

Sprawozdanie dotyczące informacji
niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za

2017



List Prezesa Zarządu	6	
1 Obszar Zarządczy	8	
1.1 Grupa PZU	8	
1.2 Ład korporacyjny	13	
1.3 Struktura akcjonariatu	13	
1.4 Podstawowe dane skonsolidowane Grupy Kapitałowej PZU	15	
1.5 Interesariusze i formy dialogu	16	
1.6 Dobre praktyki	22	
1.7 Model biznesowy	23	
1.8 Polityki Grupy PZU	26	
1.9 Ambicje CSR	27	
2 Kwestie społeczne	28	
2.1 Odpowiedzialne produkty	28	
2.2 Odpowiedzialna sprzedaż	31	
2.3 Współpraca z dostawcami	34	
2.4 Przeciwdziałanie wykluczeniu	35	
2.5 Przeciwdziałanie przestępczości	36	
2.6 Zaangażowanie społeczne	38	
2.7 Dzielenie się wiedzą	43	
2.8 Wolontariat pracowniczy	44	
3 Kwestie pracownicze	46	
3.1 Zarządzania Kapitałem Ludzkim	46	
3.2 Warunki pracy	47	
3.3 Rozwój pracowników	48	
3.4 BHP	50	
3.5 Restrukturyzacja	52	
4 Kwestie środowiskowe	54	
4.1 Oddziaływanie bezpośrednie	54	
4.2 Oddziaływanie pośrednie	56	
5 Kwestie poszanowania praw człowieka	58	
5.1 Godność jednostki	58	
5.2 Ochrona danych osobowych	60	
5.3 Prawo do zrzeszania i strajku	61	
6 Kwestie związane z przeciwdziałaniem korupcji	62	
6.1 Korupcja i polityka prezentowa	62	
6.2 Konflikt interesów	64	
6.3 System zgłaszania nieprawidłowości	65	
6.4 Kontrola wewnętrzna	66	
7 Zarządzanie ryzykiem niefinansowym	68	
7.1 Ryzyka społeczne	69	
7.2 Ryzyka środowiskowe	70	
7.3 Ryzyka pracownicze	71	
7.4 Ryzyka związane z poszanowaniem praw człowieka	71	
7.5 Ryzyka związane z przeciwdziałaniem korupcji	71	
8 Wybrane dane niefinansowe	72	
9 Indeks treści GRI	74	
10 Tabela zgodności z Ustawą o Rachunkowości	77	



Podejście do raportowania i metodologia

[GRI 102-50] Sprawozdanie Grupy PZU i PZU SA dotyczące informacji niefinansowych za rok 2017 zostało opracowane zgodnie z wymogami raportowania niefinansowego zawartymi w Ustawie o Rachunkowości oraz w oparciu o uznane rozwiązania i najlepsze światowe praktyki:

- normę PN-ISO 26000,
- standard GRI Standards,
- suplement sektorowy GRI G4 dla usług finansowych.

Formalnie jednak niniejsze Sprawozdanie nie może być traktowane jako opracowane zgodnie („in accordance”) z GRI Standards.

[GRI 102-45] Sprawozdanie obejmuje wszystkie podmioty grupy kapitałowej uwzględnione w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym za rok zakończony 31 grudnia 2017 roku zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej. Mając na uwadze odmienną skalę i charakter oddziaływania poszczególnych podmiotów na otoczenie skoncentrowano się na tych, które w ocenie PZU są najistotniejsze. **[GRI 102-46]** Dlatego też 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 102-47]** Definiując jego treść skupiono się na zagadnieniach niefinansowych zdefiniowanych przez Ustawę o rachunkowości.

Zgodnie z zasadą istotności oraz z uwagi na dotychczasowy profil działalności powyższe obszary zostały scharakteryzowane głównie w obszarze ubezpieczeń. Jednocześnie, dla pokazania pełnego obrazu Grupy, zostało dodane odniesienie do poszczególnych obszarów dotyczących: zdrowia, inwestycji oraz bankowości.



ZDROWIE



INWESTYCJE



BANKOWOŚĆ



DOBRE PRAKTYKI PZU





Paweł Surówka
Prezes Zarządu PZU SA

Szanowni Akcjonariusze,

Grupa PZU to dojrzała i odpowiedzialna organizacja, która dokłada wszelkich starań, aby wszystkie procesy biznesowe były realizowane w oparciu o racjonalne i odpowiedzialne zarządzanie dostępnymi kapitałami. Dlatego też, nieustannie dążymy do maksymalizacji korzyści dla naszych interesariuszy, przy zachowaniu wszelkich powszechnie uznawanych norm etycznych, które określiliśmy w ramach dokumentu Dobrych Praktyk.

W 2017 roku, w związku z dynamicznym rozwojem Grupy, zdecydowaliśmy się na rozszerzenie aspektów zarządczych związanych ze standardami wdrażanymi w spółkach zależnych. W tym celu, 21 marca 2017 roku zawarto porozumienie w sprawie zasad współpracy w Grupie PZU, które miało na celu zdefiniowanie i wdrożenie jednolitych polityk we wszystkich strategicznych obszarach Grupy (z wyłączeniem Banku Pekao, Alior Banku i spółek od nich zależnych). Oceniamy, że wspólne podejście zarządcze będzie przekładało się na redukcję ryzyka we wszelkich fundamentalnych obszarach działalności, zarówno w wymiarze sprzedażowo-produktowym, jak i geograficznym, związanym z obecnością Grupy PZU w 5 krajach.

Podjęte działania mają istotne znaczenia dla realizacji Strategii „Nowe PZU” (opublikowanej w dniu 9 stycznia 2018 roku), w której wartość dodana dla klienta bazuje na kompleksowych rozwiązaniach z zakresu ubezpieczeń, zdrowia, inwestycji i bankowości. Naszą strategiczną ambicją jest stworzenie nowego podejścia do budowy relacji z klientem, które będzie skutkować integracją wszystkich obszarów działalności grupy wokół klienta. Dzięki temu możliwe będzie dostarczanie produktów i usług dobrze dopasowanych do klienta, w odpowiednim dla niego miejscu i czasie oraz kompleksowe reagowanie na inne jego potrzeby. Wsparciem tego procesu jest wykorzystanie narzędzi bazujących na sztucznej inteligencji, big data i rozwiązaniach mobilnych.

Kluczowym ogniwem w tym procesie są nasi pracownicy, którzy odpowiadają za wspólny sukces Grupy PZU. Ten niezwykle ważny kapitał, stanowi od wielu lat naszą przewagę konkurencyjną, szczególnie na rynku finansowym, gdzie generujemy ponadprzeciętne zwroty z kapitału. Stawiamy sobie za cel tworzenie coraz bardziej atrakcyjnych miejsc pracy, oferując przyjazne środowisko i atmosferę oraz szanse na rozwój. Zapewniamy poszanowanie równowagi między życiem zawodowym a prywatnym, tzw. work and life balance, co znajduje odzwierciedlenie w zaangażowaniu i efektywności pracowników. Naszą ambicją jest bycie pracodawcą pierwszego wyboru w branży finansowej, posiadanie najlepszej i najbardziej zaangażowanej kadry na rynku, a także wysoki poziom retencji największych talentów w organizacji.

Jesteśmy świadomi, że pozycja PZU jako lidera na rynku ubezpieczeń obliuguje nie tylko do generowania wysokiego zwrotu dla akcjonariuszy, czy utrzymania atrakcyjnego strumienia dywidend, ale także do budowy szeroko

rozumianych relacji społecznych, w szczególności w zakresie działań prewencyjnych. W tym celu systematycznie prowadzimy kampanie edukacyjne oraz wspieramy bezpośrednio ważne społecznie inicjatywy oraz instytucje, takie jak straż pożarna, domy dziecka, szkoły, policję, szpitale, organizacje pozarządowe oraz służby ratownicze (Górskie Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe „GOPR”, Wodne Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe „WOPR”, Grupę Specjalną Płetwonurków RP „GSPRP”).

Od 2012 utrzymujemy obecność w RESPECT Index, potwierdzając tym samym wysoką jakość zarządczą projektów ekologicznych, społecznych i pracowniczych. Na bazie tej oceny opracowaliśmy strategię CSR, która stała się częścią strategii „Nowe PZU”. Została ona oparta na aspektach dotyczących klienta, pracownika, środowiska, zarządzania ryzykiem, działalności społecznej oraz dostawców. Szczegółowo zdefiniowane inicjatywy i mierniki pozwolą nam sukcesywnie podnosić standardy działalności we wszystkich aspektach zrównoważonego rozwoju, co znajdzie odzwierciedlenie w budowaniu wartości dla interesariuszy Grupy PZU.

Zapraszam do zapoznania się z opisem naszych polityk, procedur, praktyk i działań realizowanych w Grupie PZU.

Z poważaniem,



Paweł Surówka
Prezes Zarządu PZU

1 Obszar Zarządczy

1.1 Grupa PZU

[GRI 102-1] Grupa Kapitałowa Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń (Grupa PZU, Grupa) jest największą instytucją finansową w Polsce oraz Europie Środkowo-Wschodniej. Na jej czele stoi PZU, którego tradycje sięgają 1803 roku, kiedy powstało pierwsze na ziemiach polskich towarzystwo ubezpieczeniowe. Od 2010 roku spółka PZU (Spółka, Emitent) jest notowana na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, gdzie – od debiutu – znajduje się w czołówce najwyżej wycenianych i najbardziej płynnych spółek.

[GRI 102-7] Grupa PZU zarządza ponad 300 mld zł aktywów, świadcząc usługi w pięciu krajach. Badania znajomości marki potwierdzają, że PZU jest najbardziej rozpoznawalną marką w Polsce (spontaniczna rozpoznawalność marki PZU to 88%, wspomagana - 100%)¹.

[GRI 102-2] Spółki Grupy są aktywne nie tylko w ubezpieczeniach na życie i majątkowych, ale także w obszarze produktów inwestycyjnych, emerytalnych, ochrony zdrowia i bankowości. W ramach partnerstw strategicznych współpracują z liderami różnych branż, tworząc produkty przeznaczone dla ich klientów. Na przykład współpracując z firmami z branży telekomunikacyjnej i energetycznej PZU oferuje ubezpieczenia sprzętu elektronicznego oraz usługi assistance dla klientów indywidualnych oraz przedsiębiorstw. Dodatkowo, w ramach partnerstw strategicznych w 2018 roku Grupa rozpoczęła współpracę z LOT oraz Allegro.

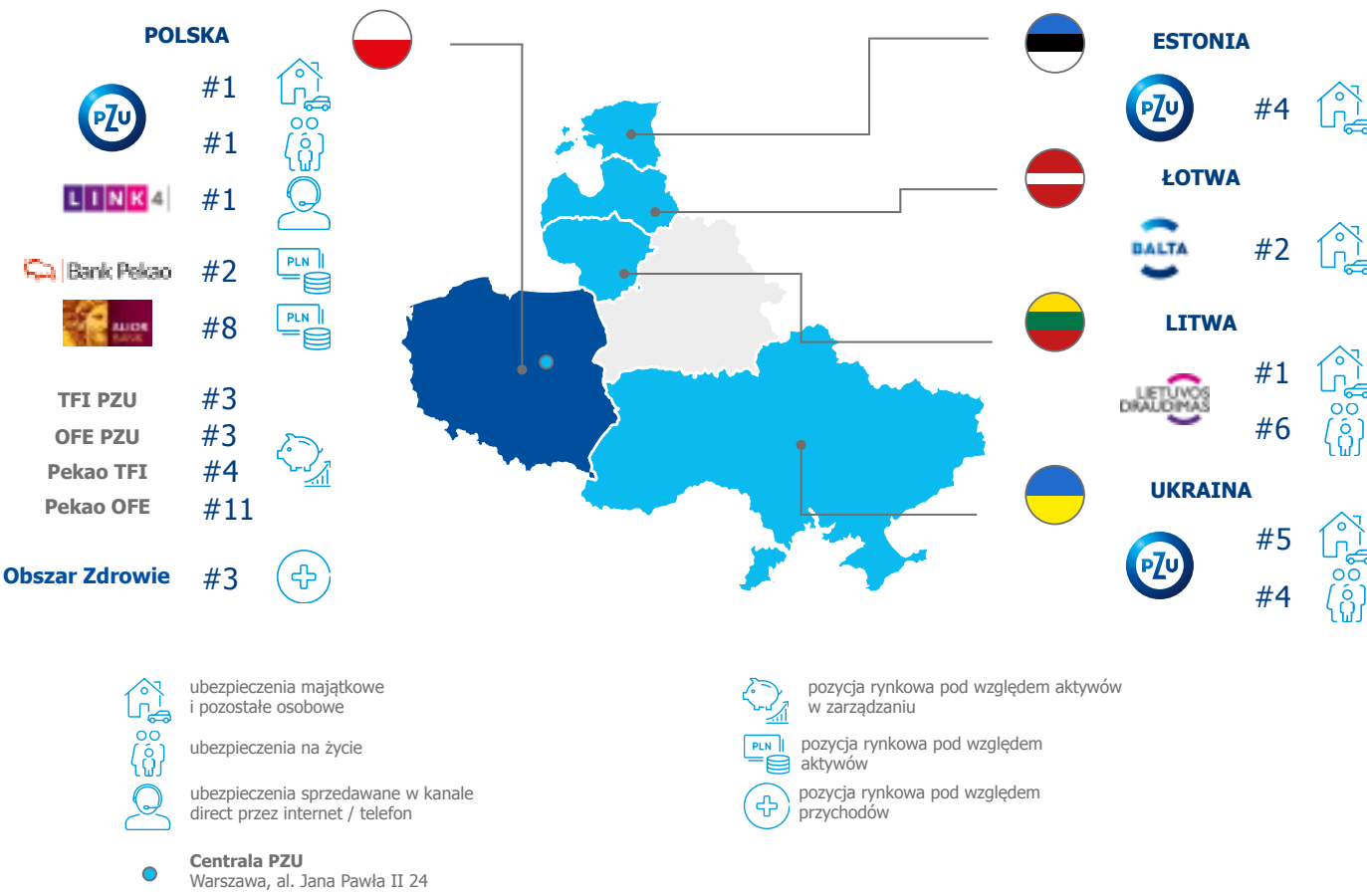
Strategiczną ambicją Grupy jest nowe podejście do budowania relacji z klientem, które będzie skutkować integracją wszystkich obszarów działalności wokół klienta. Dzięki temu możliwe będzie dostarczanie produktów i usług dobrze dopasowanych do potrzeb klienta, w odpowiednim dla niego miejscu i czasie oraz kompleksowe reagowanie na inne jego potrzeby. Wsparciem tego procesu jest wykorzystanie narzędzi bazujących na sztucznej inteligencji, big data i rozwiązaniach

¹ Pozostałe wielkości charakteryzujące skalę działalności Grupy PZU można znaleźć w dalszej części oświadczenia i w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA.

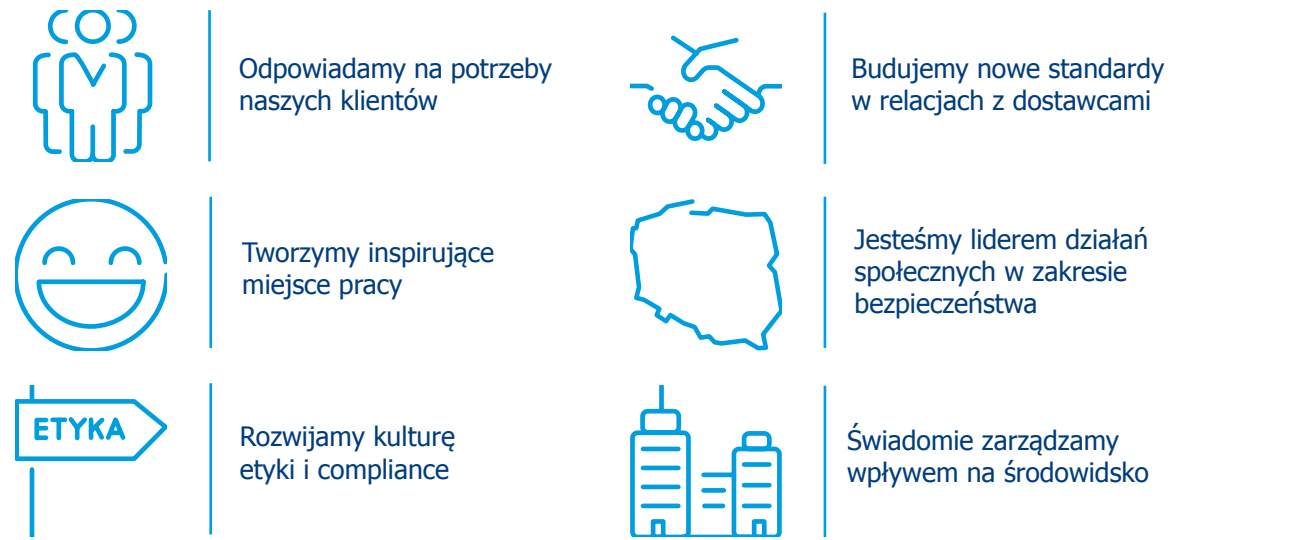
mobilnych, które przyczynią się do budowy trwałej przewagi technologicznej, w zakresie zintegrowanej obsługi klienta.

PZU jest organizacją działającą na dużą skalę, świadomą swojego dużego wpływu społecznego oraz rosnących oczekiwań różnych interesariuszy, w tym m.in. klientów, pracowników, inwestorów, partnerów, ekspertów branżowych, otoczenia społecznego, szeregu instytucji i organizacji. Dlatego też, zarządzanie relacjami z interesariuszami i ich wpływem na otoczenie biznesowe realizowane jest w sposób świadomy i zrównoważony. PZU jest spółką otwartą na oczekiwania społeczne. W realizowanych działaniach dąży do kreowania trendów i konstruowania rozwiązań biznesowych w odpowiedzialny sposób. Angażuje się również w działania na rzecz społeczności lokalnych, w których funkcjonują klienci i pracownicy Grupy. Zrównoważone zarządzanie dla Grupy PZU to świadomy wybór prowadzenia biznesu, który pozwala budować długoterminową wartość firmy w etyczny i transparentny sposób, uwzględniający potrzeby i oczekiwania interesariuszy.

Pozycja rynkowa spółek Grupy PZU [GRI 102-3] [GRI 102-4] [GRI 102-6]



Odpowiedzialne zarządzanie biznesem w Grupie PZU [GRI 103-2]



Wzrost wartości Grupy powinien być zgodny z potrzebami otoczenia oraz opierać się o zrównoważone i odpowiedzialne korzystanie z zasobów

Wybrane nagrody i wyróżnienia

Grupa PZU otrzymała szereg nagród oraz wyróżnień za działalność w 2017 roku. Poniżej prezentujemy wybrane z nich.



WYRÓŻNIENIA:

Biznes:

PZU: Skarb Narodowy



PZU: Instytucja roku (jakość obsługi w placówkach i kanałach zdalnych)



PZU: Marka Godna Zaufania



PZU: CIPS (standardy zakupowe)



PZU Zdrowie: Polski kompas (propagowanie zdrowia)



PZU: Etyczna firma



PZU: Instytucja finansowa przyjazna mediacji



PZU: Certyfikat prostej polszczyzny



PZU: Złota Słuchawka „Doskonale organizacja”



LINK4: Złoty laur klienta



LINK4: Super marka



Pekao: Best Corporate Bank in Poland 2017



Pekao: Best Trade Finance Provider 2017



Pekao: Best Investment Bank in Poland for 2017 & 2018



Pekao: Bank of the year 2016 (2017)



Alior Bank: Firma roku



Biznes:

Alior Bank: Banking Technology Award



Alior Bank: Najlepszy bank 2017



Alior Bank: Przyjazny bank Newsweeka



Marketing:

PZU: Lamparty



Marketing:

PZU: Top MARKA (pozycja w mediach)



LINK4: EFFIE AWARDS 2017



Innowacje:

Alior Bank: Bank of the Year in Poland



Pekao: Innowacja roku (Pekao connect)



IR:

PZU: The Best Annual Report (wyróżnienie za najwyższą wartość użytkową raportu rocznego)



PZU: Best IR Professionals w Polsce (3 miejsce)



HR:

PZU: HR Najwyższej Jakości



PZU: Praktyki i Staże Najwyższej Jakości



HR:

LINK4: Best quality employer



LINK4: Inwestor w kapitał ludzki



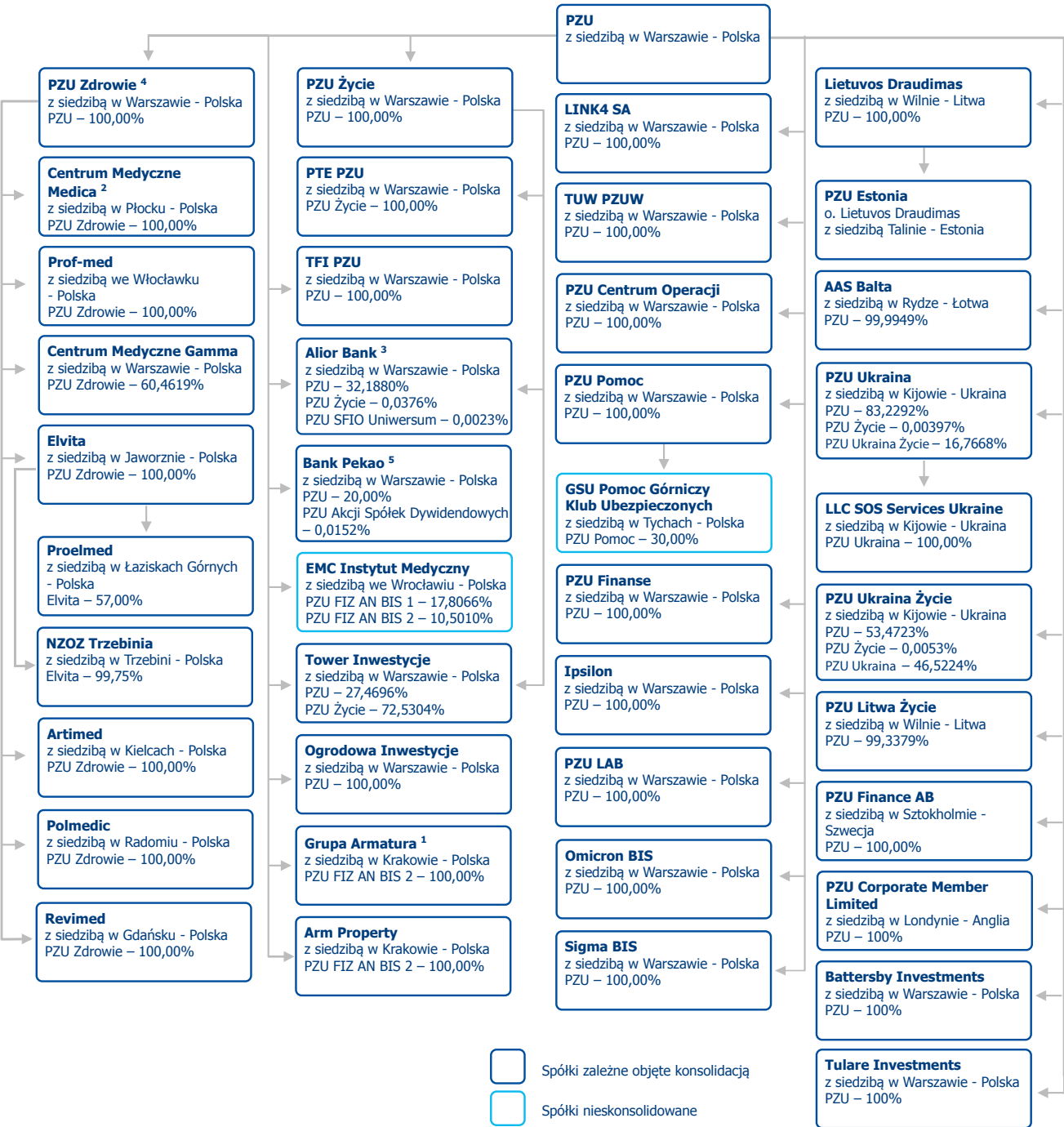
Pekao: Top Employer 2017



Pekao: Gwiazdy Bankowości



Struktura Grupy Kapitałowej PZU (stan na 31 grudnia 2017 roku) [GRI 102-45]



¹ w skład Grupy Armatura wchodzi następujące spółki: Armatura Kraków SA, Aquaform SA, Aquaform Badprodukte GmbH, Aquaform Ukraine TOW, Aquaform Romania SRL
² w skład Grupy Centrum Medyczne Medica wchodzi następujące spółki: Centrum Medyczne Medica Sp. z o.o., Sanatorium Uzdrowiskowe „Krystynka” Sp. z o.o.
³ w skład Grupy Alior Banku wchodzi m.in.: Alior Bank SA, Alior Services sp. z o.o., Centrum Obrotu Wierzytelnościami sp. z o.o., Alior Leasing sp. z o.o., Meritum Services ICB SA, Money Makers TFI SA, New Commerce Services sp. z o.o., Absource Sp. z o.o.
⁴ w ramach PZU Zdrowie funkcjonują 3 oddziały: CM Nasze Zdrowie, CM Cordis, CM Medicus
⁵ w skład Grupy Banku Pekao wchodzi m.in.: Pekao Bank Hipoteczny SA, Centralny Dom Maklerski Pekao SA, Pekao Leasing sp. z o.o., Pekao Investment Banking SA, Pekao Faktoring sp. z o.o., Pekao PTE SA, Centrum Kart SA, Pekao Financial Services sp. z o.o., Centrum Bankowości Bezpośredniej sp. z o.o., Pekao Property SA, Dom Inwestycyjny Xelion Sp. z o.o., Pekao Investment Management SA, Pekao TFI SA, CPF Management
Struktura nie zawiera funduszy inwestycyjnych oraz spółek w likwidacji.

1.2 Ład korporacyjny [GRI 102-18]

Zgodnie ze Statutem organami PZU są: Walne Zgromadzenie, Rada Nadzorcza, Zarząd.

Walne Zgromadzenie

Walne Zgromadzenie jest najwyższym organem PZU. Sposób funkcjonowania, jak również uprawnienia Walnego Zgromadzenia, reguluje Kodeks spółek handlowych (ksh) oraz Statut.

Walne Zgromadzenie jest organem uprawnionym do podejmowania decyzji dotyczących spraw w zakresie organizacji i funkcjonowania Emitenta. Uchwały podejmowane przez Walne Zgromadzenie zapadają bezwzględną większością głosów z wyjątkiem szczególnych przypadków przewidzianych przez ksh bądź Statut. Walne Zgromadzenie nie uchwaliło swojego regulaminu.

Rada Nadzorcza

Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością Spółki we wszystkich dziedzinach jej działalności.

Zgodnie ze Statutem w skład Rady Nadzorczej wchodzi od siedmiu do jedenastu członków. Liczbę członków Rady Nadzorczej określa Walne Zgromadzenie. Rada Nadzorcza uchwała Regulamin Rady Nadzorczej określający jej organizację i sposób wykonywania czynności. Regulamin taki został uchwalony uchwałą Rady Nadzorczej z 14 listopada 2017 roku i określa skład oraz sposób powoływania Rady Nadzorczej, zadania i zakres działalności oraz sposób jej zwoływania i prowadzenia obrad.

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. Regulamin Zarządu został uchwalony przez Zarząd 2 października 2012 roku, zmieniony uchwałą Zarządu 8 kwietnia 2013 roku i zatwierdzony przez Radę Nadzorczą uchwałą z 16 kwietnia 2013 roku.

Zgodnie ze Statutem PZU, w skład Zarządu wchodzi od trzech do siedmiu członków, powoływanych na okres wspólnej kadencji, która obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe.

Komitet audytu

Rada Nadzorcza PZU powołuje Komitet Audytu, w składzie trzech Członków Rady, większość Członków Komitetu Audytu w tym Przewodniczący spełnia kryteria niezależności określone Ustawą o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym z 11 maja 2017 roku (dalej: „UoBR”) oraz co najmniej jeden Członek posiada wiedzę i umiejętności w zakresie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych zgodnie z wymogami UoBR.

Członkowie Komitetu Audytu posiadają wiedzę i umiejętności z zakresu branży ubezpieczeniowej, przez co rozumie się, posiadanie przez przynajmniej jednego Członka Komitetu Audytu wiedzy i umiejętności z zakresu branży ubezpieczeniowej lub posiadanie wiedzy przez poszczególnych Członków Komitetu Audytu w określonych dziedzinach z zakresu tej branży.

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.

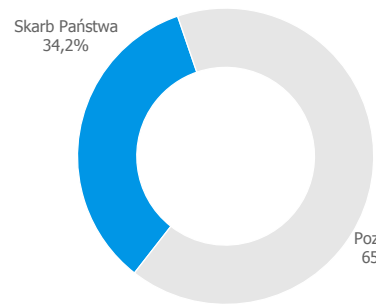
Pełne informacje dotyczące składu organów Statutowych zostały zamieszczone w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za rok 2017.

1.3 Struktura akcjonariatu

[GRI 102-5] PZU jest spółką akcyjną notowaną na Giełdzie Papierów w Warszawie od 12 maja 2010 roku. Od dnia debiutu wchodzi w skład indeksu WIG20 oraz WIG, WIG30, WIG-Poland, WIGdiv, WIG20TR, MSCI Poland. Od 2012 roku akcje PZU należą do indeksu zrównoważonego rozwoju RESPECT (potwierdzenie obecności 18 grudnia 2017 roku).

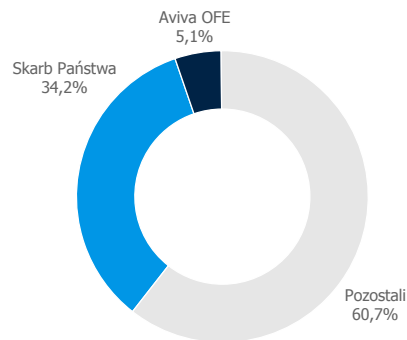


Struktura akcjonariatu PZU na 31.12.2017 roku



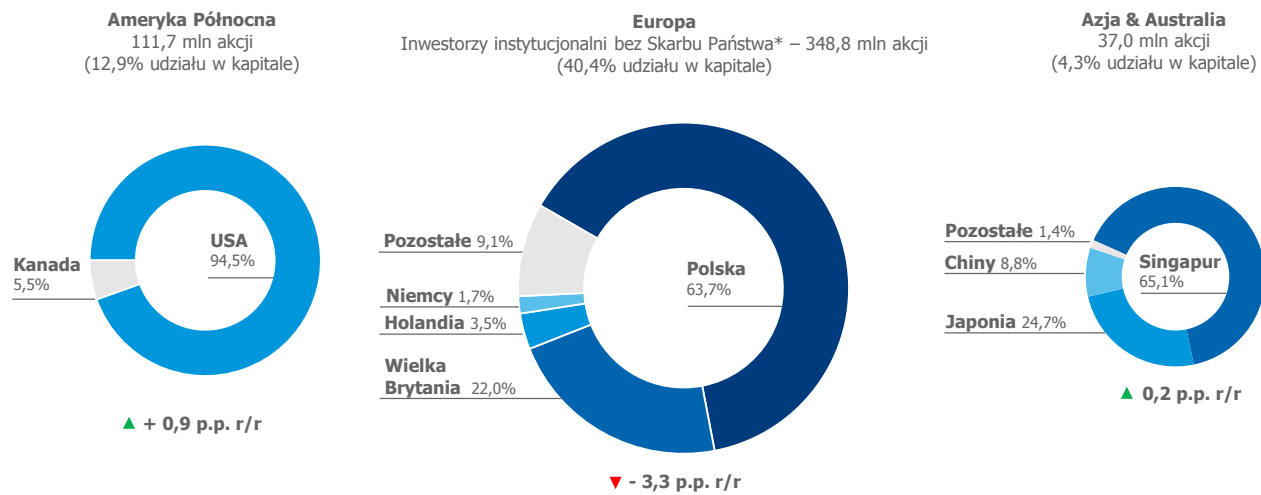
Źródło: Raport bieżący 42/2017

Struktura akcjonariatu PZU na 31.12.2016 roku



Źródło: Raport bieżący 17/2017

Struktura geograficzna akcjonariatu PZU (inwestorzy instytucjonalni) [GRI 102-45]



▲ ▼ zmiana 2017 vs 2016 * Skarb Państwa – 34,2% udziału w kapitale

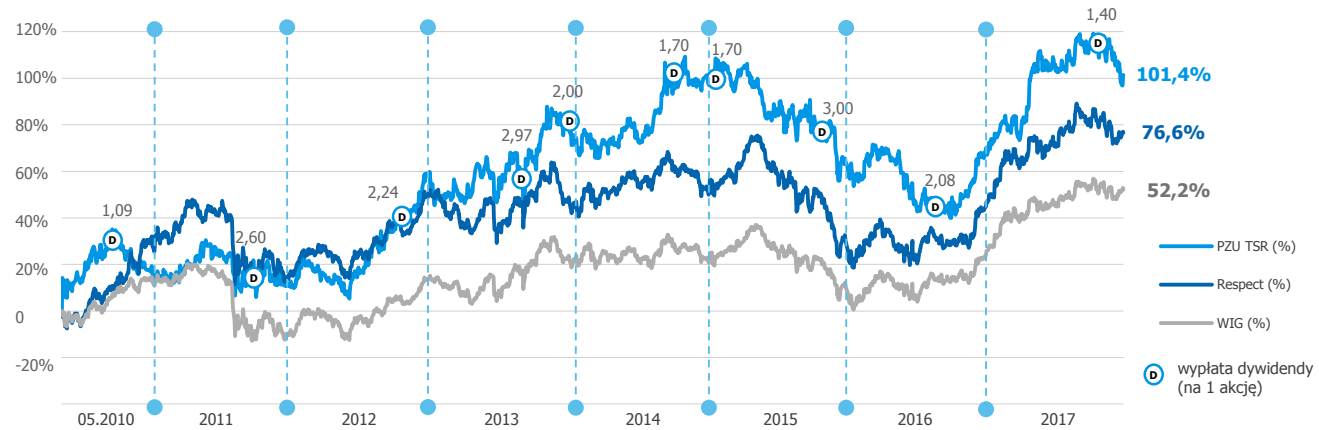


1.4 Podstawowe dane skonsolidowane Grupy Kapitałowej PZU za lata 2013 - 2017
(w mln zł) [GRI 102-7], [GRI 201-1]

	2017	2016	2015	2014	2013
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	22 847	20 219	18 359	16 885	16 480
Przychody netto z tytułu prowizji i opłat	1 784	544	243	351	299
Wynik netto z działalności inwestycyjnej	8 502	3 511	1 739	2 647	2 479
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(14 941)	(12 732)	(11 857)	(11 542)	(11 161)
Koszty akwizycji	(2 901)	(2 613)	(2 376)	(2 147)	(2 016)
Koszty administracyjne	(5 364)	(2 923)	(1 658)	(1 528)	(1 406)
Koszty odsetkowe	(1 365)	(697)	(117)	(147)	(104)
Zysk z działalności operacyjnej	5 510	2 991	2 940	3 693	4 119
Zysk netto	4 233	2 374	2 343	2 968	3 295
Zysk netto przypisany jednostce dominującej	2 910	1 935	2 343	2 968	3 293
Aktywa ogółem	317 405	125 296	105 397	67 573	62 787
Aktywa finansowe w tym:	281 854	105 286	89 229	56 760	55 086
Należności od klientów z tytułu kredytów	169 457	44 998	30 254	-	-
Skonsolidowane kapitały własne	37 601	17 084	15 118	13 168	13 128
Kapitały własne przypadające udziałowcom jednostki dominującej	14 622	12 998	12 924	13 166	13 111
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	44 558	42 194	41 280	40 167	37 324

Dane przekształcone za lata 2013-2016

PZU na tle RESPECT Index



1.5 Interesariusze i formy dialogu

[GRI 102-43] Istotną rolę dla działalności Grupy PZU, zarówno w obszarze finansowym jak i pozafinansowym, stanowią jej interesariusze². Dzięki zaangażowaniu ich w proces dialogu, PZU pozyskuje użyteczne informacje, które mają duży wpływ na wiele obszarów prowadzonego biznesu (w szczególności planowanie strategiczne oraz zarządzanie wpływem na otoczenie). Wybór poszczególnych Grup dokonywany jest na bazie istotności relacji i siły powiązań z Grupą PZU.

² Grupy lub jednostki, na które organizacja bezpośrednio lub pośrednio oddziałuje i które mają wpływ na jej działalność

W 2017 roku została uruchomiona nowa inicjatywa w obszarze dialogu z pracownikami, mająca na celu zwiększenie transparentności działań Zarządu PZU. W tym celu organizowane są spotkania pracowników z przedstawicielami Zarządu PZU, na których omawiane są wyniki finansowe za dany okres sprawozdawczy oraz stopień realizacji założeń strategicznych. W trakcie spotkań pracownicy mają możliwość zadawania pytań. Całe wydarzenie transmitowane jest na żywo w Intranecie. W 2017 roku odbyły się 3 takie spotkania, po publikacji wyników kwartalnych.

Interesariusze PZU [GRI 102-40], [GRI 102-44]

Interesariusz	Formy dialogu	Cel dialogu
Pracownicy	- rozmowy roczne/kwortalne; - spotkania wewnętrzne; - wewnętrzny portal/intranet; - skrzynki do wyjaśniania niejasności; - Rada pracowników i związki zawodowe; - wewnętrzne publikacje; - akcje informacyjne i poszerzające wiedzę o organizacji; - badanie zaangażowania; - spotkania z członkami Zarządu; - materiały video wyświetlane w siedzibie spółki.	- sluchanie opinii pracowników; - zapewnienie pracownikom możliwości rozwoju; - stworzenie satysfakcjonującego miejsca pracy; - budowanie zrozumienia dla realizacji strategii i osiąganych wyników; - aktywizacja pracowników do uczestnictw w nowych inicjatywach.
Klienci	- strona internetowa; - badania satysfakcji i opinii; - Rada Klientów; - programy edukacji finansowej i ubezpieczeniowej; - Rzecznik Klienta.	- zbieranie oczekiwań i opinii klientów; - uwzględnianie głosu klienta w projektowaniu rozwiązań biznesowych; - tworzenie produktów i usług dostosowanych do potrzeb klienta; - stworzenie przejrzystych warunków ofert i umów.
Dostawcy	- spotkania z nowymi i dotychczasowymi dostawcami; - ankieta CSR.	- wspieranie realizacji strategii Grupy i dostęp do innowacji; - kształtowanie standardów biznesowych w swoim otoczeniu i promowanie dobrych praktyk zakupowych.
Partnerzy biznesowi: agenci i brokerzy	- coroczne, comiesięczne i bieżące spotkania z agentami; - ankiety satysfakcji i opinii; - portal komunikacji wewnętrznej dla agentów; - programy szkoleń i wsparcia w sprzedaży; - Elitarny Klub Agentów oraz Elitarna Grupa Doradcza.	- prezentacja planów strategicznych; - poruszanie bieżących kwestii dot. współpracy w celu zapewnienia obopólnych korzyści.



Społeczności lokalne

- bieżąca komunikacja bezpośrednia.

- realizacja projektów sponsoringowych i prewencyjnych;
- wspieranie rozwoju społeczności;
- bycie odpowiedzialnym obywatelem.

Inwestorzy i udziałowcy

- regularne spotkania podczas konferencji, paneli dyskusyjnych (grupowe w spółce oraz indywidualne);
- kwartalne raporty, factsheety i prezentacje wyników;
- stała współpraca Relacji Inwestorskich z interesariuszami (inwestorzy instytucjonalni, inwestorzy indywidualni, analitycy i organizacje rynku kapitałowego);
- spotkania i telekonferencje z Zarządem;
- strona internetowa Spółki;
- internetowe kanały informacyjne.

- zapewnienie przejrzystości informacyjnej;
- budowanie wartości;
- dystrybucja zysków do akcjonariuszy.

Administracja centralna

- współpraca w ramach debat i konferencji;
- odpowiadanie na zapytania i uwzględnienie rekomendacji;
- współpraca legislacyjna z Polską Izbą Ubezpieczeń.

- zapewnienie przestrzegania wymogów i regulacji;
- wspieranie tworzenia nowych zasad na rynku, w tym dobrych praktyk.

Mapa nie obejmuje działalności Banku Pekao i Alior Bank, w których funkcjonują zindywidualizowane podejścia do relacji z otoczeniem.

[GRI 102-13] Grupa PZU angażuje się również w działalność licznych organizacji i stowarzyszeń:

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).

- realizacja programów edukacyjnych i społecznych na rzecz zdrowia, bezpieczeństwa, pomocy społecznej, kultury i ochrony jej dziedzictwa.

Najważniejsze z nich to:

- [Polska Izba Ubezpieczeń](#) – od 1 stycznia 2004 roku;
- [Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny](#) – od 1 stycznia 2004 roku;
- [Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych](#) – od 1 stycznia 2004 roku;
- [Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych](#) – od 22 czerwca 2010 roku;

- [Partnerstwo dla Bezpieczeństwa Drogowego](#) – od 7 grudnia 2010 roku;
- [Stowarzyszenie Compliance Polska](#) – od 16 października 2013 roku;
- Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami;
- Izba Gospodarcza Towarzystw Emerytalnych;
- Związek Banków Polskich (członkami są: Alior Bank, Bank Pekao).



dr hab. Andrzej Betlej

Dyrektor Muzeum Narodowego w Krakowie

Coroczne zaangażowanie PZU – wieloletniego Mecenasa Muzeum Narodowego w Krakowie pomaga nam w realizacji zaplanowanych projektów wystawienniczych, edukacyjnych i wydawniczych, a także w zapewnianiu bezpieczeństwa budynkom, prezentowanym w nich zbiorom dziedzictwa narodowego oraz pracownikom muzealnym i gościom muzeum. Mecenasa MNK ma także udział w naszych sukcesach, np. wciąż rosnącym zainteresowaniu publiczności – w roku 2017 to ponad milion zwiedzających i ponad 10 mln osób śledzących działalność Muzeum w mediach społecznościowych! Nie cieszylibyśmy się tak dużym zainteresowaniem, gdyby nie organizacja licznych, często bardzo kosztownych przedsięwzięć. PZU, doceniając ich prestiż i ogromne znaczenie w upowszechnianiu dziedzictwa kulturowego, otoczył swoim wsparciem m.in. przygotowanie wystawy „Maria Mater Misericordiae” towarzyszącej Światowym Dniom Młodzieży w roku 2016, zapewnił bezpieczeństwo prezentacji najcenniejszego w Polsce jedynego obrazu Leonarda da Vinci „Dama z gronostajem”, który znalazł się w stałej kolekcji Muzeum, wsparł organizację monumentalnej wystawy Stanisława Wyspiańskiego. Angażując się w liczne inicjatywy kulturalne, PZU z powodzeniem łączy płaszczyznę biznesu ze światem kultury i sztuki. Jest liderem w kreowaniu nowoczesnego mecenatu, opartego na dialogu pomiędzy partnerami i realizacji celów istotnych dla obu stron. Dla nas – Muzeum Narodowego w Krakowie – jest to zainteresowanie ofertą kulturalną jak największej liczby osób, dla naszego Mecenasa – komunikowanie marki odpowiedzialnej społecznie. Wspierając nasze działania, PZU ma wpływ na kreowanie edukacji kulturalnej wśród społeczeństwa. Przyczynia się także do upowszechnienia wizerunku naszego Muzeum jako miejsca nowoczesnego i dynamicznego, otwartego i przyjaznego dla publiczności, proponującego nowe, interesujące projekty.



Andrzej Lesiewski

Prezes Polskiego Stowarzyszenia Freeskiingu

Góry pokrywają tylko 3,1% powierzchni Polski, ale zajmują bardzo ważne miejsce w sercach milionów Polaków. O popularności turystyki górskiej świadczy fakt, że blisko 3,5 miliona osób wybiera się każdego roku w Tatry - z czego ponad 500 tys. w okresie zimowym. Turyści piesi, wspinacze, narciarze czy snowboardziści - to dla nich od 10 lat prowadzona jest akcja edukacyjna kursylawinowe.pl. Od czasu, gdy w 2011 roku partnerem strategicznym zostało PZU, projekt rozwija się w lawinowym tempie i inspirowanie tysięcy osób do bezpiecznej eksploracji gór zimą. Długofalowe wsparcie pozwoliło nie tylko na rozbudowanie działań prewencyjnych, w ramach których przeprowadzono już ponad 100 szkoleń dla przeszło 2 tysięcy osób, ale także na intensyfikację działań edukacyjnych w mediach tradycyjnych i społecznościowych. Dzięki współpracy z PZU jesteśmy również obecni na wszystkich najważniejszych festiwalach górskich i podróżniczych, gdzie dzięki technologii VR przenosimy odwiedzających w pasjonujący, ale i skrywający zagrożenia świat ośnieżonych szczytów. Inwestujemy także w produkcję autorskich treści video zebranych w cyklu #poradylawinowe, które na kanałach YouTube i Facebook zostały obejrzone już ponad 100 tys. razy. Sami jesteśmy wielkimi miłośnikami gór, doskonale więc rozumiemy potrzebę takich działań i dostrzegamy ich pozytywne efekty. Poziom świadomości osób wychodzących zimą w góry nieustannie rośnie, ale cały czas bardzo wiele jest na tym polu do zrobienia. Zapobieganie wypadkom to jedno z najważniejszych działań PZU, które pomaga także budować wizerunek firmy partnersko podchodzącej do klientów, a dla ludzi gór partnerstwo to najwyższa wartość.



Jarosław Dominiak

Prezes Zarządu Stowarzyszenia Inwestorów Indywidualnych

Na Gieldzie Papierów Wartościowych w Warszawie inwestorzy indywidualni odpowiadają za blisko 15% obrotów na rynku akcji dlatego też niezwykle ważne jest prowadzenie aktywnej polityki informacyjnej do tej grupy uczestników rynku. PZU od samego początku notowania na GPW realizuje szereg działań umożliwiających inwestorom regularną i sprawną komunikację ze spółką i jest jednym z najlepiej ocenianych emitentów w tym obszarze w indeksie WIG20. Są to narzędzia wykorzystujące Internet i nowe technologie jak również bezpośrednie spotkania na największych konwencjach inwestorów indywidualnych w Polsce gdzie uczestnicy mają możliwość bezpośredniego spotkania z przedstawicielami Zarządu PZU. Niezwykle istotnym czynnikiem jest także otwarty na dialog i kompetentny dział relacji inwestorskich. Działania prowadzone przez PZU są doceniane przez samych inwestorów gdyż spółka już wielokrotnie była nagradzana za najwyższe standardy w komunikacji z inwestorami indywidualnymi. Z całą pewnością PZU może być wzorem do naśladowania w tym względzie dla wielu innych spółek publicznych.



Izabela Albrycht

Prezes Instytutu Kościuszki

Instytut Kościuszki współpracował i współpracuje z PZU w ramach obszaru programowego Cyberbezpieczeństwo. PZU aktywnie wspierało misję Instytutu, jaką jest budowanie narodowych zdolności służących wzmocnieniu systemu cyberbezpieczeństwa Polski oraz tworzenie strategicznych rekomendacji, wspierających prowadzenie skutecznych i suwerennych działań w cyberprzestrzeni oraz wzmocniających rozwój polskiej gospodarki. PZU wspierało także sukces marki CYBERSEC poza granicami Polski i promocję polskiego know-how w Brukseli w ramach CYBERSEC Brussels 2018.



Marek Tronina

Dyrektor Fundacji Maraton Warszawski

Wspaniale jest wchodzić w rok jubileuszu z tak prestiżowym partnerem jak PZU. Firma ubezpiecza od wielu dziesiątek lat wszystkich Polaków, ale też pomaga nam symbolicznie ubezpieczać rodaków od następstw pośpiechu, nerwów i stresów dnia codziennego – poprzez wspólne wspieranie najlepszego lekarstwa, jakim jest ruch. Maraton Warszawski osiąga w tym roku status czterdziestolatka. Jesteśmy dumni, że możemy tworzyć imprezę z takimi tradycjami. I szalenie raduje nas to, że najważniejszy polski bieg uliczny powstaje we współpracy z partnerem, dla którego tradycja jest tak samo ważna, jak stały rozwój.

**dr hab. inż. Marek Kisiel-Dorohinicki, prof. nadzw. AGH**

Kierownik Katedry Informatyki - Wydział Informatyki, Elektroniki i Telekomunikacji

Z prawdziwą satysfakcją przyjąłem informację o podjęciu współpracy naukowej przez pracowników mojej jednostki z jedną z największych instytucji finansowych w Polsce a także w Europie Środkowo-Wschodniej, czyli PZU. Wyrażam głębokie przekonanie, że wspólnie podejmiemy liczne badania i działania rozwojowe w wielu obszarach łączących naukę z biznesem, a w szczególności opracujemy rozwiązania, które będą wdrażane w realiach rynku gospodarczego w naszym kraju. Naszym pierwszym projektem jest współrealizacja przedsięwzięcia TANGO 2 pt. „System active-safety dla pojazdów samochodowych w oparciu o indywidualny model kierowcy”, finansowanego ze środków Narodowego Centrum Badań i Rozwoju. W ramach tego projektu będziemy opracowywać narzędzia telematyczne monitorujące pracę kierowców, wykorzystując rozwiązania z dziedziny sztucznej inteligencji. Planowane jest wdrożenie opracowanego produktu telematycznego oraz wykonanie szeregu badań, ważnych zarówno z punktu widzenia partnera biznesowego (dotyczących m.in. skuteczności wspomagania kierowcy podczas jazdy) jak i z punktu widzenia naukowego (dotyczących m.in. zastosowania sieci neuronowych do modelowania indywidualnego profilu kierowcy).

**bryg. mgr inż. Andrzej Mróz**

p. o. Komendanta Miejskiej Państwowej Straży Pożarnej w Radomiu

Współczesna straż pożarna to nie tylko walka z pożarami, klęskami żywiołowymi, czy też innymi miejscowymi zagrożeniami. W zadania nasze wpisuje się również działalność edukacyjno – informacyjna, czyli nic innego jak prewencja społeczna. Zdajemy sobie doskonale sprawę, jak ważne jest bezpieczeństwo dlatego inicjujemy oraz bierzemy czynny udział w organizowanych przez różne instytucje, podmioty, samorządy i społeczności lokalne spotkaniach, na których obok pokazów sprzętu pożarniczego przekazywane są informacje edukacyjne w zakresie właściwych i bezpiecznych zachowań w sytuacjach zagrożenia. Propagujemy bezpieczeństwo poprzez udział w kampaniach społecznych, jak również dzięki wsparciu PZU poprzez prowadzenie zajęć w sali edukacyjnej „Bezpieczny Dom”. Sala powstała w listopadzie 2015 roku i była pierwszą na Mazowszu. Szczerze mówiąc nie sądziliśmy, iż nasz „Bezpieczny dom” będzie się cieszył aż tak dużym zainteresowaniem. Od uroczystego otwarcia po dzień dzisiejszy odwiedziło nas już ponad 11 tys. dzieci, a w samym roku 2017 blisko 3 tys. Na realizację projektu, w siedzibie Komendy Miejskiej PSP w Radomiu przeznaczono specjalne pomieszczenia, które zgodnie z wytycznymi zaadaptowane zostały na typowe mieszkanie. Z pomieszczeń wygospodarowano: pokój dzienny, kuchnię oraz łazienkę. Dzięki temu układowi dzieci mogą zobaczyć między innymi jak rozprzestrzenia się dym w warunkach pożaru, jak działają czujki dymu oraz tlenu węgla, a także mogą sprawdzić, jak nagrzewają się drzwi, za którymi wybuchł pożar. Podczas szkoleń pragniemy również zaprezentować uczestnikom, jak wygląda prawidłowa ewakuacja z miejsca objętego dużym zadymieniem. Adaptacja pomieszczeń wraz z wyposażeniem oraz sprzętem multimedialnym została w całości finansowana ze środków prewencyjnych PZU. Dodatkowo w celu wsparcia działań edukacyjno – informacyjnych mających na celu podniesienie poziomu szeroko rozumianego bezpieczeństwa wśród społeczeństwa ze szczególnym uwzględnieniem najmłodszych ich członków, jak również podniesienia ich sprawności fizycznej, PZU sfinansował także zakup „Edukacyjnego toru strażackiego”. Składając wyrazy podziękowania PZU za dotychczasowe wsparcie naszych działań liczę na dalszą owocną współpracę. Wierzę, że szkolenia realizowane w ramach tego projektu zapiszą się w świadomości uczestników i w przyszłości zaowocują poprawą świadomości, co przełoży się na bezpieczeństwo w przypadku, gdy rzeczywiście przyjdzie zmierzyć się z prawdziwymi zagrożeniami.

**Agnieszka Morawińska**

Dyrektor Muzeum Narodowego w Warszawie

Muzeum Narodowe w Warszawie posiada szczególny przywilej bycia skarbnicą narodowego dziedzictwa, która zarówno przez liczebność oraz rangę kolekcji wymaga szczególnej opieki. Wszyscy wiemy jak ważne jest wsparcie instytucji kultury przez odpowiedzialny społecznie biznes, tym bardziej cieszy nas fakt, że nasz wieloletni partner PZU odwołuje się do tych samych wartości oraz tradycji, dzięki czemu możemy lepiej chronić powierzoną nam spuściznę, a także stale rozwijać działalność Muzeum, m.in. doskonaląc Galerię Sztuki XIX Wieku, przygotowując kolejne wystawy czasowe oraz odzyskując i udostępniając publiczności utracone dzieła sztuki. Bez tak solidnego i szczodrego mecenasa jak właśnie PZU byłoby to niezmiernie trudne.

1.6 Dobre praktyki [GRI 102-16]
[GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

Fundamentem norm etycznych w Grupie PZU jest zbiór dobrych praktyk, których celem jest kształtowanie kultury organizacyjnej firmy we wszystkich kluczowych aspektach funkcjonowania. Grupy kapitałowe banków Pekao i Alior stosują wypracowany przez siebie katalog norm etycznych, który w wielu obszarach jest zgodny z praktykami przyjętymi w Grupie PZU.

Główną funkcją Dobrych Praktyk PZU jest definiowanie zachowania i sposobu 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 procesy realizowane oparte są na spójnych przesłankach, zapewniając tym samym wysoki standard operacyjny Grupy.

Zgodnie z filozofią zarządczą, zbiór Dobrych Praktyk definiowany był w ramach PZU i PZU Życie, a następnie kolejno adaptowany przez spółki grupy kapitałowej, włączając spółki zagraniczne. W ujęciu praktycznym zawiera on fundamentalne wartości dla funkcjonujących w Grupie PZU polityk i regulaminów, w zakresie związanym z:

- rzetelnością, uczciwością i odpowiedzialnością w relacjach z klientami i otoczeniem,
- działalnością prewencyjną, dobroczynną i sponsoringową,
- relacjami międzyludzkimi, innowacyjnością, bezpieczeństwem w miejscu pracy,
- szacunkiem dla jednostki,
- ochroną informacji oraz danych osobowych,
- przeciwdziałaniem korupcji.



Na bazie przyjętych powyższych założeń, opracowano następujące wytyczne dla polityk wdrażanych w Grupie:

- Kontakt z klientem opiera się na zaufaniu.
- Uczciwie informujemy klientów o ofertach PZU.
- Chronimy dane osobowe wszystkich osób, w szczególności dane klientów, pracowników, kontrahentów i użytkowników naszych stron internetowych.
- Dbamy o bezpieczeństwo i chronimy urządzenia elektroniczne, które udostępnia nam PZU.
- Chronimy wszystkie zasoby, również informacje, które są własnością intelektualną PZU.
- Przestrzegamy prawa przy zawieraniu umów, w szczególności zasad uczciwej konkurencji i ochrony konsumentów.
- Działamy tak, aby naszej marce nie stawiano zarzutów o naruszenie prawa ochrony znaków towarowych.
- Obowiązkiem każdego z nas jest odpowiedzialne postępowanie i unikanie sytuacji, w wyniku których powstałby konflikt interesów rozumiany jako sprzeczność interesu własnego z interesem PZU.



Wartości PZU

Jesteśmy fair

stosujemy jasne zasady, a nasza oferta jest przejrzysta i spełnia realne oczekiwania klientów

Jesteśmy efektywni

ciągle poszukujemy usprawnień i stale dopasowujemy się do zmieniających się potrzeb klientów

Jesteśmy innowacyjni

kontrolujemy koszty i dbamy o sprawne procesy, a klientom oferujemy sprawną i przyjazną obsługę oraz konkurencyjne ceny

- Nie tolerujemy korupcji. Nie przekazujemy, ani nie przyjmujemy niedozwolonych prezentów lub korzyści w relacjach z kontrahentami, ich pracownikami i pełnomocnikami lub innymi osobami.
- Datki dobroczynne i sponsoring odbywają się wyłącznie w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami określonymi w regulacjach wewnętrznych PZU.
- Pracownicy nie mogą używać nazwy PZU w żadnych przedsięwzięciach ani inicjatywach o charakterze politycznym. Zabronione jest wspieranie kandydatów i partii politycznych ze środków, które są własnością PZU.

[GRI 102-12] Procesy realizowane w Grupie PZU bazują również na innych powszechnie uznanych standardach, takich jak m.in.:

- [Dobre praktyki spółek notowanych na giełdzie;](#)
- [Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego;](#)
- [Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji finansowych \(w tym przez TFI PZU i PTE PZU\);](#)
- [Zasady Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych;](#)
- [Zasady reklamowania usług ubezpieczeniowych.](#)



W ramach Grupy Pekao funkcjonuje Karta Zasad, obowiązująca wszystkie spółki prowadzące działalność operacyjną³. Karta zawiera zbiór podstawowych wartości korporacyjnych, tj.: równość, przejrzystość, szacunek, wzajemność, wolność i zaufanie oraz wskazuje pożądane wzorce zachowań wobec kolegów z pracy, klientów oraz dostawców, inwestorów i społeczności lokalnych.

W Grupie Alior Bank funkcjonuje Kodeks Etyki, który został wdrożony w czterech największych spółkach Grupy Kapitałowej: Alior Bank, Alior Leasing, Serwis Ubezpieczeniowy oraz Money Makers TFI⁴. Kodeks etyki składa się z kilku części zawierających zasady postępowania wobec klienta, wobec pracowników, wobec kontrahentów, wobec rynku oraz społeczności lokalnych. Ponadto pracownicy w dokumencie tym znajdują informacje zachęcające do dbałości o środowisko naturalne. W 2017 roku w ramach Tygodnia Compliance w Grupie Alior Bank promowano wartości zawarte w Kodeksie.

³ Bank Pekao, Centralny Dom Maklerski Pekao, Centrum Bankowości Bezpośredniej, Centrum Kart, Dom Inwestycyjny Xelion, Pekao Bank Hipoteczny, Pekao Financial Services, Pekao Investment Banking, Pekao TFI
⁴ Pozostałe spółki zatrudniają pracowników zatrudnionych w Alior Bank, którzy są zobowiązani do przestrzegania zasad Kodeksu zgodnie z tym obowiązującym w Banku.



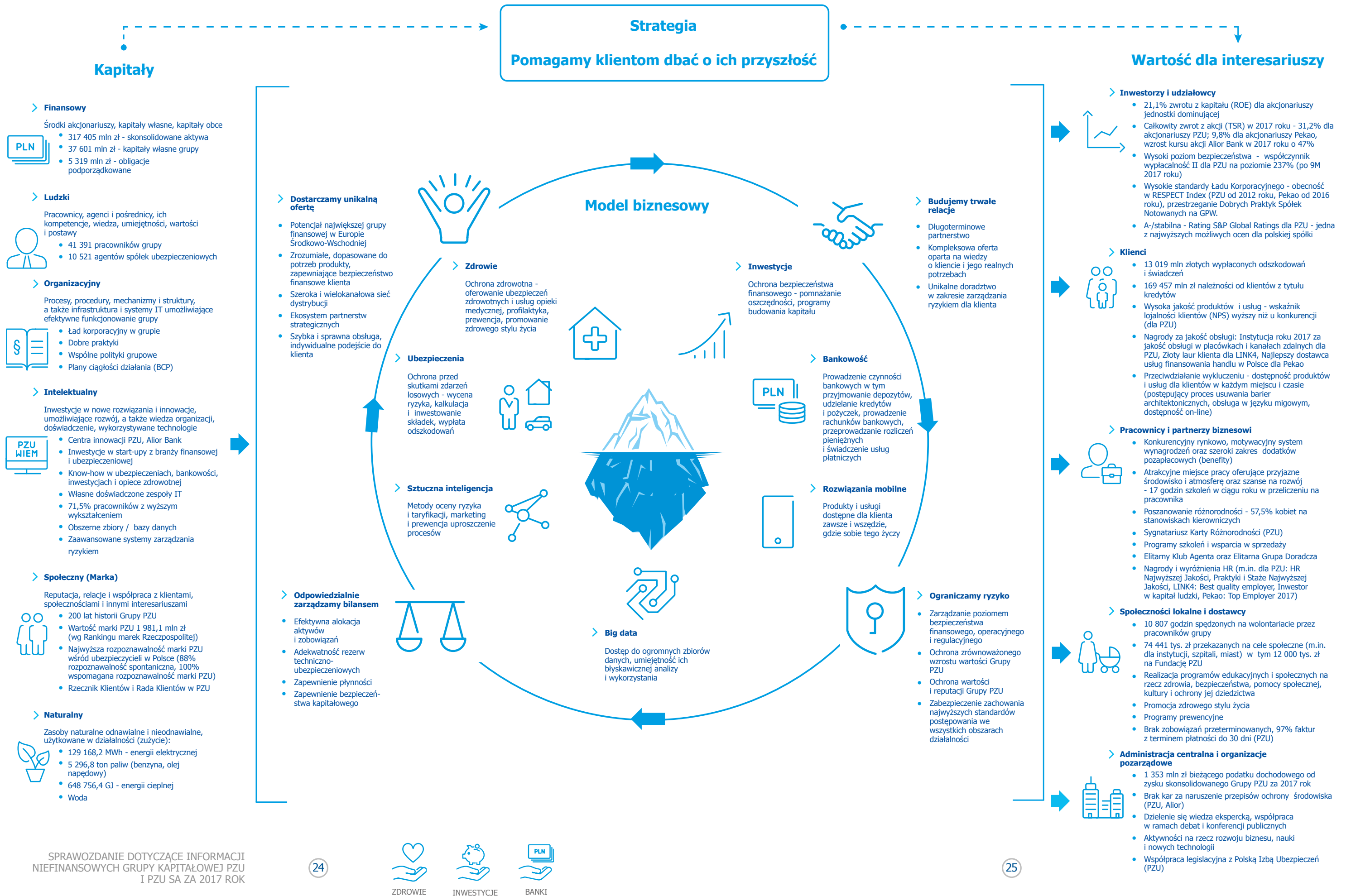
W TFI PZU od 2006 roku obowiązuje dodatkowo, z nielicznymi wyłączeniami, „Kodeks Dobrych Praktyk Inwestorów Instytucjonalnych” przygotowany i zatwierdzony przez Izbę Zarządzających Funduszami i Aktywami. Kodeks stanowi dla TFI PZU istotne wsparcie w definiowaniu zasad, reguł moralnych, etycznych i poziomu należytej staranności w relacjach pomiędzy spółką, a innymi inwestorami instytucjonalnymi, TFI PZU i jego klientami oraz pomiędzy TFI PZU i emitentami instrumentów finansowych.

1.7 Model biznesowy

[GRI 102-2] Model działania Grupy oparty jest na kompleksowej ofercie usług w obszarze ubezpieczeń (życie, majątek), finansów (bankowość, produkty emerytalne i inwestycyjne) i zdrowia (ubezpieczenia zdrowotne, ubezpieczenia lekowe, pakiety usług medycznych). Czynnikiem który ma zapewnić trwałość relacji z klientem jest unikalna na rynku propozycja sprzedaży, w ramach której oferowane są adekwatne produkty, na zasadach i warunkach oczekiwanych przez klienta.

[GRI 102-10] Z uwagi na ewolucję struktury Grupy i dynamicznie zmieniającą się sytuację na rynku, PZU ogłosił w 2018 roku Strategię „Nowe PZU”. Definiuje ona nową misję „Pomagamy klientom dbać o ich przyszłość”, która stanowi nowe, szersze podejście budowania długotrwałej relacji z klientem, w sposób znacznie wykraczający poza ubezpieczenia. W rzeczywistości oznacza to przededefiniowanie modelu biznesowego w kierunku spółki usługowej, która pomaga dbać klientom o ich przyszłość, gdzie główną wartością staje się relacja z klientem i wiedza o nim, a głównym produktem – umiejętność odpowiadania na jego potrzebę budowania stabilnej przyszłości.

Głównym „wektorem zmian” jest systemowe zarządzanie w obszarze budowy relacji z klientem. Zredefiniowane nowe podejście, zakłada integrację wszystkich obszarów firmy wokół klienta oraz transformację w kierunku spółki usługowo-doradczej. Pozwoli to skutecznie zadbać o przyszłość klientów i kompleksowo zaspokoić ich potrzeby, w zakresie ochrony życia, zdrowia, majątku, oszczędności i finansów. Wpłynie także na osiągnięcie ambitnych celów finansowych i pozycji najbardziej innowacyjnej instytucji w branży finansowej.



1.8 Polityki Grupy PZU [GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

Obecny kształt Grupy PZU to rezultat dynamicznego wzrostu, który przyspieszył z chwilą wejścia PZU do grona spółek giełdowych (IPO w 2010 roku). Główną część grupy stanowią budowane latami, drogą rozwoju organicznego, spółki PZU, PZU Życie, PTE PZU, TFI PZU, nieco młodsze TUW PZUW oraz spółki wsparcia (m.in. PZU Pomoc, PZU CO, PZU Lab). Równocześnie Grupa PZU rozwijała się w drodze akwizycji. W jej skład weszły w ten sposób: LINK4, spółki związane z ochroną zdrowia skupione wokół PZU Zdrowie, dwie duże grupy bankowe (Pekao, Alior Bank), spółki ubezpieczeniowe z krajów bałtyckich i Ukrainy.

Na bazie Dobrych Praktyk (opisanych w ROZ 1.6 DOBRE PRAKTYKI) powstawały kolejne szczegółowe Polityki Zarządcze w kluczowych obszarach biznesu. W pierwszej kolejności były one wdrażane w największych spółkach tj. PZU i PZU Życie, a w kolejnej, w pozostałych spółkach Grupy. Z uwagi na skalę akwizycji w ostatnich latach, podjęto działania mające na celu lepszą koordynację kluczowych procesów oraz ustalenie systemu wartości definiujących Grupę w celu minimalizacji ryzyka braku zgodności w poszczególnych obszarach. Celem było stworzenie systemu wartości, który zapewniłby efektywne zarządzanie całą grupą kapitałową, przy zachowaniu lokalnej specyfiki rynku i przewag konkurencyjnych w danych spółkach.

21 marca 2017 roku zawarto porozumienie w sprawie zasad współpracy w Grupie PZU, które miało na celu wypracowanie jednolitych polityk w strategicznych obszarach całej Grupy. Jego stronami były spółki grupy kapitałowej (z wyłączeniem Banku Pekao, Alior Banku i spółek od nich zależnych), które zobowiązały się do współdziałania w zakresie określonych obszarów na poziomie Zarządu PZU. Zdefiniowano, że Polityki Grupy PZU mają obowiązywać we wszystkich kluczowych obszarach działalności.

Podjęte działania znalazły odzwierciedlenie w strategii „Nowe PZU”, która definiuje sposób w jaki będą zaspokajane przyszłe potrzeby klienta. Nowe PZU będzie oferować rozwiązania z zakresu ubezpieczeń, zdrowia, inwestycji i bankowości, które mają pomóc klientowi planować przyszłość jego i jego najbliższych: od narodzin dziecka, poprzez edukację, pierwszą pracę, okres usamodzielnienia się, założenie rodziny, aż po emeryturę. W tym zorientowanym na klienta i jego potrzeby modelu następuje odejście od myślenia o korporacyjnych fabrykach produktowych. Nowe PZU będzie działać jak spółka usługowo-doradcza, tj. jeden organizm, zachowując wysokie standardy w każdym z obszarów.

1.9 Ambicje CSR

Społeczna odpowiedzialność – „Jesteśmy firmą odpowiedzialną społecznie i chcemy wносить jak najwięcej pozytywnych wartości do relacji z ludźmi i otaczającym nas środowiskiem. Harmonijne działanie na wszystkich szczeblach naszej współpracy nie będzie możliwe bez uwzględnienia praw i potrzeb otoczenia.

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.

Promujemy otwartość, wspieramy postawy empatyczne i zachęcamy do udziału w akcjach charytatywnych. Popieramy obywatelskie postawy naszych pracowników.

Pracownicy nie mogą używać nazwy PZU w żadnych przedsięwzięciach ani inicjatywach o charakterze politycznym. Nie mogą też wypowiadać się w sposób sugerujący, że w tym zakresie reprezentują poglądy spółki, w której pracują. Zabronione jest wspieranie kandydatów i partii politycznych ze środków, które są własnością firmy.”



[GRI 103-2] [GRI 103-3] Strategia „Nowe PZU” definiuje ambicje w ramach społecznej odpowiedzialności biznesu dla kluczowych spółek Grupy: PZU i PZU Życie. Ich celem jest uporządkowanie najważniejszych dla PZU obszarów odpowiedzialności, kierunków działań i podejścia zarządczego do podejmowanych inicjatyw.

Docelowo, opracowane ambicje zostaną przełożone na pozostałe spółki Grupy w formie odrębnej strategii CSR (z uwagi na autonomiczność grup bankowych, kwestie CSR w tych podmiotach regulowane są odrębnie).

Nadrzędnym miernikiem dla przyjętych ambicji CSR Grupy PZU jest obecność w RESPECT Index na poziomie minimum średniej dla branży finansowej.

Jednolite polityki w Grupie PZU



Kluczowe mierniki niefinansowe

Poziom 2020		
Budowanie pozycji CSR w branży	> Obecność w indeksie giełdowym spółek odpowiedzialnych Respect Index	> Obecność w indeksie na poziomie min. średnim dla branży
Klienci	> Wskaźnik NPS klienta detalicznego w ubezpieczeniach vs. konkurencja > Wskaźnik terminowości rozpatrywania reklamacji	> > konkurencji > 95% do 28 dni
Pracownicy	> Wskaźnik zaangażowania pracowników > Procent kobiet na stanowiskach kierowniczych	> 55% > min. 50%
Środowisko	> Wdrożenie standardu Grupy „Zielone PZU”	> Wdrożony w 100%
Zarządzanie ryzykiem	> Ocena BION dla PZU i PZU Życie	> Poziom dobry
Działania społeczne	> Zaangażowanie finansowe w działalność społeczną	> > 50 mln PLN rocznie
Dostawcy	> Odsetek dostawców przestrzegających "Kodeksu dobrych praktyk CSR Dostawców PZU"	> 90% umów zawiera zobowiązanie do przestrzegania „Kodeksu dobrych praktyk CSR Dostawców PZU”

2 Kwestie społeczne [GRI 103-1]
[GRI 103-2] [GRI 103-3]

2.1 Odpowiedzialne produkty



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. Dbamy, 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 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.”

Kluczową odpowiedzialnością każdej instytucji finansowej jest projektowanie i oferowanie usług w sposób odpowiedzialny, tj. priorytetyzujący bezpieczeństwo finansowe klienta.

W przypadku spółek z Grupy PZU interpretacja tej funkcji opiera się na dosłownej adaptacji wartości „jesteśmy fair” na codzienną praktykę biznesową. Założenie takie przyświeca całemu cyklowi życia produktu.

Ambicje „Nowe PZU” 2020
– wskaźnik NPS (zadowolenia) klienta detalicznego w ubezpieczeniach
> wyżej niż dla konkurencji



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.”

Projektowanie produktu [GRI G4-FS15]

Aspekty związane z bezpieczeństwem klienta oceniane są już w fazie koncepcji produktu zarówno spółek ubezpieczeniowych, jak i sektora bankowego. Powstający produkt opiniowany jest przez szereg jednostek organizacyjnych. Obok akceptacji ze strony komórek, które muszą potwierdzić np. możliwość zaimplementowania nowego produktu w systemach informatycznych i księgowych, produkt musi zdobyć akceptację prawników, czy pracowników obszaru compliance. Tym samym produkt jest analizowany pod kątem zgodności z aktualnym orzecznictwem (np. UOKiK). Pozwala to ograniczyć ryzyko, że w umowach z klientem znajdą się

klauzule, które mogłyby zostać uznane za naruszające jego interesy. Mogłoby to nie tylko szkodzić reputacji marki PZU, ale wiązać się z wymiernymi sankcjami finansowymi. Wszystkie polskie spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU wdrożyły programy zgodności z prawem konsumenckim lub konkurencji w zależności od specyfiki działalności.



Architektura marek Grupy PZU (model „parasola korporacyjnego”)



Obsługa posredzącowa [GRI G4-FS13], [GRI G4-FS14]

„...Równie profesjonalnie podchodzimy do obsługi posprzedażowej. Szybko likwidujemy szkody i wypłacamy odszkodowania. Ograniczamy przy tym do minimum formalności. Dbamy też o nieustanny rozwój naszej sieci likwidacji szkód, jej dostępność, fachowość pracowników i wysoki standard obsługi.”



Odpowiedzialne działanie w likwidacji szkód oznacza zarówno szybką i sprawną wypłatę jak również indywidualne podejście do każdego klienta. Często wiąże się to ze wsparciem w adaptacji do nowych warunków. Jednym z takich rozwiązań jest „opiekun PZU”. Grupa Organizatorów Pomocy Poszkodowanym w Wypadkach (Opiekunów PZU) udziela wszechstronnego wsparcia ofiarom wypadków, których sprawcą była osoba posiadająca ubezpieczenie z tytułu odpowiedzialności cywilnej (OC) w PZU. Są to mobilni pracownicy, którzy odwiedzają poszkodowanych w domach, aby ustalić faktyczną sytuację życiową poszkodowanego oraz określić jego potrzeby. Pracują na terenie całego kraju, dzięki czemu szybko nawiązują osobisty kontakt z klientem i udzielają mu wszechstronnego wsparcia w powrocie do możliwie normalnego funkcjonowania. Dla osób poważnie poszkodowanych Opiekunowie PZU organizują szeroko rozumianą rehabilitację medyczną, społeczną i zawodową oraz wsparcie psychologiczne. Wyjaśniają klientom, jakie świadczenia przysługują im zarówno od PZU, jak i instytucji państwowych w związku z wypadkiem. Doradzają, jak dostosować najbliższe otoczenie do potrzeb osoby niepełnosprawnej, jak dokonać właściwego wyboru urządzeń

kompensujących dysfunkcje i inwalidztwo. Zakres wsparcia Opiekunów PZU jest dostosowany do problemów i potrzeb poszkodowanej osoby.

Ambicje „Nowe PZU” 2020
– wskaźnik terminowości realizacji reklamacji
> 95% do 28 dni

– odsetek spraw w ubezpieczeniach majątkowych obsługowanych w ramach jednego kontaktu
>75%

– odsetek spraw w ubezpieczeniach majątkowych, w których decyzja została podjęta do 7 dni
>75%

– odsetek spraw w ubezpieczeniach na życie obsługowanych w ramach jednego kontaktu
> 90%

– odsetek spraw w ubezpieczeniach na życie, w których decyzja została podjęta w dniu zgłoszenia
> 85%

Zadania Opiekunów PZU



Zdiagnozowanie potrzeb poszkodowanego.



Organizacja procesu leczenia, rehabilitacji medycznej i społecznej, aktywizacji zawodowej i wsparcia psychologicznego.



Rzetelne informowanie poszkodowanego o przysługujących mu prawach i wsparcie w przygotowaniu dokumentacji.



Udzielenie informacji o zasadach uzyskania pomocy systemowej z instytucji państwowych oraz fundacji i stowarzyszeń działających na rzecz ofiar wypadków.

Oprócz standardowych procesów obsługi szkód PZU wprowadziło tzw. szybkie ścieżki obsługi szkód, które maksymalnie upraszczają wszystkie formalności. Szybka ścieżka jest bardzo dogodna dla klientów, których szkody są niewielkie, nie wymagają oględzin, badań lekarskich i gromadzenia dokumentacji. Dla tego typu szkód przewidziana jest uproszczona procedura, która skraca do minimum czas obsługi oraz zwalnia klienta z konieczności dostarczania dokumentacji.

Odmiennym wymiarem odpowiedzialnego postępowania wobec klientów, niezwykle istotnym społecznie, jest polityka związana z **postępowaniem w czasie klęsk żywiołowych**, takich jak powódzie, ulew, burze i huragany. W PZU zainicjowano działania gwarantujące specjalną obsługę szkód w sytuacjach kryzysowych. Priorytetem staje się skuteczne dotarcie do klienta, zapewnienie pomocy i kompleksowej obsługi w możliwie najkrótszym czasie po wystąpieniu szkody. Staje się to możliwe dzięki wykorzystaniu mobilnych biur. Podczas sytuacji kryzysowych dodatkowo, obok pracy mobilnych biur, trwają akcje pomocowe polegające na wydaniu materiałów zabezpieczających (plandeki, folie) oraz przy współpracy z Fundacją PZU materiałów pierwszej potrzeby (żywność, środki czystości).

W 2017 roku Alior Bank przygotował specjalne rozwiązania dla klientów którzy ucierpieli w wyniku sierpniowych nawałnic w województwach kujawsko-pomorskim oraz pomorskim. Pomoc przeznaczona była dla klientów posiadających w banku

kredyty hipoteczne i pożyczki gotówkowe. Grupa Alior Bank przekazała również fundusze na odbudowę świetlic wiejskich w dwóch miejscowościach, które ucierpiały podczas nawałnic. W pomoc dla poszkodowanych zaangażowali się także pracownicy banku, organizując zbiórkę środków pieniężnych oraz najpotrzebniejszych rzeczy.

Nawałnice, które przeszły przez Polskę w 2017 roku spowodowały śmierć 6 osób i wielomilionowe straty materialne.

PZU od razu przystąpiło do pomocy poszkodowanym. W Polskę ruszyło Mobilne Biuro PZU Pomoc. 18 sierpnia 2017 roku do miejscowości Silno, Rytel i Brusy dotarł transport, w którym PZU przekazał potrzebującym plandeki, agregaty, latarki, piły spalinowe i żywność.

Zobacz relację





2.2 Odpowiedzialna sprzedaż [GRI 417-1] [GRI G4-FS13] [GRI G4-FS14] [GRI G4-FS15]

Grupa PZU przyjęła i stosuje najwyższe standardy w komunikacji z interesariuszami. Jest to niezwykle ważne w przypadku produktów niematerialnych, jakimi są usługi finansowe.

Otwarta komunikacja i kontakt z mediami - „Wszystkim stronom, z którymi współpracujemy, udzielamy precyzyjnych i potrzebnych informacji. Dokładamy wszelkich starań, aby sprawozdania i dokumenty przekazywane organom kontrolnym i nadzorczym lub podawane do publicznej wiadomości były kompletne oraz zrozumiałe.

Spełniamy standardy polityki informacyjnej spółek publicznych. Dzięki rzetelnemu i sprawnemu informowaniu o naszej działalności oraz naszych produktach i zamierzeniach zapewniamy wszystkim uczestnikom rynku możliwość pełnej oceny spółek Grupy PZU.

Regularnie publikujemy dokładne raporty finansowe. Profesjonalnie i odpowiedzialnie przekazujemy mediom informacje o bieżących sprawach. Zwracamy przy tym szczególną uwagę na ochronę wizerunku naszej firmy. Dla mediów wypowiadają się wyłącznie upoważnione osoby w spółce, z zachowaniem poufności informacji o naszej działalności.”



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

Grunt to odpowiedzialność - „Uczciwie informujemy klientów o ofertach 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 PZU starannie i rzetelnie, a reklamacje rozpatrywane terminowo. Korzystamy też z mediacyjnych i polubownych form rozstrzygania sporów.”



- [GRI 102-12] W celu zapewnienia rzetelnego i etycznego przekazu komunikacja Grupy oparta jest na:
- [Zasadach Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych](#);
 - [Kodeksie Etyki Reklamy](#);
 - [Zasadach reklamowania usług ubezpieczeniowych \(KNF\)](#).

Wszystkie wyżej wymienione działania mają na celu ograniczenie ryzyka sprzedaży klientowi produktu, którego

nie potrzebuje lub nie rozumie, w tym ryzyka umyślnego lub nieumyślnego wprowadzenia w błąd. Przeciwdziałanie nieetycznej sprzedaży jest ważne z punktu widzenia rozwoju Grupy PZU. Incydenty takie przyczyniać się mogą do długoterminowej erozji zaufania do usług oferowanych przez Grupę. Mogą też narazić spółki na postępowania i sankcje ze strony organów administracji. [GRI 102-11] [GRI 102-30]

Kwestie społeczne



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, stanowią podstawę do tworzenia nowych produktów. Nasza wiedza i kreatywność przynosi zyski i zapewnia oszczędności. Wzbogaca wizerunek firmy, która zawsze jest w centrum wydarzeń.”

[GRI 417-1] [GRI 102-11] W celu jak najlepszego dopasowania produktu do klienta, proces sprzedaży wspomagany jest Ankieta Dotyczącą Potrzeb Klienta „ADPK” (obligatoryjna dla wszystkich ubezpieczycieli w Polsce). Służy ona określeniu potrzeb klienta w związku z zamiarem zawarcia indywidualnej umowy ubezpieczenia na życie lub przystąpieniem do grupowej umowy ubezpieczenia na życie, jeżeli umowa ta jest związana z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (UFK) lub jest produktem strukturyzowanym. Badanie ma na celu zweryfikowanie wiedzy, potrzeby oraz doświadczenia klienta w dziedzinie ubezpieczeń na życie oraz

jego sytuacji finansowej. Na podstawie tej analizy klientom proponowane są odpowiednie dla nich produkty. Ma to na celu zabezpieczenie klienta przed zawarciem długoterminowej umowy, w sytuacji, w której produkt nie odpowiadałby jego potrzebom, a oznaczał długoterminowe zobowiązanie. Ponadto w ramach wypełniania formularza ADPK został wprowadzony wymóg każdorazowego uzyskania odpowiedzi na pytania zawarte w Kwestionariuszu Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy i Finansowaniu Terroryzmu (AML).



Zgodność z przepisami prawa - „PZU dokłada starań, aby we wszystkich obszarach działalności były przestrzegane przepisy prawa i obowiązujące standardy.

W relacjach z organem nadzoru, Rzecznikiem Ubezpieczonych oraz innymi instytucjami zewnętrznymi PZU stosuje zasadę poszanowania i zrozumienia ustawowo określonych zadań tych urzędów. Służy także pomocą w wykonywaniu ich głównego zadania, jakim jest ochrona interesów ubezpieczonych.

Zależy nam na określeniu podstawowych praw i obowiązków każdego pracownika. Jeśli jednak powstaną wątpliwości co do zasadności decyzji lub gdy sytuacja wydaje się podejrzana bądź niezgodna z przepisami prawa, przyjętymi zasadami lub standardami, zawiadamiamy o tym właściwe jednostki organizacji.”

Systemowe podejście do zarządzania sprzedażą dotyczy również oddziałów własnych PZU. Wdrożone **Standardy Obsługi Klienta** porządkują ich codzienną pracę i pokazują, w jaki sposób profesjonalnie obsługiwać i sprzedawać, budując zaufanie i długoterminową relację z klientem. Szczególny nacisk kładziony jest na rozpoznanie rzeczywistych potrzeb klienta, który nie zawsze potrafi je dobrze nazwać. Dzięki temu możliwe jest zaoferowanie najlepszych rozwiązań oraz eliminacja ryzyka, w sytuacji kiedy klient nabyłby produkt którego nie potrzebuje. Dokument zawiera także wytyczne dotyczące np. weryfikacji tożsamości i aktualizacji danych osobowych, co pozwala przeciwdziałać realnym nadużyciom.

TUW PZUW wyceniając ryzyka dla szpitali i przychodni przeprowadza audyty inżynierskie i medyczne, czego efektem są zalecenia dla klientów. W wyniku audytów podmiotów medycznych, wskazywane są często niedociągnięcia związane z bezpieczeństwem, zakażeniami szpitalnymi i prawami pacjenta. Wprowadzanie przez audytowane placówki, wskazywanych przez TUW PZUW, rozwiązań przynosi korzyści pacjentom. Co więcej w konkretnych przypadkach jednostki służby zdrowia mogą ubiegać się o współfinansowanie niezbędnych inwestycji z funduszu prewencyjnego PZU.



Dbłość o interesy klientów od lat przyświeca Grupie Pekao. Pracownicy dbają, żeby każdy klient w momencie zakupu produktu czy usługi był świadom zarówno korzyści jaki i ryzyk.

Ochrona klientów przed podejmowaniem nadmiernego ryzyka w decyzjach inwestycyjnych wynika z pełnego wdrożenia w banku dyrektywy MiFID. W oparciu o wypełniony przez klienta kwestionariusz można ocenić adekwatność usługi jaką jest przyjmowanie i przekazywanie zleceń dotyczących jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych oraz innych produktów inwestycyjnych. Kwestionariusz adekwatności zawiera zestaw pytań dotyczących wiedzy oraz doświadczenia klienta w zakresie inwestowania w instrumenty finansowe i inne produkty inwestycyjne. Na podstawie wyników tej oceny klient otrzymuje informację zwrotną czy proponowana usługa jest dla niego adekwatna. Dzięki temu klient świadomie podejmuje decyzję inwestycyjną.

[GRI 102-11] Jednocześnie w myśl odpowiedzialnej sprzedaży wprowadzono szereg wewnętrznych regulacji tj. politykę zarządzania konfliktami interesów, politykę klasyfikacji i reklasyfikacji klientów, jak również politykę sprzedaży produktów inwestycyjnych.

Grupa Alior Bank dba, żeby klienci podejmowali odpowiedzialne decyzje i zawsze mieli pełne zrozumienie oferowanych przez spółki produktów oraz oferowanych rozwiązań technologicznych. Spółki z grupy wprowadziły zasady korzystania z prostego i zrozumiałego języka, tym samym przekazywane informacje są zrozumiałe dla nie-finansistów.

Polityka przeciwdziałania nieuczciwej sprzedaży zapobiega praktykom missellingu. W dokumencie określone zostały zasady właściwej konstrukcji i dystrybucji produktów. Odpowiednie jednostki w Grupie Alior Bank nieustannie monitorują procesy sprzedaży pod kątem missellingowych zagrożeń – zostały także ustalone zasady postępowania ze zidentyfikowanymi przypadkami missellingu. Wszyscy pracownicy ukończyli także szkolenie z zakresu zasad transparentnej sprzedaży, a premie sprzedażowe uzależnione są od jakości procesu sprzedażowego, który regularnie jest kontrolowany. Podstawowym mechanizmem są tu posprzedażowe badania klientów (tzw. Post Sale Calls) realizowane w stosunku do produktów o najwyższym ryzyku missellingu, a uzupełnieniem - ocena jakości dokumentacji, reklamacje oraz tzw. wczesne rezygnacje klientów.



W przypadku **PZU Zdrowie**, odpowiedzialnego za zarządzanie usługami medycznymi, w tym siecią placówek medycznych, specyfika działalności determinuje nieco odmienne

podejście zarządcze do kwestii społecznych. Jego kluczowymi aspektami są przede wszystkim: zapewnienie ochronnego charakteru produktów zdrowotnych, standardy jakości obsługi pacjentów, zapewnienie bezpieczeństwa klinicznego, ochrona danych osobowych, a w szczególności wrażliwych informacji medycznych oraz prowadzenie działań edukacyjnych i profilaktycznych dotyczących zdrowia.

Za kluczowe należy uznać:

- Regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego;
- Księgę standardów obsługi pacjenta;
- Procedurę zarządzania ruchem klientów;
- Zasady obsługi opinii (reklamacji) pacjentów i klientów;
- Instrukcję postępowania z incydentem klinicznym;
- Zasady postępowania z wynikami wrażliwymi;
- Politykę bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych;
- Procedurę wyboru dostawców towarów i usług.

Produkty zdrowotne w głównym nurcie dystrybuowane są poprzez sieć sprzedaży i obsługi PZU i podlegają zasadom obowiązującym w tej sieci.



Dystrybucja przez sieć PZU produktów inwestycyjnych, opartych na inwestycjach w jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych regulowana jest między innymi

przez rozporządzenie ministra rozwoju i finansów z 23 marca 2017 roku w sprawie postępowania podmiotów prowadzących działalność w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa oraz tytułów uczestnictwa, a także doradztwa inwestycyjnego w odniesieniu do takich instrumentów. Analogicznie wyglądają również wymogi wewnętrzne związane z projektowaniem produktów (ROZ 2.1 ODPOWIEDZIALNE PRODUKTY).

Zarówno TFI PZU jak i Pekao TFI, należą do Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami „IZFA”. W ramach uczestnictwa aktywnie biorą udział m.in.:

- w reprezentowaniu środowiska towarzystw funduszy inwestycyjnych,
- wspieraniu rozwoju towarzystw funduszy inwestycyjnych w Polsce,
- upowszechnianiu wiedzy o funduszach inwestycyjnych,

- rozwijaniu i doskonaleniu zasad etyki zawodowej specjalistów związanych z zarządzaniem funduszami inwestycyjnymi.

PTE PZU aktywnie uczestniczy w kształtowaniu świadomości społecznej w obszarze systemu emerytalnego. Promuje rozwiązania zwiększające skuteczność tego systemu oraz mające na celu ochronę interesów ubezpieczonych poprzez prace w Izbie Gospodarczej Towarzystw Emerytalnych (samorząd branżowy). Ponadto bierze udział w akcjach promujących produkty emerytalne oraz edukacyjnych, wskazując na znaczenie i rolę ubezpieczeń dobrowolnych, zwiększających przyszłe świadczenia emerytalne.



Jasne zasady wyboru dostawców - „Przestrzegamy prawa przy zawieraniu umów. Nasze decyzje zakupowe opieramy wyłącznie na kryteriach ceny, jakości, parametrów technicznych i przydatności.

Unikamy transakcji, które ze względu na swój charakter lub sposób prowadzenia negocjacji handlowych mogłyby budzić wątpliwości lub sprawiać wrażenie niewłaściwych lub nielegalnych.”

Procedura wyboru dostawców obejmuje kryteria społeczne i środowiskowe, które wpisują się w obszar zarządzania społeczną odpowiedzialnością. Biuro Zakupów zajmuje się zakupami towarów i usług na potrzeby Grupy PZU – m.in. administracyjnych, doradczych, budowlano-remontowych oraz z obszaru IT. W procesie wyboru dostawców towarów i usług najważniejszą zasadą jest konkurencyjność, dlatego większa ilość zakupów realizowana jest w drodze przetargu.

Fundamentem przejrzystości procesu zakupowego są wewnętrzne regulacje, które definiują organizację tego procesu, poziomy decyzyjne, a także role uczestników. Przy doborze dostawców stosowana jest „Procedura wyboru dostawców”, „Zasady zawierania umów”, a także „Dobre Praktyki PZU”. Gwarantują one, że proces zakupowy będzie realizowany w sposób transparentny i optymalny.

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”

2.3 Współpraca z dostawcami [GRI 102-9]

Współpraca z dostawcami w ramach Grupy PZU oparta jest na wzajemnym zaufaniu, szacunku oraz profesjonalizmie. Grupa PZU dąży do budowania długofalowych relacji, w ramach wieloletnich porozumień, które gwarantują odpowiednią jakość. W szczególności doceniani są dostawcy, którzy stosują sprawdzone praktyki rynkowe i reprezentują najwyższy poziom etyki zawodowej.

W Grupie PZU realizowane są następujące inicjatywy, które wpływają na wzrost efektywności praktyk zakupowych:

- spójne podejście oraz integracja Grupy PZU,
- wymiana doświadczeń w ramach Grupy PZU w celu stosowania sprawdzonych na rynku i najbardziej efektywnych praktyk zakupowych,
- analiza dostawców pod kątem terminowości, jakości oraz współpracy w danym obszarze,
- systematyczne badanie satysfakcji usług świadczonych przez dostawców wśród klientów wewnętrznych Grupy PZU.



W Banku Pekao wybór dostawcy jest uzależniony od kryteriów środowiskowych i społecznych. W przypadku przeprowadzanych postępowań przetargowych (powyżej 1 mln euro) dostawcy są zobowiązani do

wypełnienia Deklaracji Społecznej Odpowiedzialności Biznesu, w której zawarte są m. in. informacje uwzględniające aspekty środowiskowe, społeczne, a także kwestii przestrzegania praw człowieka. W ten sposób podejmowane są działania na rzecz zrównoważonego rozwoju, ochrony środowiska naturalnego oraz zapobiegania łamaniu praw człowieka przez partnerów biznesowych grupy. Dodatkowo, przeprowadzając przetargi, bank weryfikuje potencjalnych oferentów pod względem ryzyka korupcji oraz w zakresie list sankcyjnych (listy sankcyjne USA i UE) i ostrzeżeń publicznych KNF.

Polityka banku realizowana jest także w CDM Pekao, Centrum Bankowości Bezpośredniej oraz Centrum Kart.

W Alior Banku podmioty przystępujące do udziału w postępowaniu zakupowym są zobowiązane do złożenia specjalnego załącznika do oferty - Oświadczenia „Etyka Biznesu”, stanowiącego element oceny formalno-prawnej dostawcy. Podpisując się pod tym dokumentem oferent oświadcza, że w ramach prowadzonej działalności przestrzega przepisów obowiązującego prawa oraz zasad etycznego postępowania, m.in. w zakresie: kryteriów środowiskowych, społecznych czy poszanowania praw człowieka.

W 2017 roku powyższa praktyka stosowana była wyłącznie w Alior Banku, w 2018 roku planowane jest przyjęcie jej również w pozostałych spółkach z grupy.

2.4 Przeciwdziałanie wykluczeniu [GRI G4-FS13], [GRI G4-FS14]

Strategia sprzedażowa Grupy PZU wpływa na ograniczenie ryzyka marginalizacji i wykluczenia niektórych grup społecznych. Rozbudowana sieć oddziałów oraz sieci agentów współpracujących z Grupą PZU, tworzy najszerszą geograficznie sieć sprzedaży usług finansowych w kraju. Jest ona dodatkowo uzupełniana przez kanały zdalne – LINK4, oraz potencjał związany z możliwością wykorzystania sieci placówek Banku Pekao i Alior Banku. Wszystko to pozwala zminimalizować zagrożenie związane z ograniczoną dostępnością geograficzną i marginalizacją niektórych grup klientów (tj. np. mieszkańców terenów wiejskich, czy osób niepełnosprawnych). Ponadto nowa strategia biznesowa kładzie bardzo duży nacisk na wykorzystanie placówek poszczególnych podmiotów grupy kapitałowej w celu zwiększenia sprzedaży krzyżowej (tzw. cross-selling).

Ambicją PZU jest zapewnienie klientowi możliwości dokonania optymalnego wyboru usług, pomagających zabezpieczyć życie, zdrowie, majątek, oszczędności i finanse. Oznacza to oferowanie kompleksowych rozwiązań, bez segmentowania ich na linie produktowe poszczególnych spółek grupy kapitałowej. Nowe PZU działa jak jeden spójny organizm, czego logiczną konsekwencją jest wzajemne wykorzystanie posiadanych przez spółki sieci placówek. Z jednej strony pozwoli to zaoferować szerszej grupie klientów pełen pakiet usług, z drugiej przyczyni się do większej dostępności placówek oferujących

usługi Grupy. Aż 5 z 12 kluczowych inicjatyw stanowiących fundament Nowego PZU, to inicjatywy związane właśnie z cross-sellingiem.

Innym wymiarem wykluczenia jest marginalizacja określonych grup, np. osób starszych oraz osób niepełnosprawnych, które są szczególnie narażone na tego typu ryzyko. Na koniec 2017 roku 32% placówek PZU było w pełni, a kolejnych 44% częściowo, dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych. Nieustannie prowadzone są prace w celu dalszego zwiększenia stopnia dostosowania, np. w ramach prowadzonych remontów czy zmian lokalizacji. Ponadto, w 8 najważniejszych miastach istnieje możliwość obsługi klientów w języku migowym.



Obok barier architektonicznych, którym spółki Grupy PZU starają się przeciwdziałać, pojawiają się bariery zupełnie innej natury. Wymagają one nie tyle rozwiązań techniczno-infrastrukturalnych, co empatii. W standardach obsługi klienta, funkcjonujących w oddziałach własnych PZU w postaci „Teorii Pięciu Kroków”, szczególną uwagę zwraca się na potrzeby seniorów (np. na potencjalne trudności związane ze wzrokiem, słuchem, poruszaniem się lub przyswajaniem skomplikowanych informacji). Dlatego 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 niepełnosprawnych, w tym niepełnosprawnych ruchowo, osób niewidomych lub niedowidzących, osób niesłyszących lub niedosłyszących, czy osób z zaburzeniami mowy.

PZU wychodzi również naprzeciw rodzicom. W specjalnie przygotowanych kąciach dziecko może bawić się swobodnie i bezpiecznie, kiedy rodzic zajęty jest sprawami związanymi z polisą ubezpieczeniową. Na koniec 2017 roku takie kąci funkcjonowały w 30% placówek PZU.

PLN Bank Pekao wychodząc naprzeciw klientom niepełnosprawnym, i uwzględniając ich potrzeby udostępnia alternatywne kanały dostępu do oferowanych produktów i usług (strony internetowe dostosowane do potrzeb osób słabowidzących, infolinia, bankomaty/wpłatomaty, placówki), a także konsekwentnie niweluje bariery architektoniczne w placówkach bankowych dostosowując je do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. W 2016 roku liczba placówek banku dostosowanych do potrzeb klientów niepełnosprawnych stanowiła 69,5%, podczas gdy w 2017 roku wartość ta wyniosła 72,9%.

W 2017 roku Alior Bank zmienił hasło marki na „Wyższa kultura. Bank Nowości.” Tym samym bank zasygnalizował, że relacje z klientami chce przenieść na zupełnie nowy poziom. Nazwany „Piątym Wymiarom Relacji” opiera się na opracowanej Filozofii Obsługi Klienta. Głównymi wartościami tego podejścia charakteryzującymi pracowników banku są: zwinność, prostota, etyka oraz zespołowość.

Każdy klient jest inny i ma specyficzne potrzeby w zależności od wieku, doświadczenia i wiedzy. W związku z tym w banku zrezygnowano z oficjalnej Księgi Standardów. Zamiast niej wdrożono Karty Mocy, które są wskazówkami dla pracowników w relacjach z klientami, a nie ścisłym scenariuszem postępowania. Odejście od sztywnych norm daje pracownikom możliwość obsługi klientów w sposób naturalny - wynikający z wewnętrznych przekonań oraz doświadczeń, czyli w sposób w jaki osoba obsługująca chciałaby być potraktowana będąc na miejscu klienta.

2.5 Przeciwdziałanie przestępczości

Przestępczość ubezpieczeniowa jest patologią, która obciąża swoimi kosztami zarówno zakłady ubezpieczeń, ich akcjonariuszy, jak i samych ubezpieczonych. Według szacunków Polskiej Izby Ubezpieczeń (PIU)¹ wartość wyłudzeń w Dziale I (ubezpieczenia na życie) osiągnęła w 2016 roku wartość 13,7 mln zł. Udział przestępczości ubezpieczeniowej w świadczeniach wypłacanych ogółem w Dziale I stanowił 0,075%. Specyfika ubezpieczeń na życie, w szczególności współlistnienie produktów ochronnych i oszczędnościowych, sprawia, że oszustwa inne niż klasyczne wyłudzenia

¹ P. Majewski, „Analiza danych dotyczących przestępstw ujawnionych w 2016 roku w związku z działalnością zakładów ubezpieczeń – członków Polskiej Izby Ubezpieczeń”, Polska Izba Ubezpieczeń, Warszawa 2017.

świadczeń, mogą powodować nawet większe straty. Należy tu wspomnieć m.in.:

- o przywłaszczeniu składek;
- zawarciu umowy w celu wyłudzenia świadczenia;
- zawarciu umowy w celu wyłudzenia prowizji;
- przestępstwa przeciwko dokumentom;
- innych działaniach przestępczych (m.in. pranie pieniędzy).

Ich skalę na krajowym rynku ubezpieczeń w 2016 roku szacuje się na 19,0 mln zł. W tym czasie pracownicy zakładów ubezpieczeń Działu II (ubezpieczenia osobowe i majątkowe) odnotowali 9 515 czynów przestępczych na łączną kwotę 211,9 mln zł. Według szacunków PIU stanowiły one 1,15% wypłaconych odszkodowań. Najczęściej wyłudzenia dotyczyły:

- ubezpieczeń OC komunikacyjnego (majątkowe);
- OC komunikacyjnego (osobowe);
- oraz Autocasco (AC).

Przestępczość ubezpieczeniową poza obszarem wypłaty odszkodowań oszacowano na 17,9 mln zł.

Działania związane z przeciwdziałaniem przestępczości ubezpieczeniowej normowane są przez szereg regulacji i procedur wewnętrznych. W PZU i PZU Życie kluczowe znaczenie ma Polityka bezpieczeństwa. Część wynikających z niej bardziej szczegółowych uregulowań oraz konkretne narzędzia (IT) wspierające analizę danych, mają charakter poufny. Ich upublicznienie mogłoby zwiększyć ryzyko działań przestępczych. Polityka bezpieczeństwa ma charakter kompleksowy i obejmuje szerszy obszar niż tylko przeciwdziałanie przestępczości ubezpieczeniowej.

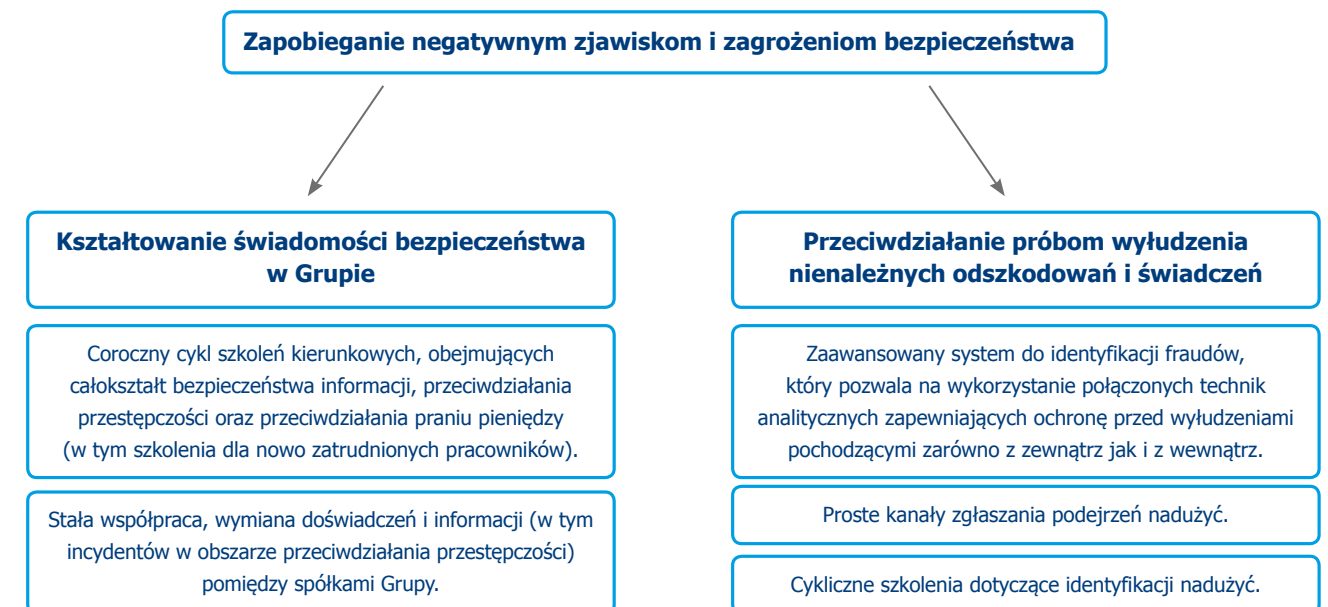
Reguluje obszary: bezpieczeństwa informacji, przeciwdziałania przestępczości, przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy (AML), bezpieczeństwa fizycznego, ciągłości działania oraz bezpieczeństwa IT. Polityka Bezpieczeństwa definiuje zasady bezpieczeństwa, prawa i obowiązki pracownika oraz działania zarządcze.

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 spółka podejmuje wszelkie przewidziane prawem działania, aby nie dopuścić do sytuacji, w której transakcje przez nią realizowane zostałyby wykorzystane do prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu.”

Ważnym elementem systemu bezpieczeństwa w PZU jest kształtowanie świadomości, w tym obowiązku ochrony informacji oraz przeciwdziałania przestępczości. Takie podejście świadczy o dojrzałości organizacji i spełnia wymóg bezpieczeństwa prowadzonego biznesu. PZU przykładą dużą

wagę do podnoszenia świadomości pracowników, dążąc do minimalizacji ryzyka związanego z czynnikiem ludzkim. Dlatego prowadzone działania ukierunkowane są na wszystkich pracowników i przebiegają w sposób systematyczny, tak aby przekazywane treści były utrwalane.



PLN W ramach działań zapobiegających przestępczości w Banku Pekao stosuje się Politykę przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Dokument określa zadania oraz zasady postępowania banku w zakresie realizacji obowiązku przeciwdziałania wykorzystywaniu jego działalności dla celów związanych z przestępstwem prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu w oparciu o przepisy obowiązujące w kraju i wobec wszystkich członków Unii Europejskiej (UE). Dodatkowo polityka wprowadza Program przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Jako uzupełnienie powyższych działań w banku obowiązuje także Polityka Sankcji Finansowych, która ustanawia normy

postępowania w stosunku do klientów, płatności i transakcji, w celu wykluczenia możliwości podejmowania przez bank działań sprzecznych z krajowymi i międzynarodowymi sankcjami finansowymi, a w szczególności sankcjami Unii Europejskiej, Biura ds. Kontroli Aktywów Zagranicznych Departamentu Skarbu USA (OFAC) oraz Organizacji Narodów Zjednoczonych (ONZ).

Pozostałe spółki z Grupy Pekao prowadzące działalność operacyjną (z wyłączeniem Pekao Bank Hipoteczny oraz Pekao Investment Banking) posiadają polityki oraz wewnętrzne regulacje zapobiegające przestępczości dostosowane do rodzaju prowadzonej działalności.



W Alior Banku obowiązuje Polityka Zapobiegania Przestępstwom, która ustanawia zasady postępowania w zakresie przeciwdziałania przestępstwom na szkodę banku i jego klientów w zakresie odpowiedzialności Departamentu Bezpieczeństwa. Przepisy polityki definiują podstawowe zasady dotyczące: przeciwdziałania przestępstwom wewnętrznym i zewnętrznym, wykrywania przestępstw, prowadzenia postępowań wyjaśniających oraz działań prewencyjnych pozwalających na uniknięcie podobnych zdarzeń w przyszłości.

Pozostałe spółki świadczące usługi finansowe również posiadają polityki zapobiegające przestępczości. W Money Makers TFI stosuje się politykę przeciwdziałania praniu pieniędzy.

W celach promowania bezpieczeństwa w sieci, w 2017 roku Alior Bank objął patronatem III Europejskie Forum Cyberbezpieczeństwa – CYBERSEC. To konferencja poświęcona rozwiązaniom, które wspierają prowadzenie skutecznych i suwerennych działań w cyberprzestrzeni. Eksperti banku wzięli udział w panelu „Innovation & cybersecurity - potential of the CEE region” oraz w debacie „Blank cheque for cybersecurity in the financial sector?”, przedstawiając

wzorcowe rozwiązania cyberbezpieczeństwa w sektorze bankowym. Znaczącym elementem działań społecznie odpowiedzialnych w zakresie cyberbezpieczeństwa były także przeprowadzone warsztaty edukacyjne dla seniorów.

2.6 Zaangażowanie społeczne (CSR) [GRI 413-1]

Jednym z ważniejszych aspektów działalności Grupy PZU, w obszarze zaangażowania społecznego, jest obszar prewencji. Podjęte akcje i działania przyczyniają się do redukcji przyjmowanego ryzyka. Ponadto, PZU aktywnie zajmuje się szeroko pojętą działalnością sponsoringową i charytatywną (poprzez Fundacje PZU).

Ambicje „Nowe PZU” 2020
– zaangażowanie finansowe w działalność społeczną
> na poziomie powyżej 50 mln zł rocznie

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.”

Obszary działań prewencyjnych w Grupie PZU



Bezpieczeństwo w ruchu drogowym

Współpraca z organizacjami ratowniczymi - zawodowymi i ochotniczymi



Wsparcie działań lokalnych służących poprawie bezpieczeństwa

Ogólnopolskie kampanie prewencyjne

W Grupie PZU podejście zarządcze do zaangażowania społecznego zostało zdefiniowane w opublikowanej w październiku 2016 roku „Strategii zaangażowania społecznego PZU 2017-2020”, której wdrożenie było ukierunkowane zarówno na cele biznesowe jak i społeczne.

Strategiczne filary zaangażowania społecznego PZU zostały określone jako: **bezpieczeństwo** (drogowe, publiczne, w wymiarze lokalnym), **zdrowie**, **kultura**, **eksperckość**.

Grupa PZU realizuje działania społeczne za pośrednictwem spółek z Grupy, zgodnie z przyjętą „Polityką współpracy ze społecznościami lokalnymi i działań charytatywnych”. Jako priorytetowe obszary społeczne traktuje: bezpieczeństwo

(w tym pomoc ofiarom wypadków, osobom niepełnosprawnym), integrację społeczną (np. obejmującą edukację, młodzież, itp.) i środowisko. Z uwagi na autonomię spółek z Grupy, polityki w tym zakresie mają charakter zindywidualizowany w zależności od charakteru rynku na którym działa dany podmiot.



W 2017 roku w Grupie Pekao nie było sformalizowanego podejścia do społecznego zaangażowania, każda ze spółek prowadziła niezależne działania.

Bank realizuje politykę w obszarze działalności sponsoringowej i charytatywnej zgodnie z wewnętrzną regulacją. Działalność charytatywna realizowana jest przez Fundację Banku Pekao imienia dr. Mariana Kantona. Cele statutowe fundacji obejmują wspieranie działań w zakresie: oświaty i wychowania dzieci i młodzieży, przedsięwzięć naukowo-badawczych oraz dydaktycznych instytucji naukowych i szkół, popularyzowania wiedzy bankowej, niesienia pomocy osobom chorym i niepełnosprawnym, upowszechniania kultury fizycznej i sportu, ochrony środowiska, realizacji projektów i działalności organizacji charytatywnych, upowszechniania kultury.

Poza działalnością realizowaną za pośrednictwem fundacji, bank bezpośrednio współpracuje z kilkoma organizacjami pożytku publicznego. W 2017 roku wśród wspieranych instytucji znalazła się między innymi Fundacja Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy.

W Grupie Alior Bank nie ma formalnych polityk regulujących wpływ na otoczenie społeczne, niemniej jednak działanie w myśl społecznej odpowiedzialności biznesu towarzyszy grupie niemal od początku istnienia. Szczególnym obszarem działań grupy jest kultura wyższa. W obszarze społecznej odpowiedzialności bank utożsamia to jako zobowiązanie do wspierania inicjatyw promujących kulturę oraz przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu poprzez wspieranie dostępności do wartości kulturalnych czy sportowych.

Bezpieczeństwo na drodze

Z uwagi na charakter działalności i strukturę biznesu, najważniejszym obszarem dla realizowanych działań jest **bezpieczeństwo na drodze**. Działania w tym obszarze realizowane są poprzez:

- edukację i szkolenie użytkowników dróg: konferencje, zakup sprzętu, wymiana doświadczeń i wsparcie wiedzą ekspercką;
- likwidację następstw nieszczęśliwych wypadków (wsparcie dla poszkodowanych, tj. objęcie opieką psychologiczną dzieci poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych przy współpracy z organizacjami pozarządowymi - Stowarzyszeniem Misie Ratują Dzieci, Fundacją Nagle Sami, Stowarzyszeniem Pomocy Niepełnosprawnym Kierowcom - SPiNKa);
- kampanie społeczne i akcje prewencyjne (akcje prewencyjne służące podniesieniu bezpieczeństwa w ruchu drogowym: programy telewizyjne dotyczące bezpieczeństwa, projekty ogólnopolskie promujące bezpieczne zachowania na drodze).

Programy pomocowe we współpracy z organizacjami pozarządowymi:



Misie Ratują Dzieci. PZU finansuje wyjazdowe wsparcie psychologiczne dla dzieci i ich rodzin w sytuacjach, w których poszkodowanym jest małoletni, poszkodowana jest osoba dorosła (obrażenia lub zgon) posiadająca dziecko, poszkodowanym jest inny bliski członek rodziny małoletniego (np. rodzeństwo, dziadkowie). W ramach wsparcia psychologicznego dziecko może uczestniczyć w bezpłatnych 12-dniowych turnusach terapeutyczno-wypoczynkowych w Domu Misia Ratownika. W 2017 roku na turnusy rehabilitacyjne PZU wysłał **219** osób.

Fundacja Nagle Sami. PZU wspiera osoby poszkodowane, oferując pomoc psychologiczną dla osób, które ucierpiały w wypadkach, doznały uszczerbku na zdrowiu i w związku z tym doświadczają trudności adaptacyjnych, stresu pourazowego, silnego wstrząsu, czy innych emocjonalnych trudności. Oferuje też pomoc psychologiczną dla rodzin, których bliski zginął w wypadku. Proponuje indywidualne spotkania z psychologami, konsultacje psychologiczne, grupy wsparcia.



W ramach działań Fundacji Nagle Sami wsparło:

- **48** wyjazdów interwencyjnych;
- pomocy psychologicznej dla ponad **50** osób;
- pomoc ponad **100** osobom w ramach grup wsparcia w 6 miastach Polski;
- pomoc prawie **400** osobom w ramach stacjonarnego wsparcia psychologicznego;
- wsparcie dla **900** osób poprzez telefon wsparcia.

Działania w wymiarze zaangażowania społecznego realizowane są również w oddziałach zagranicznych. **Lietuvos Draudimas**, działający na Litwie oraz Estonii, wdrożył Politykę charytatywną i sponsoringową, w której odzwierciedlone zostały grupowe cele związane z bezpieczeństwem. Już po raz 18 z rzędu spółka włączyła się w inicjatywę „Zabezpiecz mnie”. Wspólnie ze wszystkimi gminami Litwy spółka stara się zwrócić uwagę kierowców na bezpieczną drogę dzieci do szkoły. Akcja corocznie odbywa się we wrześniu, ponieważ miesiąc ten, mimo spadku o połowę liczby wypadków w ciągu ostatnich 10 lat, wciąż pozostaje najniebezpieczniejszym miesiącem w roku. W ramach inicjatywy, we wrześniu Lietuvos Draudimas bezpłatnie ubezpiecza każdego ucznia przez miesiąc. Równocześnie uczestniczące gminy umieszczają specjalne żółte znaki - symbol inicjatywy - na najniebezpieczniejszych przejściach dla pieszych, w pobliżu szkół.

Aby zwrócić uwagę na problem bezpieczeństwa dzieci na drodze, każdego roku Lietuvos Draudimas realizuje nową aktywność wyróżniającą się innym elementem innowacji. W 2017 roku zdecydowano się na pionierskie rozwiązanie. Wilno stało się pierwszym europejskim miastem instalującym Mówiące Przejście dla Pieszych. Piesi, próbujący przejść na czerwonym świetle, słyszą ostrzeżenia nagrane przez znane osoby. Dużo więcej uwagi poświęcono także mniejszym miastom, w których brakuje nawet podstawowej infrastruktury związanej z bezpieczeństwem. Regionalną kampanię medialną zrealizowano w ponad 60 gminach, a w 12 z nich zorganizowano imprezy z udziałem szkół. W rezultacie, uczniowie szkół podstawowych otrzymali ponad 12 tysięcy kamizelek bezpieczeństwa.

Bezpieczeństwo publiczne

Działania związane z podnoszeniem bezpieczeństwa publicznego realizowane są poprzez wsparcie służb ratowniczych i współpracę z:

- [Góskim Ochotniczym Pogotowiem Ratunkowym](#) (GOPR);
- [Wodnym Ochotniczym Pogotowiem Ratunkowym](#) (WOPR);
- [Grupą Specjalną Płetwonurków RP](#) (GSPRP);

- Ochotniczą Strażą Pożarną (OSP), [Państwową Strażą Pożarną](#) (PSP) i [Policją](#).

PZU jest zaangażowane m.in. w doposażanie w/w służb w nowoczesny sprzęt. Wsparciem tych działań są ogólnopolskie kampanie i akcje prewencyjne (Bezpieczne lato z PZU, Bezpieczna zima z PZU). Wysoka aktywność PZU w tym obszarze przekłada się bezpośrednio na redukcję ryzyka, poprzez wzrost skuteczności akcji ratowniczych.

Szkolenia

Wsparcie działalności statutowej służb ratunkowych to tylko wycinek działań PZU. Drugim ważnym elementem jest organizowanie akcji edukacyjnych i szkoleń we współpracy z tymi służbami.

Wieloletnia współpraca z Góskim Ochotniczym Pogotowiem Ratunkowym (GOPR), przełożyła się m.in. na lepsze rozpoznanie aktualnych problemów zimowej turystyki górskiej i szans przeżycia jakie daje wciąż bardzo rzadkie w Polsce korzystanie przez turystów z tzw. lawinowego ABC (detektor lawinowy, sonda, łopata lawinowa). Aby zwiększyć świadomość turystów i umiejętność korzystania z tego sprzętu PZU zaangażowało się w organizowane przez Polskie Stowarzyszenie Freeskiingu i TOPR [szkolenia lawinowe](#). Podczas szkoleń przekazywana jest wiedza nt. planowania wycieczek górskich, unikania zagrożenia lawinowego oraz zasad postępowania po zejściu lawiny. Uczestnicy biorą udział w pozorowanych, partnerskich akcjach ratunkowych z wykorzystaniem detektorów, poznają sposoby poszukiwania zasypanych przez lawinę oraz zasady udzielania pierwszej pomocy w wypadkach lawinowych. Ponadto, dzięki współpracy PZU z Tatrzańskim Parkiem Narodowym (TPN) powstało [Lawinowe Centrum Treningowe PZU](#) na Kalatówkach, które stanowi centrum szkoleniowe dla turystów.

Zwolennicy letnich górskich wycieczek mogą wziąć udział w [Akademii Górskiej z PZU](#). Idea projektu jest promocja bezpieczeństwa w górach, a celem - organizacja praktycznych

warsztatów z autorytetami z dziedziny górskiej: ratownikami TOPR, instruktorami Polskiego Związku Alpinizmu (PZA) i przewodnikami Polskiego Stowarzyszenia Przewodników Wysokogórskich. W Akademii może wziąć udział każdy interesujący się letnimi aktywnościami góorskimi, takimi jak turystyka czy wspinaczka.

Poznanie problemów środowiska górskiego przyczyniło się do stworzenia nowego produktu ubezpieczeniowego [Bezpieczny Powrót](#), który został stworzony we współpracy z Polskim Związkiem Alpinizmu (PZA). Ten niszowy produkt stał się alternatywą dla jedyne dotychczas ubezpieczenia dla osób uprawiających sporty górskie, jakie było oferowane członkom organizacji Alpenverein. PZU skutecznie przejmuje klientów Alpenverein, adresując ofertę, nie tylko na największe rynki, ale też nisze, takie jak właśnie ubezpieczenia górskie dla taterników, wspinaczy sportowych, czy skitourów.

PZU wspólnie z Państwową Strażą Pożarną realizuje projekt edukacyjny [Bezpieczny Dom](#), który jest skierowany do dzieci i młodzieży szkolnej. Celem projektu jest edukacja na temat bezpiecznego zachowania w sytuacjach zagrożenia pożarem. Program szkoleniowy składa się z części teoretycznej i praktycznej. Część teoretyczna ma na celu omówienie, w jakich sytuacjach pojawia się ogień i jak w takich okolicznościach powinno się zachowywać. Następnie uczniowie w bezpiecznych warunkach mają możliwość doświadczenia symulacji pożaru. Uczestnicy szkolenia, wchodząc do specjalnie zaadaptowanej sali i stykając się z symulacją pojawienia się ognia, mogą wykorzystać w praktyce nabytą wcześniej wiedzę, np. skorzystać z telefonu i wezwać fachową pomoc, użyć gaśnicy czy ewakuować się w bezpieczny sposób.

[AAS Balta](#) realizuje projekt „Baw się bezpiecznie”, którego celem jest edukowanie na temat zasad bezpiecznego spędzania wolnego czasu nad wodą. W ramach projektu na publicznych obiektach pływackich umieszczono informacyjne tablice z instrukcjami dotyczącymi bezpieczeństwa. Projekt został zrealizowany we współpracy z lokalną administracją. Spółka bierze też udział w akcji Łotewskiej Policji Państwowej „Superbohaterowie się nie gubią”, której celem jest promowanie bezpieczeństwa dzieci.

Kolejnym wymiarem aktywności na rzecz bezpieczeństwa są działania w wymiarze lokalnym. To z jednej strony działania koncentrujące się na budowie więzi społeczeństwa obywatelskiego poprzez angażowanie mieszkańców i lokalnych

przedsiębiorców w działania na rzecz poprawy bezpieczeństwa w regionie:

- wsparcie finansowe służące podniesieniu poziomu bezpieczeństwa w zakładach pracy;
- edukacja w obszarze BHP, pierwszej pomocy i przeciwdziałania innym zagrożeniom;
- działania mające na celu podniesienie poziomu bezpieczeństwa przeciw kradzieżowemu i przeciwpożarowemu.

To również akcje społeczne na rzecz dzieci i młodzieży, mające na celu edukację w zakresie bezpieczeństwa drogowego, prowadzone na poziomie lokalnym z udziałem miejscowych instytucji kultury i placówek oświatowo-kulturalnych.

Promocja zdrowia



Zdrowie to kolejny ważny obszar społecznego zaangażowania. Celem PZU w tym zakresie jest promocja zdrowego i aktywnego stylu życia. Najbardziej rozpoznawalnym elementem

działań w tym obszarze jest wspieranie biegów masowych (m.in. PZU Maraton Warszawski, PZU Półmaraton Warszawski, PZU Cracovia Maraton, PZU Cracovia Półmaraton). To również dbałość o zdrowie i życie Polaków, tj. wspieranie organizacji prozdrowotnych (pomoc szpitalom i placówkom ochrony zdrowia, hospicjom, fundacjom i innym podmiotom pomagającym ratować życie i zdrowie).

[Spółka PZU Zdrowie](#) w 2017 roku podejmowała szereg działań wewnątrz i na zewnątrz Grupy PZU, [promujących postawy prozdrowotne](#). Była obecna m.in. podczas II Kongresu Wyzwań Zdrowotnych (marzec 2017 roku), w Strefie Zdrowia w PZU Tower (marzec 2017 roku), podczas VI Forum Pacjentów Onkologicznych odbywającego się pod hasłem: „Wyzwania w onkologii”, podczas VI Kongresu HR Spółek Giełdowych, zorganizowanego przez Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych, gdzie PZU Zdrowie pokazywała w jaki sposób opieka medyczna wzmacnia wizerunek pracodawcy na rynku pracy. Mobilna Strefa Zdrowia PZU odwiedziła też kilkanaście szkół podstawowych - uczniowie mogli skorzystać z bezpłatnych badań profilaktycznych, w tym z porad fizjoterapeuty, okulisty i dietetyka.

W 2017 roku podejmowane były działania ukierunkowane na trwałe zmiany postaw i zachowań, czego najlepszym przykładem jest akcja „Podziel się kilometrem”. Każdy kto zdecyduje się pójść w specjalnej strefie sportowej, nie tylko



aktywnie i zdrowo spędza czas, ale pomaga podopiecznym różnych organizacji pozarządowych na rzecz których przekazywane są fundusze: 10 zł za 1 przebiegnięty kilometr.

W ramach Mobilnej Strefy Zdrowia PZU dzieci z rejonów na Pomorzu dotkniętych przez sierpniowe nawałnice skorzystały z bezpłatnych badań profilaktycznych. Specjalnie sprowadzony z Czech truck, który zamienił się w przychodnię lekarską na kołach, w ciągu miesiąca odwiedził 17 miejscowości na Pomorzu. W Mobilnej Strefie Zdrowia PZU uczniowie szkół podstawowych mogli skorzystać z bezpłatnych konsultacji: dietetyka, okulisty, specjalisty z dziedziny fizjoterapii.

Po wykonaniu badań lekarze przekazywali rodzicom lub opiekunom informację dotyczącą stanu zdrowia dzieci w formie specjalnie przygotowanej książeczki zdrowia, którą każde dziecko zabierało do domu. Informacja ta jest wskazówką dla rodziców jak zadbać o zdrowie swojego dziecka.



Mobilna Strefa Zdrowia PZU



17

miejscowości



20

szkół podstawowych



1 800

uczniów



3 400

konsultacji lekarskich



Działania wspierające promocję zdrowia realizowane są również przez TUW PZUW. W ostatnim roku było to m.in. wsparcie programu (pod patronatem Ministerstwa Zdrowia) mającego na celu poprawę jakości w ochronie zdrowia i zmniejszenie ryzyka medycznego hospitalizowanych pacjentów (szkolenia z zakresu komunikacji interpersonalnej (personel medyczny-pacjent), zdarzeń niepożądanych, zakażeń szpitalnych oraz prawidłowego prowadzenia dokumentacji szpitalnej). Towarzystwo pomogło również, w ramach przedsięwzięcia prewencyjnego „Poprawa bezpieczeństwa prowadzenia porodu”, w zakupie aparatu USG dla potrzeb Sali Porodowej Uniwersyteckiego Centrum Zdrowia Kobiety i Noworodka w Warszawie.

Promocją zdrowego trybu życia, zajmowały się również spółki na Ukrainie. W ramach podjętych działań został zrealizowany międzynarodowy turniej piłki nożnej dla młodych osób niepełnosprawnych SENI CUP, półmaraton Run Ukraine w Kijowie, Bieg Wolności w Charkowie, Maraton z okazji Dnia Miasta Krematorska.



Bank Pekao jest wieloletnim partnerem największego męskiego turnieju tenisowego w Polsce – Pekao Szczecin Open. W ramach współpracy kontynuowano program szkoleniowy „Droga do Pekao Szczecin Open”, który promuje sport wśród dzieci i ich rodziców. Dodatkowo w ramach programu odkrywane są nowe tenisowe talenty, które w przyszłości mają szansę zostać zwycięzcami szczyńskiego challenger.

Kultura

Grupa PZU działa intensywnie również w obszarze kultury, realizując działania ukierunkowane na ochronę dziedzictwa narodowego i na nowoczesny patriotyzm. Przede wszystkim jest to mecenat nad najznamienitszymi instytucjami kultury w Polsce. To również podejmowanie się ogólnopolskich akcji związanych z upowszechnianiem kultury i sztuki narodowej. Innym wymiarem aktywności jest wspieranie nowoczesnego patriotyzmu i budowania tożsamości narodowej. W praktyce oznacza to m.in. ułatwianie społecznego dostępu do dóbr kultury narodowej, czego dobrym przykładem jest gotowość do finansowego wsparcia zakupu dzieł sztuki utraconych niegdyś z polskich zbiorów. To również włączanie się w prace środowisk eksperckich i opiniotwórczych. W ramach wspierania kultury, poprzez działania prowadzone przez **PZU Litwa Życie**, Grupa promuje polską kulturę na Litwie poprzez współpracę z Ambasadą RP w Wilnie. Spółka włączyła

się także w organizację konferencji „Litwa i Polska: czego jeszcze nie wiemy?”. Konferencja stanowiła forum dyskusji wśród wybitnych litewskich i polskich biznesmenów na temat możliwości współpracy.

PZU Ukraina i **PZU Ukraina Życie** w 2017 roku zaangażowane były w około 20 przedsięwzięć o znaczeniu społecznym, m.in. związanych z mecenatem kultury (Etno Rock Festival Kozak Fest 2017 w Żółtych Wodach, Festiwal ART-Jazz w mieście Równe, Festiwal filmów polskich „Pod wysokim zamkiem” we Lwowie).



Bank Pekao od lat angażuje się we wsparcie inicjatyw kulturalnych, które realizuje na dwóch poziomach: ogólnopolskim – w ramach którego sponsoruje strategiczne wydarzenia mające istotny wpływ na polską kulturę, oraz lokalnym - wspierającym inicjatywy dedykowane społecznościom lokalnym.

W 2017 roku bank wspierał finansowo między innymi: Bank Pekao Project Room w Centrum Sztuki Współczesnej, Zamek Ujazdowski w Warszawie, Festiwal Filmu i Sztuki Dwa Brzegi, Gdański Festiwal Szekspirowski, Łódzkie Spotkania Baletowe, Teatr Polski we Wrocławiu, Festiwal Kompozytorów Polskich w Bielsku – Białej, Teatr imienia Jana Kochanowskiego w Opolu, Teatr Wielki w Poznaniu, Winobraniowe Spotkania Teatralne w Zielonej Górze, Gorzowskie Spotkania Teatralne oraz Filharmonię Lubelską.

W 2017 roku Grupa Alior Bank wspierała szereg wydarzeń kulturalnych oraz sportowych, poniżej kilka wybranych inicjatyw:

- w ramach współpracy z Polskim Związkiem Piłki Nożnej, jako oficjalny sponsor, Alior Bank wspiera Reprezentację Polski w Piłce Nożnej. Wiele biletów zostało przekazanych osobom, które mają ograniczony dostęp do bezpośredniego uczestniczenia w piłkarskich rozgrywkach i dla których istotną barierą w tym dostępie są kwestie finansowe. Współpraca z PZPN zaowocowała też przekazaniem szeregu piłkarskich gadżetów, które stanowią wkład banku w akcje charytatywne;
- ogólnopolski mecenat nad XIII Orszakiem Trzech Króli – bank sfinansował m.in. druk śpiewników i elementy identyfikacji zewnętrznej rozdawane bezpłatnie na terenie całego kraju;
- mecenat Alior Banku nad III edycją festiwalu „Stolica Języka Polskiego” w Szczepleszynie. Wydarzenie,

popularyzujące polską literaturę klasyczną i współczesną jako ważny element społecznej i narodowej tożsamości, osiągnęło rangę jednego z najważniejszych festiwali literackich w Polsce.

2.7 Dzielanie się wiedzą



Ambicją Grupy PZU, jako największej w Polsce instytucji finansowej, jest aktywny udział w życiu społeczno-gospodarczym poprzez **dzielanie się ekspercką wiedzą** podczas różnego rodzaju wydarzeń, konferencji i sympozjów ważnych dla branży. Także szeroko rozumiana aktywność na rzecz rozwoju biznesu, nauki i nowych technologii oraz włączanie się w edukację finansową dzieci i młodzieży.

W 2017 roku **TUW PZUW** sprawowało patronat merytoryczny nad projektem „Ośrodek Symulacji Medycznych”, dzięki któremu udało się opracować i wdrożyć system szkoleń personelu medycznego z wykorzystaniem symulatorów porodu, co miało na celu zmniejszenie liczby powikłań przy porodach i poprawę bezpieczeństwa ciężarnej i noworodka.

Aktywność na tym polu była widoczna zarówno na Polsce (przedstawiciele **PZU Zdrowie** wielokrotnie gościli w mediach, gdzie jako eksperci wypowiadali się na temat wyzwań w ochronie zdrowia), jak i za granicą.

W 2017 roku **AAS BALTA** kontynuował wieloletni program stypendialny dla studentów Szkoły Biznesu i Zarządzania Ryzykiem Finansowym, wspierając kształcenie przyszłych pracowników sektora usług finansowych. AAS BALTA regularnie współpracuje z instytucjami edukacyjnymi, zapoznając uczniów i studentów z podstawami działalności sektora ubezpieczeniowego.



Grupa Pekao jest odpowiedzialnym uczestnikiem rynku kapitałowego, chętnie udziela wsparcia finansowego oraz merytorycznego podczas inicjatyw o charakterze ekonomiczno – gospodarczym organizowanych w Polsce.

W 2017 roku Bank Pekao był obecny między innymi na Europejskim Forum Finansowym w Sopocie, Forum Ekonomicznym w Krynicy, Kongresie Bankowości i Finansów

Korporacyjnych w Warszawie oraz na Europejskim Kongresie Małych i Średnich Przedsiębiorstw w Katowicach.

Na uwagę zasługuje również zaangażowanie Banku w inicjatywy lokalne, zwłaszcza w województwie rzeszowskim i lubelskim, gdzie bank był partnerem trzech gal podsumowujących konkursy, w których nagradzani są najlepsi przedsiębiorcy: Biznes Forum i Gala Lubelskiego Klubu Biznesu, Podkarpacka Nagroda Gospodarcza, Przedsiębiorstwo Fair Play.

Centralny Dom Maklerski Pekao (CDM Pekao) skupia swoje działania wokół szerzenia wiedzy o rynku kapitałowym. W 2017 roku wspólnie z GPW zorganizował konferencję ABC Inwestowania. To inicjatywa skierowana do przyszłych oraz aktualnych inwestorów giełdowych oraz osób zainteresowanych specyfiką instrumentów i zasadami inwestowania w akcje i obligacje notowane na giełdzie. Dodatkowo w ramach poszerzenia wiedzy CDM Pekao zorganizował cykl szkoleń online (webinarów) o rynku kapitałowym dla swoich klientów.

Grupa Alior Bank obejmuje patronatem wiele wydarzeń, które wspierają rozwój polskiej przedsiębiorczości i innowacyjności, edukujące z zakresu szeroko pojętej ekonomii. W 2017 roku Alior Bank był partnerem XXVII Forum Ekonomicznego, które odbyło się w Krynicy-Zdroju. To coroczne międzynarodowe spotkanie przedstawicieli kręgów gospodarczych i politycznych regionu Europy Środkowo-Wschodniej, organizowane przez Fundację Instytut Studiów Wschodnich. Bank prezentował swoją wiedzę ekspercką w zakresie produktów i usług dla segmentu małych i średnich przedsiębiorstw.

Dodatkowo, w ramach jednej z akcji wolontariatu pracowniczego, Alior Bank zaangażował się w program realizowany przez Mastercard – „Girls4Tech” – promujący naukę przedmiotów ścisłych. Pracownicy banku przeprowadzili w Warszawie warsztaty edukacyjne poświęcone technologiom płatniczym. Wzięło w nich udział około 120 dziewcząt z Tomaszowa Lubelskiego.



[GRI G4-FS16] W obszarze edukacji finansowej bardzo aktywnym podmiotem jest TFI PZU, które uczestniczy m.in. w następujących inicjatywach:

- Propagowanie oszczędności związanych z Pracowniczymi Programami Emerytalnymi
- Pracownicy TFI PZU systematycznie odbywają spotkania

z przedstawicielami dużych firm oraz małych i średnich przedsiębiorstw. Podczas spotkań przybliżają im m.in.: ogólną wiedzę na temat systemu emerytalnego, a w szczególności III filaru oraz dostępnych na rynku rozwiązań dodatkowego oszczędzania na emeryturę (IKE, IKZE, PPE, PPO, itd.) wraz z zasadami przystąpienia do nich. W przystępny sposób prezentują korzyści płynące z posiadania każdego z rozwiązań oraz propagują ogólną wiedzę na temat systematycznego i długoterminowego oszczędzania.

- Współpraca z uczelniami
- TFI PZU podpisało listy intencyjne z Akademią Ekonomiczną w Krakowie i Akademią Ekonomiczną we Wrocławiu w sprawie utworzenia specjalnego kierunku studiów ekonomicznych powiązanego z rynkiem kapitałowym. Ukończenie tego kierunku umożliwi jego absolwentom posługiwanie się prestiżowym tytułem doradcy inwestycyjnego. Do tej pory jego uzyskanie było możliwe po odbyciu specjalnego, płatnego kursu oraz ukończeniu z pozytywnym wynikiem 3-stopniowego egzaminu. Ponadto, wybrani studenci będą mogli odbyć praktyki zawodowe w TFI PZU.

2.8 Wolontariat pracowniczy

Program Wolontariatu Pracowniczego Grupy PZU funkcjonuje od 2012 roku. Obowiązująca Strategia zawiera cele i kierunki działania, w tym definiuje ogólnopolskie programy wolontariackie prowadzone przez Fundację PZU. Dla Grupy PZU ważne jest by ta aktywność rozwijała się na poziomie regionalnym i lokalnym. Dlatego Koordynator ds. Wolontariatu Pracowniczego współpracuje z Regionalnymi Liderami Wolontariatu i Lokalnymi Koordynatorami Wolontariatu. Wolontariat pracowniczy wpisuje się w dotychczasowe działania Fundacji PZU i tworzy nową jakość poprzez innowacyjne programy o dużym wpływie społecznym i wizerunkowym. W 2017 roku pojawiało się również coraz więcej działań w obszarze wolontariatu rodzinnego, w którym uczestniczą osoby związane z PZU i PZU Życie wraz rodzinami.

LINK4 zachęca pracowników do aktywności w tym obszarze przy okazji imprez organizowanych przez spółkę. Prowadzi elastyczną politykę płatnych wolnych dni, które można spędzić na działaniach społecznych. Pracownicy są motywowani do włączania się w działania społeczne, poprzez świadczenie usług wykorzystujących ich umiejętności zawodowe

i doświadczenie na rzecz społeczności, w których funkcjonują. **LINK4** angażuje się w wybrane zbiórki pieniędzy organizowane przez pracowników, zwłaszcza w przypadku, gdy są one związane z jednym z priorytetowych obszarów w zakresie wolontariatu.

Wolontariat nie ogranicza się jednak wyłącznie do spółek w Polsce. Również pracownicy **AAS BALTA** chętnie działają jako wolontariusze. Średnio zaangażowanych jest około **10% pracowników**, którzy poświęcają około 700 godzin na prace prospołeczne. Spółka wdrożyła program, w ramach którego pracownicy są zapraszani do pomocy jednej z pozarządowych organizacji na Łotwie.

W prace na rzecz lokalnych społeczności włączają się również pracownicy z Litwy. Pracownicy Lietuvos Draudimas organizują zbiórki dla dzieci z uboższych rodzin, dla osób samotnych czy dla zwierząt.



W Banku Pekao wolontariat pracowniczy został włączony jako element budowania kultury organizacyjnej w 2017 roku, a pierwsza akcja w ramach wolontariatu odbyła się w grudniu.

Pracownicy Grupy Alior Bank także angażują się jako wolontariusze, a spółki chętnie pomagają w organizacji akcji. Podstawą wolontariatu pracowników jest pomoc ludziom w potrzebie – organizowane są głównie zbiórki rzeczowe dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym i potrzebujących.



3 Kwestie pracownicze [GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3] [GRI 102-8]

3.1 Zarządzania Kapitałem Ludzkim

Fundamentem zarządzania kwestiami pracowniczymi w Grupie PZU są Dobre Praktyki PZU, które definiują:

- wspólne wartości i zasady zarządzania etyką,
- warunki pracy (m.in. polityka wynagrodzeń, benefity pozapłacowe),



Nagradzanie i utrzymanie najlepszych pracowników poprzez konkurencyjną rynkowo politykę wynagradzania oraz szkolenia i rozwój zawodowy



Planowanie sukcesji na stanowiskach w Grupie PZU poprzez ścieżki karier i programy rozwojowe dla pracowników i kadry menedżerskiej



Pozyskiwanie najlepszych pracowników poprzez budowanie wizerunku pracodawcy z wyboru oraz efektywną rekrutację i selekcję



Wspieranie aktywności pozazawodowej pracowników Grupy PZU, w tym poprzez angażowanie ich w działania CSR, np. wolontariat pracowniczy

W realizacji tak ambitnych celów ma pomóc:

- umożliwienie rozwoju w ramach największej instytucji finansowej w Polsce i Europie Środkowo-Wschodniej,
- budowanie nowej jakości kultury organizacyjnej, poprzez promowanie przedsiębiorczości, innowacyjności i pracy zespołowej,
- poprawa czasu reakcji na zgłaszaną chęć odejścia,
- rozwinięcie opracowanego zestawu działań na rzecz utrzymania kluczowych pracowników.

Grupa PZU stawia sobie za cel tworzenie coraz bardziej atrakcyjnych miejsc pracy, oferując przyjazne środowisko i atmosferę oraz szanse na rozwój. Zapewnia również poszanowanie równowagi między życiem zawodowym a prywatnym, tzw. work and life balance, co znajduje odzwierciedlenie w zaangażowaniu i efektywności pracowników.

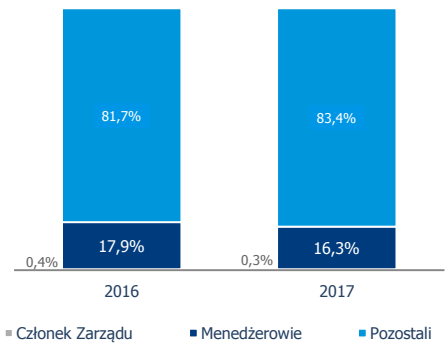
Ambicje „Nowe PZU” 2020
– *wskaźnik zaangażowania pracowników* > 55
– *procent kobiet na stanowiskach kierowniczych* > min. 50
– *pozycja najlepszego pracodawcy* > TOP5
– *liczba aplikacji na 1 stanowisko w programie stażowym* > 100 aplikacji
– *skuteczność zatrudnienia po zakończeniu programu stażowego* > 66%

[GRI 103-2] Ze względu na skalę zatrudnienia, kluczowe znaczenie dla Grupy PZU mają rozwiązania przyjęte w PZU i PZU Życie (większość procedur jest w obu spółkach tożsama). Co więcej są one wyznacznikiem dla podejścia i regulacji wewnętrznych stosowanych lub mających mieć zastosowanie w innych spółkach grupy kapitałowej.

- rozwój kompetencyjny,
- bezpieczeństwo i higienę pracy.

Ambicją Grupy PZU jest bycie pracodawcą pierwszego wyboru w branży finansowej, posiadanie najlepszej, najbardziej zaangażowanej kadry na rynku i wysoki poziom retencji największych talentów w organizacji.

Zatrudnienie w Grupie PZU wg funkcji (%)



Filozofia zarządzania nastawiona na najcenniejszych pracowników towarzyszy działaniom Grupy PZU poprzedzającym jeszcze proces rekrutacji, tj. aktywnościom na uczelniach w Polsce, na Litwie oraz Łotwie. Udział w różnego rodzaju wydarzeniach świata akademickiego, organizowanie konkursów, czy też staże i praktyki pozwalają z jednej strony poznać najlepszych studentów, z drugiej zaś przekonać ich, że praca w jednej z największych firm finansowych w Europie Środkowej jest ogromną szansą.

3.2 Warunki pracy

Zgodnie z przyjętym podejściem zarządczym osoby zatrudnione w PZU i PZU Życie mogą liczyć na atrakcyjne warunki zatrudnienia, zarówno w wymiarze płacowym (wynagrodzenie zasadnicze, wynagrodzenie zmienne), jak i benefitów. Wynagrodzenie zasadnicze pracownika, uzależnione jest od wyceny danego stanowiska pracy¹. Wynagrodzenie zmienne zależne jest od grupy stanowiskowej, specyfiki biznesowej, jak również od oceny wyników danego pracownika

¹ Zgodnie z metodyką KF Hay Group.



biegowa
koszykarska
narciarska
nordic walking



piłkarska
rowerowa
siatkarska
siłowa

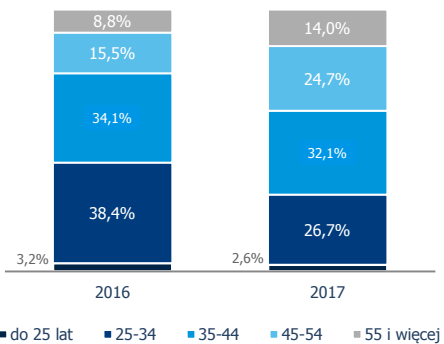


squashowa
taneczna
tenisa stołowego
triathlonowa



żeglarska

Zatrudnienie w Grupie PZU wg wieku (%)



i danej jednostki organizacyjnej w połączeniu z całociowymi wynikami spółki.

[GRI 401-2] Dodatkową formą wynagradzania pracowników są benefity:

- Pracowniczy Program Emerytalny;
- opieka medyczna;
- ubezpieczenie lekowe;
- kafeateria ZFŚS (wysokość świadczeń zależna od poziomu osiąganych dochodów na członka rodziny);
- pożyczka inwestycyjna dla pracowników;
- zniżka na produkty oferowane przez Grupę PZU;
- oferta specjalna produktów Banku Pekao;
- 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 ramach specjalistycznych sekcji PZU Sport Team, możliwość korzystania z siłowni pracowniczej w Warszawie i Szczecinie, wolontariat pracowniczy.





Spółki Grupy Pekao posiadają polityki dotyczące wynagrodzeń dostosowane do wielkości oraz specyfiki prowadzonej działalności.

- Polityka wynagrodzeń Banku Pekao:
- definiuje filary wynagradzania, zarządzanie strukturą, procesami korporacyjnymi i organizacyjnymi;
 - potwierdza wymagania zgodności przyjętych systemów wynagradzania z powszechnie obowiązującym prawem;
 - określa zasady monitorowania praktyk rynkowych oraz podejście do zagadnienia systemów wynagradzania zapewniających trwałość funkcjonowania banku.

[GRI 401-2] W ramach systemu wynagradzania pracownikom spółek z Grupy Pekao oferowane są świadczenia pozapłacowe, tj.:

- opieka medyczna;
- karty sportowe;
- ubezpieczenie grupowe;
- Pracowniczy Program Emerytalny (dla pracowników Pekao TFI);

- oferta specjalna na produkty Banku Pekao;
- zniżka na produkty oferowane przez Grupę PZU.

W Grupie Alior Bank, każda ze spółek posiada wdrożona politykę wynagrodzeń. **[GRI 401-2]** Dodatkowo pracownicy poszczególnych spółek mogą liczyć na szereg benefitów pozapłacowych, których zakres różni się w zależności od wielkości spółki, są to m.in.:

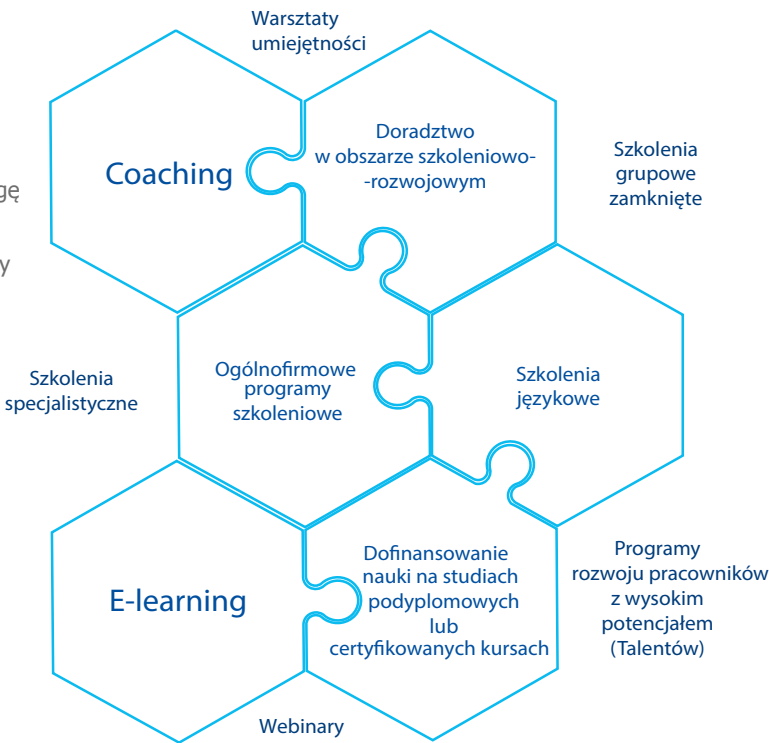
- zniżki na produkty oferowane przez bank;
- opieka medyczna;
- karnety sportowe;
- ubezpieczenie grupowe;
- dofinansowanie w ramach ZFŚS sportu i kultury;
- wsparcie aktywności sportowych – 10 sekcji sportowych Alior Banku.

3.3 Rozwój pracowników **[GRI 404-2]**



Jesteśmy odpowiedzialni - „Staramy się uważnie i odpowiedzialnie zarządzać wiedzą pracowników. Doskonale znamy strukturę prawną i biznesową firmy, co pozwala nam efektywnie działać.”

Opracowanie oferty działań rozwojowych dla pracowników poprzedzone jest badaniem potrzeb szkoleniowych w poszczególnych pionach biznesowych w organizacji. Szczególny nacisk kładziony jest na rozwój wiedzy specjalistycznej (szkolenia niezbędne do wykonywania codziennych zadań i realizacji celów biznesowych). Dużą wagę przykładana jest też do rozwoju kompetencji interpersonalnych oraz menedżerskich – niezbędnych do efektywnej współpracy z zespołami. Mając na uwadze różne potrzeby proponuje się pracownikom szeroki wachlarz narzędzi rozwojowych:



W 2016 roku (w PZU i PZU Życie) zakończył się szereg realizowanych centralnie kompleksowych programów rozwojowych ukierunkowanych na rozwój przywództwa i umiejętności kierowniczych. Odpowiadając na oczekiwania organizacji w 2017 roku koncentrowano się przede wszystkim na podnoszeniu poziomu wiedzy specjalistycznej w ramach poszczególnych obszarów biznesowych.

Nasza wiedza i pomysły - „Chronimy wszystkie nasze zasoby, również informacje, które są własnością intelektualną firmy. Bazy danych, rejestry i archiwa są zarządzane zgodnie z prawem oraz wewnętrznymi uregulowaniami PZU.

Zasoby intelektualne stanowią wyjątkową wartość dla firmy.

Wyróżniają nas na rynku, zapewniają unikatową ofertę produktową i są podstawą sukcesów rynkowych PZU.”



Centralnym programem rozwojowym realizowanym w II półroczu 2017 roku i obejmującym blisko 1 500 uczestników z całej Polski był PLUS. To program rozwoju kompetencji firmowych – Profesjonalizm Ludzie Umiejętności. W programie uczestniczą pracownicy, którym menedżerowie w ramach rocznej oceny okresowej wskazali luki kompetencyjne. W 2017 roku zastosowano nowe podejście do tego programu, proponując pracownikom 10 tematów szkoleniowych, z których 9 było realizowanych wewnętrznie w ramach autorskich programów szkoleniowych.



Wdrażając ideę współodpowiedzialności za rozwój zawodowy (wg zasady 70–20–10, która zakłada, że 70% rozwoju kompetencji następuje w wyniku doświadczeń zdobywanych w miejscu pracy, 20% w ramach wymiany wiedzy, a 10% w ramach formalnych szkoleń) zaproponowano pracownikom „Strefę Rozwoju” - intranetowy przewodnik po wszystkich dostępnych w organizacji narzędziach rozwojowych oraz proponowanych aktywnościach do samodzielnego doskonalenia się. PZU mając na uwadze obserwowane trendy rynkowe wzmacnia obszar narzędzi e-learningowych oraz webinarów, promując wykorzystanie platformy Webex w organizacji oraz poszerzając katalog szkoleń w formie e-learningów.



Spółki z Grupy Pekao stwarzają możliwości dokształcania się oraz zapewniają dostęp do różnorodnych form szkolenia swoim pracownikom. W banku programy edukacyjne obejmują: szkolenia klasowe, szkolenia w miejscu pracy, szkolenia elektroniczne, coaching, a także system Wirtualnych Klas umożliwiający przekazywanie wiedzy na odległość w formie zdalnych webinarów. Dodatkowo w 2017 roku bank uruchomił system szkoleń przez pracowników dla pracowników, który pozwala szerzyć wiedzę specjalistyczną.

Na koniec 2017 roku w spółkach Grupy Pekao (z wyłączeniem Pekao TFI, Pekao Financial Services oraz Pekao Investment Banking) prowadzone były programy zarządzania talentami. Jeden z programów, realizowany w ramach Grupy - Talent

Kwestie pracownicze

Management Review - program rozwoju i oceny pracowników z potencjałem menadżerskim, to trzyletnia Ścieżka Rozwoju Kompetencji Menadżerskich. Ścieżka wyznaczała pewne ogólne zasady, w ramach których każdy Talent dobierał indywidualne działania rozwojowo-szkoleniowe istotne na danym etapie rozwoju. Każdy uczestnik – Talent co roku przechodził etap: renowacji, samooceny, oceny menadżera i udzielania informacji zwrotnej.

Alor Bank udostępnia pracownikom szeroki wybór programów szkoleniowych prowadzonych zarówno przez trenerów wewnętrznych, jak i zewnętrznych. Oferta obejmuje szkolenia produktowe, sprzedażowe oraz jakości obsługi, z umiejętności interpersonalnych oraz menedżerskich. W ramach ścieżek

rozwoju w sieci sprzedaży oferowane są szkolenia, których realizacja stanowi jedno z kryteriów awansu.

Dodatkowo w ramach kultury dzielenia się wiedzą przez pracowników powstał projekt Podziel się wiedzą. Inicjatywa skupia wszystkich pracowników chętnych do prowadzenia szkoleń specjalistycznych oraz warsztatów w ramach organizacji. Każdy pracownik, który dołączy do programu otrzymuje wsparcie ze strony Zespołu Szkoleń w postaci dedykowanych warsztatów rozwijających umiejętności prezentacyjne oraz trenerskie.

3.4 BHP



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 natychmiast eliminujemy wszystkie sytuacje i okoliczności, które mogą stanowić zagrożenie. W naszych placówkach pracownicy i ich klienci zobowiązani są do przestrzegania zasad bezpieczeństwa.”

Sektor usług finansowych charakteryzuje się niskim ryzykiem w obszarze bezpieczeństwa i higieny pracy. Wynika to ze specyfiki pracy biurowej, która wiąże się z niewielkimi zagrożeniami. Obok, z reguły lekkich wypadków (potknięcia, poślizgnięcia, itp.), do których może dojść w biurach, notuje się również wypadki komunikacyjne związane z wykorzystaniem samochodów służbowych. Od strony formalnej zarządzanie bhp regulowane jest przez szereg wewnętrznych dokumentów. PZU i PZU Życie, tak jak inne spółki Grupy, wypełniają obowiązki prawne związane z bezpieczeństwem i higieną pracy (np. ocena ryzyka zawodowego na stanowiskach pracy, analiza wypadków, szkolenie pracowników, itp.).

Mimo niewielkiej istotności zagrożeń bhp w sektorze usług ubezpieczeniowych, podejście do zarządzania kwestiami bezpieczeństwa i higieny pracy zdecydowanie wyróżnia PZU i PZU Życie na tle przeciętnych przedsiębiorstw w kraju. Dzięki wiedzy i umiejętnościom pracowników Zespołu BHP, nie realizuje on już tylko jednej z funkcji wsparcia podstawowych procesów przedsiębiorstwa. Zespół ten w znacznej części składa się z ratowników, a jego ambicją jest propagowanie wiedzy z zakresu pierwszej pomocy przedmedycznej.

W przeprowadzanych przez Zespół BHP szkoleniach, uczestniczą pracownicy zainteresowani poszerzeniem swojej wiedzy w tym zakresie.

Dzięki warsztatowej formie przeprowadzanych szkoleń, cieszą się one dużym zainteresowaniem wśród pracowników (w latach 2016-2017 przeprowadzono 157 szkoleń dla pracowników Grupy PZU). Powstała również nieformalna grupa osób, które komunikowały potrzebę regularnych szkoleń na bardziej zaawansowanym poziomie. Tak powstał Projekt AED. Jego głównym celem stało się utworzenie grup szybkiego reagowania, składających się z pracowników-ratowników AED.

Dodatkowo uruchomiono wewnętrzne „numery alarmowe”, pozwalające w sprawny sposób odnaleźć osobę przeszkoloną z zakresu udzielania pierwszej pomocy. Obecność takich pracowników-ratowników udowodniła już kilka razy zasadność tego rozwiązania. Grupa licząca już ponad 50 osób przechodzi cykliczne szkolenia i warsztaty z zakresu udzielania pierwszej pomocy, rozwijające wiedzę, a także umiejętności pracy i koordynację działań. Za ten projekt Zespół BHP Grupy PZU otrzymał list gratulacyjny od Ministerstwa Pracy i Polityki Socjalnej w 2014 i 2015 roku.

Prowadzi cykliczne przeglądy obiektów, w których pracują nasi pracownicy, aby warunki pracy spełniały wymagania bhp i by pracowało się bezpiecznie.

Szkoli z zakresu bhp oraz pierwszej pomocy, by pracownicy wiedzieli więcej i czuli się bezpiecznie.



Doradza w zakresie zmian w aranżacji pomieszczeń pracy, by pracowało się wygodnie i bezpiecznie.

Wspiera pracowników przy: uzyskaniu refundacji zakupów okularów, uzyskaniu świadczeń z tytułu wypadków.

[GRI 413-1] Niezależnie od szkoleń wewnętrznych, pracownicy Zespołu BHP w PZU, chętnie włączają się w propagowanie pierwszej pomocy na zewnątrz. Akcje takie najczęściej mają miejsce w szkołach, przedszkolach lub realizowane są na rzecz organizacji społecznych. Tylko w latach 2016-2017, w ramach cyklicznych akcji zostało przeszkolonych ponad 11 000 osób spoza Grupy PZU. To kolejny przykład włączenia się wewnętrznego zespołu w działania prewencyjne na rzecz ogólnego bezpieczeństwa.

Zespół BHP realizował również wewnętrzne akcje takie jak: „Wasze bezpieczeństwo jest w Twoich rękach”, czy też „Nie przeginaj... Zaczynj ćwiczyć”. Pierwsza poświęcona była tematyce bezpieczeństwa kobiet w ciąży przy wykonywaniu pracy biurowej. Druga akcja, zachęcała do sportu i ćwiczeń fizycznych, mających na celu poprawę kondycji fizycznej i samopoczucia. Dodatkową akcją niebędącą w sposób bezpośredni związaną z zakładem pracy, była wewnętrzna akcja dotycząca bezpieczeństwa dzieci w domu, skierowana do rodziców. Co ważne, powyższe doświadczenia mogą być z powodzeniem wykorzystywane przez osoby odpowiedzialne za ogólnopolskie kampanie społeczne, przyczyniać się do wzrostu skuteczności tych kampanii oraz angażowanych w nie środków z funduszy prewencyjnych.

PLN Dla usprawnienia działań związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy w Banku Pekao działa Komisja Bezpieczeństwa i Higieny Pracy. Zadaniem Komisji BHP 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 z Grupy Pekao za bezpieczeństwo i higienę pracy odpowiadają stworzone do tego jednostki/ 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 lokalny charakter, związany ze specyfiką ich działalności i rynku na którym funkcjonują (np. oczekiwań lokalnego oddziału NFZ).



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



3.5 Restrukturyzacja

PZU i PZU Życie nieustannie zmieniają się, poszukując bardziej efektywnych dróg rozwoju, w tym optymalizując i automatyzując wiele procesów, oraz inwestując w nowe, innowacyjne rozwiązania. To wszystko wpływa na zmiany w zatrudnieniu, kształtuje zarówno jego wielkość jak i strukturę w wielu obszarach działalności. 22 marca 2017 roku zawarto ze związkami zawodowymi porozumienie dotyczące zakresu i zasad przeprowadzenia restrukturyzacji zatrudnienia we wszystkich obszarach funkcjonalnych. Plan zakładał, że łącznie w PZU i PZU Życie rozwiązania umów o pracę obejmą nie więcej niż 956 osób.

Dla wszystkich pracowników żegnających się z firmą z powodu restrukturyzacji przygotowane zostały specjalne pakiety odpraw, znacznie przekraczające standardy przewidziane w prawie pracy oraz spotykane na rynku. Uruchomiono również program outplacement'owy. Podjęto też szereg inicjatyw ograniczających rozwiązywanie umów o pracę z pracownikami – np. likwidacja wielu wakatów, pierwszeństwo udziału w rekrutacji wewnętrznej dla kandydatów z obszarów objętych redukcjami - które okazały się wyjątkowo skuteczne. Ostatecznie liczba pracowników, którzy w ramach restrukturyzacji otrzymali wypowiedzenia umów o pracę lub porozumienia rozwiązujące (bez wcześniejszego złożenia propozycji nowych warunków) spadła aż o 40% (570 osób).



W Alior Banku w 2017 roku prowadzona była optymalizacja struktury organizacyjnej i racjonalizacja zatrudnienia w poszczególnych obszarach biznesowych. Wdrożenie nowej

struktury organizacyjnej jest elementem działań zmierzających do wykorzystania potencjału połączanego banku BPH w celu osiągnięcia zapowiadanych efektów synergii i stworzenia trwałych fundamentów dla budowania długoterminowej przewagi konkurencyjnej. Zarząd Alior Banku 25 listopada 2016 roku przystąpił do procedury zawiadomienia międzyzakładowych organizacji związkowych, działających przy banku o przystąpieniu do prac nad porozumieniem w sprawie zwolnień grupowych. Założone działania restrukturyzacyjne, miały trwać do końca 2017 roku i objąć pracowników w liczbie nie większej niż 2 600. Zwieńczeniem rozmów było podpisane 15 grudnia 2016 roku porozumienie ze wszystkimi działającymi przy banku organizacjami związkowymi w sprawie określenia zasad postępowania w sprawach dotyczących pracowników w związku z procesem grupowego zwolnienia. Finalnie na

koniec 2017 roku zatrudnienie w Alior Banku kształtowało się na poziomie 8 110 etatów, co w porównaniu z końcem 2016 roku oznacza spadek o 2 135 etatów.



4 Kwestie środowiskowe [GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]



Bezpieczne środowisko pracy - „Wszędzie, gdzie prowadzimy działalność, przestrzegamy przepisów prawa, wymagań dotyczących środowiska naturalnego, zdrowia i bezpieczeństwa”.

W oparciu o przyjęte dobre praktyki, Grupa PZU zdefiniowała podejście do zarządzania środowiskowego, które uwzględniało m.in.:

- zasady zrównoważonego rozwoju;
- implementację praktyk prośrodowiskowych;
- ograniczanie negatywnego wpływu na środowisko;
- aspekty środowiskowe stanowiące integralną część strategii Grupy;
- partnerstwa wewnątrzgrupowe w obszarze wspólnych przedsięwzięć na rzecz ochrony środowiska.

Ambicje „Nowe PZU” 2020

– wdrożenie standardu „Zielone PZU” do roku 2020
całkowite wdrożenie

Zarządzanie aspektami środowiskowymi w Grupie PZU odbywa się z punktu widzenia skali występowania w danej spółce Grupy oraz potencjalnego wpływu na środowisko. Na tej podstawie zidentyfikowano najważniejsze obszary wpływu bezpośredniego i pośredniego.

4.1 Oddziaływanie bezpośrednie

Oddziaływanie bezpośrednie, którym spółki Grupy PZU mogą skutecznie zarządzać, jest domeną obszarów administracji i zarządzania nieruchomościami. Bezpośrednie oddziaływanie na środowisko związane jest przede wszystkim z utrzymaniem placówek i zatrudnieniem pracowników. Sprowadza się do konsumpcji energii elektrycznej i ciepłej, zużycia wody, generowania odpadów, itp. To również zapotrzebowanie na papier i inne materiały biurowe, a także zużycie paliw przez flotę samochodową.

[GRI 306-2] Działalność operacyjna wiąże się z generowaniem odpadów, wśród których znaczną część stanowią surowce wtórne (makulatura) oraz inne odpady

poddawane recyklingowi, odpady komunalne, a także w pewnej niewielkiej ilości odpady niebezpieczne (tonery, zużyte świetlówki) zarządzane zgodnie z przepisami prawa. W poszczególnych budynkach realizowane są prace termomodernizacyjne (m.in. remonty instalacji CO, docieplenia elewacji, wymiana okien) i wymiany termoregulatorów grzejnikowych. Od kilku lat prowadzona jest selektywna zbiórka odpadów w budynkach oddziałów i wybranych budynkach podlegających Centrali Grupy PZU.

W 2017 roku kontynuowane były działania mające na celu optymalizację procesów pod kątem ograniczania wytwarzania dokumentacji i jej archiwizacji. W tym m.in. zmniejszenie całkowitej liczby drukarek w poszczególnych biurach na rzecz wielofunkcyjnych urządzeń sieciowych oraz redukcja dokumentów papierowych na rzecz prowadzenia dokumentacji w systemach elektronicznych.

Istotnym aspektem oddziaływania bezpośredniego jest również zarządzanie flotą. Polityka w tym zakresie definiuje aspekty kluczowe dla cyklu amortyzacji i zakupu nowych samochodów. Zgodnie z przyjętymi założeniami stare pojazdy zastępowane są pojazdami o mniejszej pojemności i niskim zużyciu paliwa. Dodatkowo, analizowane są alternatywne rozwiązania modernizacji floty, np. zakupu pojazdów z napędem hybrydowym.

Świadome podejście do bezpośredniego oddziaływania na środowisko widoczne jest również w spółkach zależnych. Koncentrują się one na działaniach przynoszących oszczędności środowiskowe, poprzez ograniczenie zapotrzebowania na media (np. energia, woda), optymalizację zużycia papieru oraz ograniczenie podróży służbowych. W dwóch spółkach zagranicznych, tj. w **Lietuvos Draudimas** oraz w **AAS BALTA** obowiązują sformalizowane polityki środowiskowe.

Ponadto **Lietuvos Draudimas** używa częściowo zielonej energii ze źródeł odnawialnych. W przypadku PZU Litwa Życie w 2017 roku wprowadzono do użytku scentralizowane urządzenia drukujące. Pozwalają one zaoszczędzić zarówno energię elektryczną, jak i pozwolą ograniczyć zbędne wydruki.



Kluczowe znaczenie z punktu widzenia podejścia zarządczego PZU Zdrowie w wymiarze środowiskowym mają:

- gospodarowanie odpadami, szczególnie niebezpiecznymi odpadami medycznymi, zgodnie z wymaganiami prawa,
- stosowanie w procedurach medycznych wyłącznie dopuszczonych do obrotu i atestowanych środków,
- ścisłe przestrzeganie zasad bezpiecznej sterylizacji, mycia i dezynfekcji,
- restrykcyjne podejście do zasad bezpieczeństwa pacjenta i personelu w medycynie radiologicznej (przestrzeganie wymogów prawa atomowego),
- bezpieczne dla środowiska wycofywanie z użycia leków przeterminowanych, oraz przechowywanie szczepionek,
- wdrażanie w usługach medycznych nowych technologii i rozwiązań przyjaznych środowisku (np. konsultacje on-line, elektroniczna dokumentacja medyczna, teleradiologia),
- zastępowanie wydruków papierowych dokumentami w formie elektronicznej (tam gdzie jest to możliwe).

Kwestie te regulowane są nie tylko obowiązującymi przepisami prawa, ale także odpowiednimi procedurami i instrukcjami wewnętrznymi.



Oddziaływanie bezpośrednie **TFI PZU i PTE PZU** na środowisko naturalne jest znikome i może być uznane za nieistotne. Ich działalność biurowa prowadzona jest na terenie nieruchomości należących do Grupy PZU i zarządzanych przez inne spółki, które dążą do optymalizacji zużycia energii oraz mediów w administrowanych budynkach. W związku z powyższym spółki TFI PZU i PTE PZU nie posiadają sformalizowanych polityk środowiskowych.



Ze względu na rodzaj prowadzonej działalności bezpośrednio spółki sektora bankowego nie oddziałują negatywnie w znaczący sposób na środowisko naturalne. Na koniec

2017 roku w ramach spółek segmentu bankowego Grupy PZU nie funkcjonowały formalne polityki w zakresie ochrony

środowiska. Mimo braku formalnych regulacji spółki z tego segmentu zwracają uwagę na minimalizację wpływu na przyrodę.

W Banku Pekao tematyka ochrony środowiska jest uwzględniona w kilku regulacjach wewnętrznych, w ramach których bank stara się minimalizować wpływ na środowisko naturalne poprzez wprowadzanie pro-ekologicznych rozwiązań technicznych w posiadanych nieruchomościach, wymianę samochodów służbowych na te emitujące mniej spalin, oraz monitorowanie zużycia surowców i materiałów.

Ponadto bank od wielu lat konsekwentnie angażuje się w ochronę polskich żubrów – wyjątkowego i unikalnego gatunku zagrożonego wyginieciem. W ramach działań w 2017 roku kontynuowano współpracę z sześcioma wiodącymi instytucjami zajmującymi się ochroną tego największego europejskiego ssaka. Udzielane wsparcie przeznaczone jest na dywersyfikację i rozwój populacji, utrzymanie Ośrodka Hodowli Żubrów BPN, opiekę nad stadami, a także na dofinansowanie projektów naukowych i edukacyjnych.



Spółki z Grupy Alior Bank dzięki wykorzystywaniu innowacyjnych rozwiązań szczególną wagę przykładają do ograniczania drukowanej dokumentacji. Dodatkowo w budynkach centrali banku w Warszawie, Krakowie oraz Gdańsku prowadzona jest segregacja odpadów. W najbliższej przyszłości spółka planuje również modernizację instalacji elektrycznej i wymianę oświetlenia na znacznie bardziej energooszczędne rozwiązania LED.

4.2 Oddziaływanie pośrednie

Oddziaływanie pośrednie wiąże się z możliwymi skutkami decyzji Grupy PZU na zachowania klientów i ich wpływ na otoczenie przyrodnicze. Dotyczy to usług ubezpieczeniowych oraz działalności bankowej i inwestycyjnej.

[GRI 203-1] 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 oraz ryzykiem z obszaru bhp klienta. Dlatego też, podejmowanie przez klienta działań na rzecz wyeliminowania lub ograniczenia jego pewnych elementów, nawet jeśli motywowane wyłącznie chęcią obniżenia kosztów ubezpieczenia, przyczynia się do zmniejszenia zagrożeń dla środowiska lub ludzi związanych z działalnością operacyjną klienta. Co więcej na trwałe obniżenie ryzyka w danym przedsiębiorstwie może wpłynąć wykorzystanie środków z funduszy prewencyjnych PZU.

Dobrym przykładem produktu z oferty PZU odnoszącym się do obszaru środowiskowego jest ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej ogólnej, którego konstrukcja umożliwia ubezpieczonemu objęcie ochroną ubezpieczeniową również **szkod powstałych w związku z przedostaniem się niebezpiecznych substancji do powietrza, wody lub gruntu** oraz o koszty związane z usunięciem, oczyszczeniem i utylizacją takich zanieczyszczeń (tzw. OC z tytułu przedostania się niebezpiecznych substancji do powietrza, wody lub gruntu).

Kolejnym przykładem produktu, który pośrednio wpływa na realne zachowanie przedsiębiorców, będących klientami PZU, jest gwarancja środowiskowa, mająca konstrukcję analogiczną do gwarancji finansowej. Jej przedmiotem jest zobowiązanie PZU do zapłaty określonej kwoty w przypadku gdy firma, której została udzielona gwarancja, nie usunęła negatywnych dla środowiska skutków powstałych w wyniku prowadzonej działalności gospodarczej lub – pomimo pisemnego wezwania do zapłaty – nie zapłaciła w wyznaczonym terminie całości lub części kosztów naprawienia szkody w środowisku. Z punktu widzenia klienta, produkt ten stanowi zabezpieczenie roszczeń z tytułu negatywnych skutków mogących powstać w środowisku, które reguluje m.in. ustawa Prawo ochrony środowiska. Beneficjentem tej gwarancji jest organ ochrony

środowiska wydający odpowiedni akt administracyjny na korzystanie z zasobów środowiska naturalnego, np. marszałek, wojewoda, starosta.

W produktach oferowanych przez **TUW PZUW** znajduje się ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w zakresie **OC za szkody w środowisku naturalnym**. Również w procesie oceny ryzyka i formułowania programów ubezpieczeniowych, ograniczane jest ryzyko powstania szkód w środowisku.

Przykładem stosunkowo prostych działań, wiążących sprzedaż ubezpieczeń z ekologią, może być marketing społecznie zaangażowany, wykorzystywany przez **Lietuvos Draudimas**. Spółka zorganizowała akcję powiązaną ze sprzedażą ubezpieczeń mieszkaniowych – w 2016 roku za każde nowe zawarte ubezpieczenie domu Lietuvos Draudimas zobowiązał się do posadzenia drzewa. Akcja trwała przez 3 miesiące i w kwietniu 2017 roku spółka posadziła 64 100 drzew.



W **TFI PZU** i **PTE PZU** aspekty środowiskowe nie są obecnie kluczowym kryterium inwestycji kapitałowych. Grupa PZU, obserwując trendy rynkowe, nie wyklucza, że wraz z rozwojem tzw. inwestycji etycznych, będzie wprowadzać do oferty produkty oparte o czynniki ESG (environmental socia, social responsibility, corporate governance).

W ofercie **TFI PZU** znajduje się subfundusz inwestycyjny **PZU Energia Medycyna Ekologia**. Subfundusz inwestuje głównie w akcje spółek, których działalność związana jest z branżą: energetyczną (producenci i dystrybutorzy energii elektrycznej, spółki zajmujące się budową elektrowni i infrastruktury energetycznej), ochrony zdrowia (spółki farmaceutyczne i biotechnologiczne, w tym producenci i dystrybutorzy leków innowacyjnych, generycznych i OTC, producenci sprzętu medycznego, spółki diagnostyczne i sprzętu medycznego, świadczeniodawcy usług medycznych, spółki zajmujące się finansowaniem sektora ochrony zdrowia) i ochrony środowiska naturalnego (spółki produkujące energię ze źródeł odnawialnych, spółki zajmujące się recyklingiem).



W Grupie Pekao największy pośredni wpływ na środowisko ma bank, który realizuje politykę proekologiczną, wynikającą z Programu Ochrony Środowiska ONZ i Deklaracji Banków w sprawie środowiska i zrównoważonego rozwoju (United Nations Environment Programme Finance Initiative). Tym

samym uwzględnia kwestie ekologiczne w procesie analizy ryzyka kredytowego zawieranych transakcji oraz w procesie ich monitorowania. Uwzględniając kwestie ekologiczne, bank nie finansuje szeregu rodzajów działalności. Część z nich została wymieniona w tzw. „Liście wyłączeń środowiskowych”, opartej na standardach międzynarodowych, w tym między innymi na konwencji CITES (Convention on International Trade in Endangered Species – Międzynarodowa Konwencja o Handlu Gatunkami Zagrożonymi Wyginięciem). Bank nie finansuje również działalności związanej z obrotem towarami niebezpiecznymi dla środowiska oraz projektów działalności niezgodnej z regulacjami prawnymi dotyczącymi zdrowia i bezpieczeństwa publicznego.

Ponadto polityka ryzyka kredytowego wskazuje, że bank nie angażuje się w transakcje związane z finansowaniem produkcji wyposażenia wojskowego, elektrowni jądrowych, a także działalności generującej istotne zagrożenie dla środowiska naturalnego. Wszelkie odstępstwa w tym zakresie wymagają akceptacji Zarządu Banku Pekao i opinii Rady Nadzorczej.

W Grupie Alior Bank, zgodnie z wewnętrznymi regulacjami kredytowane są tylko odpowiedzialne inwestycje. Dla klientów, których łączne zaangażowanie (aktualne i wnioskowane) przekracza 1 mln zł pracownicy banku przeprowadzają staranną ocenę ryzyka środowiskowego, w tym ryzyka społecznego. Dla precyzyjnej oceny ryzyka środowiskowego związanego z transakcją finansowaną przez Alior Bank została stworzona Karta oceny ryzyka środowiskowego. Składane przez klientów oświadczenia i dokumenty są starannie analizowane i weryfikowane. W szczególnych przypadkach bank sięga także po opinie niezależnych ekspertów dotyczących poziomu ryzyka środowiskowego i społecznego danego przedsięwzięcia.

Dodatkowo w Alior Banku funkcjonują regulacje określające listę podmiotów, które nie uzyskują finansowania. Ograniczenia dotyczą spółek zajmujących się, m.in.:

- produkcją lub sprzedażą broni i uzbrojenia,
- działalnością hazardową,
- wytwarzaniem energii atomowej lub paliw jądrowych,
- uprawą tytoniu, produkcją wyrobów tytoniowych,
- destylowaniem, rektyfikowaniem i mieszaniami alkoholi.

Alior Bank nie finansuje również działalności organizacji religijnych, partii politycznych, klubów sportowych, ani przedsięwzięć łączących się ze szkodliwymi lub opartymi

na wyzysku formami pracy przymusowej, pracą dzieci, bezpośrednią dyskryminacją lub praktykami, które uniemożliwiają pracownikom zgodne z prawem korzystanie z ich praw do zrzeszania się i rokowań zbiorowych.

5 Kwestie poszanowania praw człowieka [GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]



Każdy ma równe szanse - „Na tej zasadzie opierają się nasze relacje. We wszystkich procesach – 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.”

Relacje w Grupie PZU oparte są na wzajemnym szacunku. Niezależnie od płci, wieku, stopnia sprawności, narodowości, wyznania, przekonań politycznych, przynależności związkowej, pochodzenia etnicznego, orientacji seksualnej czy charakteru zatrudnienia wszyscy są sobie równi i należy im się równy szacunek. Żaden z powyższych aspektów nie stanowi kryterium oceny pracownika. Nie jest też

czynnikiem wpływającym na jego wynagrodzenie, rozwój zawodowy. Dlatego też każdy, kto jest świadkiem tego rodzaju nieakceptowalnych praktyk, zobowiązany jest zgłosić je z wykorzystaniem mechanizmów przewidzianych Dobrymi Praktykami PZU.



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, 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.”

5.1 Godność jednostki



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 przypadków naruszenia przepisów i regulacji wewnętrznych.

W sytuacjach budzących wątpliwości możemy zwrócić się do bezpośredniego przełożonego lub zgłosić je do Systemu Zgłaszania Nieprawidłowości.

W pracy zdarzają się sytuacje, dla których nie ma ustalonych procedur postępowania. Dlatego, przed podjęciem jakichkolwiek działań, a w szczególności zgłoszenia, powinniśmy zadać sobie kilka pytań, np.:

- Czy dana sytuacja wydaje się podejrzana?
- Czy zaobserwowane zachowanie jest zgodne z procedurami wewnętrznymi, przepisami prawa powszechnego?
- Czy znajduje się w katalogu nieprawidłowości podanych w szczegółowych procedurach?
- W jaki sposób moja decyzja wpłynie na innych pracowników?
- Czy podjęcie przeze mnie określonych działań lub ich zaniechanie mogłoby sprawiać wrażenie nadużycia?
- Jakie konsekwencje wynikną z mojego działania lub zaniechania?”

[GRI 102-17] Obowiązująca w PZU i PZU Życie procedura zgłaszania nieprawidłowości (tzw. Whistleblowing System) umożliwia pracownikom i podmiotom współpracującym z PZU zgłaszanie nieprawidłowości natury etycznej. System zgłaszania nieprawidłowości wspiera stosowanie w PZU standardów określonych w Dobrych Praktykach PZU.

W Lietuvos Draudimas obok Dobrych Praktyk PZU obowiązuje odrębna Polityka dotycząca praw człowieka.

Szczególnym aspektem szacunku dla jednostki jest poszanowanie i ochrona jej prawa do prywatności. Działalność zakładów ubezpieczeń opiera się w dużej mierze na informacjach przekazywanych od klientów szukających ochrony ubezpieczeniowej.

[GRI 405-1] Poszanowanie różnorodności i równości, jak również zakaz dyskryminacji to zasady głęboko zakorzenione w kulturze organizacyjnej Banku Pekao. Bank prowadzi działania na rzecz świadomego zarządzania różnorodnością, w tym warsztaty i szkolenia dla pracowników oraz kadry kierowniczej dedykowane zarządzaniu różnorodnością, wspierając tym samym 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.

Dodatkowo w pozostałych spółkach z Grupy Pekao wdrożono polityki dotyczące równego traktowania niezależnie od płci.

W Grupie Alior Bank, o poszanowaniu godności 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.

[GRI 102-17], [GRI 406-1] Dodatkowo pracownicy, którzy dostrzegą nieetyczne zachowanie, mogą to anonimowo zgłosić na specjalną skrzynkę bez obawy o dyskryminację czy działania represyjne.



Podejście zarządcze PZU Zdrowie, w kontekście specyfiki prowadzonej działalności, szczególnie nacisk kładzie na:

- poszanowanie godności i prawa do intymności pacjenta,
- zrozumienie potrzeb i obaw pacjenta na każdym etapie obsługi,
- ochronę własności pacjenta, w tym jego danych osobowych i informacji medycznej,
- poszanowanie praw małoletnich pacjentów,
- pełną gotowość do ratowania życia pacjenta w przypadku nagłego zdarzenia (np. po wystąpieniu wstrząsu, w razie zatrzymania krążenia),
- prawo do złożenia skargi lub wyrażenia opinii przez klienta i pacjenta,
- świadczenie usług humanitarnych (np. pomoc w wypadku komunikacyjnym, gdy osoba poszkodowana nie jest formalnie uprawniona do korzystania ze świadczeń medycznych z tytułu wykupionej polisy lub abonamentu medycznego),
- ochronę pracowników w przypadku agresywnych zachowań ze strony pacjenta lub innych osób.

Od strony formalnej formułują to odpowiednie regulacje wewnętrzne.



Zarówno TFI PZU jak i PTE PZU, wdrożyły Dobre Praktyki PZU. W PZU TFI dodatkowo funkcjonuje wewnętrzna Procedura antymobingowa.

Z kolei, w PTE PZU, obok zaimplementowanych Dobrych Praktyk 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. Obie spółki respektują prawa pracowników do zrzeszania się i przynależności do organizacji związkowych.



5.2 Ochrona danych osobowych



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 regulujące kwestię ochrony danych:

- „Polityka bezpieczeństwa PZU SA i PZU Życie SA”
- „Procedura bezpieczeństwa w obszarze bezpieczeństwa informacji PZU SA i PZU Życie SA”
- Instrukcja dotycząca szczegółowego wykonania standardów bezpieczeństwa w obszarze bezpieczeństwa informacji PZU SA i PZU Życie SA”
- „Instrukcja zarządzania uprawnieniami w systemach informatycznych PZU SA i PZU Życie SA”

Pozwalaj nam na:

- właściwe zabezpieczenie przepływu danych;
- zadbanie o to, aby system w sposób prawidłowy przetwarzał informacje;
- ograniczanie możliwości nieuprawnionego udostępniania danych;
- sprawdzenie, czy polityki bezpieczeństwa informacji działają prawidłowo.



Zabezpieczamy informacje - „Pamiętajmy, że dostęp do informacji jest w naszych czasach niezwykle łatwy i jednocześnie niesie wiele niebezpieczeństw. Dlatego ważna jest dla nas zasada zachowania poufności. Każdy z nas ma obowiązek dbać o bezpieczeństwo urządzeń elektronicznych, które udostępnia nam PZU, oraz chronić je i właściwie nadzorować.

Niedopuszczalne jest ujawnianie innym osobom własnych haseł dostępu do urządzeń elektronicznych. Są one odpowiednikiem podpisu elektronicznego, więc każdy pracownik odpowiada za wszelkie operacje wykonywane przy użyciu tych haseł.

PZU dopuszcza wykorzystywanie do prywatnych celów urządzeń i programów w sposób ograniczony i sporadyczny. Zabrania natomiast używania ich do działań niezgodnych z prawem i prowadzenia własnej działalności gospodarczej, która nie jest związana ze współpracą z PZU.

Żadna korespondencja nie może zawierać niewłaściwych lub nielegalnych informacji.”

RODO

PZU i PZU Życie przykładają szczególną uwagę do ochrony danych osobowych przetwarzanych przez każdą ze spółek. Aby jak najlepiej przygotować się do zmian związanych z wejściem w życie Rozporządzenia RODO w PZU i PZU Życie uruchomiony został projekt. Prace projektowe podzielone zostały na etapy

obejmujące zmiany w poszczególnych obszarach biznesowych, w których przetwarzane są dane osobowe. Przepisy RODO mają wpływ na większość procesów i obszarów działalności ubezpieczeniowej, przede wszystkim sprzedaż i obsługę klienta, usługi on-line, cross-selling, underwriting, marketing,



CRM, przeciwdziałanie przestępczości ubezpieczeniowej oraz systemy IT wspierające procesy biznesowe. Aby zapewnić odpowiedni poziom ochrony danych oraz przygotować i zaimplementować w obu spółkach nowe procedury i wytyczne, w prace projektu zaangażowani zostali przedstawiciele większości obszarów biznesowych.

Podobne projekty, mające na celu dostosowanie się do nowych wymogów prawa toczą się w innych spółkach Grupy PZU.



Bank Pekao realizuje zasady związane z przetwarzaniem i ochroną danych osobowych, wprowadzone przepisami krajowymi oraz unijnymi, poprzez szereg wdrożonych przepisów wewnętrznych. Kluczową regulacją w tym obszarze są Zasady ochrony danych osobowych oraz Zasady pozyskiwania zgód na podejmowanie przez bank działań w celu marketingu bezpośredniego. Dla zagwarantowania kompleksowych działań w obszarze ochrony danych osobowych wdrożono ponadto szereg regulacji wewnętrznych odnoszących się do poszczególnych obszarów funkcjonowania banku.

Dodatkowo w ramach działań prewencyjnych bank opracował programy szkoleniowe. W 2017 roku zrealizowano szkolenia o tematyce:

- ochrona informacji elektronicznej w banku,
- ochrona danych osobowych,
- ochrona informacji / tajemnica bankowa.

Bank Pekao przeprowadza regularne kontrole przetwarzania danych osobowych oraz informacji przez poszczególnych właścicieli informacji.

Pozostałe spółki z Grupy Pekao w ramach rekomendacji z 2015 roku wdrożyły regulacje dot. ochrony danych osobowych na wzór polityk obowiązujących w banku.

W całej Grupie Alior Bank obowiązują restrykcyjne procedury bezpieczeństwa zapewniające poufność, integralność oraz dostępność przetwarzanych informacji. Polityka Bezpieczeństwa oraz wszystkie procedury w tym obszarze są aktualizowane na bieżąco w odpowiedzi na zmieniające się uwarunkowania rynku w zakresie cyberbezpieczeństwa, a także nowe wymagania i wytyczne regulatorów. W 2017 roku przeprowadzono liczne kontrole i testy bezpieczeństwa systemów informatycznych, jak i wrażliwych procesów wewnętrznych. W Alior Banku dedykowana jednostka odpowiada za ciągłe monitorowanie systemów

bankowości elektronicznej oraz aktywne reagowanie na pojawiające się próby ataków.

5.3 Prawo do zrzeszania i strajku [GRI 102-41]

PZU i PZU Życie szanują prawo do swobodnego zrzeszania się i strajku. Dialog ze stroną związkową pozwala na bieżąco prowadzić komunikację, redukuje ryzyko postawiania ewentualnych konfliktów. Dialog ze stroną społeczną najczęściej przyjmuje formę negocjacji, konsultacji oraz zwykłej wymiany informacji pomiędzy partnerami. Celem nadrzędnym jest wspieranie rozwoju PZU i PZU Życie, wdrażania strategii zarządczej oraz budowa ładu społecznego legitymizowanego przez możliwie jak najszersze kręgi ludzi związanych z Grupą PZU. Zarządzający starają się aby możliwie wszystkie uzgodnienia ze związkami zawodowymi miały finał w postaci zawartego porozumienia.

PZU i PZU Życie organizują cykliczne spotkania ze wszystkimi partnerami społecznymi, które odbywają się w Centrali PZU średnio co drugi tydzień i trwają dwa dni. Harmonogram tych spotkań, wraz z tematyką przekazywany jest przedstawicielom związków zawodowych przed rozpoczęciem danego kwartału. Ponadto pracodawca organizuje spotkania z poszczególnymi organizacjami związkowymi niezależnie od innych spotkań. Dzięki powołaniu w strukturze Biura Zarządzania Kadrami, Zespołu ds. Dialogu Społecznego w PZU, dialog społeczny wpisał się w kulturę organizacyjną i stał się jednym z narzędzi zarządzania strategicznego.

Spośród pozostałych spółek, w 2017 roku związki zawodowe funkcjonowały w PZU Zdrowie, PZU CO, PZU Pomoc, TFI PZU, Lietuvos Draudimas, Armaturze Kraków, Centrum Medyczne Medica, Sanatorium Uzdrowskie „Krystynka”, Elvita oraz Banku Pekao i Alior Banku. W spółkach ukraińskich funkcje reprezentacji pracowniczej pełni Rada pracowników. Reprezentuje ona zespół pracowniczy w stosunkach prawnych z pracodawcą oraz monitoruje i zapewnia realizację układu zbiorowego.



W obu grupach bankowych szanuje się wolność zrzeszania się pracowników. Zarówno w Grupie Pekao jak i w Grupie Alior Bank działają związki zawodowe, z którymi przedstawiciele spółek prowadzą dialog oparty na poszanowaniu interesów stron.

6 Kwestie związane z przeciwdziałaniem korupcji [GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

Rozwiązania formalne związane z przeciwdziałaniem zjawisku korupcji wdrażane są na poziomie systemu kontroli wewnętrznej oraz kultury organizacyjnej opartej na wartościach etycznych, odnoszących się do ogółu pracowników.

6.1 Korupcja i polityka prezentowa



Nie tolerujemy korupcji – „Nie przekazujemy niedozwolonych prezentów lub korzyści kontrahentom, ich pracownikom i pełnomocnikom lub innym osobom trzecim. Nie obiecujemy też i nie oczekujemy takich prezentów lub korzyści ani ich nie przyjmujemy. W szczególności dotyczy to sytuacji, gdy rodzaj i zakres tych prezentów lub korzyści wpływa na podejmowanie działań i decyzje odbiorcy. Niedopuszczalne jest również wykorzystywanie osób trzecich do omińnięcia tej zasady.

Nie akceptujemy prezentów lub korzyści od klientów, kontrahentów lub osób współpracujących, które to prezenty lub korzyści mogłyby:

- skutkować powstaniem nieformalnego zobowiązania wobec danego klienta, kontrahenta lub osoby współpracującej ze spółką,
- powodować konflikt interesów,
- w inny sposób negatywnie rzutować na sposób wykonywania przez pracownika jego służbowych obowiązków.”

Dobre Praktyki PZU stanowią wewnętrzny kodeks etyki Grupy PZU, obowiązujący we wszystkich jej spółkach (z wyłączeniem banków). Określa on wymiar etycznego postępowania w organizacji, wskazując jednoznacznie na brak tolerancji dla jakichkolwiek form korupcji. Zgodnie z przyjętymi zasadami nie wolno przekazywać niedozwolonych prezentów lub innych korzyści kontrahentom, ich pracownikom i pełnomocnikom lub innym osobom trzecim. Zabrania się obiecywania, oczekiwania oraz przyjmowania takich prezentów lub korzyści. W szczególności dotyczy to sytuacji, gdy ich rodzaj i zakres może wpływać na podejmowane działania i decyzje osoby obdarowanej. Niedopuszczalne jest również wykorzystywanie osób trzecich do omińnięcia tej zasady.

W 2015 roku, zarządy PZU i PZU Życie przyjęły w drodze uchwał Program antykorupcyjny regulujący zasady zarządzania ryzykiem korupcji w wyżej wymienionych spółkach i stanowiący podstawę ustanowienia i wspierania skutecznych

rozwiązań zapobiegających korupcji we wszystkich obszarach działalności spółek. Program Antykorupcyjny stanowi element inkorporacji jednej ze strategicznych wartości PZU „jesteśmy fair”. Służy zachowaniu transparentności w działalności PZU i PZU Życie oraz systemowej minimalizacji ryzyka korupcji.

Program antykorupcyjny ma na celu wyznaczenie standardów postępowania, które ograniczają ryzyko korupcji, na które spółki są narażone oraz wyeliminowanie zjawisk korupcyjnych mogących mieć miejsce w związku z funkcjonowaniem spółek. Jego zakres obejmuje ramowe zasady zarządzania ryzykiem korupcji w ww. spółkach, które z kolei stanowią podstawę do wprowadzenia regulacji szczegółowych w poszczególnych obszarach działalności. Każda komórka organizacyjna odpowiada za zachowanie pełnej przejrzystości prowadzonych działań oraz stosowanie adekwatnych, do swojej skali, procesów kontrolnych w zakresie korupcji.

Wszyscy pracownicy mają zakaz proponowania, obiecywania, dawania lub żądania korzyści materialnych lub osobistych w celu manipulacji oczekiwanej decyzji. Odnosi się to zarówno do wszelkich form gratyfikacji, jak również m.in. do stosowania protekcji w procesie rekrutacji lub awansu. Program definiuje sposób zarządzania ryzykiem korupcji, włączając jego identyfikację, ograniczanie i monitoring, m.in. wskazuje symptomy zachowania i postępowania pracowników, które mogą wskazywać na potencjalne zagrożenie korupcyjne.

[GRI 205-1] Program określa również obszary biznesowe, w których ryzyko korupcji jest potencjalnie najwyższe. Wskazuje m.in. kryteria oceny partnera biznesowego oraz wspomaga identyfikację sygnałów ostrzegawczych. Ocena

(scoring) realizowana jest dla dostawcy, który ma rozpocząć współpracę ze spółkami PZU lub PZU Życie. Co ważne, spółki podejmują działania, aby umowy z partnerami biznesowymi zawierały standardowo klauzule antykorupcyjne. Program dotyczy takich obszarów jak: polityka kadrowa, obszar pomocy społecznej, działalność prewencyjna oraz sponsoringowa, a także prowadzenie ksiąg rachunkowych. Reguluje również ramowe zasady postępowania z prezentami, konfliktem interesów oraz zasady zgłaszania przez pracowników podejrzeń związanych z korupcją oraz późniejszego ich rozpatrywania. Za okresowe przeprowadzenie oceny ryzyka korupcji oraz szkolenia w tym zakresie odpowiedzialne jest biuro Compliance. **[GRI 205-2]**

Przejrzyste zasady współpracy - „Traktujemy kontrahentów uczciwie. Obowiązują nas ściśle określone zasady polityki prezentowej.

Nie nawiązujemy kontaktów biznesowych i nie zawieramy umów w imieniu i na rzecz PZU, w których stroną są członkowie naszych rodzin. Wyłączamy się z podejmowania decyzji w sprawie współpracy z podmiotami, z którymi współpracują osoby nam bliskie.

Pracownicy nie mogą posiadać bez wiedzy PZU określonych w spółce udziałów finansowych w przedsiębiorstwach dostawców i klientów PZU lub w firmach konkurencyjnych.

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.”



W ślad za ramowymi zasadami określonymi w Programie Antykorupcyjnym, w PZU oraz PZU Życie obowiązują **zasady postępowania z prezentami**. Zasady regulują w sposób transparentny i bardzo szczegółowy kategorie i rodzaje prezentów, tryb postępowania w przypadku ich przyjmowania lub wręczania oraz zasady rejestrowania prezentów. Zasady dotyczą przyjmowania i wręczania prezentów przez pracowników, w związku z pracą na rzecz spółki, bez względu na zajmowane stanowisko lub pełnioną w spółce funkcję. Przyjęcie lub wręczenie prezentu jest dozwolone wyłącznie w celu budowania relacji biznesowych lub w związku z okazaniem uprzejmości w relacjach z klientem lub partnerem biznesowym oraz gdy z uwagi na wartość i charakter prezentu jego przyjęcie lub wręczenie nie zobowiązuje do wzajemności w jakiegokolwiek postaci. Warto również wspomnieć o dodatkowym dokumencie, tj. „Zasadach przyjmowania i wręczania prezentów członków zarządów spółek Grupy PZU”,

stanowiącym załącznik do „Zasad etyki członków zarządów spółek Grupy PZU”.



Podstawowe zasady zwalczania korupcji w Banku Pekao określa polityka przeciwdziałania korupcji, która definiuje ogólne założenia i kompetencje w zakresie zarządzania ryzykiem korupcji, jak również wprowadza Program przeciwdziałania korupcji. Polityka znajduje zastosowanie do spółek zależnych z Grupy Pekao w zakresie w jakim nie narusza to obowiązujących przepisów prawa, regulacji i swobody działania, w zakresie dostosowanym do prowadzonej działalności. W ramach Programu antykorupcyjnego wyróżniono wiele elementów, m.in: działania raportowe, szkoleniowe i kontrolne.



Kwestie związane z przeciwdziałaniem korupcji

Wszystkie spółki z Grupy Alior Bank prowadzące działalność operacyjną działają według zasad ustanowionych przez Kodeks Etyki. Określa on wymiar etycznego postępowania i jednoznacznie podkreśla brak tolerancji dla korupcji. Dodatkowo spółki podejmują szereg działań i inicjatyw, które koncentrują się na umacnianiu świadomości i postaw pracowników w zakresie compliance i etyki.

 Podejście zarządcze i polityki **PZU Zdrowie** w obszarze przeciwdziałania korupcji to przede wszystkim ustanowione i wdrożone standardy etyczne. Stosowane rozwiązania wzorowane

są na rozwiązaniach Grupy PZU, z uwzględnieniem specyfiki branży medycznej.

 W TFI PZU i PTE PZU obowiązują rozwiązania oparte o ogólne rozwiązania Grupy PZU lub których wprowadzenie wynikało z przepisów prawa o cyklicznym raportowaniu.

6.2 Konflikt interesów

Każdego dnia budujemy relacje z klientami, nieustannie pracujemy nad naszym dobrym wizerunkiem – „Dlatego każdy konflikt interesów, a nawet możliwość takiego konfliktu mogą naruszyć dobre imię naszej firmy. Konflikt interesów może przyjmować różnorodne formy. Zwykle są to przypadki, w których dochodzi lub może dojść do sprzeczności między:

- interesem spółki lub osoby z nią powiązanej a interesem klienta,
- interesami dwóch lub więcej klientów spółki,
- interesem osoby powiązanej ze spółką a spółką.

Konflikt interesów powstaje, np. kiedy pracownik:

- wykorzystuje swoje kontakty lub pozycję zawodową do osiągnięcia prywatnych korzyści kosztem interesów spółki,
- podejmuje działalność zewnętrzną poza strukturami PZU, która koliduje z efektywnym wykonywaniem obowiązków służbowych na rzecz spółki,
- dokonuje prywatnych inwestycji na podstawie uzyskanych w spółce informacji.

O konflikcie interesów mówimy także wtedy, gdy osoba nam bliska bądź członek rodziny uzyskuje nieuzasadnione korzyści wynikające z naszego zatrudnienia w PZU.”

W PZU i PZU Życie obowiązują **Zasady zarządzania konfliktem interesów w PZU oraz PZU Życie**. Regulacja ta ma na celu zapewnienie profesjonalnego, rzetelnego i uczciwego traktowania wszystkich klientów i osób powiązanych ze spółką w przypadkach konfliktu interesów. Podejście, które nakazuje dokonanie analizy zidentyfikowanych przypadków konfliktu interesów jest kolejnym wymiarem praktycznego myślenia wartościami („jesteśmy fair”). Zarządy spółek PZU są bowiem świadome, że w prowadzonej działalności finansowej mogą i występują różne formy potencjalnego konfliktu interesów. Zwykle są to sytuacje, w których dochodzi lub może dojść do sprzeczności między:

- interesem PZU lub osoby z nim powiązanej a interesem klienta;
- interesami dwóch lub więcej klientów PZU;
- interesem osoby powiązanej z PZU a PZU.

Osoba powiązana ze spółkami PZU (pracownik, agent ubezpieczeniowy), która stwierdziła, że w wyniku wykonywania przez nią zadań doszło lub może dojść do konfliktu interesów z jednej strony zobligowana jest do podjęcia działań zmierzających do eliminacji konfliktu interesów, z drugiej do zgłoszenia konfliktu interesów zgodnie z obowiązującymi Zasadami. Zgłoszenie trafia do przełożonych, ale również do Biura Compliance, przez które jest analizowane.

 W ramach Grupy Pekao, wszystkie spółki prowadzące działalność operacyjną posiadają polityki, regulacje bądź też instrukcje dla pracowników dotyczące zarządzania konfliktem interesów. Wewnętrzne regulacje określają przede wszystkim: zasady zarządzania konfliktem interesów oraz

definiują okoliczności powodujące lub mogące powodować konflikt. Szczegółowe zapisy regulacji poszczególnych spółek dostosowane są do rodzaju prowadzonej działalności i świadczonych usług.

W Grupie Alior Bank obowiązuje Instrukcja zarządzania konfliktem interesów. Instrukcja precyzuje pojęcie konfliktu interesów oraz pomaga pracownikom zrozumieć w jaki sposób powinni postępować by unikać konfliktu interesów. W dokumencie zostały uregulowane takie elementy jak: obsługa osób bliskich, przyjmowanie prezentów, zaproszeń, oraz prowadzenie działalności zarobkowej przez pracowników poza grupą Alior Bank. Dodatkowo w ramach Instrukcji istnieje Polityka prezentowa, w której wskazano zasady wręczania i przyjmowania prezentów w relacjach z klientami i kontrahentami.

6.3 System zgłaszania nieprawidłowości

[GRI 102-17] W Grupie PZU został wdrożony system zgłaszania nieprawidłowości (tzw. Whistleblowing System). Umożliwia on pracownikom i podmiotom współpracującym z PZU zgłaszanie spraw o istotnym znaczeniu dla interesu prawnego i finansowego spółki oraz nieprawidłowości natury etycznej. Wspiera stosowanie w PZU standardów określonych w Dobrych praktykach PZU. Każde zgłoszenie jest rozpatrywane z zachowaniem gwarancji poufności zgłaszającego i pozyskanych informacji. Wszelkie wątpliwości natury etycznej oraz przypadki naruszenia przepisów prawa i regulacji wewnętrznych pracownicy mogą zgłaszać:



telefonicznie lub faksem – pod przeznaczony do tego celu numer kontaktowy



listownie – na adres pocztowy PZU /PZU Życie – Biuro Compliance



e-mailem – na przeznaczony do tego celu adres e-mailowy: zareaguj@pzu.pl



osobiście – podczas rozmowy z pracownikiem Biura Compliance

Przekazane zgłoszenia imienne lub anonimowe rozpatrywane są przez wyznaczony zespół osób w Biurze Compliance. Analogiczne rozwiązania są wdrożone w podmiotach Grupy PZU.



W Banku Pekao system zgłaszania nieprawidłowości określa Polityka zgłaszania Naruszeń (tzw. whistleblowing). Polityka daje możliwość anonimowego zgłoszenia (bądź z ujawnieniem tożsamości ujawniającego) praktyk niezgodnych z obowiązującym prawem i regulacjami wewnętrznymi. Wszystkie zgłoszenia są analizowane i odpowiednio procesowane.

W pozostałych spółkach z Grupy Pekao także istnieją mechanizmy anonimowego zgłaszania nieprawidłowości.

W 2017 roku Alior Bank zdefiniował proces zgłaszania naruszeń oraz gwarancje dla samych zgłaszających. Pracownicy mogą zgłosić naruszenie ustnie, pisemnie, mailowo na specjalnie dedykowane skrzynki lub bezpośrednio do Członków Zarządu lub Rady Nadzorczej. Niezależnie od wybranej formy, każdy zgłaszający może pozostać anonimowy.

System zgłaszania naruszeń działa we wszystkich spółkach należących do Grupy Alior Bank.

6.4 Kontrola wewnętrzna



Działamy zgodnie z przepisami prawa - „PZU dokłada starań, aby we wszystkich obszarach działalności były przestrzegane przepisy prawa i obowiązujące standardy.

W relacjach z organem nadzoru, Rzecznikiem Ubezpieczonych oraz innymi instytucjami zewnętrznymi PZU stosuje zasadę poszanowania i zrozumienia ustawowo określonych zadań tych urzędów. Służy także pomocą w wykonywaniu ich głównego zadania, jakim jest ochrona interesów ubezpieczonych.

Zależy nam na określeniu podstawowych praw i obowiązków każdego pracownika. Jeśli jednak powstaną wątpliwości co do zasadności decyzji lub gdy sytuacja wydaje się podejrzana bądź niezgodna z przepisami prawa, przyjętymi zasadami lub standardami, zawiadamiamy o tym właściwe jednostki organizacji.”

W 2017 roku Zarządy PZU i PZU Życie roku przyjęły znowelizowany Regulamin Systemu Kontroli Wewnętrznej. System Kontroli Wewnętrznej obejmuje: ogół przepisów wewnętrznych, w szczególności administracyjnych, rachunkowych, dotyczących adekwatności kapitałowej, zagadnień informacyjnych, struktur organizacyjnych, rozwiązań wprowadzonych w systemach informatycznych, systemy raportowania, funkcję compliance, nadzór oraz inne mechanizmy kontrolne przyczyniające się do realizacji celów spółek oraz zapewnienia bezpieczeństwa i stabilności jej funkcjonowania. Ma to na celu zapewnienie:

- efektywności i skuteczności działalności operacyjnej,
- rzetelności informacji przekazywanych wewnątrz i na zewnątrz oraz zabezpieczenia ich dostępności i wiarygodności,
- adekwatności i efektywności kontroli ryzyk,
- odpowiedzialnego i transparentnego zarządzania,
- zgodności działań z przepisami prawa, rekomendacjami KNF, przepisami wewnętrznymi oraz przyjętymi przez spółki standardami postępowania,
- efektywnego uzyskiwania i przekazywania wszelkich danych i informacji, które mogą być istotne dla celów nadzoru uzupełniającego.

System Kontroli Wewnętrznej bazuje na modelu trzech niezależnych i uzupełniających się poziomów, tzw. trzech liniach obrony, gdzie:

- na I linię obrony składa się działalność właścicieli procesów biznesowych obejmująca operacyjne zarządzanie ryzykiem związanym z działalnością spółek i realizowanymi w ramach tej działalności procesami,

- na II linię obrony składa się działalność Biura Compliance,
- na III linię obrony składa się działalność Biura Audytu Wewnętrznego.

Dokument określa cele, organizację i zasady funkcjonowania Systemu Kontroli Wewnętrznej w PZU oraz w PZU Życie, w tym m.in. definiuje funkcję kontroli, mechanizmy kontrolne i zasady monitorowania tych mechanizmów oraz raportowania wyników monitoringu.

Ocenie audytorów wewnętrznych podlegają również działania bezpośrednio związane z wymiarem społecznym lub środowiskowym, jednakże ze względu na ich charakter nie mają charakteru corocznych.



7 Zarządzanie ryzykiem niefinansowym
[GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]
[GRI 102-11] [GRI 102-15] [GRI 102-30]

Ryzyka związane z działalnością PZU są objęte Systemem zarządzania ryzykiem, zbudowanym w oparciu o cztery poziomy kompetencyjne: Radę Nadzorczą, Zarząd, Komitety, oraz poziom operacyjny (zgodny z koncepcją tzw. trzech linii obrony).

Kluczowym elementem Systemu zarządzania ryzykiem jest Komitet Ryzyka Grupy PZU, który stanowi wsparcie Rad Nadzorczych oraz Zarządów we wdrażaniu efektywnego i spójnego systemu zarządzania ryzykiem dla całej Grupy PZU.

Najważniejszym obszarem, zawierającym niemal wszystkie ryzyka niefinansowe towarzyszące działalności Grupy PZU, jest **obszar ryzyka operacyjnego**. Ryzyko operacyjne definiowane jest jako możliwość poniesienia straty wynikającej z niewłaściwych lub błędnych procesów wewnętrznych, działań ludzi, funkcjonowania systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych. Jego identyfikacja odbywa się poprzez gromadzenie i analizę

informacji o incydentach ryzyka operacyjnego, samoocenę ryzyka operacyjnego, jak również analizy scenariuszowe. W ramach oceny i pomiaru ryzyka operacyjnego dokonuje się określania skutków wystąpienia incydentów ryzyka operacyjnego oraz szacowanie skutków wystąpienia potencjalnych incydentów ryzyka operacyjnego, które mogą wystąpić w działalności.

Ambicje „Nowe PZU” 2020
– ocena BION dla PZU i PZU Życie
> poziom dobry

Monitorowanie i kontrolowanie ryzyka operacyjnego realizowane jest głównie poprzez ustanowiony system wskaźników ryzyka operacyjnego, umożliwiających ocenę zmian poziomu ryzyka operacyjnego w czasie, oraz czynników mających wpływ na jego poziom w działalności. Raportowanie polega na komunikacji o poziomie ryzyka operacyjnego oraz efektach monitorowania i kontrolowania różnym poziomom decyzyjnym. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz zakres informacji są dostosowane do potrzeb informacyjnych na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

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 odchyłeń 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

Działania zarządcze w ramach reakcji na zidentyfikowane i ocenione ryzyko operacyjne polegają, w szczególności, na:

- ograniczaniu ryzyka poprzez podjęcie działań mających na celu minimalizację ryzyka, m.in. poprzez wzmocnienie systemu kontroli wewnętrznej;
- transferze ryzyka, m.in. poprzez zawarcia umowy ubezpieczenia;
- unikaniu ryzyka poprzez niepodjęcie lub wycofanie się z określonej działalności biznesowej;
- akceptacji ryzyka – aprobatę konsekwencji wynikających z ewentualnej materializacji ryzyka operacyjnego, jeśli nie zagraża ono przekroczeniu poziomu tolerancji na ryzyko operacyjne.

Integralną częścią zarządzania ryzykiem niefinansowym jest obszar zarządzania ciągłością działania. Aktualność planów ciągłości działania w spółkach Grupy PZU jest utrzymywana na właściwym poziomie oraz cyklicznie testowana.

Innym istotnym obszarem w sferze ryzyk niefinansowych jest **obszar compliance**, określany mianem ryzyka braku zgodności. Jest to ryzyko niedostosowania się lub naruszenia przez podmioty Grupy PZU lub osoby powiązane z podmiotami Grupy przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz przyjętych przez podmioty Grupy PZU standardów postępowania, w tym norm etycznych, które skutkują lub mogą skutkować poniesieniem przez Grupę PZU lub osoby działające w jej imieniu sankcji prawnych, powstania strat finansowych bądź utraty reputacji lub wiarygodności. Identyfikowanie i ocena ryzyka braku zgodności realizowane są dla poszczególnych procesów wewnętrznych, zgodnie z podziałem odpowiedzialności za raportowanie. Dodatkowo, ryzyko braku zgodności jest identyfikowane na podstawie informacji wynikających z procesu legislacyjnego, ze zgłoszeń

do rejestrów konfliktu interesów, prezentów i korzyści oraz nieprawidłowości.

Wśród działań systemowych wskazać należy kwestie takie, jak:

- opracowywanie i wdrażanie założeń systemowych i spójnych z nimi regulacji wewnętrznych;
- rekomendowanie pozostałym podmiotom Grupy PZU rozwiązań w zakresie sposobu realizacji spójnej funkcji compliance oraz systemowego zarządzania ryzykiem braku zgodności;
- monitorowanie procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności obejmującego w szczególności: dokonywanie analiz ryzyka braku zgodności, przegląd stanu realizacji.

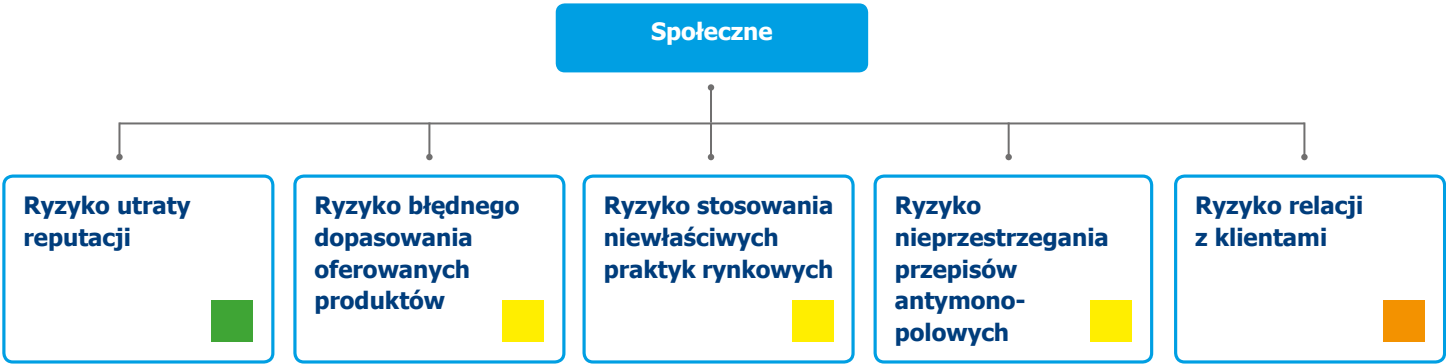
Ocena ryzyk w ramach poszczególnych kategorii została przeprowadzona w podziale na 4 poziomy: niski, umiarkowany, podwyższony, oraz wysoki. Zdecydowana większość ryzyk została oceniona na poziomie niskim lub umiarkowanym. Nie zidentyfikowano natomiast żadnych ryzyk, które można by zakwalifikować jako wysokie.



7.1 Ryzyka społeczne

[GRI 102-31] PZU ogranicza ryzyko w obszarze społecznym przede wszystkim w ramach:

- Szkoleń pracowników, w szczególności z zakresu sprzedaży oraz właściwej współpracy z klientem;
- Wprowadzania nowych, systemowych rozwiązań IT;
- Rozwoju sieci placówek medycznych pod marką PZU Zdrowie;
- Profesjonalnej weryfikacji materiałów marketingowych oraz rozwiązań produktowych;
- Implementacji polityk, procedur oraz instrukcji służbowych;
- Starannego, wieloetapowego wyboru dostawców w ramach procesów outsourcingowych, w szczególności dla tzw. czynności podstawowych lub ważnych.



7.2 Ryzyka środowiskowe

[GRI 102-31] PZU ogranicza ryzyko w obszarze środowiskowym przede wszystkim w ramach:

- Kreowania właściwych nawyków wśród pracowników, np. w zakresie oszczędzania energii (wyłączanie stacji roboczych po zakończonym dniu pracy) oraz rozsądnego gospodarowania materiałami biurowymi (dobre praktyki w zakresie ograniczania ilości drukowanych materiałów: „Be green, keep it on the screen!”);
- Rezygnacji z zakupu wielu egzemplarzy papierowych wydań prasy na rzecz wersji elektronicznych;
- Uwzględniania kryterium wpływu na środowisko w ramach procesu zakupowego, w efekcie czego we flocie PZU wiele aut posiada napęd hybrydowy, a znaczna część urządzeń biurowych jest energooszczędna (monitory, drukarki);
- Redukcji emisji spalin poprzez ograniczenie zużycia paliw (wprowadzenie limitów paliwowych na kartach flotowych), promocji eco-drivingu, oraz działań zachęcających pracowników do podróży służbowych środkami komunikacji zbiorowej;

- Udostępniania najnowszej generacji urządzeń do podawania wody pitnej, mających w swych możliwościach oprócz standardowych regulacji temperatury (chłodzenie i podgrzanie), również opcje podawania wody gazowanej, co ma znaczący wpływ na zamówienia wody butelkowanej gazowanej w opakowaniach typu PET;
- Wykorzystania wtórnego opakowań (kartony od materiałów biurowych, opakowania po tonerach, kartony z drukarni) na przekładki do paczek i opakowania do druków dla agentów;
- Selektywnej zbiórki odpadów w budynkach jednostek Grupy PZU: tonerów do drukarek, mebli jako odpadów przetwarzanych w całości, urządzeń elektronicznych (komputerów, płyt pamięci, kabli, pamięci RAM, sprzętu AGD i RTV, monitorów, segregatorów), dysków HDD i innych;
- Prowadzenia segregacji oraz przekazywanie odpowiednim podmiotom do ponownego wykorzystania zużytych tonerów drukujących, niesprawnych urządzeń (drukarki i kopiarki);
- Prowadzenia cyklicznych zbiórek używanych służbowych telefonów komórkowych i modemów, oraz przekazywanie ich do specjalistycznych podmiotów odzyskujących materiały do wtórnego wykorzystania.

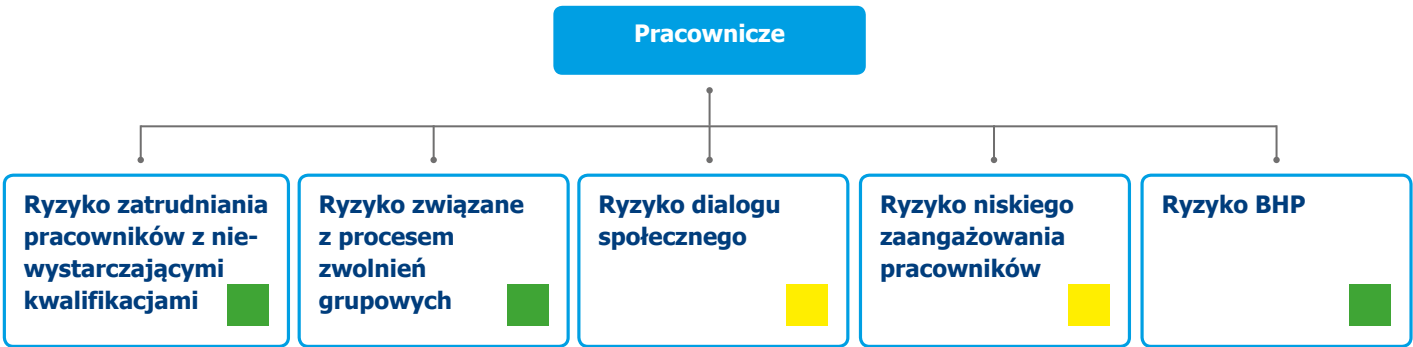


7.3 Ryzyka pracownicze

PZU ogranicza ryzyko w obszarze pracowniczym przede wszystkim w ramach:

- Przeprowadzanych szkoleń dla nowo zatrudnianych pracowników (obowiązkowe szkolenie wstępne oraz obowiązkowe / fakultatywne szkolenia e-learningowe);
- Szczegółowej weryfikacji kompetencji zatrudnianych pracowników w ramach wieloetapowego procesu rekrutacji;
- Otwartego dialogu z pracownikami oraz przedstawicielami funkcjonujących w PZU związków zawodowych;

- Przestrzegania zasad ustalonego systemu premiowego, który uzależnia wynagrodzenie pracownika od wielu aspektów, w tym m.in.: jakości i terminowości realizowanych zadań, oraz rozwoju długoterminowego;
- Wprowadzania szczegółowych instrukcji w obszarze bezpieczeństwa i higieny pracy.

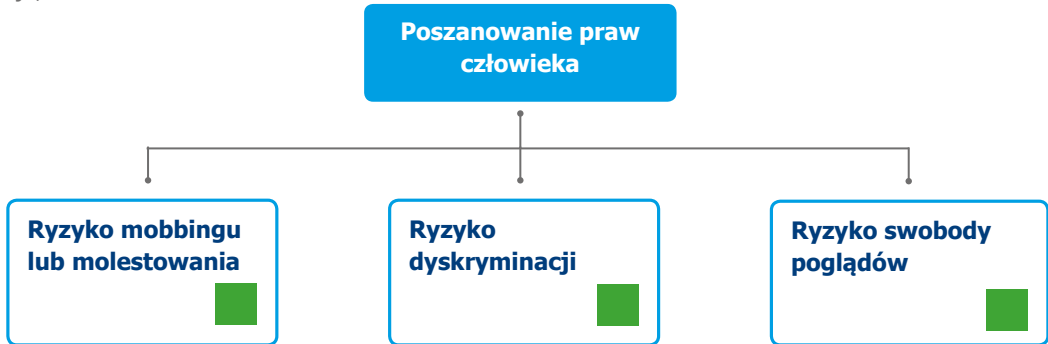


7.4 Ryzyka związane z poszanowaniem praw człowieka

PZU ogranicza ryzyko w obszarze poszanowania praw człowieka przede wszystkim w ramach:

- Implementacji procedur mających chronić pracowników przed niepożądanymi zjawiskami, takimi jak m.in. mobbing i dyskryminacja;

- Otwartej komunikacji o sposobach, w jaki osoby poszkodowane mogą otrzymać niezbędną pomoc oraz zachować dyskrecję / anonimowość;
- Szczegółowej weryfikacji zgłoszonych przypadków działań uznanych w PZU za niepożądane.



ryzyko niskie

ryzyko umiarkowane

ryzyko podwyższone

ryzyko wysokie

7.5 Ryzyka związane z przeciwdziałaniem korupcji

PZU ogranicza ryzyko w obszarze przeciwdziałania korupcji przede wszystkim w ramach:

- Przeprowadzania szkoleń dla pracowników;

- Wdrożenia programu antykorupcyjnego i dobrych praktyk PZU;
- Wdrożenia zasad zarządzania konfliktami interesów oraz ewidencji przypadków takich zjawisk;
- Implementacji zasad przyjmowania i wręczania prezentów, prowadzenia ewidencji zgłoszeń o przyjętych lub wręczonych prezentach.



8 Wybrane dane niefinansowe

	2017	2016
Społeczne [GRI 413-1] [GRI G4-FS14]		
Darowizny przekazane Fundacji PZU (tys. zł)	12 000,0	2 030,0
w tym PZU	6 000,0	1 015,0
Łączna wartość środków przekazanych na cele społeczne w ciągu roku inne niż te przekazane na Fundację PZU ¹ (tys. zł)	62 440,6	74 220,9
w tym PZU	26 943,4	36 273,6
Liczba godzin pracy wolontariuszy	10 807	8 923
w tym PZU ⁴	10 245	8 021
Placówki własne dostosowane do potrzeb klientów niepełnosprawnych	66,2%	58,1%
w tym PZU	76,1%	74,6%
Wartość inwestycji w spółki społecznie odpowiedzialne, notowane w RESPECT Index (mln zł) ⁶	8 426,9	7 519,9
w tym PZU	0	0
Pracownicze [GRI 102-8] [GRI 403-2] [GRI 404-1]		
Liczba pracowników w przeliczeniu na pełne etaty na dzień bilansowy	41 391	27 090
w tym PZU	6 763	7 436
Liczba godzin szkoleń w ciągu roku w przeliczeniu na pracownika (w etatach) ⁷	17	20
w tym PZU ^{4,7}	14	38
Liczba wypadków przy pracy - wypadki ogółem	195	106
w tym PZU	42	52
Liczba śmiertelnych wypadków przy pracy	1	1
w tym PZU	0	1
Wskaźnik ciężkości wypadków ⁵	30	28
w tym PZU	41	36
Różnorodność [GRI 405-1] [GRI 102-8]		
% kobiet zatrudnionych w Grupie PZU	68,9%	63,5%
w tym PZU	56,5%	57,7%
% kobiet w zarządach spółek Grupy PZU	23,8%	24,6%
w tym PZU	20,0%	0,0%

	2017	2016
Środowiskowe [GRI 301-1] [GRI 301-2]		
Benzyna [tony]	3 658,7	2 958,3
w tym PZU	1 800,4	2 007,1
Olej napędowy (diesel) [tony]	1 638,1	1 148,2
w tym PZU	10,8	4,8
Olej opałowy [tony]	631,1	250,0
w tym PZU	183,5	189,1
Energia elektryczna [MWh]	129 168,2	69 718,5
w tym PZU	15 793,4	15 493,7
Energia cieplna [GJ]	648 756,4	438 564,1
w tym PZU	66 216,9	68 389,5
Papier [tony]	1 780,1	840,2
w tym PZU	205,2	237,0
Wartość zapłaconych w danym roku kar za naruszenie przepisów ochrony środowiska ² (tys. zł)	0,5	0,0
w tym PZU	0,0	0,0
Prawa człowieka		
Liczba przypadków zgłoszeń o podejrzeniu zachowań nieetycznych w ramach mechanizmów przewidzianych kodeksem etyki	54	37
w tym PZU	9	15
Przeciwdziałanie korupcji [GRI 205-3]		
Liczba uprawdopodobnionych przypadków korupcji zgłoszonych organom ścigania	0	2
w tym PZU	0	1
Inne [GRI 206-1] [GRI 419-1]		
Wartość zapłaconych w danym roku kar za naruszenie praw konsumentów ² (tys. zł)	490,3	0,0
w tym PZU	0,0	0,0
Wartość zapłaconych w danym kar za naruszenie zasad wolnej konkurencji ³	0,0	0,0
w tym PZU	0,0	0,0
Liczba incydentów dotyczących przestępstw ubezpieczeniowych przekazanych organom ścigania	531	560
w tym PZU	442	458

¹ wydatki z tytułu działalności prewencyjnej, jak i darowizny rzeczowe i finansowe; bez działalności sponsorskiej o charakterze reklamowym
² prawomocne kary, które w danym roku zostały zapłacone
³ w 2016 roku PTE zapłaciło karę w wysokości 40 tys. zł do KNF. Kara dotyczyła inwestycji (brak informacji o przekroczeniu progu 5%). Z decyzji KNF: Art. 69 ust. 1 pkt 1 i art. 69 ust. 4 pkt 3 ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych w brzmieniu przed nowelizacją.
⁴ PZU łącznie z PZU Życie, z uwagi na unijne umowy o pracę
⁵ liczone jako stosunek liczby dniówek straconych, które są spowodowane absencją wypadkową do liczby wszystkich zaistniałych wypadków
⁶ inwestycje własne oraz aktywa zarządzane przez fundusze inwestycyjne i emerytalne
⁷ nie uwzględniono szkoleń e-learningowych
W związku z rozpoczęciem konsolidacji Banku Pekao w 2017 roku, brak porównywalnych danych dla 2016 roku

9 Indeks treści GRI Standards

Standard GRI	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
Ogólne standardowe informacje			
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-1	Nazwa instytucji	8
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-2	Działalność, marki, produkty i usługi, model działania	8,23
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-3	Lokalizacja głównej siedziby organizacji	9
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-4	Lokalizacja biur i oddziałów organizacji	9
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-5	Forma własności i struktura prawna	13
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-6	Rynki działalności	9
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-7	Skala działalności	8, 15
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-8	Informacje o pracownikach	46,72
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-9	Współpraca z dostawcami, łańcuch dostaw	34
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-10	Znaczące zmiany w organizacji i jej łańcuchu dostaw	23 - 25
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-11	Zasada lub podejście dotyczące ostrożności	31, 32, 33, 68
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-12	Zewnętrzne inicjatywy popierane przez organizację	23, 31
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-13	Członkostwo w organizacjach	17
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	6, 7
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-15	Opis kluczowych wpływów, ryzyk i możliwości	68
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-16	Wartości, zasady, standardy i normy zachowania	22
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-17	Mechanizmy dotyczące zasięgania porad i wyjaśniania wątpliwości na temat etyki	59, 65
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-18	Struktura zarządzania, ład korporacyjny	13
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-30	Efektywność procesów zarządzania ryzykiem	31, 68
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-31	Przegląd tematów, środowiskowych i społecznych	69, 70
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-40	Lista grup Interesariuszy	16
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-41	Układy zbiorowe pracy	61
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-43	Podejście do angażowania przez Interesariuszy	16



GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-44	Kluczowe kwestie i problemy zgłoszone przez Interesariuszy	16
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-45	Jednostki ujęte w skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych	5, 12, 14,
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-46	Definiowanie zawartości i granic raportu	5
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-47	Treść i tematy raportowania	5
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-50	Podejście do raportowania i metodologia	5
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-53	Osoba do kontaktu	77

Podejście do zarządzania

GRI 103 Podejście do zarządzania	103-1	Wyjaśnienia na temat zagadnień i granic raportowania	22, 26, 28, 46, 54, 58, 62, 68
GRI 103 Podejście do zarządzania	103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	9, 22, 26 - 28, 46, 54, 58, 62, 68
GRI 103 Podejście do zarządzania	103-3	Ocena podejścia do zarządzania	22, 26 - 28, 46, 54, 58, 62, 68

Specyficzne informacje na dany temat

GRI 201 Wyniki ekonomiczne	201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i rozdyskrebowana	15
GRI 203 Pośredni wpływ ekonomiczny	203-1	Inwestycje w infrastrukturę i wspierane usługi	56
GRI 205 Przeciwdziałanie korupcji	205-1	Jednostki biznesowe oceniane w związku z ryzykiem korupcji	63
GRI 205 Przeciwdziałanie korupcji	205-2	Komunikacja i szkolenia z procedur i polityk antykorupcyjnych	63
GRI 205 Przeciwdziałanie korupcji	205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	73
GRI 206 Zachowania antykonkurencyjne	206-1	Postępowania dot. zachowań antykonkurencyjnych, praktyk antymonopolowych i monopolistycznych	73
GRI 301 Materiały	301-1	Zużywane materiały według wagi i objętości	73
GRI 301 Materiały	301-2	Zastosowane materiały przetworzone	73
GRI 306 Ścieki i odpady	306-2	Odpady według metody zagospodarowania	54
GRI 401 Zatrudnienie	401-2	Świadczenia oferowane pracownikom	47, 48
GRI 403 Bezpieczeństwo i higiena pracy	403-2	Rodzaj urazów i wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych, nieobecności w pracy i liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą	72

GRI 404 Szkolenia i edukacja	404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika	72
GRI 404 Szkolenia i edukacja	404-2	Programy rozwoju kompetencji zawodowych	48
GRI 405 Różnorodność i równość szans	405-1	Różnorodność wśród zarządu i pracowników	59, 72
GRI 406 Przeciwdziałanie dyskryminacji	406-1	Przypadki dyskryminacji i podjęte akcje	59
GRI 413 Zaangażowanie społeczne	413-1	Zaangażowanie społeczne, obszar prewencji, sponsoring	38, 51, 72
GRI 417 Marketing i oznakowanie produktów	417-1	Wymagania dotyczące oznakowania i informacji dotyczących produktów i usług	31, 32
GRI 419 Zgodność dotycząca kwestii społeczno-ekonomicznych	419-1	Brak zgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi obszaru społecznego i ekonomicznego	73

Ujawnienia dotyczące konkretnych standardów związane z aspektami sektorowymi

Podejście do zarządzania i wskaźniki	Strona	Opis
Aspekt sektorowy: społeczności lokalne		
G4-FS13	29, 31, 35	Dostęp do usług na obszarach mało zaludnionych lub nierozwiniętych ekonomicznie.
G4-FS14	29, 31, 35	Inicjatywy przeprowadzane w celu poprawienia dostępu do usług finansowych osobom nieuprzywilejowanym.
G4-FS15	28, 31	Polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów i usług finansowych.
G4-FS16	44	Inicjatywy mające na celu edukację finansową według typu odbiorców.

10 Tabela zgodności z Ustawą o Rachunkowości

Obowiązkowe pozycje z Ustawy o Rachunkowości	Strona
Opis modelu biznesowego	23-25
Opis polityki dotyczącej zagadnień społecznych.	28-45
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia społeczne.	69
Opis polityki dotyczącej zagadnień pracowniczych.	46-52
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia pracownicze.	70-71
Opis polityki dotyczącej zagadnień środowiskowych.	54-57
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia środowiskowe.	70
Opis polityki dotyczącej zagadnienia praw człowieka.	58-61
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienie praw człowieka.	71
Opis polityki dotyczącej zagadnienia przeciwdziałania korupcji	62-66
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienie przeciwdziałania korupcji.	71

Dane kontaktowe [GRI 102-53]

Aleksandra Jakima-Moskwa
Koordynator ds. Komunikacji z Inwestorami
(informacje niefinansowe)
daneniefinansowe@pzu.pl



Niniejsze Sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za 2017 rok liczy 78 kolejno ponumerowanych stron.

Podpisy Członków Zarządu PZU

Paweł Surówka – Prezes Zarząd

Roger Hodgkiss – Członek Zarządu

Tomasz Kulik – Członek Zarządu

Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu

Małgorzata Sadurska – Członek Zarządu

Warszawa 14 marca 2018 roku