



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 umożliwia 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 Respect Index
> 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

>konkurencji



– 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 udoskonalień.



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.

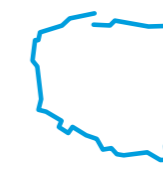
Ambicje „Nowe PZU” 2020

– 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 idee 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”.