

Wsparcie GOPR wpływa 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.

- **222 857 godzin** wypracowanych przez ratowników - ochotników
- najdłuższe akcje ratunkowe:
- **tygodniowe** poszukiwania leśnika - Grupa Wałbrzysko-Kłodzka
- **70 godzin** ciągłej pracy - Grupa Podhalańska
- **48 godzin** poszukiwań 12 letniego chłopca - Grupa Bieszczadzka
- **25 godzin** ciągłej pracy - Grupa Beskidzka
- GOPR pracuje **63 ratowniczek - ochotniczek**
- GOPR działa na obszarze ponad **20 tys. km<sup>2</sup>**; zabezpiecza **7,2 tys. km** szlaków turystycznych na terenie pasm górskich od Karkonoszy do Bieszczad
- dzięki aplikacji Ratunek GOPR przyjmuje rocznie **ok. 330 zgłoszeń**



## 4.2 Zdrowie

Promocja zdrowia i aktywnego stylu życia to szczególny 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



#### Wsparcie imprez biegowych

PZU od 2013 roku 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 2018 roku PZU kontynuował wsparcie imprez biegowych, wśród których znalazły się: 40. PZU Maraton Warszawski, 17. PZU Cracovia Maraton, 10. PZU Maraton Karkonoski, 13. PZU Półmaraton Warszawski, 5. PZU Cracovia Półmaraton Królewski, 12. PZU Bieg Trzech Kopców, Tropem Wilczym - Bieg Pamięci Żołnierzy Wyklętych, w których łącznie wzięło udział **117 980 osób**.

- **40. PZU Maraton Warszawski** - największy polski maraton w 2018 roku i drugi pod względem frekwencji wynik w historii imprezy – **7 533** osoby na mecie biegu głównego;
- **17. PZU Cracovia Maraton** - drugi pod względem frekwencji bieg maratoński w Polsce w 2018 roku;
- **13. PZU Maraton Warszawski** - największy polski półmaraton w 2018 roku – **12 476** osób na mecie;
- **5. PZU Cracovia Półmaraton Królewski** - coroczny wzrost frekwencji od pierwszej edycji biegu (rekord frekwencji w 2018 roku – **8 757** osób na mecie).



### DOBRA PRAKTYKA



#### Program „Bezpieczny poród”

Powikłania związane z ciążą i porodem są trudne do przewidzenia i wymagają natychmiastowego działania. Niezmiernie istotne jest odpowiednie wykształcenie lekarzy położników i neonatologów oraz położnych w zakresie postępowania w sytuacjach nagłych, zagrażających życiu matki i dziecka. Przeprowadzone na świecie badania wskazują, że ćwiczenia praktyczne przeprowadzone na zaawansowanych fantomach porodowych, symulujących trudne sytuacje kliniczne, skracają krzywą uczenia i poprawiają umiejętności manualne lekarzy i personelu medycznego. Szkolenia te pełnią bardzo istotną rolę w prewencji komplikacji porodowych, które coraz częściej stanowią przyczynę roszczeń pacjentów.

Program Bezpieczny Poród objął: utworzenie Centrum Symulacji Położniczych (remont i wyposażenie pomieszczeń), zakup specjalistycznych symulatorów, stworzenie programów szkoleniowych oraz przygotowanie kadry dydaktycznej Centrum.

W Centrum szkoleni są m.in. lekarze, położne i pielęgniarki. Jego instruktorami są położnicy, perinatolodzy oraz neonatolodzy związani z Uniwersyteckim Centrum Zdrowia Kobiety i Noworodka WUM.



Dzięki zaangażowaniu PZU, Centrum wyposażone jest m.in. w Salę Porodową Wysokiej Wierności oferującą najbardziej technologicznie zaawansowany fantom

kobiety rodzącej Lucie, pozwalający na przeprowadzenie symulacji porodu prawidłowego oraz takiego, w którym dochodzi do powikłań.



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.

PZU Zdrowie wspiera także nowatorski projekt Badamy Geny opracowany przez ośrodek naukowy Warsaw Genomics

we współpracy z Warszawskim Uniwersytem Medycznym i Uniwersytem Warszawskim. Badanie pozwala szybko i skutecznie ocenić ryzyko zachorowania na nowotwory dziedziczne. Grupa PZU zapewniła w ramach funduszu prewencyjnego środki na przeprowadzenie 400 badań, zaś PZU Zdrowie wsparło organizację akcji użyczając swojej infrastruktury medycznej. Rezultatami współpracy PZU i PZU Zdrowie z Projektem Badamy Geny mają być raport określający częstotliwość występowania mutacji genów determinujących większą częstotliwość występowania nowotworów w populacji Mazowsza oraz plan działań prewencyjnych przekazany osobom badanym.



W 2018 roku PZU prowadził działania na rzecz zwalczania smogu. Firma w ramach partnerstwa z Państwowym Instytutem Badawczym NASK zaangażowała się w projekt Edukacyjnej Sieci Antysmogowej (ESA). Jest on realizowany przez NASK we współpracy z Polskim Alarmem Smogowym. Celem działań jest propagowanie wiedzy z zakresu ochrony powietrza oraz przyczyn powstawania smogu, jego wpływu na zdrowie a także działań, które pozwalają zredukować poziom zanieczyszczenia.

W 29 szkołach, które wzięły udział w projekcie ESA zamontowane zostały mierniki jakości powietrza oraz zewnętrzne tablice informujące o bieżącym poziomie zanieczyszczeń. Wyniki przesyłane są do centralnego serwera. Dodatkowo, prowadzone były szkolenia dla nauczycieli – koordynatorów projektu, których wiedza zostanie później przekazana uczniom zaangażowanych szkół. Instalacja mierników zanieczyszczenia, tablicy informacyjnej i działania edukacyjne sfinansowane zostały ze środków prewencyjnych PZU.

### DOBRA PRAKTYKA



Z okazji Dnia Kobiet oraz Dnia Matki Fundacja PZU przygotowała wyjątkowy prezent dla pań zatrudnionych w PZU. W 2017 i 2018 roku zorganizowała mobilne gabinety lekarskie, w których w czasie pracy można było wykonać bezpłatnie wybrane badania USG – piersi, tarczycy lub jamy brzusznej oraz skorzystać z konsultacji lekarskiej. W Warszawie, Opolu i Poznaniu przeprowadzono łącznie **460 badań**.

PZU konsekwentnie od lat wspiera aktywności sportowe swoich pracowników. Każdy z nich może uprawiać swój ulubiony sport w ramach specjalistycznych sekcji PZU Sport Team, a w Warszawie i Szczecinie istnieje możliwość korzystania z siłowni pracowniczej. Na koniec grudnia 2018 roku PZU Sport Team liczył **953 członków**.

### Sekcje sportowe w PZU:



### DOBRA PRAKTYKA



W 2018 roku zorganizowano I Drużynowe Mistrzostwa PZU w Racketlonie. Do rywalizacji na warszawskim Powiślu przystąpiło siedem ekip, które do rozgrywek w formule „każdy z każdym” musiały wybrać swoich reprezentantów do wszystkich czterech sportów raketowych – tenisa stołowego, badmintonu, squasha i tenisa ziemnego. Na najwyższym stopniu podium stanęli gracze z zespołu #mojePZU. W październiku 2018 roku zorganizowano Mistrzostwa PZU w Tenisie Stołowym, a miesiąc później - VI Mistrzostwa PZU w Squasha.

## Sekcje sportowe w liczbach:

	<p><b>321</b> członków Sekcji Biegowej</p> <p><b>192</b> osoby w Lidze biegowej (56 kobiet i 136 mężczyzn)</p> <p><b>30</b> osób na obozie biegowym</p>	<p><b>203</b> imprezy biegowe</p> <p><b>18 761</b> przebiegniętych kilometrów</p> <p><b>1 115</b> osobostartów</p>
<p><b>357</b> członków Sekcji Narciarskiej</p> <p><b>4</b> obozy szkoleniowo treningowe w Polsce i zagranicą -</p> <p>udział w nich wzięło blisko <b>160 osób</b></p>	<p><b>3 056</b> osobogodzin treningu z instruktorami</p> <p><b>20</b> nowych członków w 2018 roku</p> <p><b>4</b> srebrne, <b>2</b> brązowe medale podczas Winter Capital Market Game</p>	
<p><b>328</b> członków Sekcji Żeglarskiej</p> <p><b>227</b> osób brało udział w wydarzeniach sekcji</p> <p><b>21</b> członków uzyskało patent żeglarski</p>		<p><b>1 604 M.m</b> przeplniętych w sezonie</p> <p><b>192h</b> najdłuższy rejs</p> <p><b>36h</b> najdłuższa wachta na morzu</p>

### DOBRA PRAKTYKA



Bank Pekao jest jednym ze sponsorów tytułarnych turnieju Pekao Szczecin Open, największego i najważniejszego męskiego turnieju tenisowego w Polsce. Bank jest obecny na turnieju nieprzerwanie od 1993 roku, czyli od początku jego istnienia. Dodatkowo, w 2015 roku, pod patronatem Banku zainicjowany został program edukacyjno-szkoleniowy „Droga do Pekao Szczecin Open”. Celem programu jest promocja sportu wśród dzieci i ich rodziców, a tym samym wyłonienie nowych, tenisowych talentów, które w przyszłości będą miały szansę zostać zwycięzcami szczyńskiego challenger’a.



### DOBRA PRAKTYKA

#### Działania społeczne spółek zagranicznych

##### UKRAINA:

- wsparcie turnieju piłki nożnej dla osób z niepełnosprawnościami;
- wsparcie organizacji półmaratonu w Tarnopolu;
- współorganizacja dziecięcego wyścigu rowerowego w Kamieńcu Podolskim;
- Współorganizacja Healthy Lifestyle Festival w Dnieprze

##### ŁOTWA:

- promocja honorowego krwiodawstwa wśród pracowników;
- wsparcie festiwalu biegowego w Rydze.



## 4.3 Mecenasat kultury

Troska Grupy PZU o dobra kultury buduje społeczną tożsamość, szacunek do tradycji, poczucie przynależności do wspólnoty i jej historii. Firma od lat wspiera wiodące 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 Galerii Sztuki XIX wieku Muzeum Narodowego w Warszawie. To największa i najczęściej odwiedzana galeria, prezentująca najcenniejsze polskie obrazy i rzeźby;
- 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. Przekazanie środków z funduszu prewencyjnego PZU umożliwiło zakup pojazdów SEGWAY X2 S oraz Melex, dzięki którym wartownicy dbający o porządek mogą szybko dotrzeć do każdego miejsca w ogrodzie (łączna powierzchnia ogrodów w Łazienkach Królewskich wynosi 76 ha). Dodatkowo, w ramach tego samego

### DOBRA PRAKTYKA



#### Obchody 100-lecia odzyskania niepodległości przez Polskę w Polsce i na Litwie

W 2018 roku PZU angażował się w wydarzenia towarzyszące całorocznym obchodom 100-lecia odzyskania niepodległości przez Polskę.

PZU wspierał takie przedsięwzięcia jak: wydarzenia muzyczne (projekt Nasza Niepodległa, koncert dla Niepodległej na Stadionie Narodowym), wystawy czasowe („Paderewski” w Muzeum Narodowym w Warszawie, „Blask orderów” w Łazienkach Królewskich), czy projekty edukacyjne.

Rok 2018 był na Litwie, podobnie jak w Polsce, czasem uroczystych obchodów 100-lecia odzyskania niepodległości. Lietuvos Draudimas podjął się ubezpieczenia Aktu niepodległości Litwy, który po niemal stu latach został odnaleziony w niemieckim archiwum państwowym. Na czas obchodów litewskiego święta narodowego Niemcy wypożyczyli dokument Litwie.

funduszu, utworzono profesjonalne Centrum Monitoringu - w jednym pomieszczeniu na siedmiu monitorach można obserwować Łazienki z ponad stu kamer;

- PZU patronuje obchodom rocznicy wybuchu Powstania Warszawskiego, a od 2015 roku jest także Mecenasem Muzeum Powstania Warszawskiego;
- jako mecenas Teatru Narodowego w Warszawie, PZU podejmuje działania wpływające na poprawę ochrony ogólnej budynku oraz zabezpieczenia przeciwpożarowego;
- PZU jest Mecenasem Teatru Wielkiego - Opery Narodowej od 2015 roku. Otoczył tę instytucję także opieką w ramach prowadzonych działań prewencyjnych. Dzięki PZU budynek wyposażony jest w najnowocześniejszy system antykradzieżowy. PZU objął również patronatem Akademię Operową TW-ON. To program wspierania rozwoju kariery zawodowej młodych, utalentowanych artystów sztuki operowej;
- PZU wspiera Muzeum Narodowe w Krakowie i wszystkie jego placówki nie tylko finansowo, ale stara się być mecenasem i inicjatorem szeregu pomysłów, które pomagają przyciągnąć do Muzeum dzieci i młodzież.

### DOBRA PRAKTYKA



#### Upamiętnienie setnej rocznicy odzyskania niepodległości

Bank Pekao stara się podnosić jakość życia społeczeństwa oraz budować i wzmacniać długotrwałe relacje ze społeczeństwem w oparciu o wzajemne zrozumienie potrzeb. Dlatego też, w 2018 roku, bank zaangażował się we wsparcie prestiżowych inicjatyw w celu upamiętnienia setnej rocznicy odzyskania niepodległości.

Elementem misji Banku Pekao jest promocja narodowej marki i polskich wartości. W 2018 roku bank wspierał finansowo m.in. debaty ekspertów, wystawę „Blask orderów w 100-lecie odzyskania niepodległości”, Forum Polonijne w Toruniu, konferencję „Charting Poland’s Future: spotlight on Growth & Innovation” w Londynie, konferencję „Gospodarcza suwerenność”, VI edycję „Nie Ma Przyszłości Bez Przedsiębiorczości” pod hasłem „100-lecie ambicji – polski biznes w drodze do przyszłości”.

Bank Pekao, w celu promocji narodowej marki, wsparł ponadto wyprawę Andrzeja Bargiela na K2. Ekspedycja odbyła się w roku obchodów setnej rocznicy odzyskania przez Polskę niepodległości.



## 4.4 Poprawa warunków życia w lokalnym otoczeniu



„Interesuje nas jakie inicjatywy CSR obejmują pracowników firmy?”

Komentarz z sesji dialogowej

### Pomoc To Moc

PZU jako firma odpowiedzialna społecznie ma świadomość, że optymalnym sposobem odpowiedzi na potrzeby społeczności lokalnych jest oddanie im inicjatywy. Adresując bezpośrednio do nich akcją prewencyjną Pomoc To Moc, zachęca społeczność do określenia potrzeb w ich otoczeniu. Daje im również narzędzie do podejmowania działań na rzecz ich wspólnego dobra.



Głównym założeniem akcji jest finansowe i operacyjne wsparcie lokalnych grup, które w ramach przewodniego celu projektu Zdrowa i bezpieczna rodzina otrzymują środki

w wysokości do 100 tys. zł na realizację zgłoszonej inicjatywy. Projekt został uruchomiony w marcu 2018 roku. Do realizacji projektu utworzono stronę internetową pomoctomoc.pl, przez którą odbywa się elektroniczny nabór wniosków, wsparty kampanią informacyjną o projekcie. Złożone wnioski podlegają ocenie koordynatora PZU oraz eksperta zewnętrznego, a następnie są publikowane online, gdzie można na nie głosować.

W 2018 roku PZU udzielił dofinansowania na realizację **97 inicjatyw lokalnych**.

W związku z dużym zainteresowaniem i skokowym wzrostem liczby wpływających wniosków (od września 2018 roku) PZU podjął decyzję o kontynuacji projektu w 2019 roku.

### 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 ds. Wolontariatu Pracowniczego na bieżąco współpracuje z Regionalnymi Liderami Wolontariatu PZU.

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.

### DOBRA PRAKTYKA



Rozwój wolontariatu w PZU wspiera Akademia Liderów Wolontariatu PZU - grupa **40** pracowników, prowadzących na poziomie regionalnym działania informacyjne i promocyjne związane z wolontariatem pracowniczym. Fundacja dwa razy w roku organizuje dla nich specjalne szkolenia podnoszące ich kompetencje, m.in. umiejętności komunikacyjne i motywacyjne.

### KLUCZOWE LICZBY

- Liczba Regionalnych Liderów Wolontariatu PZU: **40**
- Liczba wolontariuszy z PZU: **630**
- Liczba wolontariuszy spoza firmy zaproszonych do wspólnego pomagania przez pracowników PZU: **753**
- Liczba godzin przeznaczonych na wolontariat przez pracowników PZU: **11 674**
- Liczba godzin przeznaczonych na wolontariat przez osoby spoza firmy: **11 105**
- Liczba autorskich projektów wolontariackich pracowników PZU: **77**
- Liczba beneficjentów, którym pomogli pracownicy PZU: **11 992**
- Liczba zwierząt, którym pomogli wolontariusze PZU: **953**

W spółkach PZU i PZU Życie obowiązuje Regulamin Wolontariatu Pracowniczego Grupy PZU.

### WYWIADY

#### Karolina Hryniewicz, Elbląg



#### Jak zaczęła się Twoja przygoda z wolontariatem pracowniczym?

Moja przygoda z wolontariatem rozpoczęła się w kwietniu 2017 roku wraz z ogłoszeniem, które ukazało się na stronie pzu24. Przeczytałam regulamin konkursu „Wolontariat to radość działania” i stwierdziłam, że niemożliwe jest, aby w tak prosty sposób podzielić się szczęściem z potrzebującymi. Od razu zaczęłam działać. Porozmawiałam z potencjalnymi wolontariuszami, przedstawiłam pomysł, a gdy otrzymałam akceptację, napisałam wniosek. Wynik okazał się pozytywny. Pomaganie innym jest cudownym uczuciem, szczególnie, gdy uda się zachęcić kolegów i koleżanki do włączania się w wolontariat. Wielu z nich już samodzielnie pisze wnioski, a dla mnie to ogromna przyjemność, że mogę im pomóc, dać kilka wskazówek. Najważniejsze jednak dla mnie jest to, że wielu ludzi angażuje się w bezinteresowną pomoc. Zgadza się z tym, co powiedział Jan Paweł II: „Człowiek jest wielki nie przez to, co posiada, lecz przez to, kim jest, nie przez to, co ma, lecz przez to, czym dzieli się z innymi”.

#### Jakie akcje zrealizowałaś w minionym roku? Komu pomogłaś?

W 2018 roku zorganizowałam pięć projektów wolontariackich. Każdy z nich był dla mnie wyjątkowy, bo dzięki Fundacji PZU pomogliśmy wielu chorym dzieciakom, niepełnosprawnym zawodnikom, a także zintegrowaliśmy społeczność elbląską. Z naszego wsparcia skorzystały m.in. Przedszkole nr 23, Szkoła Podstawowa nr 1, Specjalny Ośrodek Szkolno-Wychowawczy, internat przy szkole specjalnej i Integracyjny Klub Sportowy „Atak” z Elbląga. Jednak największą satysfakcję dał mi projekt „Integracyjna Spartakiada”. Został on zrealizowany w Olecku na obozie sportowym dla dzieci niepełnosprawnych fizycznie i umysłowo. Dzięki Fundacji PZU wprowadziliśmy wiele innowacyjnych dyscyplin i atrakcji. Zakupiliśmy sprzęt niezbędny do dalszej rehabilitacji poprzez sport. Najbardziej potrzebującym kupiliśmy wyprawki szkolne, odzież i drobne upominki. To był naprawdę wyjątkowy czas. Jeszcze nigdy nie widziałam tak szczęśliwych dzieci.

#### Czego nauczyłaś się, przygotowując i realizując projekty?

Każdy projekt daje mi ogromną satysfakcję, a szczęście przynosi mi uśmiech i radość naszych beneficjentów.

Czasami niewielki gest, słowo, może przynieść wiele dobrego. Cieszę się, że zarażam tym innych, że moi koledzy i koleżanki z chęcią biorą udział we wszystkich inicjatywach. Przebywanie w środowisku osób potrzebujących, niepełnosprawnych daje mi siłę, motywację do działania i realizacji dalszych projektów. Pomoc innym nauczyła mnie czerpać radość z drobnych rzeczy, mądrość życiową od ludzi, którzy są doświadczeni przez los i patrzą na świat przez różowe okulary.

#### Dlaczego warto brać udział w projektach wolontariackich?

Bo jak raz się spróbuje, to już nigdy nie chce się zrezygnować. I dlatego zachęcam wszystkich do brania udziału w działaniach wolontariackich. Szczęście to jedyna rzecz, która się mnoży, jeśli się ją dzieli!

#### Aneta Malec, Mielec



#### Jak zaczęła się Twoja przygoda z wolontariatem pracowniczym?

Koleżanka z pracy wspomniała o Fundacji PZU, bo przeczytała artykuł na www.PZU24.pl, a później zaczęłam szukać informacji o możliwości napisania projektu.

#### Jakie akcje zrealizowałaś w minionym roku? Komu pomogłaś?

Projekt „Kochać to pomagać” został napisany głównie z myślą o dzieciach, które są z niepełnych rodzin i nie miały możliwości wyjazdu na wakacje. Projekt „Gdzie senior nie może tam wnuczek pomoże” ma na celu zminimalizowanie barier pomiędzy pokoleniami. W ramach projektu dzieci „adoptowały babcie i dziadków”, czyli samotne osoby z domów pomocy społecznej. Pomimo formalnie zakończonego projektu, nadal organizuję dla nich razem z wolontariuszami PZU spotkanie okolicznościowe. Z tej akcji powstał krótki reportaż we współpracy z młodymi twórcami w ramach projektu realizowanego razem z Papaya.Rocks – nowym lifestyleowym serwisem internetowym. Reportaż dostępny jest pod linkiem: <https://papaya.rocks/pl/people/wywołujemy-lawine-dobra>

#### Czego nauczyłaś się, przygotowując i realizując projekty?

Nie da się tego w żaden sposób sklasyfikować, określić... – to po prostu otwarcie serca na drugiego człowieka i jego potrzeby oraz chęć pomocy.



## Dlaczego warto brać udział w projektach wolontariackich?

Dzięki nim zacieśniają się więzi pomiędzy pracownikami, powstają nowe znajomości, przyjaźnie. Przy realizowaniu takich projektów jest masa radości, uśmiechów, dobrej zabawy, a przede wszystkim jeden cel łączący wszystkich wolontariuszy – chęć niesienia pomocy tym potrzebującym. Cieszę się ogromnie, że jako pracownik PZU mam możliwość pisania projektów, za którymi idą konkretne pieniądze, przez co wspólnie możemy robić piękne rzeczy, które w konsekwencji pokazują, że w korporacji pracują wspaniali ludzie o wielkich sercach.

## DOBRA PRAKTYKA



Fundacja PZU od kilkunastu lat prowadzi ogólnopolskie konkursy umożliwiające organizacjom pozarządowym realizację projektów na rzecz środowisk lokalnych w małych miastach i wsiach.

- Konkurs Z Fundacją PZU po lekcjach pozwala na wsparcie organizacji, które uruchamiają ciekawe i rozwijające zajęcia dodatkowe dla dzieci i młodzieży;
- Konkurs Młodzi niepełnosprawni – sprawni z Fundacją PZU pozwala na zwiększenie samodzielności i aktywności osób z niepełnosprawnością;
- Konkurs Fundacja PZU z kulturą zwiększa dostęp do kultury wysokiej.

Szczegółowe zasady konkursów zostały zawarte w dedykowanych regulaminach dostępnych na stronie [www.fundacjapzu.pl](http://www.fundacjapzu.pl).

W 2018 roku przyznano dotacje na realizację 66 projektów, z których skorzystało ponad 8 200 osób.

W 2018 roku przyznano dotacje na realizację 66 projektów, z których skorzystało ponad 8 200 osób.

## Przykłady działań wolontariackich pracowników w 2018 roku:

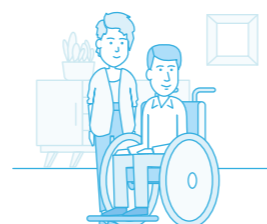
- Harcerze z Poręby przyjechali do Warszawy, aby razem z przewodniczką i wolontariuszami PZU poznać miejsca związane z losami bohaterów „Kamieni na szaniec”

- Ponad 100 kg karmy, sfinansowanie leczenia kilkunastu kotów i pomoc weterynaryjna to efekty zaangażowania poznańskich wolontariuszy PZU w prace fundacji Koci Pazur



- Paka dla zwierząt to projekt zrealizowany w Warszawie, Krakowie i Gdańsku przez Alior Bank. Wolontariusze wykonali 110 legowisk i pięć drapaków dla bezpiecznych zwierząt podczas warsztatów krawieckich. W trzech warsztatach trwających 7 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.

- Dla osób z niepełnosprawnością wieloraką wolontariusze PZU z oddziałów podkarpackich zamienili pusty magazyn w salę doświadczania świata. To jedyne takie miejsce w powiecie, które zachwyca, działa na zmysły i stanowi źródło radości dla odwiedzających je osób

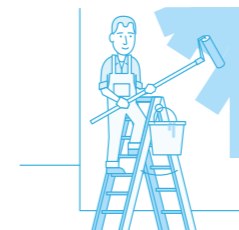


- Uczniowie z Podleszan stworzyli profesjonalny teatr z przenośną sceną. Dzięki pomocy wolontariuszy PZU mali aktorzy mogą grać wszędzie tam, gdzie czekają na nich widzowie



- Pracownicy PZU z Warszawy zrealizowali projekt Święta dla Rodaka, w ramach którego zorganizowali trzydniowy wypoczynek dla 30 podopiecznych Fundacji dla Rodaka - dzieci, młodzieży i dorosłych uczących się w Polsce, przebywających w ośrodku repatriacyjnym. Spotkanie było połączone z działaniami warsztatowymi, wspólnym ubieraniem choinki i uroczystą świąteczną obiadową kolacją

- Uczniowie Szkoły Podstawowej w Błędowej Zgłobieńskiej, dzięki wolontariuszom PZU, mogą uczyć się w odnowionej sali biologiczno-geograficzno-przyrodniczej – sfinansowany został zakup mebli i pomocy dydaktycznych



- W Stalowej Woli-Rozwadowie wolontariusze PZU wyremontowali świetlicę dla dzieci i sfinansowali zakup nowych mebli. Remont pozwolił na zorganizowanie półkolonii dla dzieci i poprowadzenie atrakcyjnych zajęć dla najmłodszych, którzy w czasie wakacji pozostali w mieście. Wolontariusze zorganizowali m.in. zajęcia interaktywne, gry, zabawy, warsztaty z języka angielskiego i migowego, a także bal Córka – Ojciec, Syn – Matka, który odbył się na zakończenie projektu

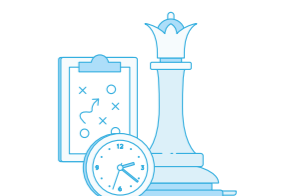
- Inicjatywa Alior Bank Podziel się książką polegała na zbiorce książek wśród pracowników banku. W akcji wzięli udział zarówno pracownicy centrali w Warszawie, Krakowie i Gdańsku, jak i pracownicy sieci sprzedaży w całej Polsce. Zostało zebranych w ten sposób ok. 1,4 tys. książek, które następnie za pośrednictwem Fundacji zaczytani.org. zostały przekazane bibliotekom szpitalnym



- W ramach inicjatywy „Zaczytana Akademia” realizowanej wraz z Fundacją zaczytani.org 25 wolontariuszy z Warszawy, Gdańska i Krakowa wystąpiło w roli bajko-edukatorów. Odbyły się trzy ośmiogodzinne warsztaty szkoleniowe z tego zakresu. Wolontariusze w wolnym czasie prowadzą zajęcia w szpitalach

- Alior Bank był inicjatorem akcji „Bankowość jest OK” – zorganizowane zostały lekcje dla uczniów ze Szkoły Podstawowej w Korabiewicach. W zajęciach, które trwały około 2 godz. wzięło udział około 10 dzieci oraz 3 wolontariuszy

- Pracownicy elbląskiego oddziału PZU udowodnili, że szachy mogą być ekscytującą zabawą. Projekt Białe na czarne. Rodzinny festiwal szachowy cieszył się powodzeniem, a emocji nie brakowało





# Nasz wpływ na środowisko naturalne

## 5 Nasz 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”.

„Chętnie dowiem się o wpływie Grupy Kapitałowej PZU na środowisko.”

Komentarz z sesji dialogowej

„Jakie są kluczowe czynniki sukcesu ograniczania negatywnego wpływu na środowisko naturalne w Grupie Kapitałowej PZU?”

Komentarz z sesji dialogowej

„Bezpośrednie oddziaływanie na środowisko przez Grupę PZU jest związane przede wszystkim z eksploatacją nieruchomości w ramach Grupy Kapitałowej, w tym m.in. utrzymaniem ponad 600 placówek, użytkowaniem blisko 340 tys. m<sup>2</sup> powierzchni budynków i zużyciem zasobów w biurach przez ponad 12,5 tys. pracowników PZU SA i PZU Życie. Aktualnie Grupa PZU wdraża własny standard środowiskowy, który określa kluczowe założenia podejścia zarządczego w kwestiach środowiskowych. W dalszej kolejności będziemy pogłębiać strategiczne podejście w obszarze wpływu pośredniego oraz udoskonalać system monitoringu zużycia mediów.”

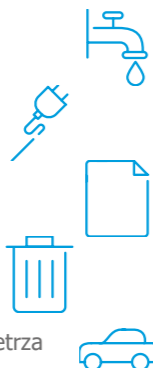


Małgorzata Sadurska, Członek Zarządu PZU i PZU Życie

Kraj	Spółka	Cele w zakresie redukcji zużycia tonerów i papieru do 2020 roku
Polska	PZU i PZU Życie	50% <sup>1</sup>
Litwa	AB Lietuvos Draudimas	10%
Litwa	UAB PZU Lietuva Gyvybes Draudimas	7%
Łotwa	AAS Balta	10%
Estonia	AB Lietuvos Draudimas Eesti Filiaal	3%
Ukraina	PrAT SK PZU Ukraina/PrAT SK PZU Ukraina Życie	57%

### 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%.

<sup>1</sup> Cel dotyczy procesów sprzedażowych, usługowych i archiwizacyjnych. W przypadku wszystkich procesów cel wynosi 4%.

## Polityki Grupy PZU [UoR]

### [GRI 103-2]

„Warto pokazać, że pozytywny wpływ na środowisko nie jest jednym z wielu obszarów działalności firmy, ale jej zadaniem, które wpisane jest w jej strategię zarządzania.”

Komentarz z sesji dialogowej

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 przyrodę. 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 prawno-formalne. Firma w swoich działaniach wychodzi jednak ponad obowiązkowe regulacje. Spójność zarządzania obszarem ochroną środowiska w Grupie PZU zapewnia specjalnie powołany Pełnomocnik Zarządu ds. Ochrony Środowiska.



„Ekologia w Grupie PZU to nie chwilowy kaprys, czy uleganie modzie. Świadome korzystanie z naturalnego środowiska jest naszym obowiązkiem. Troska o przyrodę została już na zawsze wpisana jako cywilizacyjna wartość, która musi towarzyszyć codziennej pracy całej Grupy. Środowisko naturalne traktujemy jako jednego z naszych interesariuszy i z pełną odpowiedzialnością będziemy przestrzegać naszych - wobec niego obowiązków. I niech ta „moda” rozwija się na szeroka skalę i będzie częścią każdego obywatela Ziemi wobec swojej planety.”

Agnieszka Koryś-Matusiak, Pełnomocnik Zarządu ds. Ochrony Środowiska w Grupie PZU

<sup>2</sup> Nie zostały nałożone kary za nieprzestrzeganie przepisów 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 w swoich działaniach zwracały one uwagę na minimalizację negatywnego wpływu na przyrodę.



Prawie wszystkie spółki Obszaru Zdrowie (z wyłączeniem spółek REVIMED i PROELMED) mają wdrożony i certyfikowany System Zarządzania Jakością wg ISO 9001: 2015.

Dodatkowo, w spółkach Polmedic i Artimed wdrożono i certyfikowano System Zarządzania wg normy ISO: PN-ISO/IEC 27001: 2014; oraz w Polmedic System Zarządzania Środowiskowego wg ISO 14001: 2015 i System Zarządzania BHP wg OHSAS 18001:2007.



PZU i PZU Życie wprowadziły wewnętrzne regulacje związane z zarządzaniem nieruchomościami firmy.

[GRI 307-1] PZU i PZU Życie zachowały w 2018 roku pełną zgodność<sup>2</sup> 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 w większości spółek polskich.

### DOBRA PRAKTYKA



Minimalizacja negatywnego oddziaływania na środowisko to jeden z obszarów obowiązującego w Grupie Pekao Kodeksu Postępowania oraz Kodeksu Etyki Alior Bank. W dokumentach podmioty deklarują ochronę zasobów naturalnych i zapobieganie zanieczyszczeniom. Pracownicy znajdują w nich informacje zachęcające do dbałości o środowisko naturalne.



# Nasz wpływ na środowisko naturalne

## 5.1 Praktyczne wyzwania w zarządzaniu wpływem bezpośrednim



„Prośba o wskazanie wskaźników zużycia zasobów, ich dynamiki oraz efektów, jakie firma osiągnęła w kontekście ograniczania negatywnego wpływu na środowisko. Prośba o podzielenie się komentarzem dotyczącym powodów wzrostów lub spadków zużycia poszczególnych wartości.”

Komentarz z sesji dialogowej



W spółkach PZU i PZU Życie, osoby odpowiedzialne za administrację i zarządzanie nieruchomościami, dbają o wyznaczenie kierunków działań PZU pozwalających na osiągnięcie możliwie najmniejszego negatywnego wpływu na przyrodę. W swojej codziennej pracy pracownicy Biura Nieruchomości, jak i Biura Administracji podejmują kompleksowe działania zmierzające do ograniczenia ilości zanieczyszczeń oraz zmniejszenie zużycia zasobów naturalnych w spółkach PZU i PZU Życie. Osiągnięcie założonych celów jest możliwe tylko dzięki wsparciu pracowników, poprzez ich codzienne eko-wybory w miejscu pracy.

### Ekologiczny plan PZU na lata 2018-2020:



- ograniczenie zużycia mediów;
- prowadzenie racjonalnej gospodarki odpadami;
- montaż klimatyzacji z ekologicznym czynnikiem chłodniczym;
- preferowanie aspektów środowiskowych i społecznych przy wyborze powierzchni do najmu;
- prowadzenie akcji edukacyjnych wśród pracowników w zakresie zachowań proekologicznych.

Prowadzone działania przyniosły pierwsze efekty już w 2018 roku – dostrzec można tendencję spadkową w zużyciu mediów. Większość działań proekologicznych zostało jednak wprowadzonych w drugim półroczu 2018 roku, dlatego Grupa PZU spodziewa się, że wymierne wskaźniki liczbowe będą możliwe do zaraportowania za rok 2019.

**[GRI 302-4]** W 2018 roku w spółce PZU zaoszczędzono **15 638 GJ** energii cieplnej oraz **2 099 MWh** energii elektrycznej<sup>3</sup>. W spółce PZU Życie zaoszczędzono z kolei **1 107 GJ** energii cieplnej.

**[GRI 302-1]** Zużycie energii przez organizację z uwzględnieniem rodzaju surowców

Całkowite zużycie energii w Grupie Kapitałowej PZU<sup>4</sup>:

	2018
Energii cieplnej [GJ]	243 772
Energii elektrycznej [MWh]	146 345

	Wartości (MWh) <sup>5</sup> 2018	
	PZU	PZU Życie
Całkowite zużycie energii produkcji własnej lub zakupionej w podziale na: elektryczną i ciepłą		
Energia elektryczna	13 694	5 750
Energia cieplna (w tym zużycie pary i energii chłodniczej)	56 127	29 500
Zużycie energii	69 821	35 250

<sup>3</sup> Podstawą do obliczeń ilości zaoszczędzonej energii był rok 2018.

<sup>4</sup> W przypadku Grupy Alior dane zostały zaprezentowane wyłącznie za Alior Bank z uwagi na ograniczoną dostępność tych danych w pozostałych spółkach z Grupy i jednocześnie ich niewielką istotność. W przypadku Grupy Pekao dane dotyczą wyłącznie spółki Centralny Dom Maklerski Pekao S.A., Pekao Bank Hipoteczny S.A. oraz Pekao Investment Banking S.A. Pozostałe spółki Grupy Pekao nie posiadają danych w tym zakresie.

<sup>5</sup> Przyjęto 1 GJ = 0,2778 MWh

Całkowite zużycie energii w Grupie Kapitałowej PZU<sup>6</sup> w podziale na rodzaj surowca:

	2018
Oleju opałowego [tony]	1 015
Benzyny [tony]	3 740
Oleju napędowego (diesel) [tony]	1 638

	Wartości (MWh) 2018	
	PZU	PZU Życie
Całkowite zużycie energii z surowców nieodnawialnych (własnych bądź zakupionych) w podziale na rodzaj surowca		
Gaz ziemny <sup>7</sup>	6 959	3 089
Olej opałowy	1 611 (5 800 GJ)	241 (869 GJ)
Suma zużycia	8 570	3 330

	PZU	PZU Życie
Całkowite zużycie energii (MWh)	78 391	38 580

**[GRI 301-1]** Całkowite zużycie papieru w Grupie Kapitałowej PZU<sup>8</sup>:

	2018
Papieru [tony]	2 786

### Kluczowe działania spółek Grupy PZU zmniejszające wpływ na środowisko naturalne:



<sup>6</sup> W przypadku Grupy Alior dane zostały zaprezentowane wyłącznie za Alior Bank z uwagi na ograniczoną dostępność tych danych w pozostałych spółkach z Grupy i jednocześnie ich niewielką istotność.

<sup>7</sup> Do wyliczenia MW gazu ziemnego z m3 został uwzględniony wskaźnik o wartości 11. Współczynnik korekcji oleju opałowego - 36,636 GJ/m3.

<sup>8</sup> W przypadku Grupy Alior dane zostały zaprezentowane wyłącznie za Alior Bank z uwagi na ograniczoną dostępność tych danych w pozostałych spółkach z Grupy i jednocześnie ich niewielką istotność.

### DOBRA PRAKTYKA



**Oszczędność energii elektrycznej (spółki PZU i PZU Życie)**



- Montaż specjalnych urządzeń – tzw. kompensatorów mocy - w wybranych nieruchomościach pozwalający na ograniczenie zużycia energii „biernej” o ok. 90%. W 2018 roku kompensatory zamontowano w 10 budynkach. Do końca 2020 roku w planach jest kolejnych 15 modernizacji;
- Weryfikacja nastaw temperatury i programowania klimatyzacji zamontowanych w serwerowniach;
- Montaż oświetlenia LED. W 2018 roku oświetlenie wymieniono w budynku biurowym w Rzeszowie (ponad 1,6 tys. m<sup>2</sup>) oraz w 10 mniejszych nieruchomościach. Do końca 2020 roku LED-y zostaną zamontowane w kolejnych 20 biurach. Dodatkowo, w 2018 roku oświetlenie LED zaczęto używać we wszystkich oznakowaniach zewnętrznych oddziałów PZU;
- Pilotażowy montaż ogniw fotowoltaicznych na dachach budynków biurowych należących do PZU i PZU Życie. Do końca 2018 roku panele zainstalowano na czterech nieruchomościach.

### DOBRA PRAKTYKA



**Oszczędność ciepła (spółki PZU i PZU Życie)**



- Termomodernizacje budynków – ocieplanie ścian i dachów, wymiana stolarki okiennej i instalacji CO. W 2018 roku prace termomodernizacyjne zostały wykonane w 12 nieruchomościach. Do końca 2020 roku planowane jest przeprowadzenie prac w kolejnych 28 obiektach;
- Wymiana wyeksploatowanych kotłów grzewczych na nowoczesne, wysokoelektywne urządzenia, z możliwością dostosowania pracy do warunków atmosferycznych (sterowniki pogodowe). Nowoczesne kotły dostarczają ciepło, jednocześnie oszczędzają energię cieplną i elektryczną oraz zmniejszają emisję gazów do atmosfery. W roku 2018 wymieniono kotły grzewcze w 26 lokalizacjach. Do końca 2020 roku planuje się wymianę 55 kotłów.



# Nasz wpływ na środowisko naturalne

## DOBRA PRAKTYKA



### „Zieleniejące” Nieruchomości

Spółka Tower Inwestycje swój nowy biurowiec Brama Oławska zbuduje w zgodzie ze standardami certyfikatu BREEAM Excellent. Rozwiązania ekologiczne obecne będą na wszystkich etapach inwestycji – od projektowania, poprzez realizację i prace wykończeniowe. Brama Oławska wyposażona zostanie jedynie w światła LED, a systemy wodno-kanalizacyjne wykonane będą w sposób minimalizujący niebezpieczeństwo skażenia biologicznego. Dostęp do wody pitnej zapewnią automaty. Dodatkowo, w budynku zainstalowane zostaną osobne liczniki energii elektrycznej i ciepłej dla każdego najemcy, a ilość segregowanych odpadów będzie monitorowana. Drogi wewnętrzne oraz parkingi posiadać będą separatory substancji ropopochodnych.



Także PZU Zdrowie, planując wzrost liczby przychodni dba, aby jego obiekty były przyjazne środowisku. W placówkach medycznych znajduje się oświetlenie LED oraz wykładziny wolne od „ftalanów” wpływających na jakość powietrza w pomieszczeniach.



LINK 4 swoją Centralę wynajmuje w budynku posiadającym certyfikat LEED Gold. Miejsce wyposażono w filtry antysmogowe.

Ekologiczne działania spółki Ogrodowa Inwestycje to m.in. wymiana kolejnego agregatu wody lodowej na urządzenie z Dry cooler-em (agregat chłodniczy wykorzystuje niskie temperatury zewnętrzne do produkcji chłodu). Wraz z wymianą oświetlenia na lampy LED w garażu, powierzchniach wspólnych (korytarzach i holach windowych) oraz montażem czujników ruchu ograniczających zużycie prądu pozwoli to na wprowadzenie oszczędności w wysokości ok. 30 MWh rocznie.

W celu znaczącej redukcji zużycia wody prowadzone są 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 krany w budynkach Centrali oraz w budynkach biurowych z liczbą użytkowników powyżej 10 osób. Łącznie zamontowano ponad 1 tys. urządzeń. Do 2020 roku Grupa zamierza zamontować perlatory w 90% nieruchomości PZU i PZU Życie.

## DOBRA PRAKTYKA



### Eko zachowania pracowników



W całej Polsce 22 marca 2018 roku, z okazji Światowego Dnia Wody, w PZU została zrealizowana akcja edukacyjna dla pracowników z eko-poradami. W ślad za nią, w łazienkach i kuchniach, pojawiły się naklejki Zielone PZU promujące oszczędność wody, energii i papieru. Z kolei 22 kwietnia 2018 roku, podczas Dnia Ziemi, tematem przewodnim Newslettera firmy były zanieczyszczenia spowodowane plastikiem. Również 5 czerwca 2018 roku, z okazji Dnia Ochrony Środowiska, wyświetlane były komunikaty zachęcające pracowników do ograniczenia korzystania z plastikowych produktów jednorazowych.

LINK4 prowadzi regularną zbiórkę żarówek, kapsli oraz elektrośmieci.



W Grupie Pekao oraz Grupie Alior prowadzone są m.in. akcje edukacyjne promujące oszczędność energii, mniejszy pobór wody oraz selektywną zbiórkę odpadów i odpowiedzialną ich utylizację.

Spółki ograniczają wykorzystanie materiałów biurowych, w tym szczególnie papieru i tonerów. Wdrażane są ekologiczne druki i formularze, a także zmniejsza się liczba drukarek dzięki polityce wykorzystywania współdzielonych urządzeń wielofunkcyjnych. Banki korzystają z usług wyspecjalizowanych firm recyklingujących.



Ekologiczne zmiany objęły także flotę samochodową. PZU i PZU Życie używają obecnie mniejszych, ekonomicznych samochodów wykorzystujących alternatywne źródła napędu. Zakupiono 134 samochody o napędzie hybrydowym oraz wynajęto cztery auta o napędzie elektrycznym.

## 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.

Na Litwie Lietuvos Draudimas posiada sformalizowaną politykę środowiskową. Dane dotyczące ochrony środowiska są publikowane w raportach rocznych i raportach CSR. We wszystkich budynkach litewskiej spółki prowadzony jest również monitoring zużycia mediów. W planach są: redukcja zużycia wody (5%), energii cieplnej (10%) oraz energii elektrycznej (2%). Spółka planuje sprzedaż starych, nieefektywnych energetycznie budynków, termomodernizację budynku Centrali w Wilnie, zmianę systemu oświetlenia na LED, wprowadzenie segregacji oraz przeprowadzenie ekologicznych kampanii edukacyjnych.

Litewska spółka PZU Lietuva Gyvybes Draudimas ogranicza wytwarzanie odpadów, prowadzi środowiskowe kampanie edukacyjne oraz prowadzi w części lokalizacji segregację odpadów. We wszystkich placówkach wprowadzony został monitoring zużycia mediów.

Łotewska Balta zamontowała ekonomiczne oświetlenie i rolety przeciwsłoneczne. Firma planuje redukcję zużycia mediów, wody i energii elektrycznej o około 5%. Prowadzi również utylizację starej elektroniki i segregację papieru. Zarząd pracuje nad wprowadzeniem polityki środowiskowej.

Oddział Lietuvos Draudimas w Estonii planuje zmniejszenie zużycia wody i energii elektrycznej o 1%. Dodatkowo, zmieni system oświetlenia w budynku Centrali w Tallinie na oświetlenie LED.



## 5.2 Produkty a adaptacja do zmian klimatu



„W jaki sposób działają Państwo na rzecz ograniczenia negatywnego wpływu na środowisko naturalne, w tym ograniczenia emisji CO2 i zużycia paliw kopalnych w zakresie wpływu pośredniego?”

Komentarz z sesji dialogowej

Grupa PZU jest świadoma, że usługi ubezpieczeniowe oraz działalność bankowa i inwestycyjna to obszary, w których decyzje spółek mogą oddziaływać na zachowania klientów i ich wpływ na otoczenie przyrodnicze. 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.

Grupa PZU uczestniczy w dialogu społecznym oraz debacie na temat zrównoważonego rozwoju. W ramach Szczytu klimatycznego ONZ (COP24), Grupa PZU była jednym z organizatorów Dnia Miejskiego. PZU poprowadziło panel „Diagnozowanie stanu i prognozowanie zmian jakości środowiska”. Pozostałe spotkania dotyczyły m.in. dekarbonizacji transportu miejskiego i drogowego, adaptacji do zmian klimatu w miastach oraz wyzwań związanych ze zmianami klimatu.

### Zarządzanie ryzykiem zmian klimatycznych w Grupie PZU

Grupa PZU monitoruje działania oraz 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 ograniczenia klęsk żywiołowych istotny jest „Plan działania w sprawie ram z Sendai dotyczący ograniczenia 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).

Regulacje dotyczące uwzględniania ryzyka klimatycznego w działalności instytucji finansowych, w tym ubezpieczeniowych, opracowane są również przez Komisję Europejską. Od kilku lat organizacje z sektora finansowego stopniowo wycofują się z kredytowania i ubezpieczania firm i projektów węglowych i energetycznych. 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 wynikać będzie z kombinacji dwóch czynników:

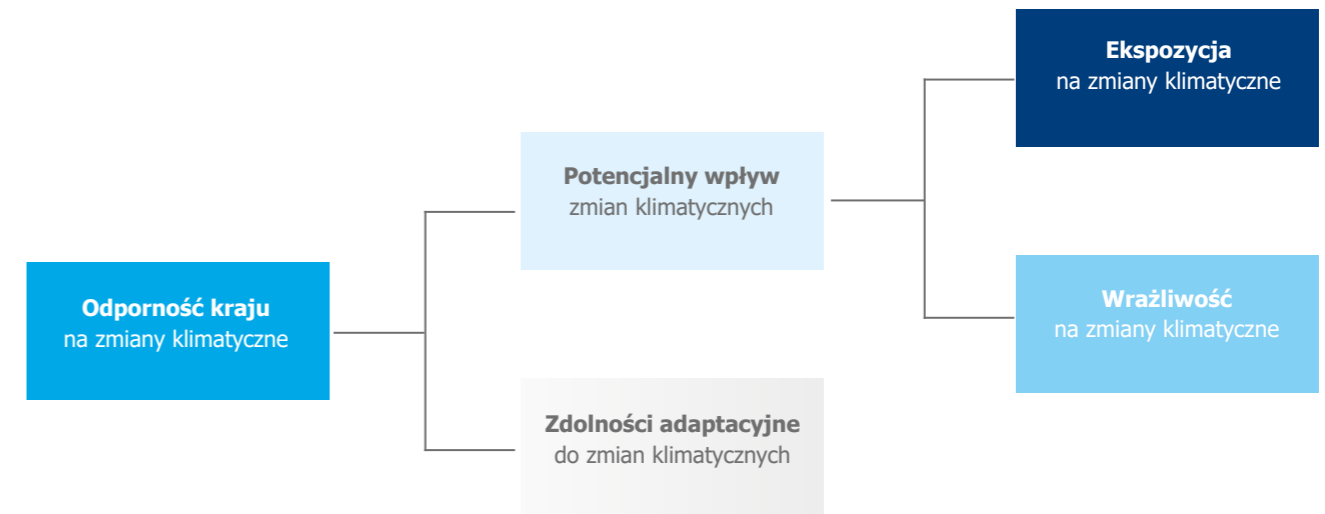
- **ekspozycji** na fizyczne ryzyka klimatyczne. Badania naukowe wskazują na powodzie oraz huragany, jako największe czynniki ryzyka w Polsce. W ostatnich latach pojawiło się również ryzyko uderzeń fal ciepła. Zmiany klimatu wpływają na częstotliwość i skalę ewentualnych zdarzeń katastroficznych, które 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 w 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

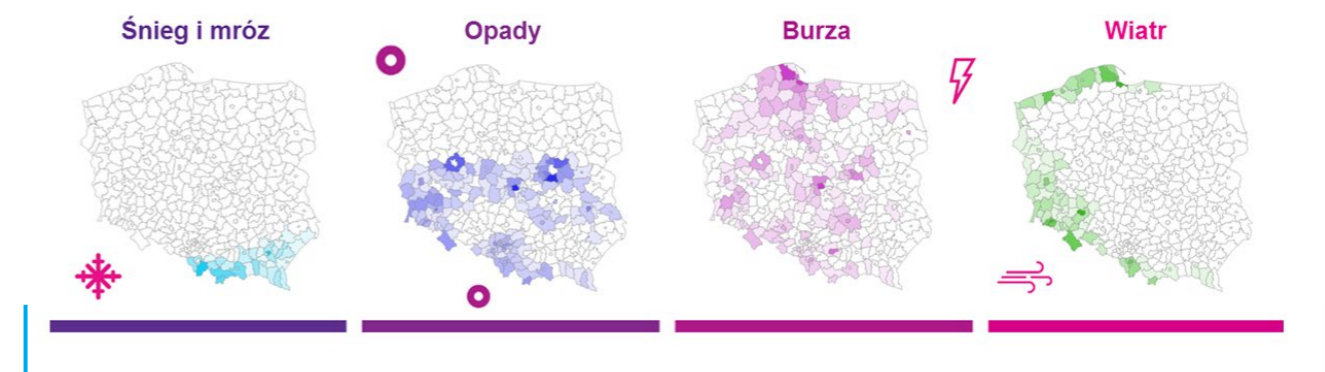
„Warto zwrócić uwagę na zaangażowanie firmy w akcje pomocowe, np. pomoc dotkniętym klęską żywiołową.”

Komentarz z sesji dialogowej



Regularnie aktualizowane są bazy danych ze zdarzeniami pogodowymi z ostatnich 20 lat (dodawane są do nich informacje o powodziach i huraganach). Ponadto Grupa PZU analizuje szkody według stref geograficznych (opracowywane są interaktywne mapy zalewowe dla Polski o wysokiej rozdzielczości w różnych scenariuszach powodziowych). Wzmacniane są również systemy wczesnego ostrzegania przed powodzią i innymi zdarzeniami (prowadzone są masowe kampanie społeczne oraz akcje informacyjne skierowane do mieszkańców Polski).

### Obszary, do których w 2018 roku najczęściej były kierowane alerty w podziale na zjawiska pogodowe



## DOBRA PRAKTYKA



### Teledetekcja



Nawet 28 tys. szkód powstałych w zimnych uprawach rolnych jest rocznie zgłaszanych do PZU. Wysokość odszkodowań może sięgać blisko 250 mln zł. Aby należycie

je wycenić, PZU korzysta z innowacyjnej metody teledetekcyjnej – na zdjęcia wykonane przez samoloty i drony nakładane są mapy upraw rolnych. Cały proces przyspiesza obsługę szkód, a dodatkowym atutem jest obiektywizm ustaleń.

PZU Zarządza wpływem pośrednim na środowisko naturalne poprzez oferowane produkty ubezpieczeniowe:

### Przeciwdziałanie ryzykom klimatycznym

### Przykłady działań w Grupie PZU

### Ograniczenie emisji gazów cieplarnianych

- Wprowadzenie nowych produktów ubezpieczeniowych dla instalacji odnawialnych źródeł energii (OZE). Grupa PZU jest ubezpieczycielem największych farm wiatrowych w Polsce (Energa, Enea, PGE) oraz elektrowni wodnych (Energa, PGE). Ubezpiecza je od ognia, powodzi i innych żywiołów oraz utraty zysku przy przestojach operacyjnych czy utracie 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 Tauron. Ubezpieczenie chroni od zniszczenia instalacji 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 także współpracę ze spółką Electromobility Polska oraz innymi firmami, które instalują lub będą instalować szybkie ładowarki do samochodów.

### Adaptacja: lepsze zrozumienie czynników ryzyka

- Zarządzanie ryzykiem katastroficznym ze szczególnym uwzględnieniem ryzyka powodzi z uwagi na ukształtowanie terenu oraz liczby 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, wielkości zdarzeń katastroficznym i miejscach ich występowania przy projektowaniu programu ochrony reasekuracyjnej.

### Przeciwdziałanie ryzykom klimatycznym

### Przykłady działań w Grupie PZU

### Adaptacja: dostosowanie oferty produktowej do czynników ryzyka

- Część scenariuszy pogodowych stanowi podstawę do konstrukcji programu reasekuracji oraz kalkulacji wymogów kapitałowych. Wymogi kapitałowe dają gwarancję, że nawet w przypadku katastroficznym 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 opłaty 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: struktura 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, którym spadnie obrót, 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 rozszerza 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 (sektory: chemiczny, petrochemiczny oraz przetwórstwo przemysłowe), a także branżom budowlanej, energetycznej (elektrownie oraz elektrociepłownie), oczyszczania ścieków oraz firmom gospodarującym odpadami.

### Adaptacja: innowacje zabezpieczeniem na przyszłość

- Doradztwo dla rolników dotyczące nowych, odpornych na zmiany klimatu odmian upraw roślinnych. Grupa PZU od dwóch 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 Badania Odmian Roślin Uprawnych (COBOR).
- 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 to 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 aspekcie mienia, przestojów, bezpieczeństwa ludzi i środowiska. Grupa współpracuje z uczelniami oraz rozwija wiedzę w obszarze inżynierii energetycznej.
- LINK4 przy współpracy z Skywarn Polska – Polscy Łowcy Burz udostępnia klientom posiadającym ubezpieczenie nieruchomości, system alertów pogodowych. Klienci otrzymują SMS 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 klientom ubezpieczenia komunikacyjnego. Można oczekiwać, że ostrzeżenia pogodowe będą mieć wymierny wpływ na poprawę bezpieczeństwa na drogach oraz zmniejszenie liczby wypadków.

# Nasz 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 wedle wiedzy PZU jest zgodna z prawem). Kompleksowość potrzeb, a co za tym idzie i oferty, sprawia, że PZU zapewnia m.in. ochronę ubezpieczeniową podmiotom z sektora wydobywczego oraz energetycznego. Klienci z tej grupy, poza tradycyjną działalnością operacyjną w oparciu o węgiel, rozwijają również 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

Wspieraniem 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.



## 6. Etyczne podstawy prowadzenia 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.”

Polityki Grupy PZU [UoR]

[GRI 102-16] GRI 103-2, GRI 103-3]



„Bardzo ważną wartością, jaką dajemy klientom jest nasza STABILNOŚĆ. Każdy, kto zdecydował się na ofertę PZU może mieć pewność, że rozpoczyna współpracę z bezpieczną i godną zaufania firmą, która prowadzi biznes w sposób uczciwy oferując wiarygodne produkty. Wizerunek firmy stabilnej to nie jest coś, co można zdobyć lub kupić szybko – stoją za nim lata ciężkiej pracy oraz miliony decyzji. Ale stabilność jest również ważna dla pracowników PZU – dla nich oznacza ona troskę o ich zawodowy rozwój, możliwość kariery w firmie oraz bezpieczne formy zatrudnienia.”

Maciej Rapkiewicz, Członek Zarządu PZU i PZU Życie, odpowiedzialny za zarządzanie ryzykiem

*W jaki sposób Grupa Kapitałowa PZU wdraża kulturę etyczną? Jakie są kluczowe wyzwania w tym temacie i na czym Grupa Kapitałowa skoncentruje wysiłki przez najbliższy rok/dwa?”*  
Komentarz z sesji dialogowej

„Grupa PZU to największa grupa finansowa w Polsce, w jej skład wchodzi różnorodnych podmiotów, prowadzących działalność na wielu rynkach (ubezpieczeniowym, bankowym, inwestycyjnym, zdrowotnym i innych). Budowanie kultury przestrzegania, w organizacji i przez współpracujące z nią podmioty, zasad zgodności z wymogami etyki biznesu, prawa, soft law oraz bycia fair w relacjach klienckich i konsumenckich jest procesem ciągłym, a PZU od lat wyznacza najlepsze standardy rynkowe w Polsce w tym zakresie. Dojrzała organizacja w sposób aktywny reaguje na zmiany otoczenia – zarówno zewnętrznego jak i wewnętrznego – konsekwentnie dostosowując środki i działania do aktualnych potrzeb. Podobnie zorganizowany jest obszar compliance w Grupie PZU – wyprzedzająco patrzymy w przyszłość dostosowując nasze działania do potrzeb, identyfikujemy potencjalne luki i zagrożenia mogące wpłynąć na zgodność naszej organizacji w przyszłości, skupiamy się także na stałym podnoszeniu świadomości naszych pracowników. Tylko takie proaktywne podejście gwarantuje utrzymanie kultury zaangażowania dla osiągnięcia wspólnego celu przy zachowaniu przyjętych wartości i etyki.”

Marcin Góral, Dyrektor Biura Compliance

„Chciałbym dowiedzieć się więcej na temat kształtowania kultury etycznej w Grupie PZU. W zeszłorocznym raporcie wspomnieli Państwo o tym w kilku miejscach. Jednak całe zagadnienie zdaje się mieć dużo większe spektrum, ponieważ obecnie kwestie etyczne stają się szalenie ważne, szczególnie w świecie finansów. Wydaje mi się, że robią Państwo w tym temacie więcej niż zostało to opisane w raporcie. Prośba o pogłębienie tematu.”

„Wskazanie planu działań rozwoju kultury korporacyjnej i ładu korporacyjnego.”

Komentarz z sesji dialogowej

System zarządzania etyką w Grupie Kapitałowej PZU ustanowiony został i działa w oparciu o porozumienia i polityki grupowe. Jest to zintegrowany zbiór wartości, zasad postępowania, narzędzi, w tym procedur i regulaminów postępowania dla pracowników i osób odpowiedzialnych za zarządzanie systemem, 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 (tzw. Whistleblowing);
- działania edukacyjne i komunikacyjne skierowane do pracowników, dostawców.

Fundamentem norm etycznych w Grupie PZU jest Zbiór Dobrych Praktyk, których celem jest kształtowanie spójnej kultury organizacyjnej firmy we wszystkich kluczowych aspektach funkcjonowania.

Dobre Praktyki 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 spółek w Grupie. Dzięki systemowej zgodności fundamentalnych pryncypiów, wszelkie działania i realizowane

procesy oparte są na spójnych przesłankach, zapewniając tym samym wysoki standard operacyjny Grupy.

### DOBRA PRAKTYKA



W 2018 roku zostały wdrożone nowe Dobre Praktyki Grupy PZU. Dokument stanowi jednolity wzorzec standardów przestrzeganych przez wszystkie podmioty Grupy PZU z wyjątkiem Grupy Alior, Pekao, w ramach których funkcjonuje Kodeks etyki Alior Banku oraz Kodeks postępowania Grupy Pekao. Dobre Praktyki Grupy PZU stanowią zbiór wartości i zasad, którymi powinni kierować się pracownicy.

W Dobrych praktykach Grupy PZU opisane są podstawowe zasady postępowania pracowników na przykładzie wielu sytuacji np.:

- konflikt interesów;
- posługiwanie się informacjami wrażliwymi;
- otrzymywanie prezentów obciążonych ryzykiem niewłaściwości;
- sprzedaż produktu obciążonego ryzykiem braku zgodności;
- inwestowanie prywatnych pieniędzy w akcje PZU;
- publiczne udzielanie informacji lub prowadzenie bloga;
- oraz wiele innych.

Wartości Grupy Kapitałowej PZU	Obietnica dla klienta	Obietnica dla pracownika
<b>Stabilność</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezpieczne i godne zaufania prowadzenie biznesu</li> <li>• Oferta wiarygodnych produktów</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Troska o rozwój pracowników i możliwość kariery w Grupie PZU</li> <li>• Bezpieczne formy zatrudnienia</li> </ul>
<b>Uczciwość</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Przejrzyste zasady komunikacji</li> <li>• Dotrzymanie zobowiązań</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wywiązywanie się z zobowiązań</li> <li>• Jasne zasady działania organizacji</li> </ul>
<b>Innowacyjność</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Znajomość potrzeb klientów i poszukiwanie nowych rozwiązań</li> <li>• Wyznaczanie trendów na rynku usług finansowych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niestandardowe, łamiące schematy myślenie</li> <li>• Poszukiwanie usprawnień w funkcjonowaniu firmy</li> </ul>
<b>Odpowiedzialność</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bycie odpowiedzialnym za klientów na każdym etapie ich życia</li> <li>• Świadome wybory dzięki edukacji i działaniom prewencyjnym</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Branie pod uwagę wpływu decyzji na pracowników</li> <li>• Angażowanie w społecznie odpowiedzialne działania</li> </ul>





Zarówno w Alior Bank jak i pozostałych spółkach Grupy Alior 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.

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.

Kultura etyczna w Grupie Kapitałowej PZU jest kształtowana adekwatnie do potrzeb podmiotów Grupy, z uwzględnieniem skali, specyfiki, rodzaju ich działalności oraz przepisów prawa krajowego.

Grupa Kapitałowa PZU wdraża kulturę etyczną tworząc systemowe rozwiązania na poziomie PZU. PZU, jako podmiot dominujący, kształtuje i wyznacza standardy postępowania, a następnie rekomenduje ich wdrożenie pozostałym spółkom Grupy. Te implementują rozwiązania i standardy postępowania rekomendowane przez PZU, z uwzględnieniem tzw. zasady proporcjonalności i adekwatności, tj. skali, specyfiki, rodzaju ich działalności, przepisów prawa krajowego oraz zasadności stosowania w działalności podmiotu; raportują ryzyka braku zgodności do PZU, z poszanowaniem tajemnic prawnie chronionych.

Spółka PZU kładzie duży nacisk na budowanie świadomości compliance wśród pracowników poprzez budowanie kultury organizacyjnej Grupy PZU, opartej na wartościach etycznych, zgodnych z podstawowymi zasadami compliance. Najistotniejsze z nich to:

- Compliance Week PZU – cykliczne wydarzenie ma 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;
- 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.

## 6.1 Ład korporacyjny

**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]

Spółka akcyjna PZU powstała 23 grudnia 1991 roku w wyniku przekształcenia z Państwowego Zakładu Ubezpieczeń. PZU prowadzi działalność na mocy Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej z 11 września 2015 roku (Dz. U. z 2017 r. poz. 1170 z późn. zm.). Kamieniem milowym w rozwoju Grupy PZU było wprowadzenie PZU na Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie. 10 maja 2010 roku odbyła się publiczna oferta sprzedaży akcji PZU na GPW. PZU przestrzega kanonu Dobrych Praktyk Spółek notowanych na GPW.

PZU od 31 stycznia 2012 roku wchodzi w skład Indeksu RESPECT – pierwszego w regionie Europy Środkowo – Wschodniej indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie. Od tej pory corocznie praktyki z zakresu Ładu Korporacyjnego, Obszaru Społecznego i Środowiskowego (ESG – Environmental, Social, Governance) poddawane są niezależnej weryfikacji w ramach badania RESPECT Index.

*„W dużej części banków sprawy etyki leżą w kompetencjach zespołów Compliance, ale istnieją też takie, gdzie do zarządzania etyką zostały powołane dedykowane zespoły, które przypisane zostały do konkretnego członka zarządu. W tym wypadku ważne byłoby ukazanie funkcjonowania obszaru Governance w grupie PZU (w tym bankach) i struktury zarządzania kwestiami etycznymi na każdym poziomie organizacyjnym.”*

Komentarz z sesji dialogowej



W PZU kwestie związane z obszarem etycznym zarządzane są w ramach Biura Compliance – wyodrębnionej i niezależnej jednostki organizacyjnej, podlegającej Prezesowi

Zarządu. Biuro Compliance odpowiedzialne jest 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 funkcja zgodności z przepisami raportuje. Raportowanie to odbywa się w ramach miesięcznych i rocznych raportów dla Zarządu oraz kwartalnych raportów dotyczących ryzyka dla Komitetu Audytu Rady Nadzorczej oraz Rady Nadzorczej a także doraźnych informacji przekazywanych 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. uwzględniające kwestie etyczne.



W ramach Banku Pekao, a także Alior Bank została wyodrębniona niezależna jednostka organizacyjna podlegająca bezpośrednio Prezesowi Zarządu. W ramach Banku Pekao

kwestie związane z obszarem etycznym zarządzane są przez Departamentu Zgodności, natomiast w Alior Bank kwestie te leżą w kompetencjach Departamentu Zgodności Regulacji. Departamenty te sporządzają i przedstawiają Zarządowi Banku 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

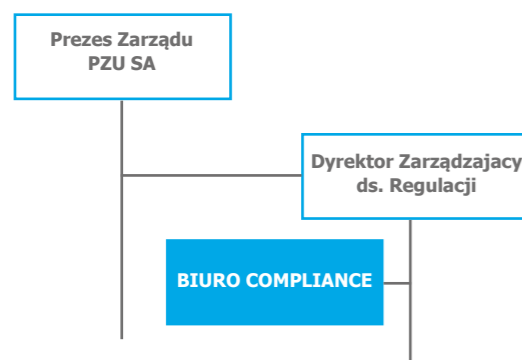




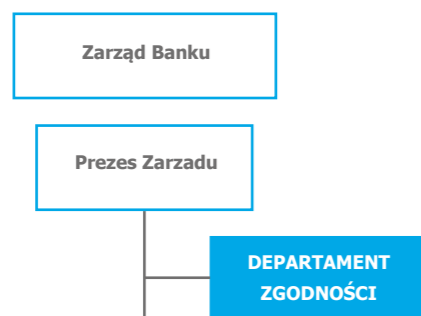
zidentyfikowanego ryzyka. W cyklach rocznych Departamenty przedstawiają Roczny Plan działania jednostki Compliance i Raport roczny z zarządzania ryzykiem braku zgodności Zarządowi Banku, Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej oraz Radzie Nadzorczej.

Struktura zarządzania Compliance i etyką:

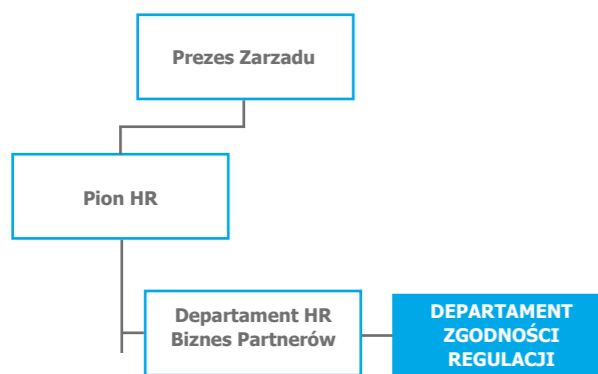
## PZU



## Bank Pekao



## Alior Bank



## [GRI 102-18]

### Struktura organizacyjna Grupy

#### Walne Zgromadzenie

Najwyższym organem PZU jest Walne Zgromadzenie, którego 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

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 Bieńkowska – członek RN
Agata Górnicka – członek RN	Norbert Dworak – członek RN
Robert Jastrzębski – członek RN	
Katarzyna Lewandowska – 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 siedmiu członków, powoływanych na okres wspólnej trzyletniej kadencji.

Struktura zarządcza organizacji w PZU i PZU Życie

PZU	PZU Życie
Paweł Surówka – prezes Zarządu	Roman Pałac – prezes Zarządu
Roger Hodgkiss – członek Zarządu	Aleksandra Agatowska - członek Zarządu
Tomasz Kulik – członek Zarządu	Roger Hodgkiss – członek Zarządu
Maciej Rapkiewicz – członek Zarządu	Tomasz Karusewicz - członek Zarządu
Małgorzata Sadurska – członek Zarządu	Tomasz Kulik – członek Zarządu
	Bartłomiej Litwińczuk - członek Zarządu
	Dorota Maciejka – członkini Zarządu
	Maciej Rapkiewicz – członek Zarządu
	Małgorzata Sadurska – członek Zarządu

#### Komitet audytu

Komitet Audytu powołuje Rada Nadzorcza PZU. Większość członków Komitetu – w tym przewodniczący - spełnia kryteria niezależności określone ustawą 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.

#### 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 wspierają organizację w ograniczaniu ryzyka braku zgodności, ryzyka korupcji, ryzyka konfliktu interesów, identyfikację i przeciwdziałanie nieprawidłowościom.



W 2018 roku PZU i PZU Życie znowelizowały m.in. program antykorupcyjny, zasady zarządzania konfliktem interesów oraz procedurę zgłaszania nieprawidłowości, które

co do zasady zostały lub będą znowelizowane również w pozostałych spółkach Grupy PZU w tym LINK4. Informacje na temat zaktualizowanych standardów postępowania oraz ryzyka compliance przekazane zostały organizacji m.in. w ramach corocznego wydarzenia Compliance Week - organizowanego przez Biuro Compliance.

System compliance w podmiotach pośrednio lub bezpośrednio zależnych od PZU, z którymi zawarte zostały porozumienia o współpracy lub wymianie informacji, jest oparty o zasady wprowadzone w PZU i jest z nimi spójny.

Więcej informacji dot. systemu zarządzania etyką, compliance i ładu organizacyjnego Grupy Alior i Grupy Pekao znajduje się w odrębnych sprawozdaniach z działalności dot. tych podmiotów.



## 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.”

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 w kilku przyjętych i wdrożonych dokumentach, dotyczących m.in. przeciwdziałania korupcji, kodeksu postępowania, zgłaszania nieakceptowanych zachowań (whistleblowing), zarządzania konfliktami interesów, dokonywania zakupów. Zagadnienia te są prezentowane również podczas wewnętrznych szkoleń 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 lub ich ekwiwalentu. Dawanie i przyjmowanie prezentów i rozrywek nie może być tak częste, nadmierne lub hojne, by stanowiło faktyczne lub postrzegane ryzyko korupcji czy naruszało lokalne przepisy ustawowe lub wykonawcze.

Podstawowym dokumentem w polityce antykorupcyjnej są Dobre Praktyki Grupy PZU, które wprost wskazują na brak tolerancji dla jakichkolwiek zachowań korupcyjnych. Zapisy obligują każdego pracownika do działania zgodnie z prawem i zdefiniowanymi normami etycznymi. Dobre praktyki zostały wdrożone w ramach wszystkich podmiotów Grupy PZU a także Grupy Alior oraz Pekao, w ramach których funkcjonują odrębne regulacje w tym zakresie.

### DOBRA PRAKTYKA

*„Działania firmy nie powinny ograniczać się jedynie do wewnętrznej działalności w zakresie uwzględnia m.in. postanowień Konwencji OECD o zwalczaniu przekupstwa zagranicznych funkcjonariuszy publicznych, ale powinna ona też szerzyć wiedzę w tym zakresie z uwagi na szeroki wachlarz zdobytych doświadczeń w tym zakresie.”*

Komentarz z sesji dialogowej

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 organizacji OECD, w ramach której zostały wypracowane postanowienia Konwencji w sprawie zwalczania przekupstwa zagranicznych funkcjonariuszy publicznych.



PZU podejmuje, nie tylko w organizacji ale także poza nią, szereg działań promujących podnoszenie świadomości w zakresie przeciwdziałania korupcji.

W 2018 roku Grupa PZU uczestniczyła w różnych inicjatywach, które miały na celu współkształtowanie dobrych praktyk w zakresie działań antykorupcyjnych. Działania te były prowadzone w ramach współpracy PZU ze stowarzyszeniami branżowymi, w tym np. ze Stowarzyszeniem Compliance Polska, Polską Izbą Ubezpieczeń, a także komitetem ds. Compliance przy GPW.

W 2018 roku PZU otrzymało nagrodę „Etyczna firma”, m.in. dzięki wdrożeniu programów antykorupcyjnych w Grupie PZU.



W PZU i PZU Życie oraz Tower Inwestycje obowiązuje Program Antykorupcyjny, który ogranicza ryzyko korupcji. Program definiuje przykłady korupcji i podział odpowiedzialności w celu efektywnego kontrolowania ryzyka w firmie. W Programie zdefiniowano 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 oceny ryzyka korupcji w PZU. Jej elementami są m.in. ankiety samooceny ryzyka korupcji przeprowadzane wśród pracowników, zarejestrowane zgłoszenia o nieprawidłowościach z danego obszaru, wyniki kontroli wewnętrznych oraz raporty organizacji pozarządowych zajmujących się problemem korupcji. W 2018 roku w PZU przyjęto mechanizm automatycznego (za pośrednictwem wewnętrznego systemu kadrowego) zbierania oświadczeń pracowników o zapoznaniu i stosowaniu Programu Antykorupcyjnego.

[GRI 205-2]



Po wdrożeniu Programu Antykorupcyjnego każdy pracownik PZU został zobowiązany do zapoznania się i stosowania się z jego postanowieniami oraz złożenia stosownego oświadczenia o zapoznaniu się i stosowaniu Programu.

Kwestie etyczne są elementem szkoleń onboardingowych dla nowozatrudnionych pracowników. Dodatkowo, w 2018 roku zagadnienie ryzyka korupcji było przedmiotem szkoleń prowadzonych w ramach organizowanego w PZU i PZU Życie wydarzenia Compliance Week 2018. W PZU organizowane były również spotkania z udziałem Eksperta zewnętrznego poświęcone zagadnieniu korupcji. W I kwartale 2019 roku zostanie uruchomione dedykowane szkolenie e-learningowe dotyczące Programu antykorupcyjnego.

W odniesieniu do dostawców - ryzyko korupcji jest stałym elementem funkcjonującego w PZU i PZU Życie procesu zakupowego - każdy potencjalny dostawca podlega ocenie ryzyka korupcji na podstawie dedykowanego 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 w PZU i PZU Życie informowane są o obowiązującym w spółce Programie antykorupcyjnym.

W PZU wdrożono rozwiązania obligujące do identyfikacji i oceny ryzyka korupcji, w ramach bieżącego zarządzania ryzykiem braku zgodności. Ocena ryzyka korupcji za 2018 roku potwierdza, że rozwiązania systemowe działają prawidłowo oraz zostały podjęte z należytą starannością działania mające na celu zarządzanie tym ryzykiem.

Uzupełnieniem działań są szkolenia antykorupcyjne oraz kampanie realizowane w kanałach komunikacji korporacyjnej uwalniające pracowników na ryzyko korupcji. W 2018 roku firma przygotowywała się również do wdrożenia nowego szkolenia e-learningowego dotyczącego Programu Antykorupcyjnego.

W PZU i podmiotach Grupy Kapitałowej PZU, z wyłączeniem Armatury Kraków SA i Arm Property (w których trwają prace wdrożeniowe), także obowiązują zasady zarządzania konfliktami 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 eliminacji konfliktu interesów i do zgłoszenia konfliktu interesów zgodnie z przyjętym trybem. Formularz zgłoszenia trafia do przełożonych oraz do jednostki ds. zgodności w podmiocie Grupy Kapitałowej PZU, która analizuje zgłoszenie.

[GRI 205-1] [GRI 205-3]

Wszystkie jednostki biznesowe Grupy Kapitałowej PZU są analizowane pod kątem ryzyka związanego z korupcją. W Grupie PZU zidentyfikowano jeden przypadek dotyczący korupcji.



W PZU odnotowano w 2018 roku jeden przypadek korupcji. W przedmiotowej sprawie spółka przeprowadziła czynności wyjaśniające, zakończone rekomendacjami do jednostek właściwych merytorycznie. Na podstawie zebranych ustaleń spółka zakończyła współpracę pracownikiem w trybie art. 52 KP, a także podjęła decyzję o złożeniu zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. W PZU Życie nie odnotowano przypadków korupcji.



## 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.”

Polityki Grupy PZU [UoR]

### [GRI 103-2]

Poszanowanie różnorodności i równości, jak również zakaz dyskryminacji, to zasady głęboko zakorzenione w kulturze organizacyjnej Grupy PZU. W Grupie prowadzone są działania na rzecz świadomego zarządzania różnorodnością, w tym warsztaty i szkolenia dla pracowników oraz kadry kierowniczej. W ten sposób spółka wspiera budowę kultury organizacyjnej nastawionej na uznawanie odmienności i różnic

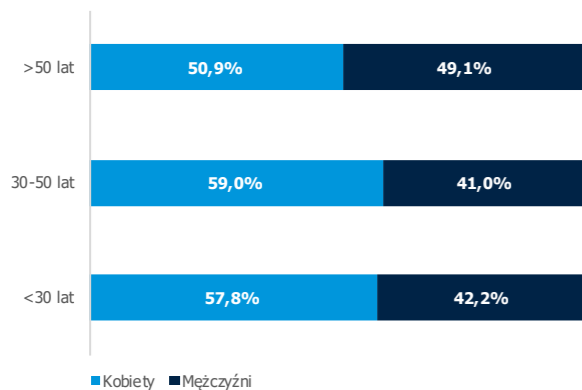
indywidualnych, a także zapobieganie sytuacjom, w których pracownicy mogą być z powodu swojej odmienności dyskryminowani. Wdrożenie szeregu regulacji i praktyk pozwala na realizację działań w ramach zrównoważonego rozwoju, z poszanowaniem różnorodności i równego traktowania.

### [GRI 405-1]

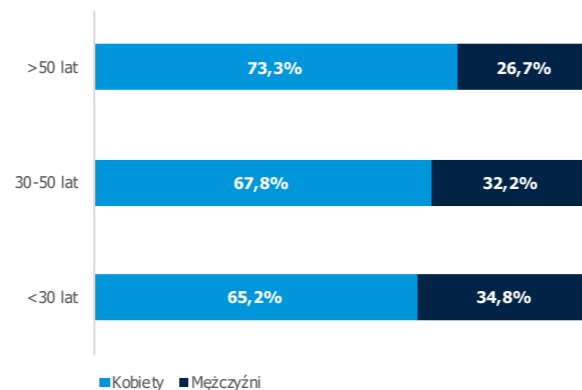
Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku oraz innych wskaźników różnorodności w przeliczeniu na etaty:

Pracownicy wg kategorii wiekowej i różnorodności	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w danej kategorii w PZU		Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w danej kategorii w PZU Życie	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30	57,8%	42,2%	65,2%	34,8%
30-50	59,0%	41,0%	67,8%	32,2%
>50	50,9%	49,1%	73,3%	26,7%
<b>Ogółem w podziale na płeć</b>	<b>57,3%</b>	<b>42,7%</b>	<b>68,5%</b>	<b>31,5%</b>
Obcokrajowcy	60,6%	39,4%	74,1%	25,9%

### PZU - wiek pracowników w podziale na płeć

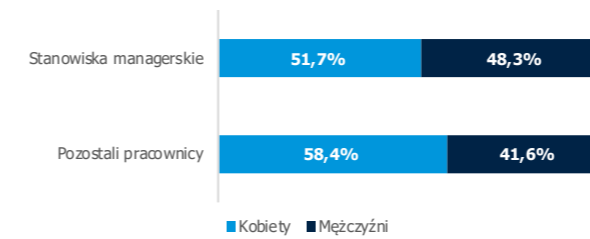


### PZU Życie - wiek pracowników w podziale na płeć

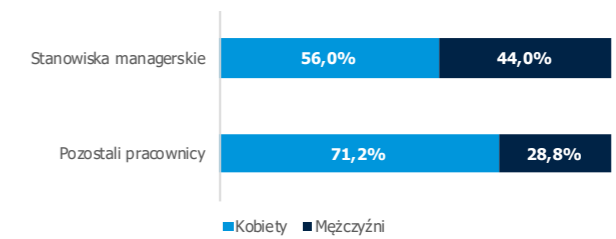


Pracownicy wg struktury zatrudnienia	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w organizacji w PZU		Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w organizacji w PZU Życie	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Stanowiska managerskie	51,7%	48,3%	56,0%	44,0%
Pozostali pracownicy	58,4%	41,6%	71,2%	28,8%
<b>Ogółem w podziale na płeć</b>	<b>57,3%</b>	<b>42,7%</b>	<b>68,5%</b>	<b>31,5%</b>

### PZU - odsetek stanowisk managerskich

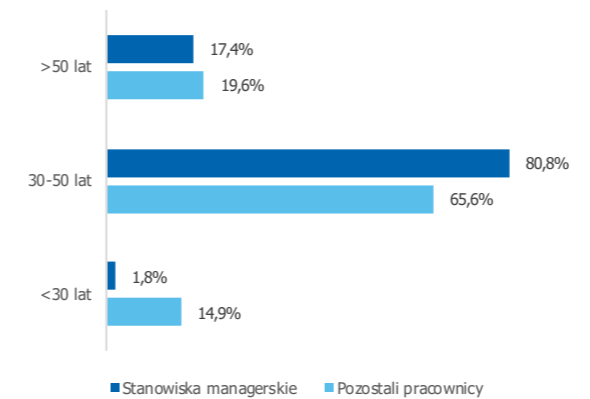


### PZU Życie - odsetek stanowisk managerskich

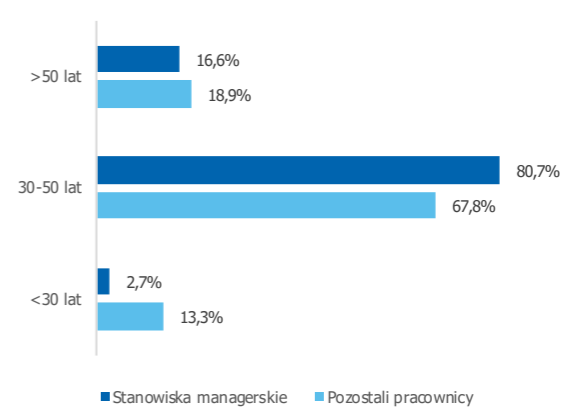


Pracownicy wg struktury zatrudnienia	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w organizacji w PZU			Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w organizacji w PZU Życie		
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat	<30 lat	30-50 lat	>50 lat
Stanowiska managerskie	1,8%	80,8%	17,4%	2,7%	80,7%	16,6%
Pozostali pracownicy	14,9%	65,6%	19,6%	13,3%	67,8%	18,9%

### PZU - stanowiska w podziale na wiek



### PZU Życie - stanowiska w podziale na wiek



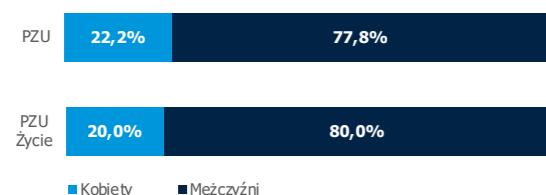
Skład Rady Nadzorczej wg kategorii wiekowej i różnorodności:

Skład Rady Nadzorczej 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	22,2%	55,6%	0,0%	60,0%
>50	0,0%	22,2%	20,0%	20,0%
<b>Ogółem % w podziale na płeć</b>	<b>22,2%</b>	<b>77,8%</b>	<b>20,0%</b>	<b>80,0%</b>
Obcokrajowcy	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

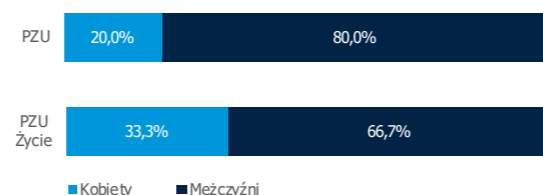
Skład Zarządu wg kategorii wiekowej i różnorodności:

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	20,0%	60,0%	22,2%	55,6%
>50	0,0%	20,0%	11,1%	11,1%
<b>Ogółem % w podziale na płeć</b>	<b>20,0%</b>	<b>80,0%</b>	<b>33,3%</b>	<b>66,7%</b>
Obcokrajowcy	0,0%	20,0%	0,0%	11,1%

## Skład Rady Nadzorczej w podziale na płeć



## Skład Zarządu w podziale na płeć



„Oprócz wskazania czy w Grupie wystąpiły bądź nie przypadki dyskryminacji, należy również wskazać jakie działania podjęto w celu przeciwdziałania im oraz ich eliminacji.”

Komentarz z sesji dialogowej



W spółkach Grupy, za wyjątkiem Grupy Armatura oraz Arm Property (w których trwają prace wdrożeniowe), obowiązują polityki i wewnętrzne procedury antymobbingowe. W przypadku spółek o niskim zatrudnieniu (np. spółka Tower Inwestycje) nie zostały wdrożone odrębne dokumenty 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 spółce Tower Inwestycje planowane jest wdrożenie procedury antymobbingowej w I kwartale 2019 roku. W spółce TUV PZUW planowane jest wdrożenie procedury antymobbingowej w II kwartale 2019 roku.



W Grupie Pekao celem Polityki jest stworzenie odpowiednich warunków i kreowanie atmosfery pracy, gdzie mobbing nie będzie występował. Określa ona sposób składania i rozpatrywania skarg w zakresie mobbingu oraz wytyczne zapewniające pracownikom spółki możliwość zarządzania karierą, osiągnięcia sukcesu oraz oceny pracy na podstawie indywidualnych osiągnięć.



W PZU Zdrowie i spółkach zależnych wdrożone 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.



W PZU TFI funkcjonuje wewnętrzna Procedura antymobbingowa. Z kolei, w PTE PZU obowiązuje 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

„W jaki sposób zarządzają Państwo kwestią różnorodności i równości szans zatrudnienia?”

„W jaki sposób przeciwdziałają Państwo naruszeniom w postaci dyskryminacji czy mobbingu?”

Komentarze z sesji dialogowej



## [GRI 419-1]



W PZU w 2018 roku odnotowano 7 sankcji pozafinansowych z tytułu niezgodności z prawem lub regulacjami na kwotę 212 945 zł, z kolei w spółce PZU Życie 3 przypadki na kwotę 24 105 zł. W obydwu spółkach przedmiotem roszczenia były roszczenia o wynagrodzenie, roszczenia o odprawę emerytalną oraz przywrócenie do pracy.

## [GRI 406-1]

W 2018 roku w PZU i PZU Życie został potwierdzony przez sąd pracy jeden przypadek mobbingu na podstawie pozwu złożonego w 2013 roku. Skarga mobbingowa, która została uznana przez sąd pracy za zasadną, nie została skierowana przez pracownika do Komisji Antymobbingowej. Od 5 lat nie było innego, potwierzonego przypadku mobbingu. PZU przykłada szczególną wagę do przeciwdziałania mobbingowi w miejscu pracy i dba o przyjazne środowisko pracy, aby było one wolne od wszelkich niedozwolonych przypadków zachowania.

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 zachowań powołana została 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 informacje dotyczące przeciwdziałania dyskryminacji i równego traktowania w zatrudnieniu.

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. PZU zapobiega dyskryminacji 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 finalizację 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.



Analogicznie podobne zasady zdefiniowano odnośnie 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.

Okolo 80% placówek PZU jest częściowo dostosowana dla osób z niepełnosprawnościami. Wyposażone są one m.in. w odpowiednie podjazdy, pochylnie, platformy, windy i schodolazy. W 30% oddziałów PZU zapewnia osobom z niepełnosprawnościami odpowiednio wyposażone pomieszczenia sanitarne. W toaletach są m.in. pola manewrowe dla wózków inwalidzkich i poręcze. PZU dba również o odpowiednie przystosowanie parkingów dla uprawnionych samochodów poprzez wydzielenie odpowiednio oznakowanych miejsc.

PZU wychodzi naprzeciw także potrzebom rodzicom. W specjalnie przygotowanych kąciakach dziecko może bawić się swobodnie i bezpiecznie, kiedy rodzic zajęty jest sprawami związanymi z polisą ubezpieczeniową. Na koniec 2018 roku kąciak malucha funkcjonował w 13 oddziałach a w 120 placówkach do dyspozycji dzieci są ekologiczne układanki.

## 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 102-11, GRI 102-17]

„Proszę o informację dotyczącą procesu zgłaszania nieprawidłowości. W tym również o tym, kto przyjmuje zgłoszenia i czy faktycznie można to zrobić w sposób anonimowy, czy zostanie podana bezpośrednio do wiadomości interesariuszy z uwzględnieniem rozróżnienia pomiędzy różnymi spółkami. Zaznaczę, że chodzi o całe spektrum nieprawidłowości i naruszeń, nie tylko w obszarze przeciwdziałania korupcji, szczególnie, że według statystyk, aż 80% zgłoszeń dotyczy spraw pracowniczych, dlatego jasna informacja w tym temacie jest szalenie ważna dla utrzymania odpowiedniej transparentności działalności całej Grupy i jej spółek.”

Komentarz z sesji dialogowej



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 informowani są o obowiązujących normach postępowania na m.in. szkoleniach on-boardingowych, z zakresu compliance oraz e-learningowych.



Podmioty współpracujące z PZU i PZU Życie zobowiązane są przekazać im stosowną informację o obowiązywaniu lub funkcjonowaniu w danej spółce dokumentu regulującego kwestie etyczne i standardy postępowania.

Wszystkie porady dotyczące zachowań w kwestiach etycznych i prawnych udzielane są w sposób anonimowy z pełnym poszanowaniem zasad poufności. W 2018 roku wpłynęło łącznie 570<sup>1</sup> próśb o poradę. Poziom satysfakcji osób, które skorzystały z usług jest wysoki. Wszystkie zgłoszone sprawy zostały poddane szczegółowej analizie.

We wszystkich spółkach Grupy istnieją niezależne mechanizmy zgłaszania informacji o zaistnieniu, podejrzeniu zaistnienia lub

możliwości zaistnienia nieprawidłowości, nadużyć, jak również wątpliwości czy obawy co do zaistnienia nieprawidłowości.

Zgodnie z obowiązującą w spółkach Procedurą Zgłaszania Nieprawidłowości, wszelkie wyżej wskazane informacje o nieprawidłowościach czy nadużyciach, można zgłaszać następującymi kanałami obsługiwanymi przez Biuro Compliance poprzez:

- dedykowaną infolinię i fax;
- pocztę tradycyjną na adres Biura Compliance;
- dedykowane adresy e-mail;
- dedykowany formularz internetowy;
- osobiście: bezpośrednio do pracownika Biura Compliance.

Powyższe mechanizmy dostępne są m.in. dla pracowników, agentów, czy 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.

<sup>1</sup> Dane obejmują PZU i PZU Życie





„Jak wyglądają funkcje i role odpowiedzialne za zarządzanie kwestiami etycznymi na każdym poziomie organizacji?”

Komentarz z sesji dialogowej

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 postępowanie takie prowadzi dyrektor Biura Compliance.

Osoba prowadząca postępowanie dokonuje analizy okoliczności faktycznych i stanu prawnego podanych w zgłoszeniu oraz ustalonych w postępowaniu.

W PZU funkcjonuje również System Zgłaszania Nieprawidłowości (tzw. Whistleblowing System), który umożliwia pracownikom i podmiotom współpracującym z PZU zgłaszanie spraw o istotnym znaczeniu dla interesu prawnego i finansowego spółki oraz nieprawidłowości natury etycznej.



„Czy kwestie zgłaszania naruszeń są zarządzane na poziomie pozostałych spółek grupy?”

Komentarz z sesji dialogowej

Mimo niezależności systemów zgłaszania naruszeń, struktury działają sprawnie i efektywnie. Raporty podsumowujące ryzyka i naruszenia przedstawiane są zarządom poszczególnych spółek Grupy. W 2018 roku w całej Grupie PZU doszło do 10 potwierdzonych przypadków w zakresie nieprzebrzegania zasad postępowania dotyczących etyki oraz praw człowieka. Jeden przypadek miał miejsce w Grupie Pekao, dwa w spółce LINK4 oraz osiem w Alior Bank. 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 (tzw. whistleblowing). Daje możliwość anonimowego zgłoszenia (bądź z ujawnieniem tożsamości ujawniającego) 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. Zrobiły to, m.in. Centralny Dom Maklerski Pekao, Pekao Bank Hipoteczny i Pekao Investment Banking.

W Grupie Alior proces zgłaszania naruszeń oraz gwarancje anonimowości dla osób zgłaszających określa Polityka Zgodności. Bank zapewnia możliwość korzystania z wielu kanałów komunikacji. Pracownik ma możliwość wyboru trybu zgłoszenia swoich uwag i komentarzy w taki sposób, który najbardziej mu odpowiada. Zgłoszenia można dokonać ustnie bądź pisemnie do Departamentu Zgodności Regulacji, mailowo na dedykowany adres etyka@alior.pl, także poprzez wysłanie wiadomości listem zwykłym lub mailem z publicznie dostępnych stron internetowych umożliwiających wysyłanie wiadomości bez podawania własnego adresu lub 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 pełni 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 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, 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 między innymi procedurę zgłaszania nieprawidłowości.



W spółkach zagranicznych PZU obowiązują systemy zgłaszania nieprawidłowości. W Estonii i na Ukrainie wdrożona została Procedura Whistleblowing. Naruszenia zgłaszane są drogą 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 menadżer 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 TUW 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 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 SA. Wprowadzone przepisy precyzują uchwaloną przez Zarząd Banku Politykę Zarządzania fraudami. Wprowadzona Instrukcja Służbowa w szczególności określa:

- co to jest fraud i jakie kategorie fraudów mogą dotyczyć Bank 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 wdrożono Procedurę w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

W 2018 roku w Grupie Pekao oraz Alior Bank toczyło się 5 226 spraw o podłożu fraudowym. Wartość postępowań wyniosła ponad 16 mln zł.

### WYZWANIE

#### [GRI 419-1]



Na spółkę PZU zostały nałożone przez KNF 4 kary o łącznej wartości 3 350 000 zł. Przedmiotem wszystkich decyzji było nałożenie na PZU kary pieniężnej za niewypłacenie odszkodowania w terminach określonych

Ustawą o ubezpieczeniach obowiązkowych lub niedopełnienie obowiązku, o którym mowa w Ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych. Kary te związane były ze szkodami likwidowanymi w latach 2008-2015. 3 decyzje, z czego 2 dotyczyły jednej sprawy, są nieprawomocne. Spółka PZU złożyła do KNF wnioski o ponowne rozpatrzenie sprawy, następnie KNF złożyła skargę kasacyjną do Naczelnego Sądu Administracyjnego.

Wśród kontrolowanych przez KNF historycznych szkód, znalazły się sprawy obsługiwane przez PZU w okresie występowania katastrof naturalnych, gdy liczba zgłaszanych szkód była bardzo wysoka. Aktualny proces obsługi szkód realizowany w PZU znacząco różni się od historycznych – nawet sprzed 10 lat – procesów ocenianych przez KNF. Podczas ostatnich nawałnic z sierpnia 2017 roku PZU zrealizowało płatność odszkodowań w ciągu 7 dni w ponad 90% obsługiwanych spraw. PZU stale usprawnia procesy oraz organizację obsługi szkód, w 2018 roku w tym zakresie zostały wdrożone m.in. nowe serwisy internetowe usprawniające zgłaszanie szkód.

## [GRI 206-1]



W spółce PZU toczyły się 3 postępowania sądowe dotyczące zachowań naruszających swobodę konkurencji lub przepisów antymonopolowych, w których organizacja występuje jako uczestnik postępowania. Jedno z tych postępowań zakończyło się 28 sierpnia 2018 roku i została w jego zakresie wydana decyzja zobowiązująca Spółkę do usunięcia skutków zarzucanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Nie została nałożona kara. Względem spółki PZU Życie toczy się jedno postępowanie.

Na skutek prowadzonych działań PZU zdecydowało się zmienić praktyki w tym zakresie poprzez:

- uznanie wypowiedzenia umów przez konsumentów aż do trzech lat wstecz;
- zwrot proporcjonalnej części składki pobranej wtedy, gdy konsument miał podwójne ubezpieczenie OC;
- umożliwienie konsumentom wypowiedzenie przez nich umów, które zostały automatycznie przedłużone, gdy będą posiadali w tym samym czasie OC u innego ubezpieczyciela.

## DOBRA PRAKTYKA



Ustawa z 1 marca 2018 roku o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz.U. 2018 poz. 723) nałożyła na PZU nowe wyzwania. 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 sprostać nowym regulacjom firma uruchomiła w 2018 roku projekt AML, którego celem jest wypracowanie rozwiązań umożliwiających implementację przepisów ustawy w procesach biznesowych i operacyjnych.

W pierwszej kolejności zdiagnozowano obszary, które – aby wypełnić założenia ustawy - wymagały zmian. Wdrożono wymagane przepisami procedury wewnętrzne, w tym procedurę grupową skierowaną do wszystkich Instytucji Obowiązanych<sup>2</sup> w Grupie PZU. W ramach prac przemodelowane zostały procesy dotyczące zawarcia 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.

<sup>2</sup> Instytucje Obowiązane w Grupie PZU, są to instytucje wchodzące w skład Grupy podlegające pod ustawę AML. PZU nie jest instytucją obowiązaną, więc nie podlega pod reżim 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.



## 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 zróżnicowania warunków współpracy z nimi, w szczególności ze względu na charakter, formę lub rozmiary działalności pośredników.”

„Warto pokazać, czy umowy zawierają odpowiednie klauzule. Jeśli tak, co mają na celu, jaką mają treść. Wspomniane klauzule mogą dotyczyć zarówno praw pracowniczych jak i praw człowieka. Ich opis może być przykładem stosowania w praktyce przyjętych przez Państwa polityk, dlatego warto wskazać, że umowy zawierają takie klauzule oraz opisać co z tego wynika w praktyce.”

Komentarz z sesji dialogowej



## DOBRA PRAKTYKA



Grupa PZU, w ramach zawieranych umów z dostawcami, stosuje zapis „Zleceniobiorca oświadcza, że zapoznał się i akceptuje ogólne zasady ładu korporacyjnego w PZU SA i PZU Życie SA oraz z zasadami zawartymi w Kodeksie Dobrych Praktyk Dostawców”, który znajduje się na stronie: [https://www.pzu.pl/\\_files/assetmanager/item/1513378](https://www.pzu.pl/_files/assetmanager/item/1513378).

Podpisanie oświadczenia jest niezbędną częścią złożonej przez dostawcę oferty do postępowania.

## [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 opracowało 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, działają zgodnie z regulacjami prawnymi, w szczególności 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 zapoznać się z „Kodeksem dobrych praktyk CSR dostawców PZU”, a przestrzeganie jego zapisów po stronie kontrahentów wpisywane jest w umowę z PZU.

## DOBRA PRAKTYKA



Obecnie trwają prace nad platformą zakupową, gdzie będzie istniała możliwość komunikowania się z dostawcami drogą elektroniczną. Wdrożenie planowane jest na lipiec 2019 roku.



## DOBRA PRAKTYKA

### Kodeks Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU



„Czy w ramach zawieranych umów uwzględnione zostały zapisy dotyczące zasad etyki i przestrzegania praw człowieka? Prośba o wskazanie czego dotyczą oraz gdzie się znajdują?”

Komentarz z sesji dialogowej

Kodeks jest zbiorem zasad zarówno dla Grupy PZU, jak i dla wszystkich jej dostawców. Stanowi on 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, angażowanie pracowników w działania na rzecz ochrony środowiska i oczekuje, że każdy z dostawców grupy przestrzega tych samych zasad dotyczących ochrony środowiska, a w szczególności 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 w zakresie 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 RODO (Rozporządzenie o Ochronie Danych Osobowych) i dba o zgodność wszystkich swoich procesów z regulacją tego Rozporządzenia oraz przepisami krajowymi w obszarze ochrony danych osobowych. Równie dojrzałego podejścia Grupa PZU wymaga od swoich kontrahentów.

## DOBRA PRAKTYKA



Zakupy w PZU i PZU Życie realizowane są w następującym obiegu:

- Zidentyfikowanie potrzeby zakupowej.
- Zgłoszenie do jednostki merytorycznej (w przypadku gdy 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, RFI).
- Podpisanie umowy (tylko w przypadku postępowania zakupowego).
- Realizacja zakupów.
- Ocena umowy (tylko dla istniejących umów z dostawcą).

W 2018 roku Biuro Zakupów zakończyło 326 postępowań zakupowych (przetarg, negocjacje, zamówienie z wolnej ręki, RFI) w PZU i PZU Życie. To o 6% więcej niż w 2017 roku.

Liczba umów zawartych w 2018 roku w PZU i PZU Życie przekroczyła 11,6 tys. sztuk.

## 6.7 Zarządzanie ryzykiem, z uwzględnieniem ryzyka niefinansowego

Polityki Grupy PZU [UoR]

### [GRI 103-2]

Zarządzanie ryzykiem jest jednym z najważniejszych procesów wewnętrznych w Grupie PZU. Funkcjonujący w PZU system zarządzania ryzykiem oparty jest na trzech niezależnych liniach obrony. Jego ramy wyznaczają standardy obowiązujące w sektorze ubezpieczeniowym oraz wytyczne zawarte w regulacjach nadzorczych. Nadrzędnym celem prowadzonej w Grupie PZU polityki zarządzania ryzykiem jest zapewnienie wczesnego rozpoznania oraz adekwatnego zarządzania istotnymi ryzykami związanymi z działalnością firmy. Procesy zarządzania ryzykami niefinansowymi są wpisane w szerszy proces zarządzania ryzykiem w Grupie Kapitałowej.

## DOBRA PRAKTYKA



„Czy ryzyka są zarządzane centralnie czy w poszczególnych spółkach? Czy ryzyka są zdefiniowane z ujęciem specyfiki segmentów (ubezpieczenia, zdrowie, inwestycje, bankowość)?”

Komentarz z sesji dialogowej

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 podstawie zawartych z podmiotami Grupy porozumień o współpracy i przekazywanych na ich podstawie informacji.

Zarządzanie ryzykiem na poziomie Grupy PZU prowadzone jest w ujęciu zagregowanym, w szczególności w zakresie wymogów kapitałowych. Dokumentem nadrzędnym jest Strategia Zarządzania Ryzykiem. Na poziomie Grupy Kapitałowej zostały dodatkowo opracowane Polityki zarządzania poszczególnymi kategoriami zagrożeń: operacyjnym, rynkowym, kredytowym i aktuarialnym. Zasady zarządzania ryzykiem w podmiotach zależnych Grupy PZU zawierają rekomendację PZU (podmiotu dominującego) w zakresie organizacji systemu zarządzania ryzykiem w podmiotach zależnych zarówno z sektora

ubezpieczeniowego, jak i bankowego. Ponadto wydawane są wytyczne regulujące w sposób szczegółowy poszczególne procesy w obszarze zarządzania ryzykiem w podmiotach Grupy PZU (dotyczy to m.in. banków).



W Grupie Alior Bank została wdrożona Polityka Zarządzania Ryzykiem Grupy Kapitałowej Alior Bank w odniesieniu do podmiotów zależnych. Dodatkowo, wprowadzono Politykę zarządzania ryzykiem, Politykę zarządzania ryzykiem kredytowym, Politykę zarządzania aktywami i pasywami na lata 2018-2020, Politykę zarządzania ryzykiem modeli oraz Politykę zarządzania ryzykiem operacyjnym.

Grupa Pekao przyjęła Zasady zarządzania ryzykiem finansowym w Grupie Kapitałowej Banku Pekao. Ponadto, w poszczególnych spółkach zostały wdrożone wewnętrzne procedury postępowania z zakresu zarządzania ryzykiem. W Banku Pekao Zarząd przyjął, a Rada Nadzorcza zatwierdziła Politykę ICAAP. Wyznacza ona główne elementy wszechstronnego podejścia do ryzyka związanego z prowadzoną przez Bank działalnością i wynikającego z przyjętej strategii biznesowej, zarówno na poziomie Banku, jak i całej Grupy Kapitałowej. Definiuje ona również rodzaje ryzyka oraz kryteria uznawania go za istotne, wskazując cele oraz towarzyszące im zasady zarządzania ryzykiem, docelową strukturę ryzyka związanego z prowadzoną działalnością oraz akceptowany poziom i strukturę ryzyka, określane w ramach przyjętego apetytu na ryzyko. W zakresie ryzyka operacyjnego ponad połowa spółek wdrożyła swoje wewnętrzne procedury, które określają system zarządzania ryzykiem operacyjnym, w tym podział ról i odpowiedzialności w procesie zarządzania ryzykiem, proces kontroli wewnętrznej, narzędzia oraz system raportowania.

Spółka Alior TFI przyjęła wiele wewnętrznych polityk związanych z rodzajem prowadzonej działalności. Oprócz Polityki zarządzania ryzykiem, wdrożono Politykę zarządzania ryzykiem rynkowym, która dotyczy portfeli funduszy zarządzanych przez Alior TFI. Określa ona procedury oceny narażenia każdego z zarządzanych przez TFI funduszy inwestycyjnych na ryzyko rynkowe, w tym zasady identyfikacji, pomiaru, oceny i raportowania ryzyka rynkowego dla Funduszy oraz podział ról i odpowiedzialności w procesie zarządzania ryzykiem rynkowym. Została tam wprowadzona także Polityka zarządzania ryzykiem płynności oraz ryzykiem kredytowym.







„Jesteśmy zainteresowani pogłębionym opisem dot. zarządzania ryzykami ESG w Grupie Kapitałowej PZU. Z jakimi dokładnie zagrożeniami niefinansowymi mierzy się firma oraz w jaki sposób zarządza każdym z nich? W jaki sposób klasyfikowane są poszczególne ryzyka i na jakich interesariuszy mają wpływ?”

Komentarz z sesji dialogowej

W ramach prowadzonej działalności, PZU identyfikuje jako istotne następujące ryzyka, na które narażona jest Grupa PZU: aktuarialne, rynkowe, kredytowe i koncentracji, płynności, operacyjne, modeli oraz braku zgodności.

Ryzyka niefinansowe zostały opisane przede wszystkim w grupie ryzyk operacyjnych, braku zgodności oraz w grupie ryzyk aktuarialnych, gdzie zostały ujęte ryzyka produktowe odnoszące się do zdarzeń katastroficznych, w szczególności wynikających ze zmian klimatycznych, takich jak susze, powodzie i huragany.

## Kategorie ryzyka w Grupie Kapitałowej PZU:

**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 niewykonania zobowiązań przez kontrahenta**  
ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej wynikające z wahań wiarygodności i zdolności kredytowej emitentów papierów wartościowych, kontrahentów i wszelkich dłużników, materializujące się niewykonaniem zobowiązania przez kontrahenta

**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 kredytowe i koncentracji**  
ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej, wynikające z wahań wiarygodności i zdolności kredytowej emitentów papierów wartościowych, kontrahentów i wszelkich dłużników, materializujące się niewykonaniem zobowiązania przez kontrahenta lub wzrostem spreadu kredytowego.

## Ryzyko płynności

Ryzyko płynności finansowej to 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 kredytowe i koncentracji

Ryzyko kredytowe to ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej, wynikające z wahań wiarygodności i zdolności kredytowej emitentów papierów wartościowych, kontrahentów i wszelkich dłużników, materializujące się niewykonaniem zobowiązania przez kontrahenta lub wzrostem spreadu kredytowego.

## Proces zarządzania ryzykiem składa się z następujących etapów:

### Identyfikacja

Rozpoczyna się wraz z propozycją rozpoczęcia tworzenia produktu ubezpieczeniowego, nabycia instrumentu finansowego, zmiany procesu operacyjnego, a także z chwilą wystąpienia każdego innego zdarzenia potencjalnie wpływającego na powstanie ryzyka. Proces identyfikacji występuje do momentu wygaśnięcia zobowiązań, należności lub działań związanych z danym ryzykiem. Identyfikacja ryzyka polega na rozpoznaniu rzeczywistych i potencjalnych źródeł ryzyka, następnie analizowanych pod względem istotności.

### Pomiar i ocena ryzyka

Przeprowadzane są w zależności od charakterystyki danego typu ryzyka oraz poziomu jego istotności. Pomiar ryzyka przeprowadzają 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 limity tolerancji.

### Monitorowanie i kontrola ryzyka

Polega na bieżącym przeglądzie odchyleń 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.



# Etyczne podstawy prowadzenia biznesu

## [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 pełni niezależna, dedykowana 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 są poddawane 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 dziedziną specjalizacji oraz tych, gdzie poszukiwani są kandydaci o unikalnych kompetencjach.	Na ograniczenie ryzyka wpływ ma wysoka rozpoznawalność marki PZU wśród uczestników rynku pracy, wysoko oceniana kultura benefitów pozapłacowych, a także wdrożenie poszukiwań kandydatów w alternatywnych źródłach pozyskiwania kandydatów m.in. media społecznościowe, portale branżowe.
Ryzyko związane z szybko zmieniającymi się regulacjami oraz koniecznością aktualizacji wiedzy nt. obowiązujących przepisów i obligatoryjnych metod działania	Coraz częściej istnieje konieczność bieżącej aktualizacji wiedzy o obowiązujących regulacjach i obligatoryjnych metodach działania np. nowe odpowiedzialności w zakresie weryfikacji kompetencji związane z wymogami ustawy o dystrybucji ubezpieczeń oraz wprowadzenie metody działania tzw. chińskich murów w związku z włączeniem do Grupy PZU banków. Weryfikacja kompetencji oraz przekazania wiedzy na temat obowiązujących standardów musi objąć dużą liczbę pracowników w krótkim czasie.	W Grupie PZU organizowane są obowiązkowe szkolenia, głównie w formie e-learning pozwalającej na sprawne przekazanie wiedzy w optymalnie krótkim czasie do wszystkich pracowników, których ona dotyczy. Szkolenia połączone są z testami sprawdzającymi ich skuteczność oraz pozwalają monitorować czy informacje dotarły do grupy docelowej.
Ryzyko nieszanowania praw pracowniczych poprzez nierówne traktowanie pracowników, stosowanie dyskryminacji pracowników a także wystąpienie przypadków mobbingu i dyskryminacji	Działania lub zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko pracownikowi, 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.	Jakiegokolwiek działania lub zachowania noszące znamiona mobbingu nie są w żaden sposób tolerowane przez pracodawcę. Podejście dotyczące przeciwdziałania wystąpieniu przypadków mobbingu i dyskryminacji opisane zostały w rozdziale 6.3 Różnorodność i poszanowanie praw człowieka.

Kategoria ryzyka	Opis ryzyka	Opis podejścia do zarządzania ryzykiem
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 ds. 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 i uczestniczą w dedykowanych spotkaniach ze związkami zawodowymi oraz na bieżąco reagują na potrzeby partnerów społecznych. Spotkania w centrali spółki odbywają się średnio co dwa tygodnie i trwają minimum dwa dni.
Ryzyko przekroczenia budżetu osobowego	Potrzeba zatrudnienia pracownika za większą kwotę niż zabudżetowano, 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 podnoszeniu świadomości bezpieczeństwa pracowników. Do kształtowania świadomości wykorzystywany jest szeroki wachlarz metod obejmujący m.in. szkolenia stacjonarne oraz e-learningowe, dedykowane kampanie w zakresie szeroko rozumianego bezpieczeństwa, a także konkursy wiedzy dla pracowników ze znajomości procedur wewnętrznych oraz zasad bezpieczeństwa.

## 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 dobrą praktykę weryfikacji projektowanych przekazów marketingowych z innymi jednostkami PZU, w szczególności z Biurem Prawnym i Biurem Compliance (pod kątem ryzyka braku zgodności, w tym w szczególności zgodności z prawem – ryzyko wprowadzenia konsumenta w błąd, zastosowania przekazu naruszającego dobra odbiorcy) oraz odpowiednimi biurami właściwymi ds. 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. Więcej nt. Odpowiedzialnej komunikacji marketingowej można znaleźć w rozdziale 2.3 Odpowiedzialna sprzedaż.
Ryzyko misselingu	Ryzyko związane z nieuczciwym informowaniem klientów o ofertach Grupy PZU poprzez nierzetelne bądź niewiarygodne opisywanie ryzyk związanych z ofertami Grupy PZU.	Przeciwdziałając zdarzeniom misselingu Grupa PZU wdrożyła polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów i usług finansowych które zostały szeroko opisane w ramach rozdziału 2.3 Odpowiedzialna sprzedaż. Dodatkowo, odpowiadając na wymogi Rozporządzenia PRIIP <sup>3</sup> , 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 porównywanie produktów różnych firm oraz umożliwienie jasnego przekazania informacji ważnych z perspektywy klienta.
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 dedykowanego systemu 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.

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

## 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 „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 zostały zdefiniowane przykłady korupcji i podział odpowiedzialności w celu kontrolowania ryzyka. Więcej informacji w tym zakresie można znaleźć w rozdziale 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. Szczegółowe informacje znajdują się w rozdziale 6.6 Współpraca z dostawcami.

## Ochrona środowiska naturalnego

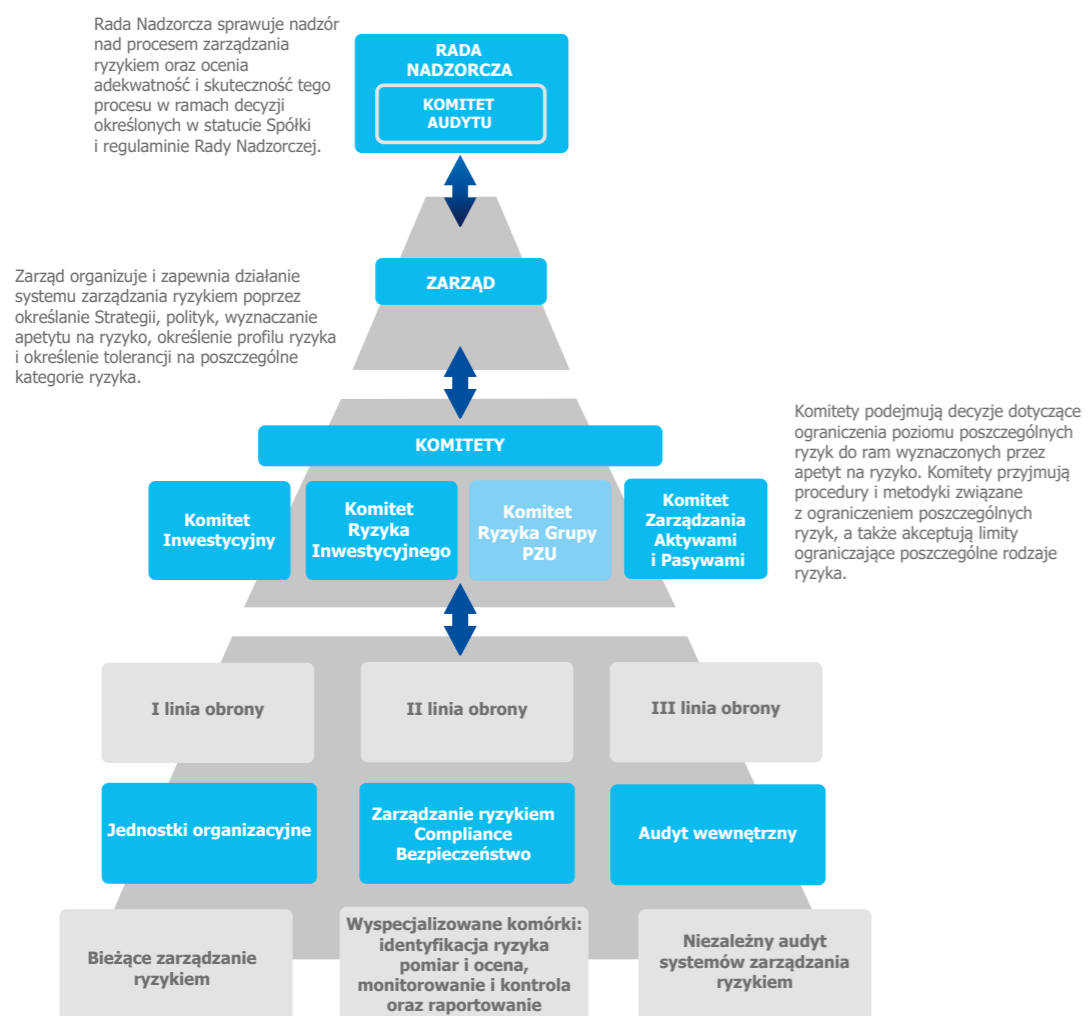
Kategoria ryzyka	Opis ryzyka	Opis podejścia do zarządzania ryzykiem
Ryzyko zanieczyszczenia środowiska naturalnego i ryzyko klęsk żywiołowych	Ryzyko związane z niewypełnianiem norm i standardów środowiskowych przez spółkę, jej dostawców i partnerów biznesowych oraz przeciwdziałania skutkom katastrof naturalnych.	<p>Grupa PZU wywiera ograniczony bezpośredni wpływ na środowisko ze względu na rodzaj działalności biznesowej w sektorze usług finansowych. Firma monitoruje zużycie zasobów energetycznych i środowiskowych (energia, paliwa, woda, papier). Jednakże, PZU ma świadomość pośredniego wpływu firmy na środowisko naturalne poprzez działania klientów, szczególnie tych, którzy w dużym stopniu wykorzystują zasoby naturalne w swojej działalności. Spółka nie przeprowadza jednak dokładnych badań tego wpływu.</p> <p>W PZU obowiązują procedury wewnętrzne odnośnie kontrahentów, które wymagają spełniania norm i standardów środowiskowych. PZU wypracowało Kodeks dobrych praktyk CSR dostawców PZU, a przestrzeganie jego zapisów po stronie kontrahentów wpisywane jest w umowę z PZU.</p> <p>W działalności ubezpieczeniowej, PZU stosuje klauzulę o rozszerzonej odpowiedzialności o szkody powstałe w związku z przedostaniem się niebezpiecznych substancji do powietrza, wody lub gruntu oraz o koszty związane z usunięciem, oczyszczeniem i utylizacją jakichkolwiek zanieczyszczeń. PZU oferuje również ochronę ubezpieczeniową swoim klientom oraz ich majątku w przypadku wystąpienia klęsk żywiołowych.</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. Gwarancja ta pozwala na pozyskanie klientom wymaganych zezwoleń, m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• decyzji, która zatwierdza program gospodarki odpadami niebezpiecznymi;</li> <li>• zezwolenia na prowadzenie działalności w zakresie odzysku lub unieszkodliwiania odpadów;</li> <li>• pozwoleń na budowę składowiska odpadów;</li> <li>• zabezpieczenia na wypadek spowodowania negatywnych skutków w środowisku (np. zanieczyszczenia wody w rzece);</li> <li>• zezwolenia na transgraniczne przemieszczanie odpadów.</li> </ul>

## Odpowiedzialność za zarządzanie ryzykiem

Zarządy podmiotów Grupy PZU odpowiedzialne są za realizowanie 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. W podmiotach zależnych, w szczególności w Grupie Alior Bank i Banku Pekao, PZU desygnuje do Rad Nadzorczych swoich przedstawicieli. W podmiotach spoza sektora finansowego, za zarządzanie ryzykiem odpowiadają bezpośrednio Zarządy tych spółek.

## Schemat struktury organizacyjnej systemu zarządzania ryzykiem



## 7. O raporcie

Raport Zintegrowany Grupy Kapitałowej PZU zawiera dane za okres od 1 stycznia 2018 do 31 grudnia 2018 roku i jest drugim tego typu raportem Grupy. Jest to część ogólnej strategii mającej na celu zrozumienie i poprawę wyników w zakresie CSR oraz budowanie relacji z kluczowymi interesariuszami. [\[GRI 102-50\]](#)



„Raport został opracowany zgodnie z wymogami raportowania niefinansowego zawartymi w znowelizowanej Ustawie o rachunkowości z 29 września 1994 roku oraz w oparciu o międzynarodowy standard raportowania Global Reporting Initiative (GRI Standards) w wersji core. Wytyczne te stanowią istotne ramy wspierające ujednolicone podejście do sprawozdawczości i sprzyjają zachowaniu jak najwyższego stopnia przejrzystości i spójności, które są wymagane, aby informacje były przydatne i wiarygodne dla rynków i społeczeństwa. Dodatkowo, w metodykę opracowania raportu włączono Międzynarodowe Wytyczne Raportowania Zintegrowanego (International Integrated Reporting Council, IIRC).”

Magdalena Komaracka, Dyrektor ds. Relacji Inwestorskich PZU

Zgodnie z wymogami Ustawy o rachunkowości Raport zintegrowany Grupy Kapitałowej PZU za rok 2018 stanowiący Sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych obejmuje informacje i skonsolidowane dane niefinansowe Grupy PZU i jej jednostki dominującej PZU zgodnie ze strukturą organizacji uwzględnioną w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym za rok zakończony 31 grudnia 2018 roku. Dane z PZU Życie, Grupy Alior Bank, Grupy Banku Pekao, LINK4, AAS Balta, AB Lietuvos Draudimas oraz PrJSC IC PZU Ukraine zostały skonsolidowane i zaprezentowane w ramach danych za Grupę PZU. Natomiast spółki Alior Bank oraz Bank Pekao zdecydowały się również osobno, w ramach Sprawozdań z działalności Zarządu, zamieścić osobne ujawnienia dotyczące

danych niefinansowych jako jednostki zainteresowania publicznego. Alior również w postaci skonsolidowanej. Obszar Zdrowie (jednostka dominująca PZU Zdrowie), Armatura Kraków oraz PZU CO (CIG) nie funkcjonują jako jednostki zainteresowania publicznego, stąd nie podlegają osobnym obowiązkom regulacyjnym w zakresie ujawniania danych niefinansowych. Informacje dotyczące tych, jak i pozostałych spółek Grupy PZU zostały włączone i zaprezentowane w ramach danych skonsolidowanych przedstawionych w raporcie. [\[GRI 102-45\]](#)

Zgodnie z wymogami Ustawy o rachunkowości Sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych Grupy PZU za rok 2018 obejmuje informacje i skonsolidowane dane niefinansowe Grupy PZU i jej jednostki dominującej PZU zgodnie ze strukturą organizacji uwzględnioną w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym za rok zakończony 31 grudnia 2018 roku.

Zgodnie z podejściem, wynikającym z zasady istotności, poszczególne informacje niefinansowe zostały przedstawione w zakresie, w jakim są niezbędne dla oceny rozwoju, wyników i sytuacji Grupy PZU, a odpowiednio mniej miejsca poświęcono jednostkom mniejszym, których wpływ na całokształt obrazu Grupy PZU jest niewielki, czy wręcz marginalny.

[\[GRI 102-46\]](#)

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, analizę zewnętrznych publikacji i informacji prasowych dotyczących Grupy, a także przegląd raportów branżowych.
- **Priorytetyzacja** – w celu identyfikacji najistotniejszych zagadnień 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. Zostały podsumowane najważniejsze dokonania Grupy w zakresie odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju, poddano ewaluacji Sprawozdanie nt. danych niefinansowych Grupy PZU za rok 2017, a także zdefiniowano oczekiwania interesariuszy

względem działań z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu podejmowanych przez Grupę PZU. Sesja dialogowa została przeprowadzona 17 grudnia 2018 roku w Warszawie w oparciu o międzynarodowy standard dialogu AA1000SES.

- **Walidacja** – podczas warsztatów walidacyjnych, w których uczestniczyli przedstawiciele Grupy PZU została potwierdzona ostateczna lista kwestii priorytetowych, które zostały uwzględnione w raporcie za 2018 rok.

W oparciu o wyniki analizy przeprowadzonej w ramach etapu Identyfikacji, kluczowe kwestie wskazane podczas sesji dialogowej oraz warsztatów wewnętrznych, wskazano 14 istotnych tematów z 6 obszarów odpowiedzialności.

### DOBRA PRAKTYKA



„Link 4 i PZU to dwie zupełnie różne firmy, Pekao i Alior Bank również, dlatego warto pokazać, które procesy i standardy są jednakowe i dla jakich spółek, a które są zarządzane w indywidualny sposób.”

Komentarz z sesji dialogowej

Odpowiadając na oczekiwania wyrażone podczas sesji dialogowej, w każdym z rozdziałów na początku staraliśmy się przedstawić sposób zarządzania oraz polityki i procesy spójne dla Grupy Kapitałowej. Zaznaczaliśmy też praktyki specyficzne dla danych podmiotów.

[\[GRI 102-47; 103-1\]](#) Tematy zidentyfikowane jako istotne

#### Obszar zarządczy

Plany i strategia na przyszłość

Kształtowanie kultury etycznej i ładu korporacyjnego

Opis polityk firmy

Opis procedur należytej staranności

#### Przeciwdziałanie korupcji

Transparentność komunikacyjna

#### Zarządzanie ryzykiem niefinansowym

Opis zarządzania poszczególnymi grupami ryzyk

#### Środowisko

Transparentność i komunikacja decyzji podejmowanych przez Grupę

Ograniczanie negatywnego wpływu na środowisko

#### Wpływ społeczny

Komunikacja inicjatyw związanych ze wsparciem pomocowym

Mecenat legislacyjny

#### Kwestie pracownicze i prawa człowieka

Struktura pracowników

Inicjatywy służące przeciwdziałaniu przypadkom dyskryminacji

Klauzule umowne dotyczące przestrzegania praw człowieka

Ukazanie działań zapewniających równość szans zatrudnienia



## 7.1 Indeks treści GRI

[102-55]

Numer GRI Standard 2016	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
<b>Założenia i podstawy raportowania</b>			
GRI 101		Założenia i podstawy raportowania	
<b>Wskaźniki profilowe</b>			
<b>Profil organizacji</b>			
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	95
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	53-54
GRI 102	102-9	Opis łańcucha dostaw	109
GRI 102	102-10	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	<p>W 2018 roku oraz do daty wydania niniejszego sprawozdania zaszły następujące zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej PZU:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>w styczniu 2018 PZU Zdrowie nabyło udziały w Centrum Św. Łukasza, zaś w grudniu 2018 – Elvita nabyła udziały w SZOZ Multimed. W styczniu 2019 – PZU Zdrowie nabyło udziały w Alergo-med;</li> <li>w maju 2018 roku PZU PTE oraz Pekao PTE zawarły umowę przeniesienia przedsiębiorstwa, obejmującego m.in. działalność Pekao OFE oraz Pekao DFE, na które składa się zarządzanie Pekao OFE, zarządzanie Pekao DFE</li> <li>w czerwcu 2018 roku wydzielono z PZU CO Zorganizowaną Część Przedsiębiorstwa (ZCP) i wniesiono do Pekao Financial Services (PFS) będącej w posiadaniu Banku Pekao. W wyniku tej transakcji PZU objął 33,5% akcji PFS</li> </ul>

Numer GRI Standard 2016	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
GRI 102	102-11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności.	98-99, 105-106
GRI 102	102-12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	67
GRI 102	102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	28
<b>Strategia</b>			
GRI 102	102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	6
GRI 102	102-15	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	114-118
<b>Etyka i integralność</b>			
GRI 102	102-16	Wartości organizacji, kodeks etyki, zasady i normy zachowań.	92-94
GRI 102	102-17	Wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy umożliwiające uzyskanie porady dot. zachowań w kwestiach etycznych i prawnych oraz spraw związanych z integralnością organizacji	105-106
<b>Ład organizacyjny</b>			
GRI 102	102-18	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy	96-97
<b>Zaangażowanie interesariuszy</b>			
GRI 102	102-40	Lista grup interesariuszy zaangażowanych przez organizację raportującą	26-28
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	26-28
GRI 102	102-43	Podejście do zaangażowania interesariuszy włączając częstotliwość zaangażowania według typu i grupy interesariuszy	26-28

Numer GRI Standard 2016	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
GRI 102	102-44	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	Wszelkie kwestie zgłaszane przez interesariuszy podczas sesji dialogowej przeprowadzonej w ramach procesu opracowywania raportu zostały wskazane jako cytaty w niniejszej publikacji.
<b>Praktyka raportowania</b>			
GRI 102	102-45	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	5, 120
GRI 102	102-46	Proces definiowania treści raportu i granic aspektów	120-121
GRI 102	102-47	Zidentyfikowane istotne tematy	121
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)	Nie zastosowano korekt w stosunku do informacji zawartych w poprzednich raportach.
GRI 102	102-49	Zmiany w raportowaniu	Nie było znacznych zmian w stosunku do poprzedniego raportu dotyczących zakresu i zasięgu raportu. Zmianie uległa metoda kalkulacji wskaźników środowiskowych za wszystkie spółki Grupy w związku z czym nie zostały przedstawione dane porównywalne za ubiegły okres.
GRI 102	102-50	Okres raportowania	1 stycznia 2018 do 31 grudnia 2018
GRI 102	102-51	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)	Ostatni raport został opublikowany 15 marca 2018 roku i dotyczył danych z 2017 roku
GRI 102	102-52	Cykl raportowania	Roczny
GRI 102	102-53	Dane kontaktowe	<b>Aleksandra Jakima-Moskwa</b> Koordynator ds. Komunikacji z Inwestorami (informacje niefinansowe) daneniefinansowe@pzu.pl
GRI 102	102-54	Wskazanie czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w opcji Core lub Comprehensive	Raport sporządzono w wersji Core
GRI 102	102-55	Indeks GRI	122-127
GRI 102	102-56	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu.	Raport nie podlega weryfikacji zewnętrznej

Numer GRI Standard 2016	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
<b>Podejście do zarządzania</b>			
GRI 103	103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	121
GRI 103	103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	23, 33, 43, 50, 52, 56, 58, 60, 66, 81, 92-94, 98-100, 107
GRI 103	103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	23, 52, 92-93, 98-99
<b>Wskaźniki tematyczne:</b>			
<b>Tematy ekonomiczne:</b>			
<b>Wyniki ekonomiczne</b>			
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
<b>Przeciwdziałanie korupcji</b>			
GRI 205	205-1	Działania oceniane pod kątem zagrożeń związanych z korupcją	99
GRI 205	205-2	Komunikacja i szkolenia w zakresie polityki i procedur antykorupcyjnych organizacji	99
GRI 205	205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	99
<b>Naruszenie zasad wolnej konkurencji</b>			
GRI 206	206-1	Kroki prawne podjęte wobec organizacji dotyczące przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji oraz praktyk monopolistycznych	108
<b>Tematy środowiskowe</b>			
<b>Materiały</b>			
GRI 301	301-1	Wykorzystane surowce/materiały według wagi i objętości	83
<b>Energia</b>			
GRI 302	302-1	Zużycie energii przez organizację z uwzględnieniem rodzaju surowców	82-83

Numer GRI Standard 2016	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
GRI 302	302-4	Redukcja zużycia energii	82
<b>Zgodność z regulacjami środowiskowymi</b>			
GRI 307	307-1	Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych za nieprzestrzeganie prawa oraz/lub regulacji dotyczących ochrony środowiska	81
<b>Tematy społeczne</b>			
<b>Zatrudnienie</b>			
GRI 401	401-1	Pracownicy nowozatrudnieni oraz odejścia	54-55
<b>Bezpieczeństwo i higiena pracy</b>			
GRI 403	403-2	Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy oraz liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą	58-59
<b>Edukacja i szkolenia</b>			
GRI 404	404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika	61
GRI 404	404-2	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę.	62-63
GRI 404	404-3	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia.	62
<b>Różnorodność i równość szans</b>			
GRI 405	405-1	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku oraz innych wskaźników różnorodności	100-102
<b>Przeciwdziałanie dyskryminacji</b>			
GRI 406	406-1	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji oraz działania naprawcze podjęte w tej kwestii	103
<b>Marketing oraz oznakowanie produktów i usług</b>			
GRI 417	417-1	Wymogi wewnętrzne w zakresie oznakowania produktów i usług oraz informacji na ich temat	45

Numer GRI Standard 2016	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
GRI 417	417-2	Przypadki niezgodności z regulacjami oraz dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi oznakowania produktów i usług oraz informacji na ich temat	44-45
GRI 417	417-3	Przypadki niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami w dotyczącymi komunikacji marketingowej	44-45
<b>Ochrona prywatności klienta</b>			
GRI 418	418-1	Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności klienta i utraty danych	50-51
<b>Zgodność z regulacjami społeczno-ekonomicznymi</b>			
GRI 419	419-1	Niezgodność z przepisami prawa i regulacjami społeczno-ekonomicznymi	103, 107-108
<b>Aspekt sektorowy: społeczności lokalne</b>			
G4-FS13		Punkty dostępu na terenach słabo zaludnionych i słabiej rozwiniętych gospodarczo	46
G4-FS14		Inicjatywy podjęte w celu poprawy dostępu do usług finansowych dla osób defaworyzowanych	46
G4-FS15		Polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów i usług finansowych	43
G4-FS16		Inicjatywy mające na celu edukację finansową według typu odbiorców	64





## 7.2 Tabela zgodności z Ustawą o Rachunkowości

Niniejsze Sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za 2018 rok liczy 129 kolejno ponumerowanych stron.

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 Podstawowe dane skonsolidowane Grupy Kapitałowej PZU
Opis zarządzania ryzykami zidentyfikowanymi jako istotne	Tak	Rozdział 6.7 Zarządzanie ryzykiem niefinansowym
Opis polityk procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do przeciwdziałania korupcji	Tak	Rozdział 6.5 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 Odpowiedzialne produkty
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 5 Nasz wpływ na środowisko naturalne
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień społecznych	Tak	Rozdział 3 Wpływ naszych działań na społeczeństwo

### Podpisy Członków Zarządu PZU

\_\_\_\_\_  
Paweł Surówka – Prezes Zarządu

\_\_\_\_\_  
Roger Hodgkiss – Członek Zarządu

\_\_\_\_\_  
Tomasz Kulik – Członek Zarządu

\_\_\_\_\_  
Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu

\_\_\_\_\_  
Małgorzata Sadurska – Członek Zarządu

Warszawa 12 marca 2019 roku