

Sprawozdanie dotyczące informacji
niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za

2021

Raport zintegrowany Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za 2021 rok
wg wytycznych IIRC i standardów GRI





Spis treści

List Prezesa Zarządu	8	#SolidarnizUkrainą	89
I. PZU i Grupa Kapitałowa PZU	11	III. Społeczna odpowiedzialność	91
1. Skala działania i wpływ	12	1. Poszanowanie praw człowieka i różnorodność	92
2. Rozwój w równowadze	14	1.1. Zarządzanie różnorodnością	93
3. Rankingi ESG	15	2. Pracodawca pierwszego wyboru	98
4. Kalendarium najważniejszych wydarzeń w 2021 roku	16	2.1 Warunki pracy i wynagrodzenie	106
5. Wybrane nagrody i wyróżnienia	18	2.1.1. Benefity pozafinansowe	108
		2.1.2. Dobrostan pracowników	109
II. Ład korporacyjny	23	2.1.3. Włączająca kultura organizacyjna	112
1. Etyczne podstawy prowadzenia biznesu	24	2.1.4. Bezpieczeństwo i higiena pracy w dobie COVID-19	113
2. Struktura organizacyjna Grupy PZU [IIRC]	28	2.1.5. Dialog ze związkami zawodowymi	116
3. Model tworzenia wartości [IIRC]	32	2.2. Szkolenia i rozwój pracowników	117
3.1 Zarządzanie ryzykiem [IIRC]	35	2.2.1. Dzielenie się wiedzą	124
3.1.1. Bezpieczeństwo informacji	42	3. Klient w centrum uwagi	127
3.1.2. Przeciwdziałanie korupcji	48	3.1. Propozycja wartości dla klienta	127
3.1.3. Zarządzanie konfliktem interesów	52	3.1.1. Strategia produktowa	127
3.1.4. Przeciwdziałanie przestępczości oraz przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu	54	3.1.2. Elastyczna sprzedaż i obsługa	128
3.1.5. System zgłaszania nieprawidłowości	58	3.1.3. Nowoczesne ekosystemy	128
3.2. Strategia 2021-2024 [IIRC]	60	3.2. Zarządzanie doświadczeniem klienta	130
3.2.1 Strategia inwestycyjna	65	3.2.1. Zamknięta pętla usprawnień	132
3.2.2 Strategia innowacji	68	3.2.2. Kurs na Klienta	135
3.2.3. Strategia podatkowa	77	3.2.3. Raport CX - Trwała przyjaźń z klientem	136
3.3. Outlook – perspektywa 2022+ [IIRC]	78	3.2.4. Badania satysfakcji klienta	136
3.4. Wyniki 2021 [IIRC]	80	3.2.5. Skargi i reklamacje	138
3.4.1. Realizacja strategii	81	3.2.6. Rzecznik klienta	139
3.4.2. Wyniki z kapitałów i wpływ	84	3.3. Odpowiedzialna sprzedaż	141

Spis treści

3.3.1. Zrozumiałe produkty	141
3.3.2. Etyka reklamy	143
3.3.3. Prosty język	145
3.3.4. Sieć sprzedawców	148
3.3.5. Obsługa szkód	152
4. Zasady współpracy z kontrahentami	156
5. Zaangażowanie społeczne Grupy PZU	161
5.1. COVID-19	163
5.2. Promocja zdrowego stylu życia	166
5.3. Bezpieczeństwo	170
5.3.1. Współpraca ze służbami ratunkowymi	170
5.3.2. Działania prewencyjne skierowane do klientów korporacyjnych	171
5.4. Mecenat kultury	172
5.5. Działania charytatywne	174
5.5.1. Fundacja PZU	174
5.5.2. Wolontariat	174
5.5.3. Pozostałe działania Grupy PZU	176

IV. Wpływ na środowisko naturalne i klimat 179

1. Biznes w obliczu zmian klimatu	180
1.1. Strategia ESG Grupy PZU o środowisku i klimacie	180
1.2. Analizy dotyczące zmian klimatu	184
1.3. Oferta produktowa odpowiedzią na wyzwania klimatyczne	188
1.3.1. Działania Grupy PZU przeciwdziałające ryzykom klimatycznym i środowiskowym: ograniczenia emisji gazów cieplarnianych	188
1.3.2. Adaptacja do zmian klimatycznych i przeciwdziałanie ryzykom środowiskowym: lepsze zrozumienie czynników ryzyka	193

1.3.3. Adaptacja do zmian klimatycznych i przeciwdziałające ryzykom środowiskowym: dostosowanie oferty produktowej do czynników ryzyka	194
1.3.4. Adaptacja do zmian klimatycznych i przeciwdziałające ryzykom środowiskowym: innowacje zabezpieczeniem na przyszłość	194
1.4. Ujawnienia na podstawie Art. 8 Rozporządzenia PE i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 roku w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088 („Taksonomia”)	195
1.4.1. Ujawnienia ilościowe	195
1.4.2. Ujawnienia jakościowe	196
2. Bezpośredni wpływ na środowisko	201
2.1. Zużycie energii	202
2.2. Ślad węglowy Grupy Kapitałowej PZU	206
2.3. Zużycie surowców	212
2.4. Edukacja środowiskowa pracowników	216

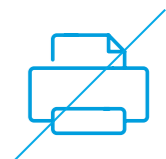
V. O raporcie 219

1. Podejście do raportowania	220
2. Dialog z otoczeniem	222
3. Indeks treści GRI	226
4. Tabela zgodności z ustawą o rachunkowości	235
5. Uwzględnienie wytycznych dotyczących ujawniania informacji związanych z klimatem	236
6. Oświadczenie weryfikacyjne- emisje gazów cieplarnianych	238
7. Dodatkowe dane	240

Wypełniając wymogi Ustawy o Rachunkowości, Spółka przedstawia odrębne Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Grupy PZU i PZU SA. Raport niefinansowy został sporządzony według międzynarodowych standardów Global Reporting Initiative (GRI Standards). Zgodnie z art. 49b pkt 9 Ustawy o Rachunkowości raport niefinansowy jest dostępny na stronie internetowej Spółki: <https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/raporty>



Nie drukuj jeśli nie ma potrzeby.



Podejście do raportowania i metodyka

[GRI 102-45]

Zgodnie z wymogami ustawy o rachunkowości, sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU za 2021 rok obejmuje skonsolidowane dane niefinansowe Grupy Kapitałowej PZU i jej jednostki dominującej PZU, zgodnie ze strukturą organizacji uwzględnioną w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym za rok zakończony 31 grudnia 2021 roku.

Dane PZU Życie, Grupy Alior Banku, Grupy Banku Pekao, LINK4, podmiotów zagranicznych (AAS Balta, AB Lietuvos Draudimas, PrJSC IC PZU Ukraine) oraz pozostałych konsolidowanych w ramach Grupy spółek zostały zaprezentowane w ramach informacji dotyczących Grupy PZU. Ponadto, Alior Bank oraz Bank Pekao opublikowały odrębne, skonsolidowane na poziomie Grupy ujawnienia, dotyczące danych niefinansowych.

Dane publikowane w raporcie obejmują rok podlegający raportowaniu oraz okres porównawczy tj. rok poprzedzający. Na potrzeby prezentacji śladu węglowego, zgodnie z międzynarodowym standardem GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard, jako rok bazowy zostały przyjęty rok 2018.



Legenda ikonografik zastosowanych w raporcie:



UBEZPIECZENIA



ZDROWIE



INWESTYCJE



BANKOWOŚĆ



DOBRE PRAKTYKI GRUPY PZU



DOBRE PRAKTYKI BIZNESOWE

[XXX-X]

WSKAŹNIKI GRI STANDARDS



POLITYKI

[UoR]

WYMOGI UoR

[IIRC]

MIĘDZYNARODOWE WYTYCZNE RAPORTOWANIA ZINTEGROWANEGO





Beata Kozłowska-Chyła
Prezes Zarządu PZU

[GRI 102-14]

Szanowni Państwo,

Grupa PZU to największy w Polsce i Europie Środkowo-Wschodniej konglomerat finansowy, o aktywach blisko 400 mld zł. Jesteśmy obecni w pięciu krajach regionu, w samej Polsce ciesząc się zaufaniem ok. 22 mln klientów. To dla nas ogromna nobilitacja, ale też wielkie zobowiązanie. Mamy świadomość, w jak dużym stopniu możemy wpływać na rynkowe standardy i postawy społeczne. Odpowiedzialnie wykorzystujemy ten potencjał, by współtworzyć bardziej zrównoważone, przyjazne i bezpieczne środowisko do życia i pracy dla wszystkich naszych interesariuszy. Angażujemy się konstruktywnie w rozwiązywanie kluczowych problemów globalnych i lokalnych, w tym związanych z negatywnymi skutkami zmian klimatu. Chcemy wypracowywać istotne i powtarzalne korzyści dla naszych klientów i akcjonariuszy,

przykładając wagę nie tylko do samych wyników finansowych, ale też do sposobu, w jaki je osiągamy.

Strategia ESG „Rozwój w równowadze”, będąca jednym z filarów nowej strategii Grupy PZU na lata 2021-2024, wyznacza nasze ambicje w dziedzinie ochrony środowiska, zaangażowania społecznego i ładu korporacyjnego. To kompleksowa odpowiedź na najważniejsze współczesne wyzwania wskazująca, że Grupa PZU chce rozwijać swój biznes w sposób zrównoważony, czyli uwzględniający czynniki klimatyczne, społeczne oraz najlepsze praktyki zarządcze. Strategia ESG porządkuje i wzmacnia spójność wieloletnich działań Grupy PZU w obszarze zrównoważonego rozwoju oraz wyznacza ścieżkę realizacji konkretnych, kluczowych celów.

Szerokie wdrożenie czynników ESG i wkomponowanie ich w całą działalność i kulturę korporacyjną Grupy PZU jest dostrzegane

i doceniane. Nasze działania znajdują odzwierciedlenie w ocenach i ratingach ESG. W lutym 2022 r. PZU SA otrzymał rating ryzyka ESG od wiodącej agencji Sustainalytics. Oceniała ono ryzyko doświadczenia przez PZU istotnych negatywnych skutków finansowych spowodowanych czynnikami ESG jako niskie.

W roku 2021 Grupa PZU wyraźnie zaznaczyła swoje ambicje w obszarze odpowiedzialności klimatycznej, przyjmując rolę partnera zielonej transformacji energetycznej polskiej gospodarki, który wdraża najlepsze praktyki oraz inspirowanie do podobnych działań innych. Bardzo konsekwentnie zmniejszamy nasz ślad węglowy, ograniczając emisje własne oraz rekompensując te, których nie da się już zredukować. Wprowadziliśmy unikatowe na rynku ubezpieczenia dla właścicieli instalacji OZE, zarówno indywidualnych, jak korporacyjnych, by odpowiedzieć na ich praktyczne potrzeby oraz wspierać rozwój sektora odnawialnej energii. W ciągu kilku miesięcy od ogłoszenia Strategii ESG zobowiązaliśmy się do finansowania budowy lub rozbudowy farm wiatrowych kwotą ponad 150 mln zł oraz zainwestowaliśmy ok. 300 mln zł w obligacje ESG.

Grupa PZU aktywnie angażuje się również w działania prospołeczne, m.in. poprawiające bezpieczeństwo w lokalnych wspólnotach, popularyzujące profilaktykę zdrowotną lub aktywność sportową. Sprawuje także mecenat nad wieloma instytucjami kultury i sztuki. Włączamy się w rozwiązywanie najistotniejszych problemów społecznych. W samym 2021 r. Grupa PZU przekazała 6,2 mln zł na wsparcie finansowe i rzeczowe walki z COVID-19. Działania te objęły pomoc dla szpitali, wsparcie infolinii pomocowych, udział w Narodowym Programie Szczepień, programach Profilaktyka 40 Plus i Domowa Opieka Medyczna. Stworzyliśmy też nowe programy, których celem jest zmniejszenie postpandemicznej „luki zdrowotnej” u dorosłych oraz dzieci i młodzieży: Droga do Zdrowia z PZU oraz Dobra Drużyna PZU.

Pragniemy również kreować najlepsze standardy w zakresie przejrzystości biznesu oraz relacji z interesariuszami, m.in. pracownikami, klientami, akcjonariuszami, regulatorami rynku. W roku 2021 podjęliśmy decyzję o przejściu na stałe w tryb pracy hybrydowej oraz wdrożyliśmy szereg narzędzi i programów wspierających pracowników w tym procesie. Otwarte, włączające środowisko pracy, rozbudowany ekosystem pracowniczych benefitów, bogata oferta szkoleń czy atrakcyjne programy staży i praktyk od lat przynoszą Grupie PZU uznanie i liczne nagrody jako atrakcyjnemu pracodawcy.

Jako pierwsza spółka finansowa na GPW uruchomiliśmy program lojalnościowy dla akcjonariuszy Moje Akcje PZU.

Niniejszy raport, który z przyjemnością oddaję w Państwa ręce, potwierdza naszą najwyższą staranność w obszarze sprawozdawczości niefinansowej. Został on sporządzony zgodnie z uznanymi standardami i najlepszymi praktykami rynkowymi, uwzględniając jednocześnie nowe wymogi informacyjne wynikające z regulacji Unii Europejskiej. Jestem przekonana, że opisane w nim działania wskazują, iż Grupa PZU jest liderem wyznaczającym trendy dla całego sektora finansowego w zakresie zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialności społecznej biznesu.

Z wyrazami szacunku

dr hab. Beata Kozłowska-Chyła
Prezes Zarządu PZU



I.

PZU i Grupa Kapitałowa PZU

W rozdziale:

1. Skala działania i wpływ
2. Rozwój w równowadze
3. Rankingi ESG
4. Kalendarium najważniejszych wydarzeń w 2021 roku
5. Wybrane nagrody i wyróżnienia

1. Skala działania i wpływ

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

Grupa Kapitałowa PZU (Grupa PZU, Grupa) jest największym w Polsce i Europie Środkowo-Wschodniej konglomeratem finansowym. Cieszy się zaufaniem 22 mln klientów w pięciu krajach. Głównym pod względem skali i liczby klientów obszarem działalności Grupy PZU jest rynek polski. Należące do Grupy spółki zależne odgrywają istotną rolę na rynkach Litwy, Łotwy, Estonii i Ukrainy. Skonsolidowane aktywa Grupy PZU na koniec 2021 roku wyniosły 402 mld zł.



Na czele Grupy stoi PZU, który ma status podmiotu wiodącego w konglomeracie. Tradycje PZU sięgają 1803 roku, kiedy na ziemiach polskich powstało pierwsze towarzystwo ubezpieczeniowe. PZU jest spółką publiczną.

Akcje PZU od 2010 roku są notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Od swojego debiutu giełdowego PZU wchodzi w skład indeksu największych spółek WIG20. Jest w czołówce najwyżej wycenianych i najbardziej płynnych spółek polskiej giełdy. Od 2019 roku akcje PZU są notowane także w indeksie zrównoważonego rozwoju WIG ESG.

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

Kluczowe przewagi rynkowe Grupy PZU to znana i ceniona marka, największa baza klientów i sieć dystrybucji w Polsce oraz silna pozycja kapitałowa.

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



Marka korporacyjna PZU jest dominującą w Grupie. Spontanicznie wymienia ją 82%¹ Polaków. Wspomagana znajomość marki² jest na poziomie 99%¹. Marką PZU sygnowana jest sama Grupa PZU, większość jej spółek

prowadzących działalność na polskim rynku (PZU, PZU Życie, PTE PZU, TFI PZU, PZU Pomoc, PZU Zdrowie, PZU Centrum Operacji) a także część spółek zagranicznych – spółki w Ukrainie i litewski oddział w Estonii oraz litewska spółka Lietuva Gyvybes Draudimas.

¹Kantar, Tracking marki, grudzień 2021

²Odsetek grupy docelowej, który deklaruje znajomość marki po jej wyczytaniu przez ankietę

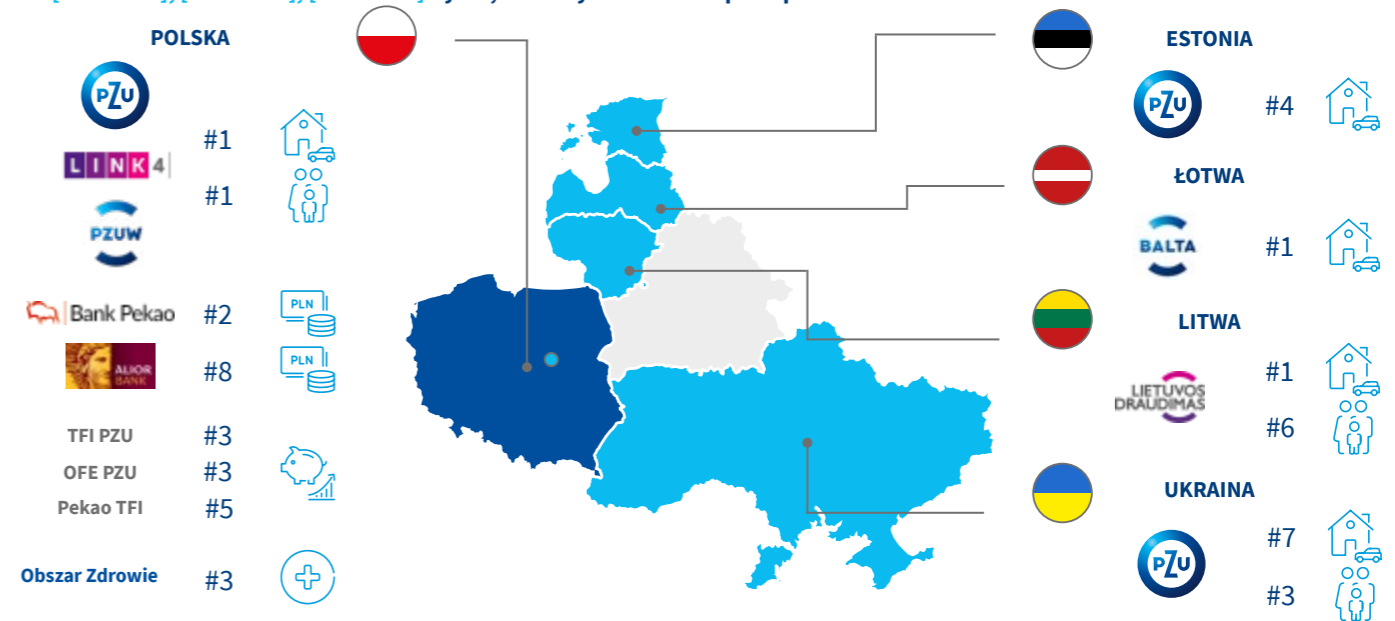
W architekturze Grupy PZU funkcjonuje także grupa marek tzw. rodziny PZU. Rodzinę tworzą spółki, których nazwy nie nawiązują do marki dominującej, np. AAS Balta czy TUW PZUW. Jednak wizualnie ich logotypy są podobne do marki korporacyjnej.

Ostatnim poziomem architektury marek jest grupa marek niezależnych. Należą do niej marki, które nazwą i identyfikacją graficzną różnią się od marki korporacyjnej, jak Lietuvos Draudimas oraz LINK4.

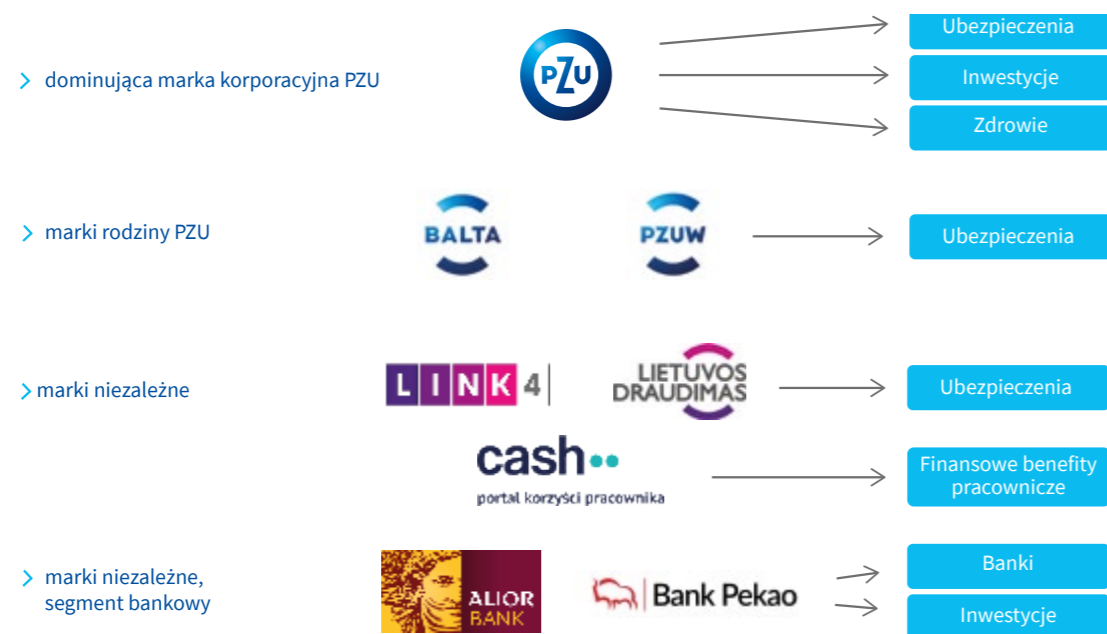
Marki niezależne, które dołączyły do Grupy PZU w 2015 roku i 2017 roku to odpowiednio marki banków Alior oraz Pekao.

W 2020 roku w architekturze Grupy PZU pojawiła się także marka Cash. Sygnuje ona spółkę PZU Cash zarządzającą portalem, który oferuje finansowe benefity pracownicze.

[GRI 102-2], [GRI 102-4], [GRI 102-6] Rynki, na których działa Grupa Kapitałowa PZU



Skala działania i wpływ



- ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe
- ubezpieczenia na życie
- pozycja rynkowa pod względem aktywów w zarządzaniu
- pozycja rynkowa pod względem aktywów
- pozycja rynkowa pod względem przychodów
- Centrala PZU
Warszawa, al. Jana Pawła II 24

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

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

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

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

[GRI 102-7] [G4-FS14]



PZU oferuje klientom największą sieć sprzedażowo-obslugową wśród wszystkich ubezpieczycieli działających w Polsce. Obejmuje ona: 409 placówek na terenie kraju, w tym 189 w małych miejscowościach, 9,7 tys. agentów na wyłączność i agencji, 3,2 tys. multiagencji, ponad 1 tys. brokerów ubezpieczeniowych oraz elektroniczne kanały dystrybucji. W ramach bancassurance i programów partnerstw strategicznych Grupa PZU współpracuje z 12 bankami oraz 20 partnerami strategicznymi w Polsce. Grupa PZU ma również sprawnie działający system likwidacji szkód, który wyróżnia PZU na tle konkurencji.



W krajach bałtyckich, w których Grupa PZU prowadzi działalność ubezpieczeniową, sieć dystrybucji składa się z 660 agentów, 20 multiagencji i 455 brokerów. Współpraca obejmuje również 6 banków i 13 partnerów strategicznych. W Ukrainie produkty ubezpieczeniowe są dystrybuowane za pośrednictwem blisko 400 agentów oraz we współpracy z 26 multiagencjami, 35 brokerami oraz 10 bankami.



W obszarze zdrowia Grupa PZU współpracuje z ponad 2 200 placówkami partnerskimi w blisko 600 miastach w Polsce. Jednocześnie konsekwentnie rozwija sieć własną PZU Zdrowie liczącą już 130 placówek, m.in. w Warszawie, Gdańsku, Poznaniu, Katowicach, Wrocławiu, Krakowie, Częstochowie, Radomiu, Płocku i Opolu. Pracuje w niej łącznie ponad 2 400 lekarzy.



Klienci Grupy PZU w Polsce mają dostęp do sieci dystrybucji Banku Pekao (650 placówek ulokowanych we wszystkich województwach – druga co do wielkości sieć bankowa w kraju) oraz Alior Bank (600 placówek). Obydwa banki posiadają profesjonalne centra obsługi telefonicznej oraz platformy bankowości internetowej i mobilnej.

[GRI 102-7]

Na koniec 2021 roku w Grupie Kapitałowej PZU zatrudnionych było (w przeliczeniu na etaty) 38 666 pracowników, z czego 26% w spółkach PZU i PZU Życie, 5% w obszarze zdrowie, 37% w Grupie Pekao, 19% w Grupie Alior Bank, a 7% w spółkach zagranicznych.

2. Rozwój w równowadze

Strategia Grupy w innowacyjny sposób definiuje misję wszystkich jej spółek i stanowi wspólny mianownik zarówno dla jej obecnych, jak i przyszłych inicjatyw. Realizacja ambitnych celów biznesowych pozwala na osiągnięcie ponadprzeciętnych wyników finansowych, które stawiają Grupę PZU w gronie najbardziej rentownych instytucji w Polsce i w Europie. Jednak miarą sukcesu w biznesie dla Grupy są nie tylko wyniki finansowe, ale osiągnięcie ich w sposób zrównoważony.

Jest to zobowiązanie organizacji wobec akcjonariuszy i klientów. Grupa dostarcza akcjonariuszom wartość, która jest skutkiem nie tylko wyników finansowych osiągniętych tu i teraz, ale także sposobu, w jaki je osiąga zapewniając, by były powtarzalne. Wypełnianie tego zobowiązania jest możliwe dzięki prowadzeniu biznesu z poszanowaniem środowiska, kwestii społecznych i w zgodzie z najlepszymi praktykami ładu korporacyjnego. Kapitał finansowy nie jest jedynym kapitałem potrzebnym do prowadzenia działalności i osiągnięcia dobrych wyników. Jest tak samo ważny, jak kapitał naturalny, intelektualny, ludzki czy społeczny.

Choć w 2021 roku wiele aspektów działalności nadal determinowała pandemia COVID-19, budując zrównoważoną i odpowiedzialną organizację, nie można pominąć innych ważnych wyzwań społecznych i klimatycznych. W dłuższej perspektywie o przyszłości biznesu będą decydować takie czynniki, jak zmiana klimatu, starzenie się społeczeństwa, nierówności społeczne czy rewolucja przemysłowo-technologiczna.

W obliczu tych zmian, po raz pierwszy w historii PZU przyjął Strategię ESG „Rozwój w równowadze” na lata 2021-2024. Dokument ten wyznacza ambicje organizacji w dziedzinie ochrony środowiska, zaangażowania społecznego i ładu korporacyjnego. Dotyczy nie tylko działalności bezpośredniej, ale również wpływu społecznego i środowiskowego produktów, które oferuje PZU. Strategia została opracowana przy uwzględnieniu obowiązujących i nowych aktów prawnych, zgodnie z polskimi i europejskimi zobowiązaniami, a także przy uwzględnieniu dokumentów i wytycznych takich organizacji i instytucji, jak ONZ, OECD czy Komisja Europejska. Strategia „Rozwój w równowadze” wspiera również realizację Agendy 2030. PZU określił Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ, na które ma największy wpływ i włączył je w podstawowe założenia swojej Strategii ESG.

3. Rankingi ESG



W grudniu 2021 roku Sustainalytics przyznało PZU ocenę ryzyka ESG na poziomie 18,6. Ocena ta oznacza niskie ryzyko wystąpienia istotnych skutków finansowych związanych z czynnikami ESG¹.



W sierpniu 2021 roku PZU otrzymał 37/100 punktów w ocenie ESG przeprowadzonej przez Moody's ESG Solutions², co pozwoliło uplasować spółkę na następujących miejscach: pozycja w sektorze ubezpieczeń: 32/51, pozycja w Europie: 890/1624, pozycja na świecie: 1734/4952.

Wynik PZU w 2021 roku (37 punktów) był o 6 punktów wyższy niż w roku 2020 (31 punktów) i roku 2019 (31 punktów).

¹ Copyright ©2022 Sustainalytics. Wszelkie prawa zastrzeżone. Niniejsza publikacja zawiera informacje opracowane przez Sustainalytics (www.sustainalytics.com). Informacje i dane są własnością firmy Sustainalytics i/lub jej zewnętrznych dostawców (Dane Zewnętrznych Dostawców) oraz są udostępniane wyłącznie w celach informacyjnych. Nie stanowią one o poparciu dla jakiegokolwiek produktu lub projektu, nie są poradą inwestycyjną, nie dają gwarancji co do ich kompletności, aktualności, dokładności lub odpowiedniości względem określonego celu. Ich wykorzystanie podlega warunkom dostępnym na stronie internetowej: <https://www.sustainalytics.com/legal-disclaimers>
² Niniejsza ocena ESG została oryginalnie przeprowadzona przez V.E, które jest obecnie częścią Moody's ESG Solutions

4. Kalendarium najważniejszych wydarzeń w 2021 roku

STYCZEŃ

- PZU LAB opracował nowatorski system certyfikacji zabezpieczeń przeciwpożarowych, który zapewnia bezpieczeństwo pracownikom i chroni majątek przedsiębiorców. Spełnienie kryteriów przez producentów i użytkowników instalacji będzie potwierdzone certyfikatem PZU LAB APPROVED.
- PZU objął patronatem Igrę Świątek – pierwszą Polkę w historii, która wygrała wielkoszlemowy turniej French Open. PZU będzie towarzyszyć Idze w drodze na jej tenisowy szczyt przez najbliższe trzy lata.

LUTY

- PZU Zdrowie wdrożył w swojej sieci diagnostycznej pilotażowy program do rozpoznawania udaru mózgu w badaniach tomografii komputerowej. Rozwiązanie opiera się na algorytmach sztucznej inteligencji i jako jedno z pierwszych w Polsce tego typu oprogramowań znalazło zastosowanie w działalności komercyjnej.

MARZEC

- Grupa PZU opublikowała Strategię na lata 2021-2024 #PZU Potencjał i Wzrost, „Dbamy o to, co w życiu jest najważniejsze”. Strategia zawiera m.in. ambitne cele ESG. PZU chce zostać liderem zielonej transformacji na rynku finansowym w Polsce.

KWIECIEŃ

- PZU Zdrowie wprowadził bezpłatne konsultacje telemedyczne dla klientów Alior Banku. Nowi posiadacze rachunków w Alior Banku mogą bez wychodzenia z domu zasięgnąć porady lekarza, omówić z nim wyniki badań, otrzymać skierowanie na badania albo receptę na leki. Lekarze są dostępni całą dobę przez 7 dni w tygodniu.
- Pracownicy PZU wzięli udział w największych na świecie cybermanewrach. Wraz z innymi cywilnymi i wojskowymi specjalistami od cyberbezpieczeństwa reprezentowali Polskę podczas ćwiczeń NATO.

MAJ

- PZU opublikował raport Customer Experience - trwała przyjaźń z klientem. Publikacja zawiera analizę opinii i oczekiwań 3000 klientów firm z branży usługowej, ubezpieczeniowej i prywatnej opieki medycznej i jest najbardziej aktualnym i kompleksowym podsumowaniem wiedzy oraz praktyki z obszaru szeroko pojętego doświadczenia klienta.
- PZU znalazł się na pierwszym miejscu wśród instytucji finansowych w XV edycji prestiżowego Rankingu Najcenniejszych Polskich Marek „Rzeczpospolitej”. Wartość samej marki ubezpieczyciela wyceniono na ponad 3,3 mld zł.

CZERWIEC

- TFI PZU przystąpiło do finansowania budowy dwóch farm wiatrowych w Polsce o łącznej mocy 51,4 megawatów, których łączna roczna produkcja czystej energii elektrycznej wyniesie około 192 GWh. Zaangażowanie wynosi 50 mln zł. Całkowita wartość finansowania terminowego wynosi 223 mln. zł. TFI PZU dołączy do finansowania dłużnego projektu do tej pory udzielonego wspólnie przez Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju oraz DNB Bank Polska.
- PZU zainaugurował pilotażowy program Dobra Drużyna PZU, promujący aktywność fizyczną dzieci i młodzieży. Ambasadorką akcji jest Iga Świątek. W ramach trzyletniego programu PZU będzie wspierał finansowo szkolne i inne amatorskie kluby i drużyny sportowe, szczególnie w mniejszych ośrodkach w ramach wyrównywania szans.
- PZU podpisał umowę finansowania elektrowni wiatrowej Potęgowo, przeznaczając na ten cel 100 mln zł. To największy projekt tego typu w Polsce. Moc projektu wynosi 219,5 MW. W ramach udzielonego finansowania elektrownia powiększy się o kolejną farmę wiatrową o mocy 37,4 MW.

LIPIEC

- Po sukcesie czerwcowej akcji pilotażowej PZU rozpoczął wakacyjną edycję programu Droga do Zdrowia z PZU. Mobilne gabinety zawitały do miejscowości turystycznych na terenie całego kraju. W ramach akcji Polacy mogli wykonać bezpłatne badania profilaktyczne.

SIERPIEŃ

- PZU nawiązał współpracę z Narodowym Instytutem Fryderyka Chopina. Przez rok będzie wspierał działania Instytutu, w tym najważniejsze wydarzenie muzyczne w Polsce i jedno z kluczowych na świecie, jakim jest prestiżowy XVIII Międzynarodowy Konkurs Pianistyczny im. Fryderyka Chopina.
- PZU uruchomił kolejną edycję ogólnopolskiej akcji prewencyjnej Pomoc To Moc, pod hasłem „Zdrowa i bezpieczna rodzina”. Dofinansowanie otrzymały lokalne inicjatywy służące ochronie zdrowia i poprawie bezpieczeństwa.

WRZESIEŃ

- PZU wzbogacił ofertę ubezpieczeń majątkowych o specjalny produkt PZU Eko Energia. To rozwiązanie m.in. dla gospodarstw domowych, małych i średnich przedsiębiorstw i gospodarstw rolnych, które wykorzystują ogniwa fotowoltaiczne, kolektory słoneczne lub pompy ciepła do produkcji energii na własny użytek. Polisa chroni instalację fotowoltaiczną (w tym ładowarkę samochodową oraz akumulator) od wszystkich ryzyk, czyli utraty, uszkodzenia lub całkowitego zniszczenia w wyniku np. awarii, pożaru, przepięcia, powodzi, wichury, gradu czy innych gwałtownych zjawisk pogodowych, a także dewastacji i kradzieży, a także zabezpiecza właścicieli tych instalacji przed ryzykiem przerw lub obniżonej efektywności w produkcji prądu.
- PZU przystąpił do „Porozumienia na rzecz rozwoju morskiej energetyki wiatrowej w Polsce” – projektu zainicjowanego przez Ministerstwo Klimatu i Środowiska. To pierwsza w Polsce tego typu inicjatywa, która ma stanowić stałą platformę współpracy między organami administracji rządowej, samorządem terytorialnym, obecnymi i przyszłymi inwestorami oraz operatorami morskich farm wiatrowych w Polsce, a także przedstawicielami łańcucha dostaw i usług, jednostek naukowo-badawczych oraz instytucji finansowo-ubezpieczeniowych.

PAŹDZIERNIK

- PZU wprowadził nowe ubezpieczenia elektrowni fotowoltaicznych i wiatrowych. Polisy PZU Energia Wiatru i PZU Energia Słońca chronią elektrownie wiatrowe i instalacje fotowoltaiczne na wypadek awarii, uszkodzeń czy zniszczeń. Zabezpieczają również przed odpowiedzialnością cywilną i utratą zysku spowodowaną szkodami materialnymi.

LISTOPAD

- Pracownicy PZU wspólnie z leśnikami rozpoczęli odnawianie lasu w jednym z miejsc w Borach Tucholskich, które zostało całkowicie zniszczone przez wielką nawałnicę w sierpniu 2017 roku. Odtworzenie 100 ha lasu na wybranej powierzchni w Nadleśnictwie Ryteł jest możliwe dzięki środkom PZU, które zostały przeznaczone w ramach rekompensaty emisji CO2 za rok 2020.

GRUDZIEŃ

- TUW PZUW wprowadziło ubezpieczenia elektrowni wiatrowych „Siła Wiatru” i instalacji fotowoltaicznych „Moc Słońca” dla klientów korporacyjnych. To kompleksowe ubezpieczenia majątkowe od wszystkich ryzyk, w tym od uszkodzeń i utraty zysku, a także odpowiedzialności cywilnej z tytułu eksploatacji generatorów wiatrowych i paneli fotowoltaicznych.

5. Wybrane nagrody i wyróżnienia

Cyfrizacja w służbie klienta

PZU został dwukrotnie wyróżniony w konkursie Orzeł Innowacji dziennika Rzeczpospolita. Nagrodzone zostały: usługa Cyber Raport oraz projekt semantyczny OCR. Cyber Raport jest odpowiedzią na rosnącą skalę cyberprzestępczości, która coraz częściej dotyka małych i średnich firm. To właśnie z myślą o klientach z tego sektora powstała usługa, która analizuje strony internetowe pod kątem bezpieczeństwa a także opracowuje wytyczne, dzięki którym poziom bezpieczeństwa cybernetycznego zostaje podniesiony. Z kolei semantyczny OCR to mechanizm maszynowego rozpoznawania tekstu połączony z jego automatyczną analizą. Dodatkowo, Cyber Raport otrzymał również wyróżnienie w konkursie Innowatory WPROST a projekt Semantyczny OCR został nagrodzony w konkursie Gazety Bankowej Technobiznes 2021.

PZU zdobył tytuł „Najbardziej cyfrowy ubezpieczyciel” w najważniejszym dla branży e-handlu konkursie e-Commerce Polska Awards 2021, organizowanym corocznie przez Izbę Gospodarki Elektronicznej. Jury doceniło mojePZU – najbardziej rozbudowaną platformę samoobsługową na rynku ubezpieczeniowym w Polsce.

Zdalna Opieka COVID PZU Zdrowie została nagrodzona w plebiscywie Innowatory Wprost 2021 w kategorii Nowe Technologie. Program ten skierowany jest do osób z podejrzeniem zarażeniem koronawirusem lub z potwierdzonym wynikiem COVID-19, przebywających w izolacji domowej.

Rozwiązanie opracowane przez Bank Pekao, PeoPay KIDS, zdobyło tytuł „Innowacji miesiąca” przyznanej przez renomowane stowarzyszenia EFMA. Jest to aplikacja dedykowana dzieciom w wieku 6-13 lat, która ma za zadanie ułatwienie rodzicom wprowadzenia dziecka w świat finansów.

Również LINK4 został doceniony za innowacje – jury konkursu Złoty Laur 2021 dostrzegło projekty z zakresu chmury obliczeniowej, technologii blockchain oraz Big Data i przyznało organizacji pierwszą nagrodę w kategorii Innowacyjność.

HR

Kampania PZU „Taka praca ma sens” została wyróżniona w konkursie Employer Branding Excellence Awards 2021 w kategorii „Kampania online”. Konkurs organizowany jest przez

HRM Institute, który promuje najlepsze praktyki employer brandingowe w Polsce.

PZU otrzymał certyfikat „HR Najwyższej Jakości 2022” za stosowanie najlepszych praktyk i promowanie wysokich standardów w obszarze polityki kadrowej. Wyróżnienie jest przyznawane przez Polskie Stowarzyszenie Zarządzania Kadrami (PSZK).

PZU otrzymał wyróżnienie „Friendly Workplace” od redakcji Marka Pracodawcy Employer Branding za nowoczesne podejście w obszarze polityki personalnej i rozwoju pracowników Wyróżnienie i nagroda specjalna w programie Friendly Workplace potwierdzają, że PZU dba o przyjazne środowisko pracy oraz otwarte i partnerskie relacje z pracownikami. Inwestując w rozwój ich kompetencji zawodowych oraz zainteresowań jednocześnie szanując i wspierając model równowagi pomiędzy pracą, a życiem prywatnym.

PZU zajął 4 miejsce w rankingu 50 najlepszych pracodawców "WPROST".

Bank Pekao po raz jedenasty z rzędu znalazł się wśród najlepszych polskich pracodawców, uzyskując ponownie certyfikat Top Employers. Wyróżnienie to świadczy o dużym zaangażowaniu organizacji w tworzenie lepszego środowiska pracy, poprzez wdrażanie wysokich standardów z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi i praktyk HR. Nagroda podkreśla transparentne działania Banku Pekao oraz wsparcie rozwoju zawodowego swoich pracowników.

Kolejny raz Kapituła Certyfikacji Krajowej przyznała LINK4 tytuł Best Quality Employer, który wyróżnia najlepsze na rynku praktyki w obszarze HR. LINK4 może poszczycić się tym odznaczeniem po raz 3 z rzędu, co świadczy o wysokim zaangażowaniu ubezpieczyciela w rozwój jego pracowników.

PZU znalazł się w gronie laureatów konkursu organizowanego przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości. Program #innowacJA otrzymał wyróżnienie w kategorii Najlepszy program rozwoju inicjatyw pracowniczych.

Biznes

PZU Życie po raz trzeci z rzędu otrzymał tytuł Super Etycznej Firmy konkursu Etyczna firma, dołączając tym samym do PZU, który posiada takie miano od 2018 roku. Obie spółki znajdują się teraz w prestiżowym gronie organizacji wyróżnionych

za najlepszy system compliance na polskim rynku. Konkurs organizowany jest przez redakcję Pulsu Biznesu a jego partnerem merytorycznym jest firma audytorska PwC. Zwycięzcy wyłaniani są na podstawie analizy i weryfikacji zagadnień związanych z zarządzaniem compliance i etyką w organizacji.

PZU został wyróżniony w międzynarodowym konkursie International Customer Experience Awards 2021 w kategorii Kultura zorientowana na klienta, zdobywając w niej trzecie miejsce. W konkursie biorą firmy z całego świata a jury ocenia działania w zakresie projektowania i kształtowania doświadczeń klientów oraz zarządzania relacjami z nimi.

Po raz siódmy z rzędu PZU został wyróżniony tytułem Instytucji Roku – aż w trzech kategoriach. Są to: Najlepszy ubezpieczyciel w Polsce, Najlepsza obsługa w placówce – Ubezpieczenia, Najlepsza obsługa w kanałach zdalnych – Ubezpieczenia.

Ubezpieczenia komunikacyjne LINK4 zostały w 2021 roku wyróżnione aż trzykrotnie. Zdobyły ponownie Złoty Laur Klienta w kategorii ubezpieczeń komunikacyjnych direct, zajęły pierwsze miejsce w rankingu dziennika Rzeczpospolita w kategorii ubezpieczeń OC i NNW a także cała organizacja została uznana ulubionym ubezpieczycielem w kategorii ubezpieczeń komunikacyjnych w badaniu Polskiego Instytutu Badań Jakości. Konsumenci docenili ubezpieczyciela za najlepszą infolinię, najbardziej przejrzystą ofertę, przystępność cenową, sprawny zakup polisy oraz obsługę likwidacji szkody. Dodatkowo firma otrzymała również Srebrny Laur w kategorii ubezpieczeń mieszkaniowych. Laur to ogólnopolski projekt, który wyłania każdego roku najbardziej rozpoznawalne i najchętniej polecane produkty i marki w swoich kategoriach.

TFI PZU zdobyło Alfę, prestiżową nagrodę przyznaną już od 9 lat przez portal Analizy Online, w kategorii funduszy polskich papierów skarbowych za ponadprzeciętne stopy zwrotu w odniesieniu do poziomu ponoszonego ryzyka, za fundusz PZU Sejf+

Alior Bank otrzymał aż trzy wyróżnienia w konkursie organizowanym przez Gazetę Bankową. Organizacja została nagrodzona w kategorii małych i średnich banków i uzyskała tytuł „Najlepszy Bank 2021”. Ponadto prezes banku, Iwona Duda, została odznaczona tytułem „Bankowego Menedżera 2020” a w kategorii „Lider 2020” Alior Bank zajął trzecie miejsce dzięki swojej usłudze Foto ID.

Bank został także nagrodzony w rankingu Forbesa zajmując drugie miejsce w kategorii Najlepszy Bank dla Firm. Otrzymał także trzy nagrody w konkursie Złoty Bankier 2021, pierwsze miejsce za kredyt gotówkowy, drugie za kartę kredytową oraz trzecie za konto osobiste. Co więcej, instytucja została także wyróżniona w kategorii Bezpieczny bank – najlepsze praktyki, tego samego konkursu.

Rachunek maklerski Biura Maklerskiego Alior Banku zajął pierwsze miejsce w corocznym rankingu redakcji Pulsu Biznesu.

Bank Pekao zajął trzecie miejsce w rankingu Najcenniejsza Polska Marka w kategorii Instytucje finansowe, organizowanym przez dziennik „Rzeczpospolita”.

Po raz dziewiąty Bank Pekao został uznany za najlepszy bank powierniczy przez magazyn Global Finance. W tym prestiżowym rankingu brane pod uwagę są m.in. jakość relacji z zagranicznymi klientami instytucjonalnymi, poziom ich obsługi, znajomość rynku.

Wybrane pozostałe nagrody:

- Pierwsze miejsce w kategorii Najlepsze konto osobiste za Konto Przekorzystne konkursu Złoty Bankier;
- Tytuł Laureata oraz Złote Godło w konkursie Najwyższa Jakość Quality International 2021 w kategorii QI PRODUCT za Konto Private Banking;
- Pierwsze miejsce w plebiscywie Instytucja Roku za Najlepszy zdalny proces otwarcia konta, którego organizatorem jest portal Mojebankowanie.pl;
- 5 gwiazdek Forbes dla Bankowości Prywatnej w rankingu Private Banking magazynu Forbes.

Wpływ społeczny

Akcja „Droga do zdrowia z PZU” zdobyła pierwszą nagrodę w kategorii Najlepsza Polska Usługa 2021 w rankingu „Lubię bo polskie” organizowanym przez Polskie Radio. Doceniony został wpływ tego kompleksowego programu darmowych badań profilaktycznych i porad lekarskich na polskie społeczeństwo. W trakcie akcji zostało odwiedzonych 13 miast, w których przebadano 6 tys. Polaków.



WYRÓŻNIENIA:

Biznes:

PZU: Najlepszy ubezpieczyciel w Polsce w rankingu "Instytucja Roku 2021"



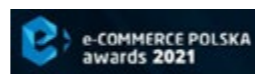
PZU i PZU Życie w gronie Super Etycznych Firm



Alior Bank: "Najlepszy Bank 2021" w konkursie Gazety Bankowej (małe i średnie banki)



Bank Pekao: "Best e-banking implementation: w konkursie e-Commerce Polska awards 2021"



Innowacje:

PZU: Podwójne wyróżnienie w konkursie "Orzeł Innowacji" dziennika Rzeczpospolita



PZU: Innowator WPROST 2021 za Zdalną Opiekę COVID



PZU: Najbardziej cyfrowy ubezpieczyciel w konkursie e-Commerce Polska Awards 2021



LINK4: Złoty Laur Super Biznesu w kategorii innowacje



LINK4: Inwestor w Kapitał Ludzki



PZU: Lider 2020 w kategorii "Ubezpieczenia i inne instytucje finansowe" Technobiznes 2021



PZU: Najlepszy Zespół wspierający Contact Center



Bank Pekao: Konto Przekorzystne zajęło I miejsce w rankingu Złoty Bankier



Bank Pekao: "Innowacja miesiąca" EFMA za aplikację PeoPay KIDS



Pekao: Instytucja Roku w kategorii Najlepszy zdalny proces otwarcia konta portalu Mojebankowanie.pl



CSR:

AAS Bałta: Sustainability Index Platinum Award (po raz trzeci)



PZU: Droga do Zdrowia z PZU zajęła I miejsce w kategorii "Najlepsza usługa 2021" Polskiego Radia



Alior Bank: I miejsce w kategorii kredyt gotówkowy oraz wyróżnienie w kategorii "Bezpieczny bank – najlepsze praktyki" przyznane w plebiscywie Złoty Bankier



Alior Bank: I miejsce dla rachunku maklerskiego w rankingu "Puls Biznesu"



Alior Bank: Forbes-Najlepszy Bank dla Firm (II miejsce)



Alior Bank: II miejsce w kategorii "Najlepsza jakość obsługi" w konkursie Instytucja Roku



HR:

PZU: Najlepsze programy rozwoju inicjatyw pracowniczych



LINK4: Best Quality Employer 2021 (po raz trzeci)



PZU: Wyróżnienie w kategorii „Kampania online” w konkursie Employer Branding Excellence Awards 2021



Bank Pekao: Top Employers 2021



Bank Pekao: Najlepszy Bank Inwestycyjny w Polsce



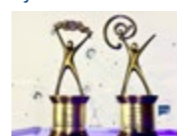
Bank Pekao: III miejsce w rankingu Najcenniejsza Polska Marka dziennika Rzeczpospolita



Bank Pekao: Gwiazda Bankowości w kategorii Stabilność przyznana przez Dziennik Gazeta Prawna oraz PwC



Bank Pekao: „Najlepszy Bank” w kategorii dużych banków komercyjnych konkursu Gazety Bankowej



PZU: Nagroda specjalna Friendly Workplace



Edukacja

PZU: Konferencja Biura Prostej Języka wyróżniona w konkursie Meeting Planner Power Awards 2020



CX

PZU: wyróżnienie w międzynarodowym konkursie International Customer Experience Awards 2021



IR

PZU: The Best Annual Report 2020 "The Best of the Best" (po raz trzeci)





II.

Ład korporacyjny

W rozdziale:

1. Etyczne podstawy prowadzenia biznesu
2. Struktura organizacyjna Grupy PZU [IIRC]
3. Model tworzenia wartości [IIRC]



1. Etyczne podstawy prowadzenia biznesu



Zgłaszanie problemów natury etycznej: - „Każdy z nas ma obowiązek działania zgodnie z najwyższymi normami etycznymi i przepisami prawa. Jesteśmy zobowiązani do zgłaszania wszelkich wątpliwości, które dotyczą problemów natury etycznej oraz działań niezgodnych z przepisami prawa i przepisami wewnętrznymi. Przyjmujemy, że informacje takie przekazywane są dobrowolnie i w dobrej wierze. W sytuacjach budzących wątpliwości możemy zwrócić się do bezpośredniego przełożonego lub zgłosić je do Systemu Zgłaszania Nieprawidłowości działającego w podmiotach Grupy PZU.”

„Biznes Grupy PZU stanowią szeroko pojęte usługi finansowe i zdrowotne, które tworzymy z myślą o zabezpieczeniu potrzeb naszych klientów. Duża część produktów, w szczególności, w obszarze ubezpieczeń na życie czy inwestycji ma długi, często wieloletni cykl życia. To sprawia, że zaufanie klientów wobec naszej korporacji jest tu kluczowym elementem determinującym dobre relacje przekładające się na transakcyjność. Dlatego też, jako Grupa PZU, stosujemy najwyższe standardy etyczne, na wszystkich polach kontaktów z interesariuszami, które pozwalają nam wzmocnić te relacje. Jesteśmy przekonani, że takie podejście jest nie tylko słuszne społecznie, ale także stanowi długoterminową inwestycję w naszą reputację, która dla klientów stanowi gwarancję jakości i bezpieczeństwa.”



Sławomir Niemierka, Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji, PZU i PZU Życie

Dobre Praktyki Grupy PZU znajdują się na stronie www.pzu.pl/grupa-pzu/o-nas/kultura-compliance-pzu/dobre-praktyki-pzu

„Dobre Praktyki Grupy PZU” zostały przyjęte jako jednolity wzorzec standardów przestrzeganych przez wszystkie podmioty Grupy PZU, z wyjątkiem Grupy Alior Banku oraz Grupy Pekao, w których funkcjonują odpowiednio „Kodeks Etyki Alior Bank” oraz „Kodeks Postępowania Grupy Pekao”. W dokumencie znajduje się zbiór wartości i zasad, którymi powinni kierować się pracownicy. Jest to zobowiązanie do prowadzenia działalności zgodnie z przyjętymi wartościami, obowiązującymi przepisami prawnymi i regulacjami oraz najwyższymi standardami postępowania.

W „Dobrych Praktykach Grupy PZU” opisane są wartości Grupy PZU, a także podstawowe zasady postępowania pracowników odnoszące się do m.in. do takich zagadnień jak:

- konflikt interesów;
- posługiwanie się informacjami wrażliwymi;
- korupcja i polityka prezentowa;
- zgłaszanie problemów natury etycznej;
- zasady współpracy z kontrahentami;
- udzielanie informacji.

Kultura etyczna

Kultura etyczna w Grupie Kapitałowej PZU jest kształtowana z zachowaniem najwyższych standardów oraz adekwatnie do potrzeb spółek Grupy, a więc z uwzględnieniem skali, specyfiki, rodzaju ich działalności oraz przepisów prawa krajowego. Grupa Kapitałowa PZU wdraża kulturę etyczną, tworząc systemowe rozwiązania na poziomie PZU. Jako podmiot dominujący PZU kształtuje i wyznacza standardy postępowania, a następnie rekomenduje ich wdrożenie pozostałym podmiotom Grupy (z wyłączeniem banków, które mają własne kodeksy etyczne). Implementacja tych rozwiązań

[GRI 102-16] Wartości Grupy Kapitałowej PZU

Obietnica dla klienta

Obietnica dla pracownika

Stabilność

- Bezpieczne i godne zaufania prowadzenie biznesu
- Oferta wiarygodnych produktów

- Troska o rozwój pracowników i możliwość kariery w Grupie PZU
- Bezpieczne formy zatrudnienia

Uczciwość

- Przejrzyste zasady komunikacji
- Dotrzymanie zobowiązań

- Wywiązywanie się z zobowiązań
- Jasne zasady działania organizacji

Innowacyjność

- Znajomość potrzeb klientów i poszukiwanie nowych rozwiązań
- Wyznaczanie trendów na rynku usług finansowych

- Niestandardowe, łamiące schematy myślenie
- Poszukiwanie usprawnień w funkcjonowaniu firmy

Odpowiedzialność

- Bycie odpowiedzialnym za klientów na każdym etapie ich życia
- Świadome wybory dzięki edukacji i działaniom prewencyjnym

- Branie pod uwagę wpływu decyzji na pracowników
- Angażowanie w społecznie odpowiedzialne działania

w spółkach odbywa się zgodnie z zasadą odpowiedniości i adekwatności. Spółki raportują ryzyka braku zgodności do PZU, z poszanowaniem tajemnic prawnie chronionych.

System zarządzania ryzykiem braku zgodności w Grupie Kapitałowej PZU opiera się na najlepszych standardach rynkowych oraz autorskich rozwiązaniach, z jednoczesnym wykorzystaniem szeregu porozumień pomiędzy podmiotami PZU oraz polityk grupowych. Jest to zintegrowany zbiór wartości, standardów, narzędzi, w tym procedur i regulaminów postępowania, wsparty odpowiednią komunikacją oraz edukacją pracowników. Spółki w ramach Grupy Kapitałowej PZU posiadają również szereg osobnych polityk i procedur oraz praktyk w tym obszarze. Na cały system składają się:

- wartości i zasady postępowania, w tym „Dobre Praktyki Grupy PZU”, „Kodeks Etyki Alior Bank” oraz „Kodeks Postępowania Grupy Pekao”;
- procedury, polityki i rozwiązania organizacyjne;
- system zgłaszania nieprawidłowości i potencjalnych nadużyć (whistleblowing);
- działania edukacyjne i komunikacyjne skierowane do pracowników i dostawców.

Obowiązek postępowania zgodnie z przyjętymi standardami dotyczy wszystkich pracowników Grupy PZU bez względu na zajmowane stanowisko.

[GRI 102-18]

Nadzór i audyt



W PZU funkcjonuje Biuro Compliance – wyodrębniona i niezależna jednostka organizacyjna. Osobą nadzorującą kluczową funkcję zgodności z przepisami jest Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji, który jednocześnie

nadzoruje Biuro Compliance i podlega Prezesowi Zarządu PZU. Biuro Compliance jest odpowiedzialne za systemowe zarządzanie ryzykiem braku zgodności, w tym w zakresie zgodności z przyjętymi standardami postępowania. Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji, nadzorujący Biuro Compliance, oraz Dyrektor Biura Compliance mają bezpośredni dostęp do członków Zarządu Spółki oraz jej Rady Nadzorczej, do których raportuje funkcja zgodności z przepisami. Raportowanie to odbywa się w ramach miesięcznych i rocznych raportów dla Zarządu oraz kwartalnych raportów dotyczących ryzyka dla Komitetu Audytu Rady Nadzorczej oraz Rady Nadzorczej, a także doraźnych informacji przekazywanych *ad hoc* członkom organów statutowych w przypadku zaistnienia takiej potrzeby. Jednocześnie corocznie Zarząd PZU zatwierdza plan analiz compliance na dany rok, który określa dodatkowe obszary podlegające analizie, m.in. również uwzględniające kwestie etyczne.

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



Fundamentalne wartości etyczne

Normy etyczne dla Grupy PZU wyznaczają „Dobre Praktyki Grupy PZU”. Ich celem jest kształtowanie spójnej kultury organizacyjnej firmy we wszystkich kluczowych aspektach jej funkcjonowania. Definiują one zachowania i sposób postępowania wobec wszystkich interesariuszy polegający na szacunku i zaufaniu. Jest to jednocześnie dokument, który stanowi wspólny mianownik dla kultury korporacyjnej wszystkich podmiotów w Grupie. Dzięki systemowej zgodności fundamentalnych pryncypiów wszelkie działania i realizowane procesy są oparte na spójnych przesłankach, zapewniając tym samym wysoki standard operacyjny Grupy.

Szkolenia i komunikacja

PZU kładzie duży nacisk na budowanie wśród pracowników świadomości, że wartości etyczne i zgodność z zasadami (*Compliance*) są istotne zarówno w prowadzeniu biznesu przez spółki, jak i wykonywaniu codziennych obowiązków pracowniczych.

Działania budujące świadomość Compliance:

- Szkolenia dla pracowników

Standardy Compliance są stałym elementem szkolenia dla osób nowo zatrudnionych. Pracownicy mogą uczestniczyć w dodatkowych tematycznych warsztatach i szkoleniach dotyczących m.in. polityki antykorupcyjnej.

- Komunikacja wewnętrzna

Co kwartał pracownicy PZU otrzymują Biuletyn Compliance, czyli wewnętrzny magazyn poświęcony zagadnieniom zgodności.

Systematycznie trafiają do nich Alerty Compliance. To mailowe wiadomości opisujące planowane zmiany w prawie i nowe wytyczne.

Etyka jest również elementem zarządzania ryzykiem braku zgodności na poziomie:

- systemowym – przez Zarząd, który m.in. odpowiada za ustalanie strategii i polityki w zakresie zarządzania ryzykiem braku zgodności oraz promowanie przestrzegania w PZU standardów postępowania, a także przez Biuro Compliance, które koordynuje proces zarządzania ryzykiem braku zgodności;
- bieżącym – przez kierujących poszczególnymi komórkami i jednostkami organizacyjnymi PZU w obszarze podlegającym ich nadzorowi.

[GRI 419-1]

W spółkach PZU i PZU Życie w 2021 roku nie odnotowano żadnych sankcji pozafinansowych z tytułu niezgodności z prawem lub regulacjami.

Etyka w spółkach zależnych



W Alior Banku kwestie związane z obszarem etycznym zarządzane są w ramach Departamentu Zgodności Regulacji. To wyodrębniona, niezależna jednostka organizacyjna podlegająca Prezesowi Zarządu

Banku. Departament Zgodności Regulacji sporządza i przedstawia Zarządowi oraz Komitetowi Audytu Rady

Nadzorczej (w trybie kwartalnym) raporty z monitoringu ryzyka braku zgodności wraz z informacją o zidentyfikowanym poziomie ryzyka braku zgodności w poszczególnych obszarach oraz wydanych rekomendacjach mających na celu ograniczenie lub usunięcie zidentyfikowanego ryzyka. Ponadto Zarządowi, Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej oraz Radzie Nadzorczej co roku przedstawiany jest roczny plan działania jednostki compliance i raport roczny z zarządzania ryzykiem braku zgodności.

Alior Bank przestrzega reguł uczciwości i etyki biznesowej we wszystkich dziedzinach swojej działalności. Stosuje „Politykę zgodności”, która podstawowe zasady zapewniania zgodności działania Alior Banku oraz wszystkich pracowników banku i podmiotów z nim współpracujących z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi oraz gdy wynika to z przepisów prawa i właściwych regulacji innych podmiotów, poprzez zarządzanie ryzykiem braku zgodności oraz funkcję kontroli, w tym na pierwszej i na drugiej linii obrony. Działanie Alior Banku, jako instytucji zaufania publicznego, opiera się na zasadach opisanych w „Kodeksie Etyki Alior Bank”.

Kodeks Etyki Alior Banku stanowi zbiór najważniejszych zasad, norm etycznych, określających standardy postępowania Alior Banku, jakimi kierują się członkowie organów Banku, wszyscy pracownicy Banku, a także osoby za pośrednictwem, których Bank wykonuje czynności bankowe. Zasady zawarte w Kodeksie Etyki mają na celu konsekwentne, nieustanne podnoszenie poziomu usług oferowanych przez Alior Bank oraz budowanie coraz silniejszej wewnętrznie organizacji opartej na uczciwości, rzetelności i wzajemnym zaufaniu. Wartości te stanowią fundament dla budowania skutecznego ładu wewnętrznego w banku, a opracowane na ich podstawie zasady postępowania kształtują wśród pracowników odpowiedzialne i etyczne postawy. Dzięki temu Bank realizuje istotne zadanie, jakim jest pogłębianie wśród pracowników Banku świadomości znaczenia ryzyka w działalności tej instytucji.

W Banku Pekao funkcjonuje wyodrębniona komórka do spraw zgodności - Departament Zgodności. Departament jest niezależny pod względem organizacyjnym oraz operacyjnym i podlega bezpośrednio Prezesowi Zarządu banku. Raporty z realizacji zadań Departamentu Zgodności wraz informacją o poziomie oszacowanego ryzyka braku zgodności są przedstawiane Zarządowi i Radzie Nadzorczej. Bank sprawuje nadzór nad ryzykiem braku zgodności związanym

z działalnością spółek zależnych. Wprowadzenie i stosowanie standardów w zakresie ryzyka braku zgodności pełni istotną rolę w kreowaniu wartości firmy, wzmacnianiu i ochronie dobrego imienia Banku Pekao oraz we wzmacnianiu zaufania publicznego do działalności banku i jego pozycji.



„Kodeks Postępowania Grupy Pekao” zawiera najważniejsze zasady postępowania dotyczące wszystkich osób pozostających z Bankiem Pekao lub innym podmiotem prawnym należącym do Grupy Banku Pekao w stosunku

pracy lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze, w tym do członków organów statutowych Banku lub innych podmiotów Grupy Pekao. Powyższe zasady odnoszą się do kontaktów z interesariuszami: klientami, partnerami biznesowymi, przedstawicielami lokalnych społeczności, otoczeniem biznesowym oraz kolegami i koleżankami z pracy. Obowiązują one we wszystkich obszarach działalności Grupy Pekao tak, aby zapewnić najwyższe standardy świadczenia usług. Przestrzeganie postanowień Kodeksu Postępowania jest podstawowym obowiązkiem każdego pracownika Banku oraz każdego pracownika innych podmiotów Grupy Pekao.

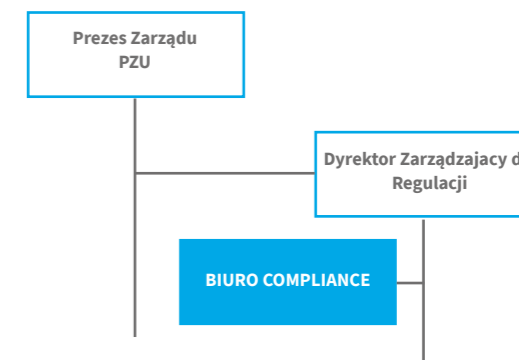
Komórki Compliance odpowiedzialne za zarządzanie ryzykiem braku zgodności funkcjonują również w pozostałych finansowych spółkach regulowanych Grupy PZU (m.in. LINK4, TFI PZU, PTE PZU, TUV PZUW, ubezpieczeniowe spółki zagraniczne).

W spółkach Grupy PZU (m.in. PTE PZU, TFI PZU, TUV PZUW, Lietuvos Draudimas, Balta, PZU Litwa Życie, PZU Ukraina, PZU Ukraina Życie, PZU Finanse, LINK4, PZU Zdrowie, PZU Pomoc i PZU Centrum Operacji) funkcjonują zasady etyki członków organów, tj. „Zasady etyki członków zarządów spółek Grupy PZU”, „Zasady etyki członków rad nadzorczych spółek Grupy PZU, nie będących pracownikami spółki Grupy PZU i nie związanych ze spółką Grupy PZU inną umową o podobnym charakterze” oraz „Zasady etyki członków rad nadzorczych spółek Grupy PZU będących pracownikami spółki Grupy PZU lub związanych ze spółką Grupy PZU inną umową o podobnym charakterze”. Zasady etyki członków organów służą:

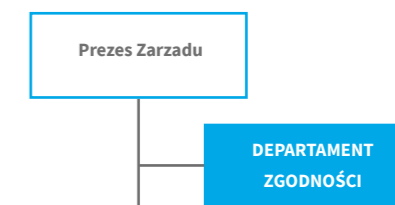
- zapewnieniu właściwego, zgodnego z najwyższymi standardami postępowania wypełniania przez członków organów swoich funkcji;
- zapobieganiu występowaniu konfliktu interesów, w szczególności przeciwdziałaniu wykorzystywaniu zajmowanego stanowiska w celu uzyskania prywatnych korzyści;

Struktura zarządzania compliance i etyką

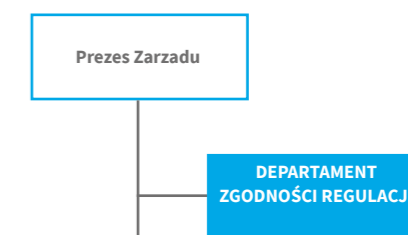
PZU



Bank Pekao



Alior Bank



- określeniu norm etycznych, wartości i postaw którymi winni się kierować członkowie zarządu.

[GRI 206-1]

W 2021 roku toczyły się cztery postępowania przeciwko spółkom zależnym Grupy PZU w zakresie naruszeń zasad uczciwej konkurencji (3 przeciwko Bankowi Pekao oraz 1 przeciwko PZU Pomoc).

2. Struktura organizacyjna Grupy PZU [IIRC]



„Grupa PZU to największy konglomerat finansowy w Polsce i w Europie Środkowo-Wschodniej. Złożona struktura Grupy Kapitałowej PZU wymaga efektywnego systemu ładu korporacyjnego, właściwego

podziału zadań i współpracy Podmiotów w ramach Grupy. Pozwala to na osiągnięcie korzyści w postaci dywersyfikacji przychodów, oszczędności kosztów, a także efektu synergii w wybranych obszarach. Dzięki temu wzmocniamy naszą pozycję na rynku oraz budujemy wartość dla akcjonariuszy.”

Izabela Felczak-Poturnicka - Dyrektor Zarządzający ds. Korporacyjnych, PZU i PZU Życie

[GRI 102-18]

Konglomerat

Grupa PZU, ze względu na strukturę, zakres i przedmiot działalności została zidentyfikowana przez KNF jako konglomerat finansowy w którym PZU ma status podmiotu wiodącego ze względu na status podmiotu dominującego w Grupie PZU i jednocześnie status podmiotu regulowanego. Od lutego 2019 roku Grupa PZU podlega nadzorowi uzupełniającemu sprawowanemu przez KNF.

Aby konglomerat mógł sprawnie funkcjonować, został ustalony w ramach Grupy PZU podział zadań i sposób realizacji obowiązków (za poszczególne obowiązki odpowiedzialne są konkretne biura w PZU). Procedury współpracy i wymiany informacji regulują Porozumienia z poszczególnymi podmiotami Grupy PZU.

Oprócz przepisów wewnętrznych i sektorowych (dotyczących profilu działalności poszczególnych spółek Grupy), zasadniczym aktem prawnym dotyczącym konglomeratu jest Ustawa z 15 kwietnia 2005 roku o nadzorze uzupełniającym nad instytucjami kredytowymi, zakładami ubezpieczeń, zakładami reasekuracji i firmami inwestycyjnymi wchodzącymi w skład konglomeratu finansowego. Nakłada ona szereg obowiązków na podmiot wiodący oraz podmioty regulowane konglomeratu finansowego.

Obowiązki można podzielić na 6 kategorii:

- obowiązki w zakresie adekwatności kapitałowej - obowiązek utrzymywania funduszy własnych konglomeratu finansowego na poziomie nie niższym od wymogów z tytułu adekwatności kapitałowej konglomeratu finansowego;
- obowiązki w zakresie znaczących transakcji wewnętrznych - za znaczące uznaje się transakcje wewnętrzne-grupowe, których kwota przekracza próg określony przez koordynatora dla danego konglomeratu finansowego. Transakcje te nie mogą zagrażać stabilności finansowej podmiotów regulowanych wchodzących w skład konglomeratu;
- obowiązki w zakresie znaczącej koncentracji ryzyka - na treść tego obowiązku składa się obowiązek informowania przez PZU o każdym przypadku wystąpienia znaczącej koncentracji ryzyka, bieżące gromadzenie informacji o każdym przypadku wystąpienia znaczącej koncentracji ryzyka oraz przekazywanie KNF sprawozdania w zakresie znaczącej koncentracji ryzyka za dany rok kalendarzowy;
- obowiązki w zakresie zarządzania ryzykiem - na PZU ciąży obowiązek opracowania i wdrożenia odpowiedniego systemu zarządzania ryzykiem obejmujący wszystkie podmioty regulowane konglomeratu finansowego;
- obowiązki w zakresie kontroli wewnętrznej, przez co rozumie się wprowadzenia procedur odnoszących się do adekwatności kapitałowej, pozwalających stwierdzić i zmierzyć poziom ryzyka oraz ustalić dla tego ryzyka odpowiedni poziom funduszy własnych lub środków własnych, ponadto wprowadzenia procedur informacyjnych oraz rachunkowych, umożliwiających efektywną identyfikację i kontrolę transakcji wewnętrznych w konglomeracie finansowym oraz przypadków znaczącej koncentracji ryzyka i w końcu wprowadzenia procedury kontroli wewnętrznej zapewniającej efektywne uzyskiwanie i przekazywanie wszelkich danych i informacji, które mogą być istotne dla celów nadzoru uzupełniającego;
- obowiązki informacyjne, które wykonuje PZU SA względem podmiotów regulowanych oraz w stosunku do KNF.

Szczególnie istotna dla obszaru ubezpieczeniowego jest współpraca między PZU i PZU Życie, które funkcjonują w ramach połączonych struktur, zwłaszcza jeśli chodzi o zarządzanie strategiczne i ryzyko, a także wsparcie operacyjne.

Zarządzanie i nadzór nad pozostałymi podmiotami Grupy z poziomu spółki dominującej wspierają wewnętrzne

rozwiązania formalne, komplementarne do wymogów regulacyjnych, a niekiedy dodatkowo uzupełniające luki legislacyjne. Przyjmują one m.in. formę porozumień o współpracy i wydawanych na ich podstawie polityk i procedur obszarowych. W ramach tej współpracy działają także reprezentatywne struktury organizacyjne, których zadaniem jest opracowywanie i wdrażanie jednolitych rozwiązań dla spółek Grupy PZU.

[GRI 103-2, 102-19][IIRC]

Podejście do zarządzania



PZU stosuje zasady ładu korporacyjnego wynikające z przepisów prawa, w szczególności Kodeksu spółek handlowych i ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, przepisów regulujących

funkcjonowanie rynku kapitałowego oraz zasad ujętych w opisanych dalej dokumentach.

PZU stosuje „Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych” wydane 22 lipca 2014 roku przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF). Określają one relacje wewnętrzne i zewnętrzne instytucji nadzorowanych, w tym relacje z udziałowcami i klientami, ich organizację, funkcjonowanie nadzoru wewnętrznego oraz kluczowych systemów i funkcji wewnętrznych, a także organów statutowych i zasad ich współdziałania.

Od dnia dopuszczenia akcji do obrotu na rynku regulowanym PZU stosuje się do zasad wyrażonych w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW”. Do 1 lipca 2021 roku obowiązywał dokument „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” przyjęty uchwałą Rady Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie (GPW) z 13 października 2015 roku. 29 marca 2021 roku Rada Nadzorcza GPW podjęła uchwałę w sprawie uchwalenia „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021”, które zaczęły obowiązywać 1 lipca 2021 roku. To zbiór zasad ładu korporacyjnego i reguł postępowania, które mają wpływ na kształtowanie relacji spółek giełdowych z ich otoczeniem rynkowym.

Zgodnie z powyższymi standardami, zostały uregulowane kwestie związane z funkcjonowaniem kluczowych dla Grupy PZU organów zarządu i nadzoru.

• Walne Zgromadzenie

Najwyższym organem PZU jest Walne Zgromadzenie, które funkcjonuje na podstawie Kodeksu spółek handlowych,

Statutu PZU oraz zgodnie z Regulaminem Walnego Zgromadzenia PZU. Walne Zgromadzenie podejmuje decyzje dotyczące organizacji i funkcjonowania PZU. Uchwały zapadają bezwzględną większością głosów z wyjątkiem szczególnych przypadków przewidzianych w przepisach.

• Rada Nadzorcza

Stały nadzór nad działalnością PZU sprawuje Rada Nadzorcza. W jej skład wchodzi od siedmiu do jedenastu członków. Organizację i sposób działania Rady określa Regulamin Rady Nadzorczej PZU.

Struktura nadzorcza organizacji w PZU i PZU Życie na 31 grudnia 2021 roku

PZU	PZU Życie
Paweł Mucha – przewodniczący RN	Beata Kozłowska-Chyła – przewodnicząca RN
Paweł Górecki – wiceprzewodniczący RN	Piotr Głód – wiceprzewodniczący RN
Robert Śnitko – sekretarz RN	Marcin Szuba – sekretarz RN
Marcin Chłudziński – członek RN	Beata Bieńkowska – członek RN
Agata Górnicka – członek RN	Grzegorz Dostatni – członek RN
Robert Jastrzębski – członek RN	Norbert Dworak – członek RN
Elżbieta Mączyńska-Ziemacka – członek RN	Joanna Szandorowska – członek RN
Krzysztof Opolski – członek RN	
Radosław Sierpiński – członek RN	
Józef Wierzbowski – członek RN	
Maciej Zaborowski – członek RN	

Aktualny skład Rad Nadzorczych PZU i PZU Życie znajduje się na stronie internetowej www.pzu.pl

• 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 (Regulamin Zarządu PZU), który określa organizację i sposób działania zarządu. Regulamin Zarządu zatwierdza Rada Nadzorcza. W skład Zarządu wchodzi od trzech do ośmiu członków powoływanych na okres wspólnej trzyletniej kadencji.

Struktura zarządcza organizacji w PZU i PZU Życie na 31 grudnia 2021 roku

PZU	PZU Życie
Beata Kozłowska-Chyła – prezes Zarządu	Aleksandra Agatowska – prezes Zarządu
Ernest Bejda – członek Zarządu	Ernest Bejda – członek Zarządu
Małgorzata Kot – członek Zarządu	Małgorzata Kot – członek Zarządu
Krzysztof Kozłowski – członek Zarządu	Tomasz Kulik – członek Zarządu
Tomasz Kulik – członek Zarządu	Bartłomiej Litwińczuk – członek Zarządu
Maciej Rapkiewicz – członek Zarządu	Dorota Macieja – członek Zarządu
Małgorzata Sadurska – członek Zarządu	Maciej Rapkiewicz – członek Zarządu
Krzysztof Szypuła – członek Zarządu	Małgorzata Sadurska – członek Zarządu
	Krzysztof Szypuła – członek Zarządu

Aktualny skład Zarządów PZU i PZU Życie znajduje się na stronie internetowej www.pzu.pl

Komitet Audytu

Komitet Audytu powołuje Rada Nadzorcza PZU. Większość członków Komitetu – w tym przewodniczący – spełnia kryteria niezależności określone ustawą z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym, a co najmniej jeden członek posiada wiedzę i umiejętności w zakresie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych zgodnie z ustawą. Komitet Audytu ma charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady Nadzorczej i jest powoływany w celu zwiększenia efektywności wykonywania przez Radę Nadzorczą czynności nadzorczych w zakresie badania prawidłowości sprawozdawczości finansowej,

efektywności systemu kontroli wewnętrznej, w tym audytu wewnętrznego oraz systemu zarządzania ryzykiem. Ponadto, Komitet Audytu może wnioskować do Rady Nadzorczej o zlecenie wykonania określonych czynności kontrolnych w spółce, a wykonawcą zleconych kontroli może być jednostka wewnętrzna lub podmiot zewnętrzny.

Komitety stałe, których członkami są Członkowie Zarządu i Dyrektorzy Grupy PZU

Komitety to struktury kolegialne w Centrali PZU i PZU Życie, które są tworzone i likwidowane przez Zarząd. Komitety wydają opinie oraz podejmują decyzje w sprawach będących przedmiotem ich działania, określonym w regulaminie danego komitetu. W 2021 roku w PZU i PZU Życie funkcjonowały następujące komitety:

- Komitet Data Governance;
- Komitet Innowacji;
- Komitet Inwestycyjny;
- Komitet Kosztowy;
- Komitet Ryzyka Grupy PZU;
- Komitet Ryzyka Inwestycyjnego;
- Komitet Sponsoringu, Prewencji i CSR;
- Komitet Sprzedaży Nieruchomości;
- Komitet Zakupowy;
- Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami;
- Komitet Zarządzania Inicjatywami;

oraz Sztab Kryzysowy, który działa na prawach komitetu, a realizuje zadania określone w Planie ciągłości działania PZU i PZU Życie.

W PZU funkcjonował dodatkowo Komitet Cenowy PZU.

Nadzór właścicielski nad spółkami zależnymi

Od 2010 roku praktyką Grupy PZU w ramach modelu nadzoru właścicielskiego i współpracy między podmiotami grupy jest zasiadanie przedstawicieli PZU i PZU Życie w radach nadzorczych głównych spółek grupy, w szczególności:

- Prezes Zarządu PZU dr hab. Beata Kozłowska-Chyła jest jednocześnie Przewodniczącą Rady Nadzorczej PZU Życie oraz Przewodniczącą Rady Nadzorczej Banku Pekao;
- Prezes Zarządu PZU Życie i Dyrektor Grupy PZU Aleksandra Agatowska jest także Przewodniczącą Rady Nadzorczej Alior Banku,
- Członek Zarządu PZU Życie i Dyrektor Grupy PZU Bartłomiej Litwińczuk jest również Przewodniczącym Rady Nadzorczej LINK4;
- Członek Zarządu PZU i Członek Zarządu PZU Życie Tomasz Kulik jest także Przewodniczącym Rady Nadzorczej TFI PZU;

- Członek Zarządu PZU i Członek Zarządu PZU Życie Maciej Rapkiewicz jest również Przewodniczącym Rady Nadzorczej PTE PZU;
- Członek Zarządu PZU Krzysztof Kozłowski jest również Przewodniczącym Rady Nadzorczej PZU Zdrowie;
- Członek Zarządu PZU i Członek Zarządu PZU Życie Ernest Bejda jest również Przewodniczącym Rady Nadzorczej PZU Centrum Operacji.

Z uwagi na to, że rady nadzorcze sprawują stały nadzór nad działalnością spółek we wszystkich dziedzinach ich działalności, takie rozwiązanie gwarantuje jednolite podejście do standardów zarządczych w kluczowych obszarach funkcjonowania Grupy PZU.

W Grupie PZU funkcjonują poniższe porozumienia zawarte między PZU a podmiotami zależnymi od PZU regulujące zasady współpracy między:

- Porozumienie w sprawie zasad współpracy w Grupie PZU z 21 marca 2017 roku regulujące zasady współpracy między PZU a 26 podmiotami z Grupy Kapitałowej PZU m.in. z PZU Życie, TFI PZU, TUV Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych, LINK4, PrJSC IC PZU Ukraine, PrJSC IC PZU Ukraine Life Insurance, UAB PZU Lietuva Gyvybes Draudimas, Lietuvos Draudimas oraz Apdrosinasanas akciju sabiedriba „BALTA”, Tulare Investments sp.z o.o., PZU Cash oraz PZU Corporate Member Limited. W ramach Porozumienia Podmioty współpracują w obszarach zakupów, zarządzania ryzykiem, zarządzania IT, audytu wewnętrznego, strategii, projektów, marketingu i zarządzania marką, doradztwa i pomoc prawnej, zarządzania bezpieczeństwem, zarządzania kadrami, komunikacji korporacyjnej, polityki podatkowej, nadzoru korporacyjnego, aktuariatu, rachunkowość, planowania i kontroling, compliance, reasekuracji, nadzór nad spółkami zagranicznymi, zarządzania doświadczeniem klientów, obsługi szkód i świadczeń, zrównoważonego rozwoju biznesu (ESG), aktuariatu taryfowego, analizy przebiegu i taryfikacji ubezpieczeń, sprzedaży zdalnej, CRM oraz underwritingu pozakomunikacyjnego ubezpieczeń gospodarczych.
- Porozumienie o współpracy i wymianie informacji z 28 września 2017 roku (zmienione: 2 kwietnia 2020 roku i 3 lipca 2020 roku) zawarte między PZU a Bankiem Pekao;
- Porozumienie o współpracy i wymianie informacji z 19 czerwca 2019 roku (zmienione: 25 września 2020 roku) zawarte między PZU a Alior Bankiem.

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

W związku z tym, że w skład Grupy PZU wchodzi dwa banki (Alior Bank i Bank Pekao), w strukturze organizacyjnej PZU obowiązują zasady „chińskich murów” (ang. *Chinese walls*) w ramach jednostek organizacyjnych PZU odpowiedzialnych za procesy biznesowe. Służy to zachowaniu tajemnic prawnie chronionych obu przedsiębiorstw i ograniczeniu wymiany wrażliwych informacji o działalności biznesowej obu banków. Chodzi także o zapewnienie odrębności procesów przepływu informacji pozyskiwanych przez PZU jako podmiotu stojącego na czele Grupy PZU dla zachowania zgodności z przepisami o informacjach objętych tajemnicą bankową i innymi tajemnicami prawnie chronionymi.

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

Z uwagi na odmienny charakter biznesowy podmiotów bankowych i ubezpieczeniowych oraz przepisy sektorowe bezpośrednio zastosowanie w bankach systemu zarządzania ryzykiem funkcjonującego w spółkach ubezpieczeniowych nie było możliwe. Wyzwanie stanowiło dostosowanie procesu, aby realizacja celów Grupy PZU w obszarze zarządzania ryzykiem odbywała się z poszanowaniem regulacji sektora bankowego, niezależności podmiotów w rozumieniu Kodeksu spółek handlowych oraz równego dostępu do informacji wszystkich akcjonariuszy banków. Dostosowanie nastąpiło przy pełnej współpracy z obydwoma bankami. Apetyt na ryzyko w Banku Pekao i Alior Banku jest konsultowany z podmiotem dominującym Grupy PZU i opiniowany przez Komitet Ryzyka Grupy PZU. Celem jest zapewnienie zgodności działań banków z planami strategicznymi i celami biznesowymi Grupy PZU oraz zachowanie dopuszczalnego poziomu ryzyka na poziomie całej Grupy. Tak uzgodniony poziom apetytu na ryzyko zatwierdzają również Rady Nadzorcze banków.

3. Model tworzenia wartości [IIRC]

„Nasza oferta będzie najlepszą odpowiedzią na wszystkie najważniejsze potrzeby bardzo wymagających dziś klientów, na każdym etapie ich życia prywatnego i zawodowego. Istotne korzyści dla nich i naszych akcjonariuszy wypracujemy w sposób zrównoważony, stabilny i odpowiedzialny społecznie i ekologicznie.”



dr hab. Beata Kozłowska-Chyła,
Prezes Zarządu PZU

[GRI 102-26]

Model tworzenia wartości w Grupie PZU odwołuje się do wytycznych międzynarodowych „IIRC” International Integrated Reporting Council¹. Definiują one podejście do raportowania, łącząc istotne informacje dotyczące strategii organizacji, podejścia do zarządzania, osiągniętych wyników i perspektyw na przyszłość w sposób, który odzwierciedla kontekst finansowy, społeczny i środowiskowy w działalności organizacji. Wszystkie te aspekty powinny odwoływać się do tworzenia wartości w czasie przy użyciu dostępnych kapitałów, tj. zasobów do których organizacja ma dostęp i z których może korzystać w celu tworzenia wartości.

A - Biznes

Centrum modelu wartości Grupy PZU stanowi działalność biznesowa, której najważniejszym elementem są ubezpieczenia. Ofertę uzupełniają produkty zdrowotne, bankowe, inwestycyjne i emerytalne. Grupie PZU zaufało 22 mln klientów w pięciu krajach Europy, w tym 16 mln mieszkańców Polski, którzy posiadają polisy ubezpieczeniowe sygnowane marką PZU. Szczegółowe informacje na temat działalności Grupy PZU zostały przedstawione w Sprawozdaniu z działalności Zarządu.

¹ <https://www.integratedreporting.org/>

Grupa PZU – kluczowe obszary działalności (A)



B - Kapitały

Kapitały w Grupie PZU klasyfikowane są zgodnie z systematyką „IIRC”: (kapitał) finansowy, intelektualny, ludzki, społeczny i relacyjny, infrastrukturalny oraz naturalny. Poniżej zostało opisane podejście do zarządzania i pomiaru efektywności każdego z kapitałów, natomiast szczegółowe wyniki osiągnięte z kapitałów zostały przedstawione w [ROZ 3.4.2 WYNIKI Z KAPITAŁÓW I WPŁYW.](#)

• Kapitał finansowy

W tej grupie znajdują się zasoby finansowe należące do Grupy PZU, pochodzące ze źródeł zewnętrznych (klientów, akcjonariuszy, obligatariuszy) i wewnętrznych (zyski wygenerowane z działalności Grupy).

Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

- utrzymaniem bezpieczeństwa i stabilności finansowej;
- zapewnieniem środków na rozwój i realizację strategii;
- efektywnością operacyjną i kosztową.

Pomiar efektywności tego kapitału bazuje głównie na analizie przychodów, rentowności, kosztów finansowania oraz poziomu wypłaty dywidendy z zysku.

• Kapitał intelektualny

W ramach kapitału intelektualnego kluczowe dla Grupy PZU są zasoby niematerialne organizacji i poszczególnych pracowników związane z wiedzą, doświadczeniem, badaniami, rozwojem oraz budową kultury innowacji.

Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

- rozwojem systemów CRM, narzędzi sprzedaży zdalnej i kontaktu z klientem;
- personalizacją ofert produktowych;
- budową ekosystemów produktowych;
- zintegrowanym podejściem do kanałów dystrybucji (omnikanałowość);
- implementacją grupowych standardów i regulacji;
- budową środowiska sprzyjającego innowacjom.

Pomiar efektywności tego kapitału bazuje głównie na badaniach satysfakcji klientów, analizie postępów prac w zakresie wdrożeń nowych technologii (w warstwie obsługowej oraz sprzedażowej), analizie kosztowej oraz ocenie rezultatów współpracy ze startupami oraz akceleratorami.

• Kapitał ludzki

Tworzą pracownicy, agenci i partnerzy biznesowi Grupy PZU. Dotyczy spraw związanych z tworzeniem przyjaznego miejsca pracy, dbałością o bezpieczeństwo, budowaniem relacji opartej

na uczciwości, szacunku i dialogu, wsparciem różnorodności, zarządzania talentami, utrzymaniem kluczowych pracowników.

Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

- różnorodnością i poszanowaniem praw człowieka;
- zapewnieniem bezpiecznych warunków pracy;
- rozwojem i szkoleniami;
- pozyskiwaniem i utrzymywaniem kluczowych pracowników;
- zapewnieniem równowagi pracowników pomiędzy pracą a życiem prywatnym;
- zapewnieniem warunków dla prowadzenia uczciwego dialogu ze związkami zawodowymi;
- kształtowaniem postaw etycznych.

Pomiar efektywności tego kapitału bazuje głównie na pomiarze zaangażowania i satysfakcji pracowników.

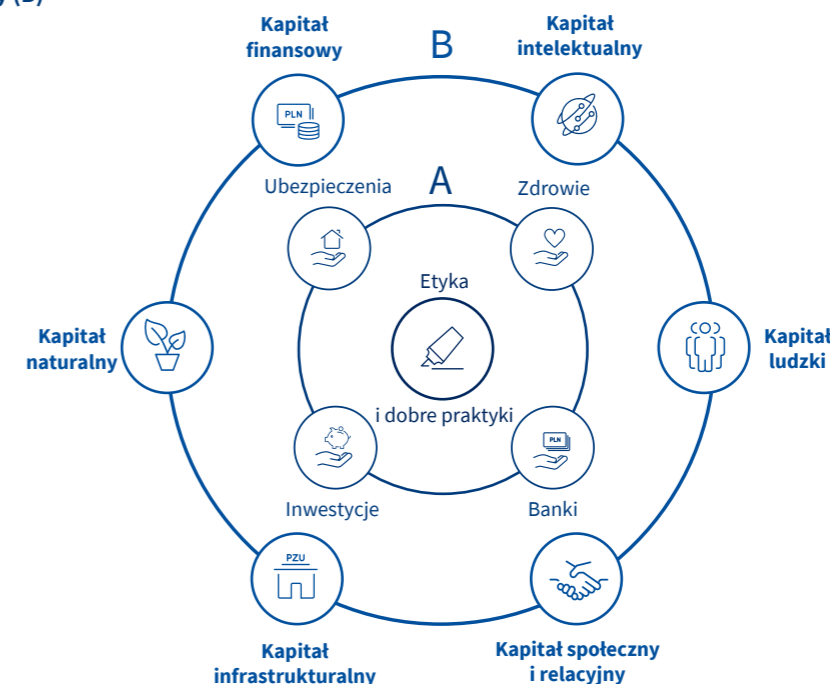
• Kapitał społeczny i relacyjny

Stanowi wspólne normy, wartości i zachowania budujące długoterminowe i trwałe relacje z interesariuszami. To aspekty związane z lojalnością klientów, postrzeganiem marki, działalnością prewencyjną, sponsoringową i społeczną.

Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

- wyznaczeniem standardów współpracy z dostawcami i partnerami biznesowymi;

Grupa PZU – kapitały (B)



POLITYKI

- wdrażaniem systemów związanych z obsługą klientów;
- podejściem do rekrutacji i wsparcia dla agentów;
- promowaniem zdrowego trybu życia;
- profilaktyką zdrowotną;
- działalnością prewencyjną w obszarze bezpieczeństwa;
- wsparciem lokalnych społeczności;
- wsparciem działań promujących sport, kulturę oraz sztukę.

Pomiar efektywności tego kapitału bazuje głównie na pomiarze badań satysfakcji klientów, analizie wyników kampanii prewencyjnych, sponsoringowych, akcji i projektów społecznych, wykorzystania środków przekazanych na działalność fundacji.

• Kapitał infrastrukturalny

Na ten kapitał składa się największa w Polsce sieć dystrybucji i obsługi, w szczególności oddziały, placówki, agenci i partnerzy biznesowi, sieć likwidacji szkód, elektroniczne kanały dystrybucji. To również jedna z największych w Europie Środkowo-Wschodniej korporacyjna Hurtownia Danych

PZU oraz narzędzia i systemy IT, dzięki którym możliwy jest przepływ informacji zarówno wewnątrz Grupy PZU jak i poza nią. Dzięki temu klienci Grupy PZU mają łatwy i wygodny dostęp do produktów i usług finansowych.

Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

- rozwojem struktur agencyjnych;
- organizacją pracy w oddziałach;
- rozwojem i transformacją placówek w obszarze zdrowotnym;
- standaryzacją struktur i stanowisk;
- rozwojem elektronicznych kanałów dystrybucji produktów i usług finansowych;
- cyfryzacją i digitalizacją procesów w Grupie PZU.

Pomiar efektywności tego kapitału bazuje głównie na wynikach badań satysfakcji, efektywności kosztowej oraz realizacji celów

strategicznych w obszarze sprzedaży i obsługi posprzedażowej oraz kanałów dystrybucji.

• Kapitał naturalny

To przede wszystkim bezpośredni i pośredni wpływ Grupy PZU na środowisko naturalne. Obejmuje również odnawialne i nieodnawialne zasoby naturalne, które Grupa PZU wykorzystuje w swojej działalności.

Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

- minimalizacją śladu środowiskowego, redukcją emisji CO₂ ze źródeł własnych oraz pośrednich;
- kształtowaniem polityki inwestycyjnej;
- budową świadomości klimatycznej wobec pracowników, klientów i partnerów;
- zaangażowaniem w transformację klimatyczno-energetyczną;
- implementacją czynników ESG do działalności operacyjnej;
- rozwojem produktów dla podmiotów wspierających technologie niskoemisyjne.

Pomiar efektywności wykorzystania tego kapitału bazuje głównie na wynikach redukcji i kompensacji eCO₂, wartości środków zaangażowanych w działania wspierające transformację klimatyczno-energetyczną oraz odsetkowi procesów zakupowych, przy których uwzględniono kryteria ESG.

C – Ład korporacyjny

Nadrzędnym elementem w modelu tworzenia wartości Grupy PZU jest ład korporacyjny, który określa standardy zarządcze i nadzorcze prowadzonej działalności biznesowej oraz podejmowanych działań strategicznych Grupy PZU. W ramach przyjętych struktur organizacyjnych ustalone są kluczowe procesy, które mają decydujące znaczenie dla osiąganych efektów z kapitałów. Do najważniejszych z nich należą zarządzanie ryzykiem ([ROZ 3.1 ZARZĄDZANIE RYZYKIEM](#)) oraz strategia rozwoju ([ROZ 3.2 STRATEGIA 2021 - 2024](#)). Te dwa aspekty determinują wartość spółki w przyszłości oraz jej wpływ na otoczenie i relacje z interesariuszami.

3.1 Zarządzanie ryzykiem [IIRC]

[GRI 103-2, 102-11, 102-15]



Zarządzanie ryzykiem jest jednym z najważniejszych procesów wewnętrznych w Grupie PZU. Funkcjonujący w PZU system zarządzania ryzykiem oparty jest na trzech liniach obrony. Jego ramy odzwierciedlają

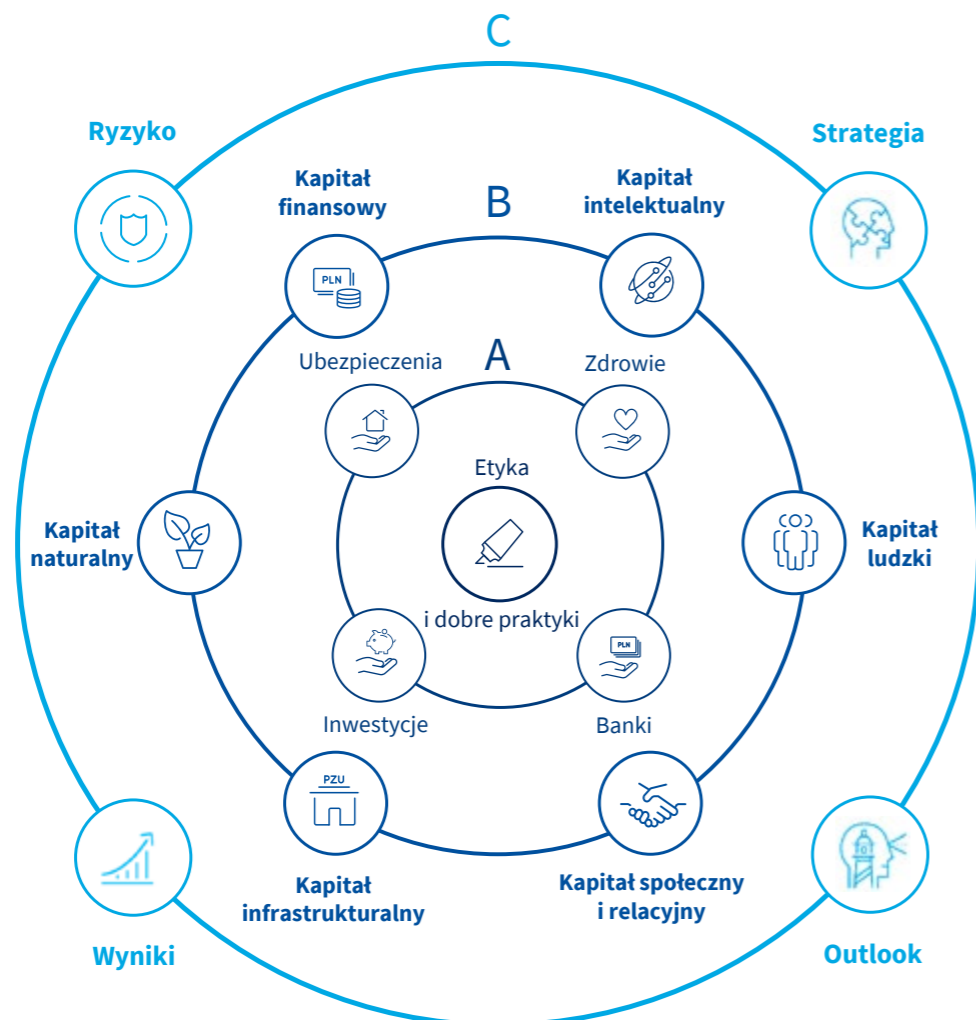
standardy obowiązujące w sektorze ubezpieczeniowym oraz wytyczne zawarte w regulacjach nadzorczych. Nadrzędnym celem systemu zarządzania ryzykiem Grupy PZU jest zapewnienie wczesnego rozpoznania oraz adekwatnego zarządzania istotnymi ryzykami związanymi z działalnością Grupy PZU oraz jej poszczególnych podmiotów. Procesy zarządzania ryzykami niefinansowymi są wpisane w szerszy proces zarządzania ryzykiem w Grupie PZU. Ryzyka niefinansowe zostały zidentyfikowane również na etapie tworzenia Strategii ESG „Rozwój w równowadze”. Zostały one zaadresowane w zobowiązaniach strategicznych, kluczowych wskaźnikach efektywności oraz inicjatywach strategicznych. Ponadto wybrane ryzyka niefinansowe są uwzględniane w procesie podejmowania decyzji inwestycyjnych oraz w wybranych procesach oceny ryzyka klientów korporacyjnych, które pozwalają ubezpieczycielowi wycenić składkę.

[GRI 103-3]

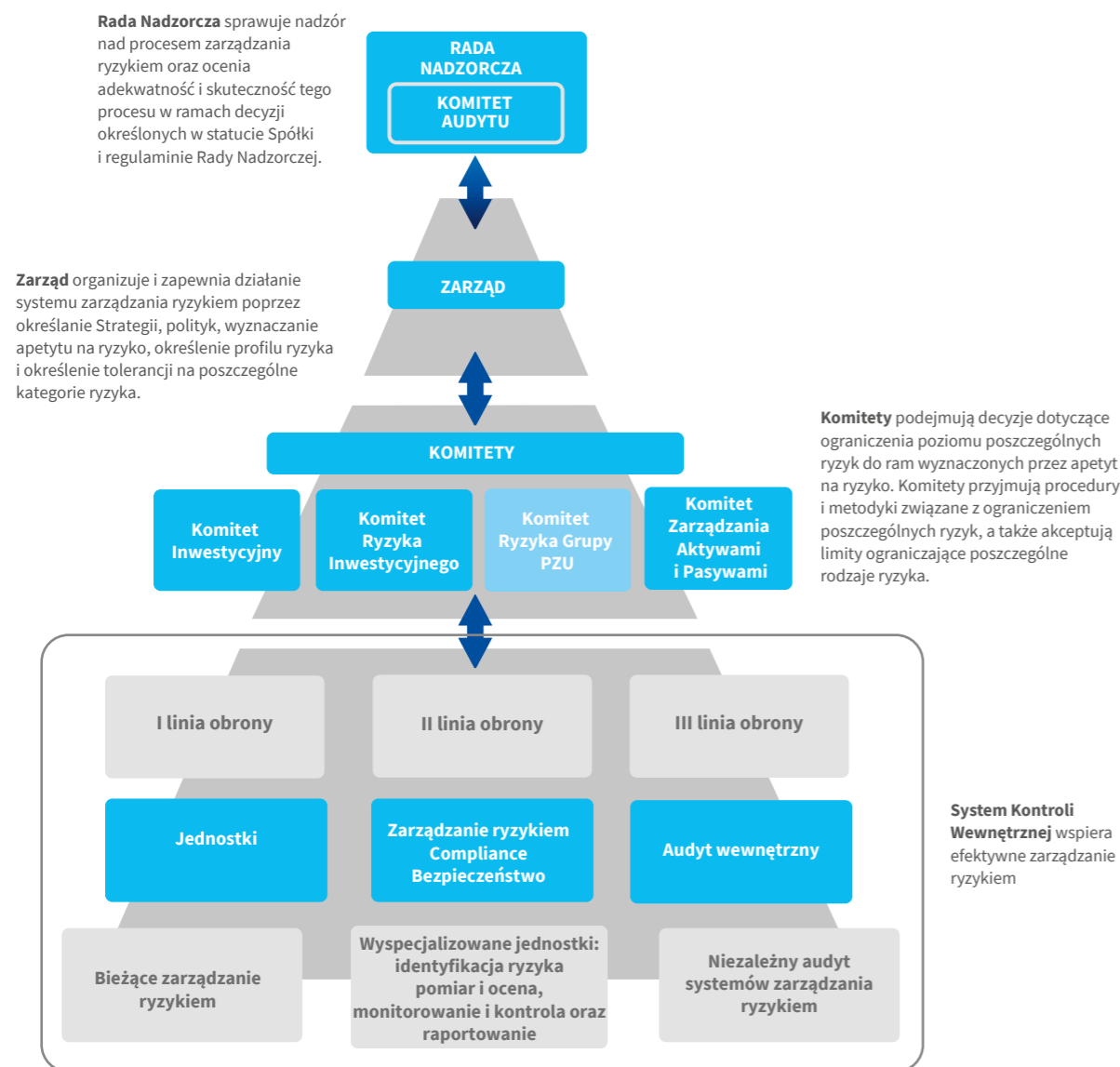
System zarządzania ryzykiem

PZU sprawuje nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem Grupy PZU na mocy zawartych z podmiotami Grupy porozumień o wzajemnej współpracy i przekazywanych na ich podstawie informacji. Zarządza ryzykiem na poziomie Grupy PZU w ujęciu zagregowanym, zwłaszcza w zakresie wymogów kapitałowych. Podpisane z podmiotami zależnymi Grupy PZU porozumienia o współpracy umożliwiają pozyskiwanie i przetwarzanie informacji koniecznych do odpowiedniego i efektywnego zarządzania ryzykiem na poziomie Grupy PZU i zapewniają, że różnego rodzaju ryzyka generowane przez poszczególne podmioty Grupy PZU podlegają ocenie i są oparte na tych samych standardach, z uwzględnieniem wymogów i ograniczeń wynikających z obowiązujących przepisów prawa. Główne elementy systemu zarządzania ryzykiem Grupy PZU są wdrożone tak, aby zapewnić spójność sektorową oraz realizację planów strategicznych poszczególnych podmiotów, a także celów biznesowych całej Grupy.

Grupa PZU – ład korporacyjny (C)



Schemat struktury organizacyjnej systemu zarządzania ryzykiem



Podstawę funkcjonowania systemu zarządzania ryzykiem w Grupie PZU stanowi „Strategia zarządzania ryzykiem w Grupie PZU”. Dla podmiotów powiązanych, wskazanych w strategii, wprowadzone zostały zasady zarządzania ryzykiem, które stanowią rekomendację PZU w zakresie organizacji systemu zarządzania ryzykiem w podmiotach zależnych. Dodatkowo wydawane są wytyczne szczegółowo regulujące poszczególne procesy w obszarze zarządzania ryzykiem w podmiotach Grupy PZU. Organy zarządzające spółek Grupy PZU z sektora finansowego są odpowiedzialne za wypełnianie swoich obowiązków zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa krajowego i międzynarodowego, w szczególności za wdrożenie adekwatnego i efektywnego systemu zarządzania ryzykiem.

Podmioty zależne, spoza sektora finansowego, wprowadzają zasady zarządzania ryzykiem obejmujące podział ról i odpowiedzialności oraz katalog ryzyk adekwatny do prowadzonej działalności.

Za ustalenie odpowiedniego poziomu ryzyka w danym podmiocie odpowiedzialny jest organ zarządzający, natomiast jednostka ds. ryzyka raz w roku dokonuje przeglądu procesu zarządzania ryzykiem, w szczególności wielkości apetytu na ryzyko, a wszystkie działania koordynowane są z poziomem Grupy PZU.

Efektywne zarządzanie ryzykiem wspiera wdrożony w PZU System Kontroli Wewnętrznej obejmujący rozwiązania na poziomie trzech linii obrony. System Kontroli Wewnętrznej został opisany w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU za 2021 rok.

Apetyt na ryzyko

Apetyt na ryzyko określony jest w Strategii zarządzania ryzykiem na podstawie wartości jako minimalna wartość współczynnika wypłacalności Grupy PZU w ujęciu skonsolidowanym oraz Spółki PZU w ujęciu jednostkowym.

Ponadto PZU jako podmiot wiodący w Konglomeracie Finansowym PZU zarządza koncentracją ryzyka na poziomie całego konglomeratu. Podmiot wiodący określił zasady zarządzania koncentracją ryzyka, w szczególności poprzez wprowadzenie zasad identyfikacji, pomiaru i oceny, monitorowania i raportowania znaczącej koncentracji ryzyka oraz podejmowania decyzji zarządczych.

Jednostka ds. audytu wewnętrznego raz w roku przygotowuje „Sprawozdanie roczne z działalności”, które obejmuje w szczególności ocenę systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem. Tryb opracowywania i zakres tego sprawozdania uregulowane są w odrębnych przepisach wewnętrznych. Jednostka ds. ryzyka na potrzeby raportu przygotowuje informację na temat adekwatności i efektywności systemu zarządzania ryzykiem.

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

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

Kategorie ryzyka w Grupie Kapitałowej PZU [IIRC]:

<p>Ryzyko aktuarialne Możliwość poniesienia straty lub niekorzystnej zmiany wartości zobowiązań, jakie mogą wynikać z zawartych umów ubezpieczenia i umów gwarancji ubezpieczeniowych, w związku z niewłaściwymi założeniami dotyczącymi wyceny składek i tworzenia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych.</p>	<p>Ryzyko modeli Ryzyko poniesienia straty finansowej, błędnego oszacowania danych raportowanych do organu nadzoru, podjęcia błędnych decyzji lub utraty reputacji z powodu błędów w opracowaniu, wdrożeniu lub stosowaniu modeli.</p>
<p>Ryzyko operacyjne Możliwość poniesienia straty wynikającej z niewłaściwych lub błędnych procesów wewnętrznych, działań ludzi, funkcjonowania systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych.</p>	<p>Ryzyko braku zgodności Ryzyko niedostosowania się przez podmioty Grupy PZU lub powiązane z nimi osoby do przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz przyjętych przez podmioty Grupy PZU standardów postępowania, w tym norm etycznych, a także ryzyko naruszenia tych przepisów, regulacji i standardów. Efektem tego jest albo może być: poniesienie sankcji prawnych przez Grupę PZU lub osoby działające w jej imieniu, powstanie strat finansowych, utrata reputacji lub wiarygodności.</p>
<p>Ryzyko kredytowe Ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej wynikające z wahań wiarygodności i zdolności kredytowej emitentów papierów wartościowych, kontrahentów i wszelkich dłużników, które materializuje się w postaci niewykonania zobowiązania przez kontrahenta lub wzrostu spreadu kredytowego.</p>	<p>Ryzyko koncentracji Możliwość poniesienia straty wynikającej z braku dywersyfikacji portfela aktywów lub z dużej ekspozycji na ryzyko niewykonania zobowiązania przez pojedynczego emitenta papierów wartościowych lub grupę powiązanych emitentów.</p>
<p>Ryzyko rynkowe, w tym ryzyko płynności: Ryzyko rynkowe Ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej wynikające bezpośrednio lub pośrednio z wahań poziomu i wahań zmienności rynkowych cen aktywów, spreadu kredytowego, wartości zobowiązań i instrumentów finansowych.</p>	<p>Ryzyko płynności Możliwość utraty zdolności do bieżącego regulowania zobowiązań Grupy PZU wobec jej klientów lub kontrahentów. Zarządzanie ryzykiem płynności finansowej służy zachowaniu takiego poziomu płynności, by umożliwić bieżące regulowanie zobowiązań danego podmiotu. Ryzyko płynności jest zarządzane odrębnie dla części ubezpieczeniowej i bankowej.</p>

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 tolerancję na ryzyko.

Monitorowanie i kontrola ryzyka

Polega na bieżącym przeglądzie odchyień realizacji od założonych punktów odniesienia (limitów, wartości progowych, planów, wartości z poprzedniego okresu, wydanych rekomendacji i zaleceń).

Raportowanie

Umożliwia efektywną komunikację o ryzyku i wspiera zarządzanie ryzykiem na różnych poziomach decyzyjnych.

Działania zarządcze

Działania te obejmują m.in.: unikanie ryzyka, transfer ryzyka, ograniczanie ryzyka, akceptację poziomu ryzyka oraz wdrożenie narzędzi wspierających te działania, takich jak limity, programy reasekuracyjne czy regularny przegląd regulacji wewnętrznych i procesów.

niefinansowe podlegają odrębnej ocenie w ramach procesu analizy ryzyk i identyfikacji ryzyk kluczowych.

[GRI 102-30]

Odpowiedzialność za zarządzanie ryzykiem, w tym ryzykiem związanym z wpływem klimatu na Grupę PZU

Spójny podział kompetencji i zadań w systemie zarządzania ryzykiem w Grupie PZU i w należących do niej podmiotach sektora finansowego obejmuje cztery poziomy kompetencyjne: Rada Nadzorcza, Zarząd, Komitety oraz poszczególne jednostki operacyjne w ramach trzech linii obrony.

- I. Nadzór nad systemami zarządzania ryzykiem w poszczególnych podmiotach sektora finansowego sprawują Rady Nadzorcze. Do rad nadzorczych w spółkach zależnych, w szczególności w Grupie Alior Banku i Grupie Pekao, PZU desygnuje swoich przedstawicieli.
- II. Zarządy podmiotów Grupy PZU są odpowiedzialne za wypełnianie swoich obowiązków zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa krajowego i międzynarodowego, w szczególności za wdrożenie adekwatnego i efektywnego systemu zarządzania ryzykiem. Zarząd organizuje i zapewnia działanie systemu zarządzania

ryzykiem przez uchwalanie strategii, polityk, wyznaczenie apetytu na ryzyko, określenie profilu ryzyka i tolerancji na poszczególne kategorie ryzyka.

- III. Komitety decydują o ograniczaniu poziomu poszczególnych ryzyk do ram wyznaczonych przez apetyt na ryzyko, przyjmują procedury i metodyki związane z ograniczaniem poszczególnych ryzyk, a także akceptują limity dla poszczególnych rodzajów ryzyka. W Komitetach zasiadają wybrani członkowie Zarządów.
- IV. Czwarty poziom kompetencyjny dotyczy działań operacyjnych w ramach poszczególnych jednostek biznesowych podzielonych na trzy tzw. linie obrony:
 - pierwsza linia obrony – obejmuje bieżące zarządzanie ryzykiem na poziomie jednostek i komórek organizacyjnych podmiotów oraz podejmowanie decyzji w ramach procesu zarządzania ryzykiem, z uwzględnieniem limitów dla poszczególnych ryzyk;
 - druga linia obrony – obejmuje zarządzanie ryzykiem przez wyspecjalizowane komórki zajmujące się identyfikacją ryzyka, jego pomiarem i monitorowaniem oraz raportowaniem o ryzyku, a także kontrolą limitów;
 - trzecia linia obrony – obejmuje audyt wewnętrzny, który przeprowadza niezależne audyty elementów systemu zarządzania ryzykiem oraz procedur kontrolnych.

[GRI 102-15]

Kluczowe ryzyka niefinansowe

Z punktu widzenia wpływu na kwestie społeczne, pracownicze, środowiskowe, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji szczególne znaczenie ma ryzyko braku zgodności, a także niektóre ryzyka operacyjne. Dlatego, Grupa PZU wdrożyła system zarządzania ryzykiem operacyjnym, w ramach którego przeciwdziała występowaniu incydentów ryzyka operacyjnego oraz ogranicza straty operacyjne. Zasady i struktura zarządzania ryzykiem operacyjnym w PZU opierają się na przyjętej polityce zarządzania ryzykiem operacyjnym. Ryzyko operacyjne kontrolowane jest na wielu poziomach organizacji. Nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem operacyjnym sprawuje niezależna, przeznaczona do tego jednostka w strukturze Biura Ryzyka.

Podstawowym narzędziem służącym do monitorowania ryzyka operacyjnego jest system kluczowych wskaźników ryzyka obejmujący obszary o szczególnej ekspozycji na ryzyko operacyjne. Wskaźniki poddawane są cyklicznym przeglądom – co najmniej raz do roku.

W ramach ryzyka braku zgodności oraz ryzyka operacyjnego uwzględniane są kwestie pracownicze, środowiskowe, społeczne, etyczne, w tym z zakresu kontaktów z klientami oraz z zakresu przeciwdziałania korupcji. Szczegółowe odniesienia do tych ryzyk i sposobu ich mitygacji zostały opisane w następujących częściach raportu:

Ład korporacyjny

Ryzyko	Szczegółowe informacje
Ryzyko korupcji	II. 3.1.2. Przeciwdziałanie korupcji
Ryzyko związane z wystąpieniem przestępczości ubezpieczeniowej i fraudów	II. 3.1.4. Przeciwdziałanie przestępczości przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu

Środowisko

Ryzyko	Szczegółowe informacje
Ryzyka klimatyczne związane z transformacją portfela ubezpieczeniowego	IV. 1.3. Oferta produktowa odpowiedzi na wyzwania klimatyczne
Ryzyko fizyczne zanieczyszczeń środowiska naturalnego i klęsk żywiołowych wynikających ze zmian klimatu	IV. 1.3.2. Adaptacja do zmian klimatycznych i przeciwdziałanie ryzykom środowiskowym: lepsze zrozumienie czynników ryzyka
Ryzyko reputacyjne i braku zgodności w związku z bezpośrednim wpływem na środowisko	IV. 2. Bezpośredni wpływ na środowisko

Spółeczna odpowiedzialność

Ryzyko	Szczegółowe informacje
Ryzyko związane z trudnością pozyskania wykwalifikowanej kadry pracowników	III. 2. Pracodawca pierwszego wyboru
Ryzyko przekroczenia budżetu osobowego	III. 2.1. Warunki pracy i wynagrodzenie
Ryzyko niespektowania praw pracowniczych poprzez nierówne traktowanie pracowników, stosowanie dyskryminacji pracowników, a także wystąpienie przypadków mobbingu i dyskryminacji	III. 2.1.3. Włączająca kultura organizacyjna
Ryzyko niezapewnienia bezpiecznego i higienicznego środowiska pracy	III. 2.1.4. Bezpieczeństwo i higiena pracy w dobie COVID-19
Ryzyko związane z brakiem efektywnego dialogu ze związkami zawodowymi (spór zbiorowy)	III. 2.1.5. Dialog ze związkami zawodowymi
Ryzyko związane z szybko zmieniającymi się regulacjami oraz koniecznością aktualizacji wiedzy o obowiązujących przepisach i obligatoryjnych metodach działania i zasadach organizacji pracy	III. 2.2. Szkolenia i rozwój pracowników
Ryzyko dotyczące ujawnienia danych osobowych i danych objętych tajemnicą ubezpieczeniową osobom nieuprawnionym	III. 3.1.1. Bezpieczeństwo informacji
Ryzyko związane z nieuczciwym informowaniem klientów o ofertach Grupy PZU poprzez proponowanie klientom nabycia produktów, które nie odpowiadają ich potrzebom lub w sposób nieadekwatny do ich charakteru	III. 3.3.1. Zrozumiałe produkty
Ryzyko braku zgodności z przepisami powszechnie obowiązującego prawa oraz wytycznymi organów państwowych, a także z ryzyko reputacyjne	III. 3.3.2. Etyka reklamy
Ryzyko związane z niedostępnością pracowników w związku z zakażeniem COVID-19	III. 5.1. COVID-19

3.1.1. Bezpieczeństwo informacji



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.”

Ryzyko obszaru: ryzyko dotyczące ujawnienia danych osobowych i danych objętych tajemnicą ubezpieczeniową osobom nieuprawnionym.

Podejścia do zarządzania: w PZU i PZU Życie zostały wdrożone zasady identyfikacji klienta oraz udzielania informacji w zależności od wniosków klienta. Ponadto dostęp do danych osobowych oraz informacji objętych tajemnicą ubezpieczeniową nadawany jest tylko upoważnionym osobom za pośrednictwem Centralnego Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (CSZBI). Dodatkowo w PZU został wdrożony system monitorujący klasy DLP, w którym zaimplementowano odpowiednie reguły minimalizujące ryzyko ujawnienia informacji, w tym danych osobowych, osobom nieuprawnionym. Spółki cyklicznie wdrażają procedury oraz zabezpieczenia w elektronicznych kanałach komunikacji z klientem, minimalizujące ryzyko ujawnienia informacji prawnie chronionych.

Kluczowe regulacje: Polityka Bezpieczeństwa.

Funkcjonowanie w globalnej sieci wiąże się z wieloma zagrożeniami, aby sprostać zmieniającym się wyzwaniom wzmocnione są podstawowe jednostki odpowiedzialne za funkcjonowanie bezpieczeństwa informatycznego Grupy. W 2022 roku planowane jest produkcyjne wdrożenie oraz rozbudowa rozwiązań adresujących potrzebę obrony przed nowymi zagrożeniami, analizy incydentów, zarządzania tożsamością. Jednym z kluczowych elementów strategii w zakresie wzmocnienia bezpieczeństwa informatycznego PZU jest też wprowadzanie i doskonalenie w 2022 roku procesu proaktywnego poszukiwania potencjalnych zagrożeń i modelowanie ich mitygacji. W 2022 roku kontynuowane będą również działania edukacyjne dla pracowników i agentów PZU – w tym ćwiczenia w rozpoznawaniu phishingu.

„Jednym z priorytetów, jakie stawiamy sobie w Grupie PZU jest zapewnienie bezpieczeństwa informacji, w szczególności poufności danych osobowych, które przetwarzamy. Aby sprostać temu wyzwaniu, stosujemy najwyższe standardy bezpieczeństwa systemów informatycznych, dbamy o podnoszenie świadomości pracowników z tego zakresu oraz dostosowujemy się do szybko zmieniającego się otoczenia. Zabezpieczenie powierzonych nam informacji to obowiązek wobec Klientów, którzy każdego dnia obdarzają nas zaufaniem, wybierając Grupę PZU jako swojego usługodawcę.”

Rafał Jeż, Dyrektora Biura Bezpieczeństwa,
PZU i PZU Życie

[GRI 102-15, 103-1, 103-3]

„Polityka bezpieczeństwa PZU SA i PZU Życie SA”

Głównym dokumentem, który reguluje kwestie bezpieczeństwa informacji chronionych w PZU i PZU Życie, w tym danych osobowych, bezpieczeństwa fizycznego, bezpieczeństwa systemów IT i ciągłości działania jest Polityka Bezpieczeństwa. Odnosi się ona również do obszaru przeciwdziałania przestępczości ubezpieczeniowej oraz prania pieniędzy i finansowania terroryzmu, a także bezpieczeństwa i higieny pracy.

„Procedura bezpieczeństwa w obszarze bezpieczeństwa informacji w PZU SA i PZU Życie SA”

Działania zgodnie z Procedurą w obszarze bezpieczeństwa informacji mają na celu m.in. zapewnienie ochrony każdej informacji zgodnie z odpowiednim poziomem bezpieczeństwa, zapewnienie kontroli dostępu do informacji, integralności i dostępności informacji oraz przeciwdziałanie kradzieży i nieautoryzowanemu wpływowi informacji. Dokument określa zasady ochrony i udostępniania informacji prawnie chronionych oraz zarządzanie ryzykiem bezpieczeństwa.

[GRI 103-2]

System zarządzania cyberbezpieczeństwem

Bezpieczeństwo informatyczne stanowi jedno z ważniejszych wyzwań świata nowych technologii. Strategizacja priorytetów w tym zakresie w Grupie PZU stara się odpowiedzieć na nowe zagrożenia zarówno w zakresie organizacyjnym i technologicznym. We wszystkich spółkach Grupy funkcjonują odpowiednie polityki, procedury i szczegółowe wymagania mające na celu zapewnienie odpowiedniego poziomu ochrony informacji oraz danych klientów. W PZU i PZU Życie funkcjonuje i stale jest rozwijany kompleksowy i wielowarstwowy system ochrony przeciw zagrożeniom cyberbezpieczeństwa – pozyskiwane są nowe narzędzia i kompetencje.

System zarządzania cyberbezpieczeństwem w PZU SA i PZU Życie jest zgodny z wymaganiami normy ISO 27001, uznawanym i rozpoznawalnym na całym świecie najwyższym standardem Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji.

W 2021 roku udało się powstrzymać:

ponad 14 tys. potencjalnych infekcji

ponad 132 mln prób połączenia w celu wysłania złośliwych wiadomości e-mail

około 200 tys. ataków wysokiego ryzyka

odwołania do **ponad 3 mln** niebezpiecznych zasobów

Dodatkowo:

zablokowano **ponad 1,3 mln** złośliwych wiadomości e-mail

przeprowadzono **46 tys.** analiz

zaopiniowano **1 342** inicjatywy

przeprowadzono **173** manualne testy bezpieczeństwa

wykryto **137 tys.** podatności na zagrożenia,

w tym **27,4 tys.** krytycznych

Testy bezpieczeństwa

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

W Grupie przeprowadzane są testy oceny podatności systemów firmy. Wykrywanie podatności w infrastrukturze jest procesem ciągłym i zautomatyzowanym z wykorzystaniem dedykowanych rozwiązań Vulnerability Assessment. Przeprowadzane testy bezpieczeństwa są częścią procesów zarządzania zmianą, wydania i projektami.



Szkolenia z zakresu bezpieczeństwa

Bezpieczeństwo informacji i cyberbezpieczeństwo to nie tylko sprawne systemy i odpowiednie procedury. Nie mniej ważna jest świadomość zagrożeń i znajomość zasad wśród pracowników i współpracowników. Dlatego nowo zatrudnione osoby biorą udział w szkoleniach wdrożeniowych, podczas których poznają zasady bezpieczeństwa, a następnie przechodzą obowiązkowe szkolenie e-learningowe. Na bieżąco prowadzone są też szkolenia odświeżające oraz wewnętrzne kampanie informacyjne z zakresu bezpieczeństwa informacji, ochrony danych osobowych i cyberbezpieczeństwa. Najczęściej te zagadnienia są poruszane wspólnie, gdyż nawzajem się uzupełniają. W 2021 roku dla pracowników różnych jednostek i agentów przeprowadzono dedykowane szkolenia odświeżające z tej tematyki, głównie w formie webinarów. Ich uczestnikami byli m.in. pracownicy oddziałów, agenci wyłączni oraz centra operacji i obsługi szkód i świadczeń (tj. w szczególności osoby zajmujące się przetwarzaniem danych osobowych). W czerwcu 2021 roku zorganizowano wewnętrzną kampanię informacyjną pt. „Cyberzagrożenia przybierają różny kolor”. Cyberbezpieczeństwo było również jednym z zagadnień jesiennej kampanii „Dbamy o superbezpieczeństwo”. W ramach nich, oprócz publikacji przydatnych artykułów i porad, odbyły się spotkania on-line z ekspertami zewnętrznymi na temat cyberbezpieczeństwa, podczas których m.in. były analizowane przykłady zagrożeń i najczęstszych ataków.

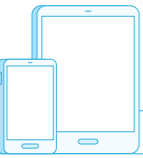
W 2021 roku kontynuowano szkolenia pracowników przy pomocy uruchomionej w 2018 roku platformy szkoleniowej GoPhish. W ten sposób podejmowane są działania mające na celu podnoszenie świadomości pracowników w obszarze zagrożeń płynących m.in. z wiadomości zawierających złośliwe elementy oraz nakłaniających do otwarcia podejrzanych stron i załączników.

W 2021 roku przeprowadzono jedną kampanię szkoleniową GoPhish polegającą na tym, że pracownikom, którzy nieopatrznie otworzyli link ze spreparowanych wiadomości, wyświetlał się film szkoleniowy Biura Bezpieczeństwa z informacją, jak unikać takich zagrożeń w przyszłości. W porównaniu do roku poprzedniego, widać, że ilość pochopnych kliknięć w link spadła o około połowę. Jednocześnie o wiele więcej osób reaguje we właściwy sposób – aż 23% adresatów zgłosiło podejrzaną wiadomość (w porównaniu do 0,2% w 2018 roku, kiedy rozpoczęto te działania). Pomimo zaobserwowanego znacznego wzrostu świadomości, nadal istnieje konieczność ciągłego prowadzenia kampanii antyphishingowych. Dodatkowo od 2020 roku funkcjonuje szkolenie e-learningowe Phishing quiz, dzięki któremu można poznać, jak odróżnić bezpieczne wiadomości od niebezpiecznych. Obowiązkowo szkolenie to muszą wykonać osoby, które kliknęły w linki z fałszywych e-maili.

W 2021 roku przeprowadzono:

Szkolenie	Liczba szkoleń	Liczba uczestników
 Szkolenia wdrożeniowe dla nowo zatrudnionych	37	842
 Szkolenia odświeżające	38	3 619

Szkolenie E-learning

Szkolenie	Liczba uczestników (zaliczeń)
 Bezpieczeństwo informacji, cyberbezpieczeństwo i przeciwdziałanie przestępczości dla nowo zatrudnionych	877
Phishing quiz	595

Procedury bezpieczeństwa w spółkach zależnych

W spółkach PZU oraz Grupy Pekao, a także we wszystkich spółkach zagranicznych wdrożono procedury zarządzania bezpieczeństwem procesów informatycznych.

W Grupie PZU Zdrowie w tym obszarze zaimplementowano pakiet regulacji dotyczący przetwarzania danych osobowych, w tym polityki bezpieczeństwa zawierające wymagania dla procesów IT. Z kolei w PTE PZU przyjęto do stosowania wytyczne dotyczące zarządzania obszarami technologii informacyjnej i bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego w powszechnych towarzystwach emerytalnych wydane przez KNF.

W Banku Pekao w celu zagwarantowania kompleksowych działań w obszarze ochrony danych osobowych wdrożono szereg regulacji wewnętrznych odnoszących się do poszczególnych obszarów funkcjonowania banku są to m.in. „Polityka Bezpieczeństwa Informacji wraz z Dokumentami Polityki Bezpieczeństwa Informacji”, „Polityka bezpieczeństwa aplikacji w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna”, „Procedura rozpatrywania żądań osób, których dane dotyczą na gruncie RODO przez Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna”, „Procedura zarządzania naruszeniami ochrony danych osobowych w Banku Pekao S.A.”, a także regulacja „Ochrona informacji elektronicznej w Banku Polska Kasa Opieki S.A.”

Restrykcyjne procedury bezpieczeństwa zapewniające poufność, integralność oraz dostępność przetwarzanych informacji obowiązują również w całej Grupie Kapitałowej Alior Banku. Funkcjonująca Polityka Bezpieczeństwa oraz wszystkie procedury w tym obszarze są na bieżąco aktualizowane w odpowiedzi na zmieniające się uwarunkowania rynku w zakresie cyberbezpieczeństwa, a także nowe wymagania i wytyczne regulatorów. Alior Bank jako operator usługi kluczowej, w myśl Ustawy o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa (implementującej wymagania europejskiej dyrektywy NIST), spełnia wysokie wymagania w zakresie cyberbezpieczeństwa wynikające z przepisów prawa oraz rekomendacji KNF. W 2021 roku wszystkie kluczowe systemy informatyczne Alior Banku przetwarzające dane klientów oraz uczestniczące w procesach realizacji transakcji finansowych zostały poddane dogłębny testom bezpieczeństwa. Poza tym w 2021 roku rozbudowano systemy monitorujące i chroniące środki finansowe klientów w bankowości elektronicznej (np. FDS – ang. Fraud Detection System oraz Tarcza Malware - autorskie rozwiązanie

opracowane przez ekspertów banku zajmujących się cyberbezpieczeństwem).

RODO

Grupa PZU zapewnia bezpieczeństwo przetwarzanych informacji i ochronę danych osobowych swoich klientów. Rozumie złożoność obowiązków wynikających z rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (RODO) i dba o zgodność wszystkich swoich procesów z regulacjami tego rozporządzenia oraz przepisami krajowymi w tym obszarze. Równie dojrzałego podejścia Grupa PZU wymaga od swoich kontrahentów.

Za obszar bezpieczeństwa w PZU i PZU Życie odpowiedzialny jest Dyrektor Biura Bezpieczeństwa, który bezpośrednio podlega członkowi Zarządu. Ponadto w PZU i PZU Życie powołano Inspektora Ochrony Danych (IOD). W ramach Biura Bezpieczeństwa ustanowiono struktury działające w zakresie bezpieczeństwa przetwarzanych informacji, w tym danych osobowych, oraz wspierające realizację zadań Inspektora Ochrony Danych (IOD).

W PZU i PZU Życie obowiązują regulacje wewnętrzne, które wspomagają skuteczne zarządzanie bezpieczeństwem informacji i ochroną danych osobowych. Mają one minimalizować ryzyko wystąpienia incydentów bezpieczeństwa i ograniczać ich skutki. Odbiorcami tych regulacji są pracownicy, członkowie Zarządu i współpracownicy PZU i PZU Życie.

Głównym dokumentem regulującym kwestie ochrony danych osobowych w PZU SA i PZU Życie jest „Procedura bezpieczeństwa w obszarze ochrony danych osobowych”. Dokument określa w szczególności zasady obsługi wniosków podmiotów danych, postępowania z incydentami bezpieczeństwa, oceny i notyfikacji naruszeń, wyboru i audytu procesora oraz rolę i zadania wykonywane przez Inspektora Ochrony Danych.

Poza tym w PZU i PZU Życie obszar ten reguluje szereg procedur i zasad w szczególności:

- Procedura zarządzania ryzykiem bezpieczeństwa IT;
- Procedura oceny ryzyka i oceny skutków przetwarzania danych osobowych PZU SA i PZU Życie SA;

- Zarządzanie ochroną przed złośliwym oprogramowaniem;
- Zasady bezpiecznego przetwarzania danych osobowych;
- Zasady zarządzania podatnościami i testami bezpieczeństwa infrastruktury IT;
- Zasady bezpieczeństwa IT - System Zarządzania Bezpieczeństwem IT;
- Klasyfikacja informacji i poziomy zabezpieczeń PZU SA i PZU Życie SA.

PZU i PZU Życie dokładają wszelkiej staranności w dbaniu o bezpieczeństwo informacji oraz ochronę danych osobowych zgodnie z RODO. W PZU i PZU Życie gromadzi się, przechowuje, przetwarza i przekazuje dane osobowe klientów w zgodny z prawem sposób. Udostępnianie danych objętych tajemnicą ubezpieczeniową odbywa się na podstawie art. 35 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, który definiuje listę podmiotów i instytucji, którym dane mogą być udostępnione. Powierzenie przetwarzania danych osobowych podmiotom zewnętrznym następuje na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych. W przypadku przekazania podmiotom trzecim informacji chronionych standardem jest zawieranie umowy o zachowaniu poufności. Treść przedmiotowych umów obejmuje m.in. zobowiązanie do wdrożenia, co najmniej takich samych środków zapewniających ochronę informacji oraz gwarantuje możliwość przeprowadzenia audytu.

RODO - dostęp do danych

W trosce o zachowanie jak najwyższej prywatności klientów każda osoba, której dane są przetwarzane, ma prawo dostępu do danych oraz do usunięcia, sprostowania, uzupełnienia lub zmiany danych osobowych, a także ma możliwość zgłaszania pytań dotyczących prywatności. W tym celu wdrożono odpowiednie procesy zapewniające realizację praw osób, których dane dotyczą, określonych w art. 12-22 RODO.

RODO - informacja zarządcza

Informacja zarządcza w obszarze bezpieczeństwa przetwarzanych danych w zakresie identyfikowanych ryzyk i zidentyfikowanych podatności jest cyklicznie raportowana do zarządów PZU i PZU Życie i obejmuje informacje o realizacji obowiązków wynikających z art. 33 (Zgłaszanie naruszenia ochrony danych osobowych organowi nadzorczemu) i art. 34 (Zawiadomienie osoby, której dane dotyczą, o naruszeniu ochrony danych osobowych) RODO. Spółki w sposób ciągły monitorują procesy przetwarzania danych oraz zastosowane środki techniczne i organizacyjne pod kątem podnoszenia poziomu bezpieczeństwa przetwarzanych danych.

RODO - audyt

W PZU i PZU Życie prowadzone są audyty kontrahentów, którym PZU powierzył przetwarzanie danych osobowych. Podczas audytu weryfikowana jest zgodność przetwarzania przez procesora powierzonych danych osobowych z przepisami RODO oraz umową powierzenia przetwarzania danych osobowych. W PZU i PZU Życie prowadzone są również audyty procesorów, u których doszło do incydentów bezpieczeństwa. Na podstawie przeprowadzonego audytu wydawane są rekomendacje do zmiany procesów lub zmiany systemów dla poszczególnych właścicieli biznesowych.

Inspektor ochrony danych osobowych

Realizacja obowiązków administratora danych osobowych (ADO) i inspektora ochrony danych (IOD) wynikających z przepisów prawa, monitoring incydentów bezpieczeństwa informacji, w szczególności w obszarze danych osobowych oraz naruszeń zgłaszanych do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO), cykliczne raportowanie danych do Zarządu PZU i PZU Życie.

Mając na uwadze troskę o bezpieczeństwo przetwarzanych danych osobowych oraz gwarancję realizacji przepisów RODO wprowadzono cykliczne raportowanie do zarządów PZU i PZU Życie obejmujące dane na temat incydentów bezpieczeństwa informacji, w szczególności w obszarze ochrony danych osobowych oraz naruszeń zgłaszanych do PUODO. Prowadzony bieżący monitoring, analiza i raportowanie danych gwarantuje transparentność i rozliczalność procesu. Dzięki wprowadzonym mechanizmom identyfikowane są obszary wymagające wdrożenia zmian oraz wydawane są rekomendacje dotyczące podniesienia bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych w tych obszarach.

Obowiązki nałożone na administratora danych osobowych oraz inspektora ochrony danych są realizowane w działalności bieżącej, co zapewnia zgodność przetwarzania danych osobowych z przepisami prawa.

Grupa PZU stale pracuje na rzecz wzmocnienia funkcjonującego systemu ochrony danych. W związku z tym w przyszłości zostaną podniesione działania mające na celu utrzymanie jakości realizowanych procesów.

Ocena skutków przetwarzania dla ochrony danych (ang. Data Protection Impact Assessment, DPIA)

Zgodnie z realizacją obowiązków wynikających wprost z RODO, w PZU i PZU Życie wdrożono procesy gwarantujące udokumentowany proces związany z realizacją postanowień art. 35 (Ocena skutków dla ochrony danych) RODO zobowiązującego spółki do dokonania oceny skutków dla ochrony danych w celu oszacowania w szczególności źródła, charakteru, specyfiki i powagi tego ryzyka.

Mając na celu realizację przepisów RODO wprowadzono następujące procedury: Zasady zarządzania ryzykiem przetwarzania danych osobowych w PZU i PZU Życie oraz Instrukcję (metodykę) przeprowadzania identyfikacji i oceny ryzyka przetwarzania danych osobowych w PZU i PZU Życie. Poza tym wprowadzono cykliczne raportowanie do zarządów PZU i PZU Życie obejmujące dane na temat wykonanych analiz DPIA. Na bieżąco prowadzony jest monitoring procesów oraz sprawdzenie wykonania wydanych rekomendacji. Dzięki wprowadzonym mechanizmom identyfikowane są obszary wymagające wdrożenia odpowiednich rozwiązań zapewniających ochronę danych już w fazie projektowania (ang. *privacy by design*) oraz domyślnej ochrony danych (ang. *privacy by default*), wydawane są rekomendacje dotyczące podniesienia bezpieczeństwa projektowanego przetwarzania danych osobowych. Prowadzone są również analizy DPIA dla istniejących procesów, cykliczne sprawdzanie zmian, jakie zostały wprowadzone i ich skutku na proces przetwarzania danych osobowych.

Dzięki podjętym działaniom udało się wprowadzić uregulowany i uszczelniony proces analizy DPIA nałożony na administratora przez art. 35 (Ocena skutków dla ochrony danych) RODO z wykorzystaniem systemu Jira. Wprowadzono oceny produktów projektu pod kątem wpływu skutków przetwarzania dla ochrony danych w zakresie systemu Jira. Mając na uwadze bezpieczeństwo danych realizacja tematów, które nie uzyskują oceny pod kątem RODO jest blokowana. Prowadzona wielotorowo ocena skutków przetwarzania dla ochrony danych zapewnia zgodność przetwarzania danych osobowych z przepisami prawa. W 2021 roku oceniono 2 081 elementów procesów w tym: oceny 823 inicjatyw/tematów, 1 235 podtematów, 8 Proof of Concept, 42 pełne badania DPIA w tym 10 analiz DPIA do bieżących procesów.

Proces opiniowania spraw

Dokumenty wewnętrzne, umowy i procesy opiniowane są pod kątem zgodności z obowiązującymi przepisami z zakresu ochrony danych osobowych, orzecznictwem sądów, decyzjami organów, regulacjami przyjętymi w PZU i PZU Życie oraz dobrymi praktykami rynkowymi.

Wdrożenie w PZU i PZU Życie procesu opiniowania przyczyniło się do zapewnienia zgodności przetwarzania danych z przepisami prawa, zapewnienia rozliczalności oraz wdrożenia zasady ochrony danych w fazie projektowania (ang. *privacy by design*). Pozwala na wczesnym etapie zidentyfikować nieprawidłowości i dostosować działania do obowiązujących norm.

Wprowadzony proces opiniowania obejmuje wdrożenie nowych lub zmiany w obecnej funkcjonujących systemach IT, dokumenty wewnętrzne, procesy, umowy, w których występuje lub może wystąpić element związany z tematyką danych osobowych. Aby jak najlepiej realizować ten proces powstała dedykowana skrzynka mailowa, na którą kierowane są zapytania z jednostek biznesowych. Sprawy rozdzielane są pomiędzy pracowników wyspecjalizowanych w różnych obszarach ochrony danych. Opiniowanie kończy się wydaniem rekomendacji uwzględniającej obowiązujące przepisy prawa z zakresu ochrony danych osobowych, orzecznictwo sądów, decyzje organów, regulacje wewnętrzne PZU i PZU Życie oraz dobre praktyki rynkowe. Wszystkie opiniowane sprawy odnotowywane są w rejestrze w celu zapewnienia rozliczalności.

W 2021 roku zaopiniowano łącznie ponad 1 768 spraw w PZU i PZU Życie. Proces opiniowania pozwala na identyfikację ewentualnych nieprawidłowości i ich korektę oraz przyczynia się do wzrostu świadomości pracowników w zakresie ochrony i bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych.

[GRI 418-1]

Naruszenia i skargi

W 2021 roku w Grupie PZU zgłoszono do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO) 816 przypadków naruszenia ochrony danych osobowych z czego 404 w PZU, 186 w PZU Życie, 23 w Grupie Alior, 27 w Banku Pekao, 138 w LINK4 oraz 38 w PZU Zdrowie.



W 2021 roku liczba skarg na działalność PZU złożonych przez podmioty zewnętrzne do organu nadzoru wyniosła 7, natomiast na PZU Życie złożono 5 skarg. W 2020 roku na PZU złożono 17 skarg, natomiast na PZU Życie 4 skargi. W 2 z przypadków organ nadzoru udzielił upomnienia za naruszenie art. 6 ust. 1 RODO (1 przypadek PZU oraz 1 przypadek PZU Życie). W pozostałych przypadkach skarg organ nadzoru odmówił uwzględnienia wniosku, umorzył postępowanie lub nie podjął jeszcze decyzji.



3.1.2. Przeciwdziałanie korupcji



Korupcja i polityka prezentowa - „nie tolerujemy korupcji. W ramach realizacji zadań biznesowych oraz współpracy z partnerami biznesowymi działamy etycznie i zgodnie z prawem. Nie przekazujemy niedozwolonych prezentów kontrahentom, ich pracownikom, pełnomocnikom lub innym osobom trzecim. Nie obiecujemy też i nie oczekujemy takich prezentów ani ich nie przyjmujemy. W szczególności dotyczy to sytuacji, gdy rodzaj i zakres tych prezentów wpływa na podejmowanie działań i decyzje odbiorcy. Niedopuszczalne jest również wykorzystywanie osób trzecich do omińnięcia tej zasady.”

Ryzyko obszaru: ryzyko korupcji związane z niewłaściwym wdrażaniem w strukturach Grupy procedur antykorupcyjnych, a także brakiem zapewnienia ochrony tzw. sygnalistów.

Podejście do zarządzania: w Grupie PZU nie ma przyzwolenia na jakąkolwiek formę korupcji. Dlatego w spółkach Grupy obowiązują polityki przeciwdziałania korupcji oraz zasady przyjmowania i wręczania prezentów. Dodatkowo w spółkach PZU i PZU Życie funkcjonuje Procedura zgłaszania nieprawidłowości, a także został wdrożony Program antykorupcyjny, który stanowi podstawę ustanowienia i wspierania rozwiązań prewencyjnych i edukacyjnych w zakresie przeciwdziałania zachowaniom korupcyjnym oraz zawiera podział odpowiedzialności w celu kontrolowania ryzyka korupcji.

Kluczowe regulacje: Program antykorupcyjny; Procedura Zgłaszania Nieprawidłowości.



„Nie tolerujemy korupcji, nie przekazujemy niedozwolonych prezentów kontrahentom, ich pracownikom, pełnomocnikom lub innym osobom trzecim. Nie obiecujemy też i nie oczekujemy takich prezentów ani ich nie przyjmujemy. Te zasady zapisaaliśmy w Dobrych praktykach Grupy PZU stanowiących zbiór podstawowych standardów etycznych. Traktujemy je jako nieodłączny element naszej tożsamości i źródło ładu korporacyjnego Grupy PZU”

Monika Guzek, Dyrektor Biura Compliance, PZU i PZU Życie

[GRI 102-11, 103-1, 103-2, 103-3]

W Grupie PZU nie ma przyzwolenia na korupcję. Rozwiązania wdrożone w organizacji definiują sposób zarządzania ryzykiem korupcji, włączając w to identyfikację, ograniczenie i monitoring tego ryzyka.

W spółkach Grupy obowiązują wewnętrzne regulacje służące przeciwdziałaniu korupcji, w tym m.in. zasady przyjmowania i wręczania prezentów, zasady zarządzania konfliktem interesów, zasady etyki obowiązujące członków organów statutowych. W zależności od podmiotu zostały uwzględnione w kilku przyjętych i wdrożonych dokumentach dotyczących m.in. przeciwdziałania korupcji, zgłaszania nieakceptowanych zachowań (*whistleblowing*), zarządzania konfliktem interesów i dokonywania zakupów. Zagadnienia te są także omawiane podczas wewnętrznych szkoleń dla pracowników.

Ścisłe określone są także zasady przyjmowania i wręczania prezentów przez pracowników Grupy oraz zasady ich rejestrowania. Prezenty i rozrywka, wyłącznie o małej wartości, mogą być oferowane lub przyjmowane w toku zwyczajnych praktyk biznesowych. W żadnych okolicznościach nie wolno oferować lub przyjmować pieniędzy bądź ich ekwiwalentu. Wręczanie i przyjmowanie prezentów nie może być tak częste czy nadmierne lub hojne, by stanowiło faktyczne lub postrzegane ryzyko korupcji czy naruszało lokalne przepisy ustawowe lub wykonawcze.



Dobre Praktyki Grupy PZU stanowią wzorzec standardów, wartości i zasad dla wszystkich pracowników Grupy i wprost zakazują korupcji w spółkach. Obowiązują pracowników do działania zgodnie z prawem i zdefiniowanymi normami etycznymi: „Nie tolerujemy korupcji. W ramach realizacji zadań biznesowych oraz współpracy z partnerami biznesowymi działamy etycznie i zgodnie z prawem”. „Dobre Praktyki” wdrożyły wszystkie spółki w Grupie PZU, poza Grupą Alior

Banku, gdzie funkcjonuje „Kodeks Etyki Alior Bank”, i Grupą Pekao, która opracowała własny „Kodeks Postępowania Grupy Pekao”. Z kolei w LINK4 obowiązuje „Polityka kontroli zgodności w zakresie przeciwdziałania korupcji”.

Ryzyko korupcji jest elementem bieżącego zarządzania ryzykiem braku zgodności w poszczególnych obszarach działalności. W PZU wdrożono więc rozwiązania obligujące do identyfikacji i oceny ryzyka korupcji. Ocena tego ryzyka za 2021 rok potwierdza, że rozwiązania systemowe działają w PZU prawidłowo, a działania służące zarządzaniu tym ryzykiem zostały podjęte z należytą starannością.

[GRI 205-1]

Program antykorupcyjny



W PZU i PZU Życie obowiązuje „Program antykorupcyjny PZU SA i PZU Życie”, który wyznacza standardy postępowania służące ograniczeniu ryzyka korupcji. Opisane w nim ramowe zasady zarządzania ryzykiem korupcji

stanowią podstawę dla wprowadzenia szczegółowych przepisów wewnętrznych w poszczególnych obszarach działalności spółki. „Program” ma na celu utrzymanie reputacji spółki jako firmy uczciwej w zakresie stosowanych praktyk zarządczych i prowadzonych działań biznesowych. Nadzór nad realizacją tego „Programu” sprawują Zarządy Spółek. Nieprzebrwanie postanowień „Programu” stanowi naruszenie obowiązków pracowniczych i podlega sankcjom w przepisach prawa pracy.

Zgodnie z zasadami określonymi w tym „Programie” spółki prowadzą działalność zgodnie z przepisami prawa, w sposób uczciwy i przeciwdziałają wszelkim formom korupcji, która może się wiązać z ich działalnością. Z kolei ich pracownicy zobowiązani są do etycznego i zgodnego z prawem działania w imieniu i na rzecz PZU oraz unikania czynników zwiększających ryzyko korupcji. Pracownicy nie mogą proponować, obiecywać, dawać i żądać korzyści majątkowych lub osobistych w celu uzyskania oczekiwanej decyzji, w tym stosować gratyfikacji. „Program antykorupcyjny PZU i PZU Życie” definiuje obszary biznesowe, gdzie ryzyko korupcji jest potencjalnie najwyższe i określa symptomy nieetycznych zachowań pracowników. W obszarach działalności szczególnie narażonych na ryzyko korupcji funkcjonują mechanizmy identyfikacji i monitorowania ryzyka korupcji.

Korupcja

To bezpośrednie lub pośrednie żądanie, przyjęcie, udzielenie lub obietnica nienależnej korzyści majątkowej lub osobistej w zamian za działanie lub zaniechanie określonego działania, w związku z pełnieniem funkcji w PZU.



Gratyfikacja jest formą korupcji. Polega na przekazywaniu niewielkich, nieoficjalnych płatności lub innego rodzaju korzyści, mających zapewnić przyspieszoną realizację rutynowego działania, do uzyskania którego strona wręczająca gratyfikację ma prawo.

Z kolei **łapówka**, również będąca formą korupcji, polega na wręczaniu lub przyjęciu prezentu, pożyczki, opłaty, nagrody lub innej korzyści materialnej bądź osobistej innej osobie lub od innej osoby jako zachęty do nieuczciwego postępowania lub bezprawnego działania, naruszenia zaufania w toku prowadzenia działalności przez spółkę.

Korzyść majątkowa

To świadczenie o charakterze majątkowym udzielone lub otrzymane przez pracownika w związku z zajmowanym stanowiskiem lub pełnieniem funkcji w spółce, z wyłączeniem wynagrodzeń i innych świadczeń należnych w związku z pełnioną funkcją oraz zwyczajowo wręczanych upominków, których wartość jednostkowa nie podlega opodatkowaniu podatkiem dochodowym od osób fizycznych.

Korzyść osobista

To świadczenie niemajątkowe, polepszające sytuację pracownika, jego osób bliskich albo osób lub organizacji, z którymi pozostaje lub pozostawał w ścisłej współpracy zawodowej, gospodarczej lub osobistej.

Cykliczne oceny ryzyka

„Program antykorupcyjny PZU i PZU Życie” wprowadza obowiązkowe regularne, cykliczne oceny ryzyka korupcji. Jej elementem są m.in. ankiety samooceny ryzyka korupcji wśród pracowników, zarejestrowane zgłoszenia o nieprawidłowościach z danego obszaru, wyniki kontroli wewnętrznych, raporty organizacji pozarządowych zajmujących się problemem korupcji. Efektywnej kontroli ryzyka korupcji służą także intensywne działania edukacyjne dla pracowników – szkolenia, publikacje, konsultacje. Każdy

pracownik PZU i PZU Życie został zobowiązany do zapoznania się z Programem antykorupcyjnym i stosowania jego postanowień oraz złożenia stosownego oświadczenia w tym zakresie.

W pozostałych podmiotach Grupy PZU analiza lub ocena potencjalnego ryzyka korupcji dokonywana jest w ramach analizy zgłoszeń lub zapytań związanych z konfliktem interesów bądź przyjmowaniem lub wręczaniem prezentów.

[GRI 205-1]

„Program antykorupcyjny” wyznacza standardy postępowania, które ograniczają ryzyko korupcji. Zasady zarządzania konfliktem interesów i zasady przyjmowania i wręczania prezentów są komplementarne z Programem.

Komunikacja i szkolenia

[GRI 205-2]

Uzupełnieniem działań są szkolenia antykorupcyjne oraz kampanie realizowane w kanałach komunikacji korporacyjnej uwrażliwiające pracowników na ryzyko korupcji.



Szkolenie dotyczące „Programu antykorupcyjnego PZU i PZU Życie” należy do grupy szkoleń obowiązkowych dla wszystkich osób zatrudnionych w tych spółkach.

Pracownicy PZU i PZU Życie składają w systemie kadrowym oświadczenia, że zapoznali się z „Programem” i zobowiązują się do jego przestrzegania, a także że są świadomi odpowiedzialności karnej za korupcję. Każda zmiana „Programu” będzie wymagała ponownego złożenia oświadczenia. W 2021 roku szkolenie to zrealizowało 530 pracowników.

Regulacje w spółkach zależnych

W Tower Inwestycje funkcjonuje „Program antykorupcyjny Tower Inwestycje Sp. z o.o.”, w PZU CO „Polityka antykorupcyjna”. W PZU Zdrowie działa „Program antykorupcyjny”.



W Banku Pekao, zgodnie z wytycznymi „Polityki przeciwdziałania korupcji w Grupie Banku Pekao S.A.” przyjęto „Program przeciwdziałania korupcji”, który m.in. składa się z zasad

i procedur dotyczących współpracy z pośrednikami, prezentów i rozrywki, procesu rekrutacyjnego, współpracy z kontrahentami, darowizn i sponsoringu (w tym darowizn

na rzecz partii politycznych), transakcji fuzji i przejęć, znaczących inwestycji, udziału banku w procedurze zamówień publicznych. Program zawiera również programy szkoleniowe i informacyjne dla pracowników w zakresie przeciwdziałania korupcji, a także zapewnienie bezpiecznych i łatwo dostępnych kanałów komunikacji, za pomocą których pracownicy banku lub inne osoby mogą w trybie poufnym zgłaszać próby korupcji lub zaistniałe działania mające znamiona korupcji.

W zakresie przeciwdziałania korupcji spółki Grupy Pekao kierują się Kodeksem Postępowania oraz tymi samymi zasadami co Bank Pekao. Zdecydowana większość spółek posiada stosowne regulacje dotyczące przeciwdziałania korupcji dostosowane do wielkości oraz specyfiki prowadzonej działalności. W części spółek funkcjonują wyspecjalizowane stanowiska koordynatorskie lub zespoły odpowiadające za działania antykorupcyjne.

DOBRA PRAKTYKA

Oficer do spraw przeciwdziałania korupcji



Dla podniesienia rangi tego obszaru w Departamencie Zgodności Banku Pekao powołany został Oficer ds. przeciwdziałania korupcji, do którego należy zgłaszać informacje o próbie korupcji lub działaniach mających znamiona korupcji.

Szczegółowe zadania Oficera ds. Przeciwdziałania Korupcji, w tym opracowywanie, wdrażanie i nadzorowanie skutecznego Programu przeciwdziałania korupcji, przeprowadzanie procesu legislacyjnego w przedmiocie przepisów wewnętrznych Banku w zakresie przeciwdziałania korupcji, definiuje „Polityka przeciwdziałania korupcji”.

Oficer ds. przeciwdziałania korupcji jest upoważniony do badania podejrzanych lub faktycznych działań noszących znamiona korupcji, w tym do żądania od osoby podejrzanej o działania korupcyjne dokumentów i przeglądania ich oraz do raportowania takich przypadków zgodnie z przewidzianą procedurą.

Z kolei Alior Bank zapobiegając zjawisku korupcji wdrożył mechanizmy kontrolne identyfikujące obszary najbardziej narażone na ryzyko. Obowiązują ściśle regulowane zasady

oraz warunki dotyczące etycznego wręczania i przyjmowania prezentów czy korzyści, które są określone w obowiązujących w Banku regulacjach wewnętrznych. Polityka prezentowa banku dopuszcza przyjmowanie i wręczanie prezentów kierując się wyłącznie chęcią budowania relacji biznesowych lub uprzejmością w relacjach z danymi podmiotami. Pracownicy mogą przyjmować wyłącznie prezenty dozwolone, zgodnie z wytycznymi opisanymi w obowiązującej w banku Instrukcji zarządzania konfliktem interesów. Naruszenie zasad w tym zakresie stanowi przesłankę do wyciągnięcia konsekwencji służbowych a w szczególnych przypadkach do zawiadomienia stosownych organów.

[GRI 205-3]

Zidentyfikowane przypadki

W całej Grupie PZU w 2021 roku zidentyfikowano 734 przypadki korupcji i oszustw. W PZU i PZU Życie zgłoszono cztery sytuacje, które mogły mieć charakter korupcyjny. W trzech przypadkach, w wyniku przeprowadzonych czynności nie wykazano nieprawidłowości, które wskazywałyby na działania korupcyjne. W jednym przypadku potwierdzono, iż kontrahent zaproponował klientowi łapówkę. W związku z zaistniałą sytuacją klient złożył ustne zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa, natomiast Spółki zaprzestały współpracę z tym kontrahentem.

3.1.3. Zarządzanie konfliktem interesów



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 Grupy PZU lub osoby z nią powiązanej a interesem klienta;
- interesami dwóch lub więcej klientów Grupy PZU;
- interesem osoby powiązanej z Grupą PZU a Grupy PZU.

Konflikt interesów powstaje, np. kiedy pracownik:

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

O konflikcie interesów mówimy także wtedy, gdy osoba nam bliska bądź członek rodziny uzyskuje nieuzasadnione korzyści wynikające z naszego zatrudnienia w Grupie PZU. Każda sytuacja potencjalnego konfliktu interesów mogąca utrudnić skuteczne i obiektywne wykonywanie pracy na rzecz Grupy PZU powinna zostać zgłoszona przez pracownika do przełożonego oraz jednostki ds. zgodności podmiotu Grupy PZU, w celu jej omówienia i wyjaśnienia.”

[GRI 102-25]



W PZU i PZU Życie obowiązują „Zasady zarządzania konfliktem interesów”. Regulacja ta ma na celu zapewnienie profesjonalnego, rzetelnego i uczciwego traktowania wszystkich klientów i osób powiązanych ze spółką w przypadku konfliktu interesów. Zgodnie z tą regulacją pracownik powinien zawiadomić o potencjalnym konflikcie interesów swojego przełożonego oraz jednostkę ds. zgodności w danej spółce, by mogła ona opisaną sytuację dokładnie przeanalizować pod kątem ryzyka.

Konflikt interesów może przyjmować różne formy. Zwykle są to sytuacje, w których dochodzi lub może dojść do sprzeczności między:

- interesem Grupy PZU lub osoby z nią powiązanej a interesem klienta;
- interesami dwóch lub więcej klientów Grupy PZU;
- interesem osoby powiązanej z Grupą PZU a interesem Grupy PZU.

Zasady zarządzania konfliktem interesów obowiązują we wszystkich spółkach z Grupy PZU.

Zasady przyjmowania i wręczania prezentów

W PZU i PZU Życie zasady regulują w sposób transparentny i bardzo szczegółowy kategorie i rodzaje prezentów, w tym prezenty dopuszczalne i niedopuszczalne, określają tryb postępowania w przypadku przyjmowania lub wręczania prezentów i zasady ich rejestrowania. Zasady obowiązują bez względu na zajmowane stanowisko lub pełnioną w spółce funkcję. Zasady dotyczące przyjmowania i wręczania prezentów obowiązują we wszystkich spółkach z Grupy PZU.

Tematy konfliktu interesów, potencjalnie ryzykownych sytuacji i zasad postępowania w przypadku ich wykrycia są uwzględnione w szkoleniu e-learningowym z zakresu zgodności. W 2020 roku zostało wdrożone nowo opracowane szkolenie e-learningowe, które przeszło 99% pracowników. W 2021 roku szkoleniem tym objęto nowych pracowników. Szkolenie to jest jednocześnie dostępne dla wszystkich pracowników PZU i PZU Życie. Zagadnienia dotyczące konfliktu interesów poruszane są także podczas szkoleń wprowadzających (on-boardingowych) dla nowych pracowników. Dodatkowo pracownicy składają oświadczenia o przestrzeganiu „Zasad zarządzania konfliktem interesów”.

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



- wywierać wpływ na obiektywizm w podejmowaniu decyzji biznesowych przez podmiot Grupy PZU lub wywołać wrażenie wywierania takiego wpływu;
- skutkować powstaniem nieformalnego zobowiązania wobec danego klienta, kontrahenta lub osoby współpracującej z Grupą PZU;
- powodować lub móc powodować konflikt interesów;
- być interpretowane jako rekompensata za biznesową przysługę;
- w inny sposób negatywnie rzutować na sposób wykonywania przez pracownika jego służbowych obowiązków albo na interes lub wizerunek i reputację Grupy PZU.

Regulacje w spółkach zależnych



W Grupie Alior Banku nadzór nad zarządzaniem konfliktem interesów reguluje „Instrukcja zarządzania konfliktem interesów”. W tym dokumencie pracownicy znajdują odpowiedzi na pytania, w jaki sposób definiuje się konflikt

interesów oraz określa jego skutek potencjalny i rzeczywisty oraz w jaki sposób powinni postępować, aby uniknąć konfliktu interesów. Instrukcja reguluje tak istotne elementy, jak np. zasady obsługi osób bliskich, przyjmowanie prezentów i zaproszeń oraz prowadzenie działalności zarobkowej przez pracowników poza Grupą. Dokument ten jasno określa również zasady dotyczące zależności służbowej pomiędzy osobami bliskimi, kładąc szczególny nacisk na eliminację ryzyka nepotyzmu.

Z kolei w Grupie Pekao funkcjonuje „Polityka zarządzania konfliktami interesów w Grupie Pekao”, która określa zasady zarządzania konfliktami interesów oraz definiuje okoliczności powodujące lub mogące spowodować w działalności banku powstanie konfliktu interesów.

Zagadnienia związane z obszarem zgodności systematycznie opisywane są w „Biuletynie Compliance”. Pracownicy otrzymują go co kwartał drogą elektroniczną lub w wersji drukowanej. Dzięki przystępnemu sposobowi przedstawiania informacji (w formie tabel i rysunków) „Biuletyn Compliance” pełni rolę edukacyjną – uzupełnia wiedzę zdobytą na szkoleniach.

Istotną rolę informacyjną pełnią Alerty Compliance, czyli mailowe wiadomości opisujące planowane zmiany w prawie, nowe wytyczne, komunikaty i decyzje organów nadzoru, a także orzeczenia sądów istotne z punktu widzenia prowadzonej przez PZU i PZU Życie działalności. Alerty Compliance trafiają do pracowników z wybranych obszarów oraz kilkuset dodatkowych osób, które zgłosiły chęć otrzymywania tego typu informacji. Alerty są kluczowe dla zapewnienia zgodności działalności spółki z przepisami. Pozwalają na szybkie zorientowanie się w projektowanych zmianach w prawie i oczekiwaniach nadzorca oraz dostosowanie się do nich w odpowiednim czasie.

3.1.4. Przeciwdziałanie przestępczości oraz przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu



Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu: „Zjawisko prania pieniędzy i finansowania terroryzmu jest postrzegane jako realne i istotne ryzyko. Jest to ogólnosiątkowy problem, który rodzi poważne konsekwencje na rynku finansowym. Z tego powodu Grupa PZU podejmuje wszelkie przewidziane prawem działania, aby nie dopuścić do sytuacji, w której transakcje przez nią realizowane zostałyby wykorzystane do prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu.”

Ryzyko obszaru: ryzyko związane z niewłaściwym zaprojektowaniem i wdrażaniem rozwiązań w obszarze przeciwdziałania przestępczości oraz przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu w organizacji oraz brakiem poprawnej ich realizacji.

Podejście do zarządzania: w Grupie PZU obowiązują specjalne procedury bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania przestępczości, w tym przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. W Grupie PZU jest wyodrębniony jeden właściciel obszaru przeciwdziałania przestępczości ubezpieczeniowej oraz przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, odpowiedzialny za przebieg całości procesu, monitorowanie jego jakości i efektywności, oraz przestrzeganie obowiązujących procedur. W jego ramach funkcjonuje Zespół Przeciwdziałania Przestępczości Ubezpieczeniowej (ZPPU) i Zespół Zarządzania Incydentami Bezpieczeństwa (ZZIB). Zespół Przeciwdziałania Przestępczości Ubezpieczeniowej realizuje zadania z zakresu analiz przeciwdziałania fraudom i działań operacyjnych polegających na ustalaniu rzeczywistego przebiegu zdarzenia. Zespół Zarządzania Incydentami Bezpieczeństwa realizuje zadania z zakresu przeciwdziałania przestępczości wewnętrznej. Obydwa zespoły w realizacji swoich zadań są wspomagane systemem Fraud Management System – jest to najnowocześniejszy na rynku polskim system, który typuje oszustwa wewnętrzne i zewnętrzne, wspomaga w ich analizowaniu oraz zapewnia efektywny i skuteczny obieg realizowanych spraw.

Procesy przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu realizowane są w Zespole Analiz Zagrożeń Bezpieczeństwa (ZAZB), natomiast standardy działalności oraz proces docelowy, w tym wdrożenie systemu informatycznego jest tworzony w ramach Projektu AML.

Za obszar przestrzegania sankcji międzynarodowych odpowiedzialny jest Obszar Compliance.

Kluczowe regulacje: Procedura bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania przestępczości oraz Procedura bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, Polityka sankcyjna.

Polityki Grupy PZU [UoR]
[GRI 102-15, 103-2]

Przestępczość finansowa, pranie pieniędzy oraz finansowanie terroryzmu to wyzwania, które na całym świecie rodzą poważne konsekwencje dla rynków finansowych. Grupa PZU od lat konsekwentnie podejmuje wszelkie przewidziane prawem działania, aby nie dopuścić do sytuacji, w której transakcje przez nią realizowane zostałyby wykorzystane do nielegalnych celów

Procedura bezpieczeństwa



W Grupie PZU istnieją specjalne procedury bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania przestępczości. W PZU SA i PZU Życie SA funkcjonuje Procedura bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania przestępczości.

„Procedura” obejmuje:

- ujawnianie incydentów bezpieczeństwa, a także przestępstw ubezpieczeniowych, dokonywanych na szkodę spółki;
- prewencję i profilaktykę;
- zarządzanie ryzykiem bezpieczeństwa.

W PZU Życie wdrożono „Procedurę bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu”. Regulacja obowiązuje Członków Zarządu, pracowników spółek i sprzedawców, a także podmioty zewnętrzne, które współpracują ze spółkami na podstawie zawartych umów. Zgodnie z tym dokumentem, standardami bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu w PZU Życie są:

- zapewnienie zgodności działalności spółki z obowiązującymi regulacjami z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
- zabezpieczenie spółki przed nawiązaniem i utrzymaniem relacji biznesowych z podmiotami podejrzanymi o pranie pieniędzy i finansowanie terroryzmu;
- zabezpieczenie reputacji spółki przed identyfikowaniem jej działalności z praniem pieniędzy i finansowaniem terroryzmu.

W PZU i PZU Życie SA funkcjonuje „Polityka sankcyjna”, która określa standardy zarządzania ryzykiem sankcyjnym, w celu przestrzegania w działalności prowadzonej przez PZU i PZU Życie wymogów wynikających z sankcji międzynarodowych.

Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu w PZU Życie



„Procedura bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu PZU Życie SA” zawiera wytyczne dotyczące czynności w przypadku wystąpienia transakcji podejranej oraz figurowania klienta na listach sankcyjnych.

Czynności wykonywane w ramach „Procedury” oraz ustawy AML:

- stosowanie środków bezpieczeństwa finansowego (ocena aktualnej sytuacji oraz potencjalnego ryzyka) klienta przed nawiązaniem relacji biznesowej;
- stosowanie wzmożonych środków bezpieczeństwa finansowego (wzmocniona ocena aktualnej sytuacji oraz potencjalnego ryzyka) dla określonych klientów, np. powiązanych z krajami wysokiego ryzyka;
- analizy klientów i ich transakcji pod kątem identyfikacji podejrzanym transakcji;
- szkolenia pracowników w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
- monitorowanie istniejących stosunków gospodarczych.

„Procedura bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu PZU Życie SA” opisuje nie tylko role i zadania osób zaangażowanych w proces AML, ale także ich odpowiedzialność. Za wdrażanie obowiązków z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu określonych w ustawie AML odpowiada Członek Zarządu nadzorujący Biuro Bezpieczeństwa. Zgodnie z „Polityką Bezpieczeństwa” z 2015 roku Zarząd PZU wyznaczył do wykonywania



PZU Życie prowadzi analizę zawieranych umów ubezpieczenia i przeprowadzanych transakcji w celu oceny ryzyka prania pieniędzy i finansowania terroryzmu. Spółka stosuje wobec swoich klientów środki bezpieczeństwa finansowego. Dokonuje oceny ryzyka prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu związanego z nawiązaniem stosunków gospodarczych lub z transakcjami związanymi z umową ubezpieczenia.



Ustawa z 1 marca 2018 roku o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz.U. z 2018 roku poz. 723), zwana ustawą AML (Anti Money Laundering), nałożyła na PZU nowe zadania.

Jednym z podstawowych obowiązków wynikających z nowej ustawy jest przeprowadzenie wielowymiarowej oceny ryzyka prania pieniędzy i finansowania terroryzmu w PZU Życie, z uwzględnieniem czynników wewnętrznych i zewnętrznych, w tym klientów, państw lub obszarów geograficznych, produktów, usług, transakcji, kanałów dostaw. Wdrożono wymagane przepisami procedury wewnętrzne, w tym procedurę grupową skierowaną do wszystkich instytucji obowiązanych w Grupie PZU (to instytucje wchodzące w skład Grupy i podlegające ustawie AML) oraz zaktualizowano procedury wewnętrzne w tym zakresie. PZU nie podlega przepisom ustawy AML, ale jako podmiot dominujący w Grupie PZU przyjmuje procedurę grupową – dla podmiotów wchodzących w skład Grupy, będącymi instytucjami obowiązany. Procedura grupowa określa standardy obowiązujące w Grupie PZU oraz zasady wymiany i ochrony informacji na potrzeby wykonywania czynności AML.

Aby zastosować się do tych regulacji, PZU uruchomił projekt AML. Jego celem jest wypracowanie rozwiązań, które umożliwiają wdrożenie przepisów ustawy w procesach biznesowych i operacyjnych z uwzględnieniem wymagań wynikających ze zmiany ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

Deklaracje PZU Życie:

- spółka nie utrzymuje współpracy, w tym nie świadczy i nie korzysta z usług podmiotów, jeżeli zachodzi uzasadnione podejrzenie prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu przez te podmioty;
- spółka nie nawiązuje lub nie utrzymuje relacji z bankami fikcyjnymi oraz z podmiotami utrzymującymi relację z bankiem fikcyjnym;
- spółka nie realizuje wpłat oraz wypłat środków pieniężnych (rozumianych jako wpłaty i wypłaty gotówkowe związane z działalnością ubezpieczeniową) o równowartości przekraczającej 15 tys. euro, o których mowa w art. 72 ust 1 pkt 1 ustawy AML.



tego nadzoru Członka Zarządu nadzorującego obszar bezpieczeństwa w PZU Życie. Pracownicy i współpracownicy, włączając w to agentów PZU Życie, są cyklicznie szkoleni w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

Działanie prewencyjne i szkolenia

Świadomość ryzyk jest kluczowym elementem prawidłowego funkcjonowania systemu bezpieczeństwa w spółce, dlatego wszyscy pracownicy i sprzedawcy powinni zostać przeszkoleni oraz posiadać aktualną wiedzę o obowiązujących aktach wewnętrznych i innych niezbędnych regulacjach wewnętrznych z zakresu przeciwdziałania przestępczości oraz przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. Za nadzór nad przeszkoleniem odpowiada kierujący komórką lub jednostką organizacyjną, w której zatrudniony jest pracownik. W przypadku pracowników struktur terenowych pionów i sprzedawców współpracujących na zasadzie wyłączności odpowiedzialność ta spoczywa na kierującym komórką organizacyjną centrali nadzorującą daną strukturę.



Szczegółowe informacje dotyczące prewencji i profilaktyki bezpieczeństwa zawiera „Instrukcja prewencji i profilaktyki bezpieczeństwa PZU i PZU Życie”. Obejmuje

działania podnoszące świadomość ryzyk bezpieczeństwa w obszarach:

- bezpieczeństwa informacji;
- cyberbezpieczeństwa;
- bezpieczeństwa fizycznego;
- przeciwdziałania przestępczości;

- przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
- ciągłości działania.

Przeciwdziałanie przestępczości oraz przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (jeśli dotyczy) w spółkach zależnych



W TUV PZUW „Procedura przeciwdziałania przestępczości w TUV Polskim Zakładzie Ubezpieczeń Wzajemnych” formalizuje proces identyfikowania, zarządzania i zabezpieczenia się towarzystwa przed przestępczością, w szczególności przestępczością ubezpieczeniową oraz fraudami.



W TFI PZU wdrożono „Regulamin przeciwdziałania i ujawniania przypadków manipulacji instrumentami finansowymi w działalności Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych PZU SA”. Obowiązuje tam także „Procedura przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu”. Stosuje się ją zarówno w relacjach wewnętrznych spółki, jak i zewnętrznych, których stroną jest spółka. W spółce funkcjonuje również „Kodeks Dobrych Praktyk Inwestorów Instytucjonalnych” przygotowany i zatwierdzony przez Izbę Zarządzających Funduszami i Aktywami. Kodeks stanowi dla spółki istotne wsparcie w definiowaniu zasad, reguł moralnych, etycznych i poziomu należytej staranności w relacjach pomiędzy TFI PZU a innymi inwestorami instytucjonalnymi, jego klientami oraz emitentami instrumentów finansowych. Przyjęcie przez TFI PZU „Kodeksu” jest także potwierdzeniem stosowania dobrych praktyk inwestycyjnych w tej spółce.

PZU Finanse, jako podmiot obowiązany w ustawie AML, posiada „Procedurę przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowania terroryzmu w PZU Finanse Sp. z o.o.” oraz „Procedurę anonimowego zgłaszania w PZU Finanse Sp. z o.o. przez pracowników lub inne osoby naruszeń przepisów z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu”.

W 2021 roku w Grupie PZU doszło do 250 (184 w PZU, 20 w PZU Życie, 26 w LINK4, 5 w TUV PZUW oraz 15 w spółkach zagranicznych) incydentów dotyczących przestępstw ubezpieczeniowych, sprawy zostały przekazane organom ścigania.

W 2021 roku w Grupie Alior Bank toczyły się 794 sprawy o podłożu fraudowym. W 481 przypadkach zostały zidentyfikowane nieprawidłowości w zakresie oszustw wewnętrznych. Poziom strat wyniósł 113 tys. zł, z czego udało się odzyskać 50,1 tys. zł.

W Alior Banku funkcjonuje „Program przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu w Alior Bank S.A”.

W Banku Pekao obowiązuje zarządzenie – Proces zarządzania fraudami wprowadzające Instrukcję służbową – Proces zarządzania fraudami w Banku Polska Kasa Opieki. Instrukcja służbowa określa:

- co to jest fraud i jakie kategorie fraudów mogą dotyczyć banku w toku prowadzonej działalności;
- kto (która jednostka organizacyjna banku i który pracownik tej jednostki) zobowiązany jest do realizowania działań w przypadku zajścia fraudu;
- w jaki konkretnie sposób należy przeciwdziałać fraudom (katalog czynności do realizacji).

Ponadto określone są obowiązki i kompetencje Biura Bezpieczeństwa Finansowego w Departamencie Bezpieczeństwa Banku Pekao, które realizuje zadania związane z centralną koordynacją przeciwdziałania przestępczości finansowej w banku.

Zarządzenie – Proces zarządzania fraudami oraz wprowadzona Instrukcja służbowa nakładają na każdego pracownika banku obowiązki i uprawnienia związane z przeciwdziałaniem przestępczości finansowej na szkodę samej organizacji i klientów banku.

W 2021 roku kwota operacji fraudowych w Banku Pekao wyniosła 63,7 mln zł (4 699 operacji fraudowych).



3.1.5. System zgłaszania nieprawidłowości



Możemy dokonywać zgłoszeń - „w wybrany sposób właściwy dla podmiotu Grupy PZU:

- telefonicznie lub faksem;
- listownie – na adres jednostki ds. zgodności podmiotu Grupy PZU;
- e-mailem – na adres określony przez jednostkę ds. zgodności podmiotu Grupy PZU;
- osobiście – do jednostki ds. zgodności podmiotu Grupy PZU.”

[GRI 102-17]

W spółkach Grupy, polskich i zagranicznych, obowiązują odrębne procedury zgłaszania nieprawidłowości. Pracownicy są informowani o obowiązujących normach postępowania m.in. na szkoleniach onboardingowych dla nowo zatrudnionych, w ramach e-learningu oraz podczas szkoleń stacjonarnych i w formule online.

Nieprawidłowość – działanie lub zaniechanie osób powiązanych ze spółką, które może zostać uznane za niezgodne z przepisami prawa, przepisami wewnętrznymi lub standardami postępowania, w tym normami etycznymi przyjętymi przez spółkę, skutkujące lub mogące skutkować narażeniem spółki na ryzyko braku zgodności.



W spółkach PZU i PZU Życie od 2009 roku funkcjonuje **System Zgłaszania Nieprawidłowości (Whistleblowing System)**, który umożliwia pracownikom i podmiotom współpracującym z PZU zgłaszanie nieprawidłowości o charakterze etycznym. Informacje mogą być przekazywane zarówno imiennie, jak i anonimowo. W każdym przypadku gwarantowane są poufność, dyskrecja i ochrona danych osobowych.

Pracownik, który w dobrej wierze zgłasza potencjalną nieprawidłowość, nie jest zagrożony sankcjami, nie ponosi też żadnych konsekwencji w zakresie stosunku pracy z powodu takiego zgłoszenia. System Zgłaszania Nieprawidłowości wspiera stosowanie w PZU przywołanych standardów etycznych i zarządzanie ryzykiem im towarzyszących.

Zgłoszenia przekazane przez klientów podlegają rozpatrzeniu, zgodnie z odrębnymi regulacjami wewnętrznymi określającymi organizację procesu obsługi skarg.

W 2021 roku w spółkach PZU i PZU Życie zgłoszono około 140 przypadków podejrzeń nieprawidłowości, co potwierdza faktyczne funkcjonowanie Systemu Zgłaszania Nieprawidłowości. Wszystkie zgłoszone sprawy zostały rozpatrzone zgodnie z obowiązującymi regulacjami, w tym „Procedurą Zgłaszania Nieprawidłowości w PZU SA oraz PZU Życie”.

Procedura zgłaszania nieprawidłowości

„Procedurę Zgłaszania Nieprawidłowości w PZU SA oraz PZU Życie” pracownicy poznają na obowiązkowych szkoleniach z zakresu compliance, dostępnych m.in. na wewnętrznej platformie edukacyjnej. Omawiana jest także na szkoleniu dla nowo zatrudnionych. Informacje dotyczące standardów zgodności, w tym właśnie sposobu zgłaszania nieprawidłowości, systematycznie trafiają również do zewnętrznych podmiotów współpracujących z PZU, m.in. agentów i kontrahentów.

Zgodnie z obowiązującą „Procedurą Zgłaszania Nieprawidłowości w PZU SA oraz PZU Życie SA” wszelkie wskazane powyżej informacje o nieprawidłowościach mogą być zgłaszane następującymi kanałami komunikacji obsługiwanych przez Biuro Compliance:

- dedykowaną infolinię i fax;
- pocztę tradycyjną na adres jednostki compliance;
- dedykowane adresy e-mail;
- dedykowany formularz;
- osobiście - bezpośrednio do pracownika jednostki compliance.

Dzięki różnym formom kontaktu z jednostką ds. zgodności pracownik może dokonać zgłoszenia w najbardziej dogodnej dla siebie formie i czasie przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

Zgodnie z obowiązującą „Procedurą” postępowania dotyczące zgłoszenia nieprawidłowości w PZU i PZU Życie prowadzą pracownicy Biura Compliance. Osoba, która prowadzi daną sprawę, koordynuje czynności podejmowane podczas postępowania wyjaśniającego, a także dokonuje analizy okoliczności faktycznych i stanu prawnego podanych w zgłoszeniu.

O wynikach postępowania, dotyczącego spraw o istotnym znaczeniu dla interesu spółki, informowana jest każdorazowo osoba nadzorująca Biuro Compliance, a jeśli zgłoszenie dotyczy tej osoby – prezes Zarządu spółki. Informacja w zakresie zgłoszonych nieprawidłowości podlega raportowaniu do Zarządu i Rady Nadzorczej ramach cyklicznego raportowania ryzyka braku zgodności.

W związku z nowelizacją ustawy z 1 marca 2018 roku o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu „Procedura Zgłaszania Nieprawidłowości w PZU SA oraz PZU Życie SA” została uzupełniona o wymogi ustawy dotyczące rozszerzenia katalogu osób podlegających ochronie i określenia zakresu tej ochrony. Dodatkowo, z uwagi na trwający proces legislacyjny w zakresie implementacji do przepisów krajowych Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1937 z 23 października 2019 roku w sprawie ochrony osób zgłaszających naruszenia prawa Unii, „Procedura” będzie podlegała dostosowaniu do wymogów ustawy krajowej, zgodnie z określonym w niej terminem.

Regulacje w spółkach zależnych

W spółkach należących do Grupy istnieją niezależne mechanizmy zgłaszania informacji o podejrzeniu, możliwości lub zaistnieniu nieprawidłowości bądź nadużyć. Bazą dla ich stworzenia były jednak zasady obowiązujące w PZU i PZU Życie, więc analogicznie pracownicy tych podmiotów poznają procedurę zgłaszania nieprawidłowości podczas szkoleń, a sprawy rozpatrywane są przez jednostki compliance.

W PZU LAB, PZU Pomoc, TFI PZU oraz PZU Finanse obowiązują „Zasady kategoryzacji, dokumentowania i raportowania o nieprawidłowościach wykrytych przez System Kontroli Wewnętrznej”. Ta regulacja ma zapewnić jednolite standardy postępowania w przypadku zidentyfikowania nieprawidłowości mających wpływ na realizację celów. Poza

tym w spółkach LINK4, PZU CO, PZU Finanse, TFI PZU, Tower Inwestycje oraz TUW PZUW funkcjonują procedury zgłaszania nieprawidłowości.



Wyrazem zaangażowania Banku Pekao w promowanie kultury korporacyjnej wspierającej zachowania etyczne, zgodne z przepisami prawa, obowiązującymi w Banku procedurami i standardami etycznym jest „Polityka zgłaszania naruszeń (whistleblowing) Banku Pekao S.A.”

Celem „Polityki zgłaszania naruszeń (whistleblowing) Banku Pekao S.A.” jest stworzenie bezpiecznych kanałów sygnalizowania zaobserwowanych w banku praktyk niezgodnych z obowiązującym prawem, regulacjami wewnętrznymi, nieuczciwych lub nieetycznych lub uzasadnionych podejrzeń ich zaistnienia oraz zapewnienie, że zgłoszone problemy zostaną przyjęte, poddane analizie i właściwie zarządzone, a osoba zgłaszająca je w dobrej wierze będzie chroniona przed działaniami odwetowymi. W 2021 roku w Banku Pekao było 8 przypadków zgłoszeń naruszeń przy wykorzystaniu mechanizmu *whistleblowing*, w Grupie Pekao nie odnotowano żadnego takiego zgłoszenia.

W Alior Banku przykładą się ogromną wagę do właściwego zorganizowania systemu zgłaszania naruszeń, aby pracownicy mogli łatwo i bez obaw przekazać informacje lub podzielić się wątpliwościami. W tym celu Bank wprowadził Politykę zgłaszania naruszeń i ochrony sygnalistów. Polityka określa procedury zgłaszania oraz rozpatrywania zgłoszeń nieprawidłowości w miejscu pracy oraz zapewnienia ochrony sygnalistom przed działaniami odwetowymi. Uzupełnieniem Polityki zgłaszania naruszeń i ochrony sygnalistów jest Polityka środowiska pracy wolnego od niepożądanych zachowań, w postaci Procedury postępowania dotyczącej zgłoszenia niepożądanych zachowań w Alior Bank S.A., szczegółowo regulującej postępowanie pracodawcy w przypadku otrzymania zgłoszenia występowania nieprawidłowości w środowisku pracy. Alior Bank zapewnia swoim pracownikom możliwość skorzystania w tym celu z wielu kanałów komunikacji. Zgłoszenie może zostać dokonane ustnie, pisemnie lub mailem na specjalnie do tego dedykowane skrzynki mailowe, w tym również bezpośrednio do Członków Zarządu lub Rady Nadzorczej. Przyjęty system zgłaszania



naruszeń daje możliwość zachowania anonimowości. Bank bezwzględnie wyklucza stosowanie wobec pracownika, który dokonał zgłoszenia naruszenia, jakichkolwiek działań o charakterze represyjnym, dyskryminacyjnym lub innego rodzaju niesprawiedliwego traktowania oraz zapewnia poufność w przypadku gdy zgłaszający ujawnił swoją tożsamość lub jego tożsamość jest możliwa do ustalenia.



We wszystkich spółkach PZU z obszaru zdrowia wdrożono pakiet regulacji compliance, w tym m.in. procedurę zgłaszania nieprawidłowości.



W ubezpieczeniowych spółkach zagranicznych PZU również obowiązują systemy zgłaszania nieprawidłowości. Naruszenia zgłaszane są tam drogą e-mailową bądź w formie pisemnej oraz osobiście do pracownika jednostki ds.

compliance.

Pracownicy PZU Ukraina i PZU Ukraina Życie uczą się „Procedury Zgłaszania Nieprawidłowości” na kursie e-learningowym „Poznaj Compliance”. Co ważne, dokument spisany jest w dwóch językach: ukraińskim i polskim. Z kolei w spółce Lietuvos Draudimas działającej na Litwie funkcjonuje całodobowa infolinia do zgłaszania nieprawidłowości.



3.2. Strategia 2021-2024 [IIRC]

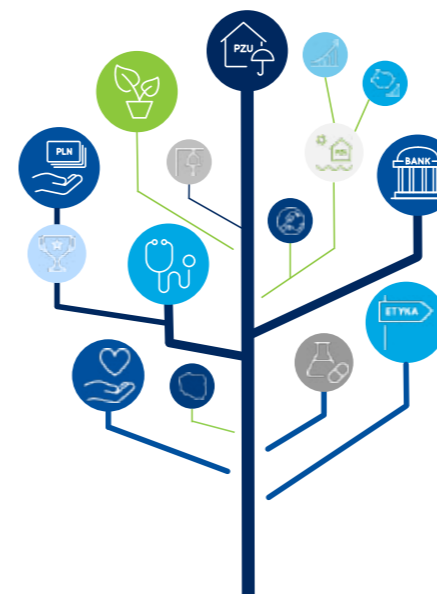
[GRI 102-15, 102-20]

25 marca 2021 roku została ogłoszona nowa Strategia Grupy PZU „Potencjał i wzrost”, która w oparciu o zidentyfikowane szanse, wskazuje na główne ambicje strategiczne grupy PZU na lata 2021-2024. Przyjęte założenia odwołują się wprost do potrzeb klienta, personalizacji i elastyczności oferty oraz osadzenia tych wymagań w specjalnie stworzonych ekosystemach. W celu realizacji tych założeń zostaną wdrożone nowoczesne modele biznesowe przy zachowaniu zasad zrównoważonego rozwoju, w trosce o środowisko naturalne, lepszą jakość życia pracowników i klientów oraz zaangażowaniu na rzecz rozwoju lokalnych społeczności. Wsparciem w tym obszarze będzie wdrożenie nowych technologii, innowacyjności i dalsza digitalizacja, które pozwolą lepiej poznać i zaspokoić potrzeby klienta w jak najkrótszym czasie przy wykorzystaniu preferowanych przez niego kanałów kontaktu.

Strategia Grupy PZU na lata 2021- 2024 określa 4 główne obszary ambicji, w ramach których wyznaczono kierunki działań strategicznych.

Obszar 1 - stabilna dywidenda oraz wzrost przypisu składki i przychodów

- **Utrzymanie wzrostu w kluczowych obszarach biznesu**
Ubezpieczenia – utrzymanie pozycji lidera i wzrost składki przypisanej brutto do 26 mld zł, tj. o 10%.
Zdrowie – najszybciej rosnąca firma na rynku opieki zdrowotnej, wzrost przychodów PZU Zdrowie do 1,7 mld zł, tj. o 80%.
Inwestycje – wzrost aktywów w zarządzaniu do 60 mld zł, tj. o 82%.
Banki – wzrost kontrybucji banków Alior Bank i Banku Pekao do wyników finansowych Grupy do 0,8 mld zł, tj. o blisko 650%.
- **Utrzymanie dyscypliny kosztowej**
 Grupa PZU planuje utrzymywać efektywność kosztową w okresie popandemicznym stosując dyscyplinę kosztową, inwestując w cyfryzację i digitalizację oraz poprzez zmianę modelu pracy na pracę w trybie zdalnym lub hybrydowym. Celem jest uzyskanie spadku wskaźnika kosztów administracyjnych o 0,1 p.p. w 2024 roku.



STABILNA DYWIDENDA ORAZ WZROST PRZYPISU SKŁADKI I PRZYCHODÓW

WYKORZYSTANIE POTENCJAŁU GRUPY PZU

INNOWACYJNA GRUPA FINANSOWA

- Osiągniemy **dalszy wzrost na każdym z rynków**, na których działamy
- Zapewnimy **wzrost składki przypisanej** z działalności ubezpieczeniowej
- Istotnie **zwiększymy przychody z działalności w obszarze zdrowotnym**
- Będziemy **liderem na rynku zarządzania aktywami, osiągając wysokie zwroty** zarówno z portfela własnego, jak i produktów inwestycyjno-oszczędnościowych
- Wykorzystamy **potencjał banków Grupy PZU**
- Utrzymamy **efektywność kosztową** prowadzonej działalności po COVID-19
- Naszą ambicją jest **wzmocnienie potencjału Grupy PZU do generowania wysokiego poziomu zysku netto**
- Zapewnimy **wysoką rentowność biznesu**
- Zapewnimy **przewidywalny i atrakcyjny model generowania wartości** dla akcjonariuszy oraz **bezpieczny współczynnik wypłacalności**
- Wygenerujemy **korzyści wynikające z potencjału i skali** największej w Europie Środkowo-Wschodniej grupy ubezpieczeniowo-bankowej
- Zapewnimy Klientom **kompleksową ofertę produktów** dzięki synergii w ramach Grupy PZU z **wykorzystaniem różnorodnych kanałów dystrybucji**
- Zrewolucjonizujemy podejście do opieki zdrowotnej**, stając się najbardziej kompleksowym doradcą medycznym dla naszych klientów
- Wykorzystamy **nowe technologie we wszystkich obszarach działalności**
- Stawiamy na **zrównoważony rozwój** – będziemy aktywnym uczestnikiem zielonej transformacji energetycznej

• **Wzmocnienie potencjału do generowania wysokiego zysku netto**

Dzięki konsekwentnym działaniom realizowanym na wszystkich rynkach, na których obecna jest Grupa PZU, możliwe będzie osiągnięcie na koniec 2024 roku najwyższego, od czasu debiutu na GPW, wyniku netto, w wysokości ok. 3,4 mld zł. Oznacza to ok. 79% wzrost w stosunku do 2020 roku.

• **Zapewnienie wysokiej rentowności biznesu**

Istotną częścią Strategii Grupy jest utrzymanie i poprawa wysokiej rentowności biznesu. Pomimo negatywnego wpływu pandemii COVID-19 Grupa PZU planuje osiągnąć wzrost wskaźnika zwrotu na kapitale własnym (ROE) do poziomu 17,4% do 2024 roku. Cel ten zostanie osiągnięty dzięki stabilnemu i bezpiecznemu modelowi biznesowemu opartemu na dywersyfikacji prowadzonej działalności, dalszym usprawnianiu procesów biznesowych, produktowych i dystrybucyjnych.

• **Utrzymanie atrakcyjnej polityki dywidendowej**

Grupa PZU zamierza generować ponadprzeciętne zyski, które planuje co roku wypłacać w postaci dywidendy. Wyniesie ona od 50% do 100% skonsolidowanych zysków rocznych.

Obszar 2 - wykorzystanie potencjału Grupy PZU

• **Efektywnie wykorzystanie baz danych i wiedzy o klientach**

Grupa PZU planuje w jeszcze bardziej efektywny sposób wykorzystywać wiedzę o klientach. Pozwoli to na stworzenie najwyższej jakości oferty, dopasowanej do realnych potrzeb. Dzięki wykorzystaniu potencjału baz danych możliwe będzie spersonalizowanie oferty, zapewnienie skoordynowanej opieki doradcy na każdym etapie oraz pozyskanie nowych klientów. Strategiczne działania Grupy zakładają zharmonizowanie dostępu do źródeł i kanałów pozyskiwania informacji, wdrożenie narzędzi analitycznych machine learning oraz sztucznej inteligencji i włączenie ich do procesów biznesowych.

• **Rozwój współpracy biznesowej z bankami i strategicznymi partnerami**

W ramach współpracy z Bankiem Pekao i Alior Bankiem Grupa PZU chce osiągnąć około 3 mld zł skumulowanego przypisu

składki docierając do klientów banków z kompleksową i unikalną ofertą łączonych produktów ubezpieczeniowo-bankowych. Planowane jest rozszerzenie oferty PZU Cash, wzmocnienie pozycji ubezpieczeniowej na rynku energetycznym oraz rozwój współpracy z partnerami Strategicznymi działającymi na rynku e-commerce.

Wykorzystanie wszystkich kanałów dystrybucji

Dzięki omnikanalowości Grupa PZU będzie w stanie dotrzeć do klientów różnorodnymi kanałami dystrybucji specjalnie dostosowanymi do ich potrzeb i preferencji. Klienci otrzymają dostęp do szerokiej gamy nowoczesnych produktów w zakresie ubezpieczeń majątkowych, ubezpieczeń na życie, a także produktów zdrowotnych, inwestycyjnych i bankowych, dostosowanych do ich zmieniających się potrzeb na każdym etapie życia.

Nowe podejście do opieki zdrowotnej w Polsce

Grupa PZU planuje położyć nacisk na budowę świadomości zdrowotnej i zapobieganie występowaniu chorób. W ofercie znajdują się najwyższej jakości spersonalizowane usługi opieki medycznej. Dzięki osiągnięciu tych celów, przy zachowaniu rentowności prowadzonego biznesu, Grupa będzie rozwijała się szybciej niż rynek, co pozwoli na zdobycie pozycji lidera na rynku prywatnej opieki zdrowotnej.

„Nie chcemy wyłącznie opiekować się chorymi, ale jak najdłużej utrzymywać naszych Klientów w zdrowiu podnosząc jakość ich życia. Fundamentem tego podejścia jest profilaktyka, która wymaga zburzenia muru pomiędzy biznesem ubezpieczeniowym a opieką zdrowotną”



Aleksandra Agatowska, Prezes PZU Życie

Wprowadzenie nowoczesnego procesu obsługi szkód i świadczeń z wykorzystaniem nowych technologii, który pozwoli zautomatyzować i przyspieszyć procesy oraz zredukować koszty

Obszar 3 - innowacyjna grupa finansowa

Grupa PZU planuje wykorzystać najnowsze technologie we wszystkich obszarach działalności:

- digitalizacja i usprawnienie procesów** - kontynuacja wdrażania rozwiązań dla klientów, które są proste, intuicyjne i uniwersalne;
- wykorzystanie AI, Big Data oraz zaawansowanej analityki** - wdrażanie nowych technologii ma prowadzić do poprawy efektywności operacyjnej i rentowności biznesu przez m.in. automatyzację i usprawnienie procesów decyzyjnych;

- mobilność i omnikanalowość** - wykorzystanie nowych cyfrowych kanałów dystrybucji jako uzupełnienie tradycyjnych kanałów; rozwój ekosystemów usług w oparciu o nowoczesne platformy cyfrowe;
- chmura obliczeniowa** - wsparcie dla transformacji technologicznej, m.in. większa wydajność infrastruktury;
- cyberbezpieczeństwo** - ochrona własnych sieci informatycznych, wprowadzenie narzędzi szacowania ryzyka obszaru cyberbezpieczeństwa w sektorze finansowym.

Obszar 4 - zrównoważony wzrost

Grupa PZU będzie budować sukces w oparciu o nowoczesne modele biznesowe uwzględniające elementy zrównoważonego rozwoju. Stanie się aktywnym uczestnikiem w procesach bezpiecznej i odpowiedzialnej transformacji. Oferta sprzedażowa zostanie rozszerzona o zielone produkty. Planowane jest również wsparcie inicjatyw społecznych, które mają na celu m.in. ochronę środowiska oraz promocję bezpieczeństwa i zrównoważonego stylu życia. Priorytetem Grupy PZU będą transparentne działania oparte na jasno zdefiniowanych kryteriach ESG.

Zarządzanie kwestiami ESG w Grupie PZU

Kluczowe wskaźniki Strategii ESG stały się integralną częścią strategii biznesowej Grupy PZU. Spółki Grupy zaimplementowały wybrane elementy strategii ESG i dostosowały je do specyfiki swojej działalności.

W celu efektywnego zarządzania aspektami ESG pod koniec 2020 roku zostało powołane Biuro Zrównoważonego Rozwoju, które koordynuje działania związane z realizacją Strategii ESG. Dyrektor Biura podlega bezpośrednio pod członka zarządu PZU Życie.

W roku 2021 został powołany Komitet ds. ESG. W skład komitetu wchodzi przedstawiciele zarządów PZU, PZU Życie, TFI PZU, TUW PZUW, PTE PZU oraz dyrektorzy kluczowych departamentów organizacji. Szczegółowe zasady realizacji strategii ESG i współpracy pomiędzy Spółkami określił dokument wewnętrzny Polityka zrównoważonego rozwoju.

DOBRA PRAKTYKA



Komitet ESG Grupy PZU

Cel
określanie spójnych działań ESG zgodnie ze strategią Grupy PZU



Zadania

- nadzór nad spójnością działań ESG z celami biznesowymi Grupy PZU;
- wskazywanie ogólnych wytycznych dotyczących zrównoważonego rozwoju

- budowanie rozpoznawalności Strategii ESG wewnątrz i na zewnątrz Grupy PZU;
- wydawanie rekomendacji dotyczących wdrożenia idei zrównoważonego rozwoju do praktyki biznesowej Spółek oraz integracji procesów biznesowych z celami ESG, określonymi w Strategii ESG;
- monitorowanie, opiniowanie i przegląd postępów w zakresie realizacji Strategii ESG;
- udział w opracowywaniu i aktualizacji Strategii ESG;
- opiniowanie działań, planów oraz projektów związanych ze Strategią ESG realizowanych w Grupie PZU i przekazywanie tych opinii właściwym organom Spółek;
- opiniowanie sposobów i kierunków dostosowywania zasad działalności biznesowej Spółek do wymogów regulacyjnych i raportowych związanych z ESG.

Skład

Prezes i Członkowie Zarządu PZU, Prezes i Członkowie Zarządu PZU Życie, Prezes Zarządu TUW PZUW, Prezes Zarządu TFI PZU, Prezes Zarządu PTE PZU oraz w PZU i PZU Życie: Dyrektor Zarządzający ds. Klienta Korporacyjnego, Dyrektor Zarządzający ds. Korporacyjnych w Grupie PZU, Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji, Dyrektor Biura Komunikacji Korporacyjnej, Dyrektor ds. Relacji Inwestorskich, Dyrektor Biura Zrównoważonego Rozwoju

Rozpoznawanie uszkodzeń na podstawie zdjęć

Wykorzystanie sztucznej inteligencji pozwala w pełni kontrować i audytować szkody, w których akceptacja wypłaty odbywa się automatycznie.

Automatyczne odczytywanie danych z dokumentów

System przetwarza nieustrukturyzowane dokumenty na format cyfrowy, następnie odnajduje dane na podstawie wyuczonego modelu AI.

AI w aplikacji Agenta

Rozwiązanie poprawia jakość dokumentacji ubezpieczeniowej już na etapie jej zbierania, redukując koszt ich weryfikacji.

Wykorzystanie robotów do wyszukiwania usługodawcy

Na podstawie danych o lokalizacji klienta robot znajduje pomoc drogową, która jest najbliższą i może najszybciej podjąć zlecenie. Sprawdza jej dostępność i przesyła informacje, gdzie znajduje się klient.

Anonimizacja zdjęć

Model wspiera proces przygotowywania zdjęć do wystawienia pojazdów powypadkowych na aukcje, redukując nakład pracy na ręczną obróbkę zdjęć.

Automatyczna segregacja i klasyfikacja e-maili

Wykorzystanie sztucznej inteligencji w procesie segregacji korespondencji e-mail wpływającej do PZU prowadzi do wzrostu szybkości i wydajności obsługi oraz zmniejszenia kosztów.

Polityka zrównoważonego rozwoju w Grupie PZU określa podstawowe zasady odpowiedzialnego prowadzenia biznesu w Grupie PZU przy uwzględnieniu kwestii środowiskowych, społecznych i zarządczych, a także określa zasady współpracy i wymiany informacji w tym obszarze w Grupie PZU.

[GRI 102-12, 102-15]

Strategia ESG Grupy PZU [IIRC]

Strategia ESG „Rozwój w równowadze” na lata 2021-2024 definiuje podstawowe cele mające zapewnić zrównoważony rozwój Grupy PZU. PZU w roli lidera chce aktywnie włączyć się również w realizację Agendy 2030 przez tworzenie innowacyjnych produktów, usług, czy partnerstw. Dlatego PZU określił Cele Zrównoważonego Rozwoju na które ma największy wpływ i włączył je w podstawowe założenia Strategii ESG.

W 2015 roku 193 państw członkowskie ONZ przyjęły plan przekształcenia świata i polepszenia życia każdego człowieka na Ziemi – Agendę na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju. Na Agendę 2030 składa się 17. Celów Zrównoważonego Rozwoju i 169 zadań do wykonania, które jasno definiują co należy zrobić, by każdy człowiek mógł korzystać z osiągnięć

rozwojowych. Globalne Cele są realizowane przez wszystkie strony: rządy państw, świat nauki, społeczeństwo, a także biznes.

Cele Zrównoważonego Rozwoju są największym światowym korporacyjnym przedsięwzięciem. Przedsiębiorstwa do swoich strategii i działań włączają powszechne wartości i zasady odnoszące się do praw człowieka, pracy, środowiska i etycznych postaw. Opowiadając się za zrównoważonym rozwojem, biznes może wziąć na siebie odpowiedzialność i przyczynić się do budowy lepszego świata.



#Zaufany Partner zielonej transformacji

Wspieramy rozwój niskoemisyjnej gospodarki, dbając o zrównoważoną transformację

- Grupa PZU rozwijająca ubezpieczeniową ofertę wspierającą transformację klimatyczno-energetyczną
- Odpowiedzialny inwestor wspierający bezpieczną i zrównoważoną transformację
- Zielona organizacja funkcjonująca w oparciu o zrównoważone procesy decyzyjne i zarządcze



#Lepsza jakość życia

Zachęcamy lokalne społeczności do zrównoważonego i bezpiecznego stylu życia

- Odpowiedzialny Partner wspierający bezpieczeństwo w lokalnych społecznościach
- Wiarygodny przewodnik po zrównoważonym stylu życia



#Odpowiedzialna organizacja

Tworzymy nowoczesną organizację zarządzaną w sposób odpowiedzialny

- Pracodawca stawiający na odpowiedzialne przywództwo i kształtujący odpowiedzialne postawy Pracowników
- Zaufany Partner biznesowy promujący ideę zrównoważonego rozwoju



3.2.1 Strategia inwestycyjna



Polityki i systemy zarządzania w Grupie Kapitałowej PZU [UoR] [GRI 103-2, 103-3]



Proces inwestycyjny

W ramach każdego z zarządzanych przez TFI PZU produktów:

1. fundusze inwestycyjne i portfele aktywów dla klientów zewnętrznych;
2. fundusze inwestycyjne dedykowane dla

- Grupy PZU;
- portfele aktywów Grupy PZU;

w zakresie możliwości prawnych i strategii inwestycyjnej danego funduszu lub produktu, TFI PZU podejmuje decyzje inwestycyjne na podstawie kompleksowej analizy emitentów instrumentów finansowych i ich otoczenia. Analizy te dotyczą pełnego spektrum czynników wpływających na wartość instrumentów finansowych, w tym ryzyk dla zrównoważonego rozwoju. W procesie inwestycyjnym ryzyka te są uwzględniane m.in. w analizie finansowej, regulacyjnej i prawnej, jak również na poziomie zarządzania całym portfelem instrumentów. TFI PZU wypracowało i wdrożyło w 2021 roku metodologię dla poszczególnych klas aktywów:

1. papiery wartościowe emitowane, gwarantowane lub poręczone przez państwa;

2. papiery wartościowe emitowane przez emitentów korporacyjnych dopuszczonych do publicznego obrotu;
3. papiery wartościowe emitowane przez emitentów korporacyjnych nie dopuszczonych do publicznego obrotu;
4. nieruchomości;
5. fundusze inwestycyjne.

TFI PZU dokonuje analizy, przy użyciu przyjętych metodologii dla poszczególnych klas aktywów, środków ulokowanych w poszczególne klasy aktywów.

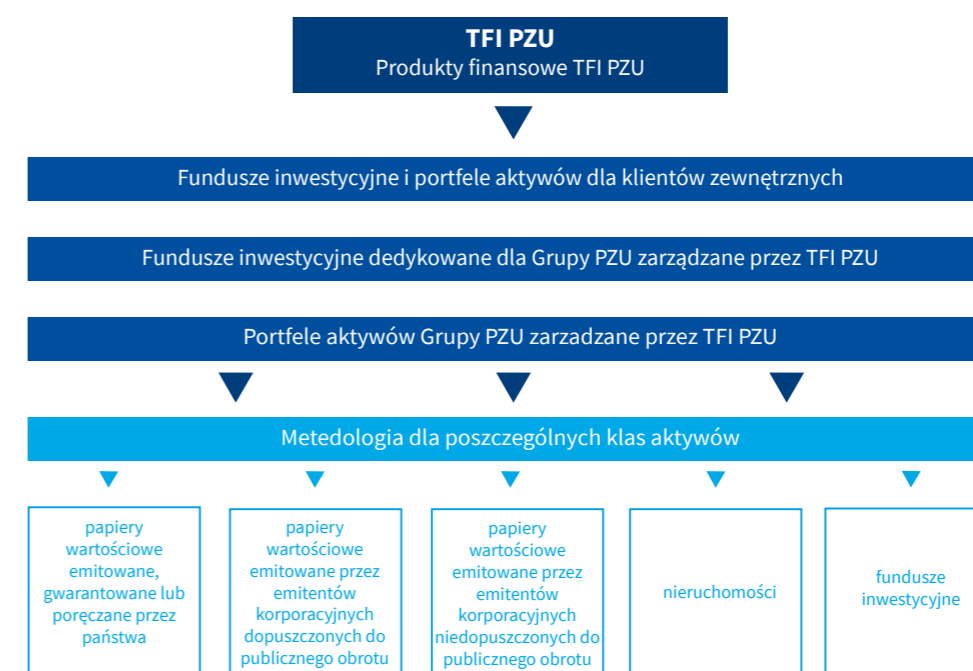
Strategia wykonywania prawa głosu z instrumentów finansowych



TFI PZU, mając na względzie interes uczestników zarządzanych funduszy inwestycyjnych oraz klientów, na których rzecz świadczy usługi zarządzania portfelami, kieruje się przyjętą „Strategią wykonywania prawa głosu

z instrumentów finansowych wchodzących w skład portfeli inwestycyjnych zarządzanych przez TFI PZU”. Podstawowe obowiązki towarzystwa wynikające ze strategii to:

- monitorowanie istotnych zdarzeń we wskazanych w strategii spółkach;
- zapewnianie, że prawo głosu jest wykonywane zgodnie z celami inwestycyjnymi i polityką inwestycyjną poszczególnych funduszy;
- zapobieganie konfliktom interesów wynikającym z wykonywania prawa głosu i zarządzania spółkami.



TFI PZU aktywnie uczestniczy w procesie rozwoju ładu korporacyjnego spółek, biorąc udział w ich walnych zgromadzeniach oraz kierując się ochroną i budową wartości inwestycji uczestników funduszy i klientów TFI PZU. Z uwzględnieniem pozostałych postanowień strategii, TFI PZU przyjmuje jako zasadę, że będzie dążyć do udziału i aktywnego głosowania we wszystkich walnych zgromadzeniach spółek, w których posiada, w imieniu funduszy lub klientów, prawo do wykonywania powyżej 5% ogólnej liczby głosów.

TFI PZU przyjęło **zasady, którymi kieruje się przy wyborze sposobu głosowania na walnych zgromadzeniach spółek wchodzących w skład portfeli lub stanowiących przedmiot lokat funduszy**. Zasady przewidują m.in. aktywne głosowanie w sprawach związanych z kwestiami natury społecznej i środowiskowej oraz z zakresu ładu korporacyjnego. Dodatkowo obejmują one zapisy dotyczące poparcia dla wysokich standardów ładu korporacyjnego, w szczególności tych zasad, które sprzyjają przejrzystości, równemu traktowaniu akcjonariuszy, niezależnemu nadzorowi oraz odpowiedzialności akcjonariuszy i członków władz spółek.

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

W 2014 roku Zarząd TFI PZU podjął uchwałę w sprawie stosowania „**Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych**” wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, w której zadeklarował gotowość i wolę ich przestrzegania w obiektywnie najszerszym możliwym zakresie, z uwzględnieniem zasady proporcjonalności wynikającej ze skali, charakteru działalności oraz specyfiki TFI PZU. Zasady są zbiorem norm określających relacje wewnętrzne i zewnętrzne instytucji nadzorowanych, w tym z udziałowcami i klientami, ich organizację, funkcjonowanie nadzoru wewnętrznego oraz kluczowych systemów i funkcji wewnętrznych, a także organów

statutowych i zasad ich współdziałania. Zgodnie z treścią tego dokumentu TFI PZU udostępnia na swojej stronie internetowej informację o stosowaniu lub informację o odstąpieniu od stosowania określonych zasad adresowanych do Zarządu oraz Rady Nadzorczej.

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

DOBRA PRAKTYKA

Uwzględnienie zagadnień ESG w strategii wykonywania prawa głosu



TFI PZU, mając na względzie interes uczestników zarządzanych funduszy inwestycyjnych oraz klientów, na których rzecz świadczy usługi zarządzania portfelami, kieruje się przyjętą w spółce „**Strategią wykonywania prawa głosu z instrumentów finansowych wchodzących w skład portfeli inwestycyjnych zarządzanych przez TFI PZU**”. Strategia wykonywania prawa głosu określa zasady, którymi TFI PZU kieruje się przy wyborze sposobu głosowania na walnych zgromadzeniach spółek wchodzących w skład portfeli lub stanowiących przedmiot lokat funduszy.

Od marca 2020 roku zasady te uwzględniają kwestie środowiskowe, społecznej odpowiedzialności i ładu korporacyjnego. Zgodnie z nimi TFI PZU:

- będzie aktywnie głosować w sprawach związanych z kwestiami natury społecznej i środowiskowej oraz z zakresu ładu korporacyjnego;
- będzie popierać stosowanie wysokich standardów ładu korporacyjnego, w szczególności tych zasad, które sprzyjają przejrzystości, równemu traktowaniu akcjonariuszy, niezależnemu nadzorowi oraz odpowiedzialności akcjonariuszy i członków władz spółek;
- będzie popierać działania mające na celu przyjęcie, wdrożenie oraz publikację przez emitentów zasad ładu korporacyjnego oraz zasad etycznych, standardów oraz procedur obejmujących zarząd, radę nadzorczą oraz pracowników emitenta.

Wprowadzone praktyki służą interesowi uczestników funduszy i klientów portfelowych, wzrostowi wartości ich lokat, przy jednoczesnym poszanowaniu kwestii ochrony środowiska, CSR i budowaniu wysokich standardów ładu korporacyjnego.

Uwzględnienie ryzyk ESG w procesie monitorowania spółek notowanych, w które dokonano inwestycji



TFI PZU, mając na względzie interes uczestników zarządzanych funduszy, kieruje się „**Polityką zaangażowania funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez TFI PZU SA w spółki notowane na rynku regulowanym**”. Polityka została przyjęta w kwietniu 2020 roku.

Polityka opisuje, w jaki sposób zaangażowanie akcjonariuszy w spółki notowane na rynku regulowanym jest uwzględniane w strategii inwestycyjnej funduszu.

Działania związane z zaangażowaniem funduszy w akcje emitentów, w których dokonano inwestycji obejmują m.in. monitorowanie emitentów w zakresie ryzyka inwestycji pod kątem wpływu społecznego, wpływu na środowisko naturalne oraz stosowanych zasad ładu korporacyjnego, stanowiących wybrane aspekty inwestowania społecznie odpowiedzialnego.

Proces analityczny jest prowadzony w taki sposób, aby umożliwić podejmowanie świadomych i odpowiedzialnych decyzji inwestycyjnych.

Wprowadzone praktyki służą interesowi uczestników funduszy wzrostowi wartości ich lokat, przy jednoczesnym poszanowaniu kwestii ochrony środowiska, CSR i budowaniu ładu korporacyjnego. Celem tego działania jest zapewnienie, aby podejmowane decyzje inwestycyjne były zgodne z celami inwestycyjnymi i polityką inwestycyjną poszczególnych funduszy.

TFI PZU zatrudnia również doradców inwestycyjnych, którzy w swojej pracy kierują się normami wskazanymi w **Zasadach etyki zawodowej maklerów i doradców**.

3.2.2 Strategia innowacji

[GRI 102-15, 103-2, 103-3]

Digitalizacja to proces, który na dobre zagościł i stale rozwija się we wszystkich sektorach światowej i polskiej gospodarki. Stawianie na cyfrowe rozwiązania niesie wiele korzyści, nie tylko dla firm i jej pracowników czy partnerów biznesowych, ale również dla klientów. Klienci oczekują coraz bardziej spersonalizowanych produktów, są świadomi zagrożeń wynikających z cyberprzestępczości czy z zarządzania danymi osobowymi. Pojawianie się nowych podmiotów i trendów związanych z rozwojem nowych technologii, m.in. operatorów dużych baz danych oraz tzw. insurtechów lub fintechów² wywiera coraz większy wpływ na zmiany w sektorze ubezpieczeń i bankowym. Podobnie rynek rozwiązań MedTech i HealthTech³ rozwija się w niespotykanym dotąd tempie.

²Fintech - Fintech - sektor gospodarki obejmujący przedsiębiorstwa operujące w branży finansowej i technologicznej. Firmy określane mianem fintechów najczęściej świadczą usługi finansowe za pośrednictwem Internetu. To również określenie dla wszelkiego typu innowacji technologicznych lub finansowych. Insurtech to jeden z działów branży fintechowej obejmujący nowe technologiczne rozwiązania w dziedzinie ubezpieczeń.

³MedTech, HealthTech - segmenty rynku technologii medycznych, które mają na celu poprawę profilaktyki, diagnostyki i leczenia oraz ochrona zdrowia i życia ludzi, a także poprawa jego jakości.

Innowacyjność to jedna z kluczowych wartości dla Grupy PZU. Innowacyjność oznacza niestandardowe myślenie, łamanie schematów oraz poszukiwanie usprawnień w funkcjonowaniu firmy.

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

Strategia innowacyjności



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

- Zaawansowana analityka i wykorzystanie dużych zbiorów danych;
- Nowe interakcje z klientem / Ekosystemy;

- Digitalizacja (w szczególności wschodzące technologie);
- Pracodawca 2.0.

Strategia innowacyjności ma swoje odzwierciedlenie w projektach i inicjatywach realizowanych w PZU. Grupa rozumie, że innowacje wymagają stworzenia odpowiednich warunków sprzyjających generowaniu pomysłów, prototypowaniu pierwszych rozwiązań, ich testowaniu i wdrażaniu. Taką rolę w PZU pełni Laboratorium Innowacji. Jego nadrzędnym zadaniem jest wyszukiwanie nowoczesnych rozwiązań, ich weryfikacja i testy oraz wsparcie wdrożeń. Ponadto w całej organizacji stworzono specjalne procesy umożliwiające szybkie testowanie i wdrażanie innowacyjnych rozwiązań. W 2021 roku przeanalizowano blisko 1000 pomysłów i startupów, i przeprowadzono 12 pilotaży. W trakcie roku 7 projektów zostało przekazanych do fazy wdrożeniowej. W ciągu ostatnich czterech lat PZU otrzymało kilkanaście nagród branżowych, w 2021 roku, dwa wyróżnienia w konkursie Orzeł Innowacji Rzeczypospolitej (za projekty: Cyber MSP i Semantyczny OCR), wyróżnienie w konkursie Innowatory Wprost (za projekt: Cyber MSP), Lider Gazety Bankowej (za projekt: Semantyczny OCR).

Pandemia COVID-19 znacznie przyspieszyła wiele procesów związanych z wykorzystaniem nowych technologii. Zamknięcie gospodarki oraz wprowadzone w 2020 i kontynuowane w 2021 roku ograniczenia wymusiły pracę na odległość i znacząco wpłynęły na sposób obsługi klientów przez instytucje finansowe. Przyspieszyło to cyfryzację i wykorzystywanie zaawansowanych technologii szczególnie w sektorze ubezpieczeń. Dość szybko upowszechniły się zdalne formy sprzedaży, oględzin czy likwidacji szkód. Proces cyfryzacji przyspieszył również w ochronie zdrowia, gdzie m.in. znacząco wzrosła rola telemedycyny, która w trakcie pandemii stała się niezbędnym elementem w świadczeniu usług medycznych.

W Grupie PZU w 2020 roku na działalność projektową przeznaczono ponad 210 mln zł⁴. W 2021 roku nakłady finansowe wyniosły 137 mln zł, z czego najwięcej - ponad 84 mln zł przeznaczyły PZU i PZU Życie.

Program akceleracji

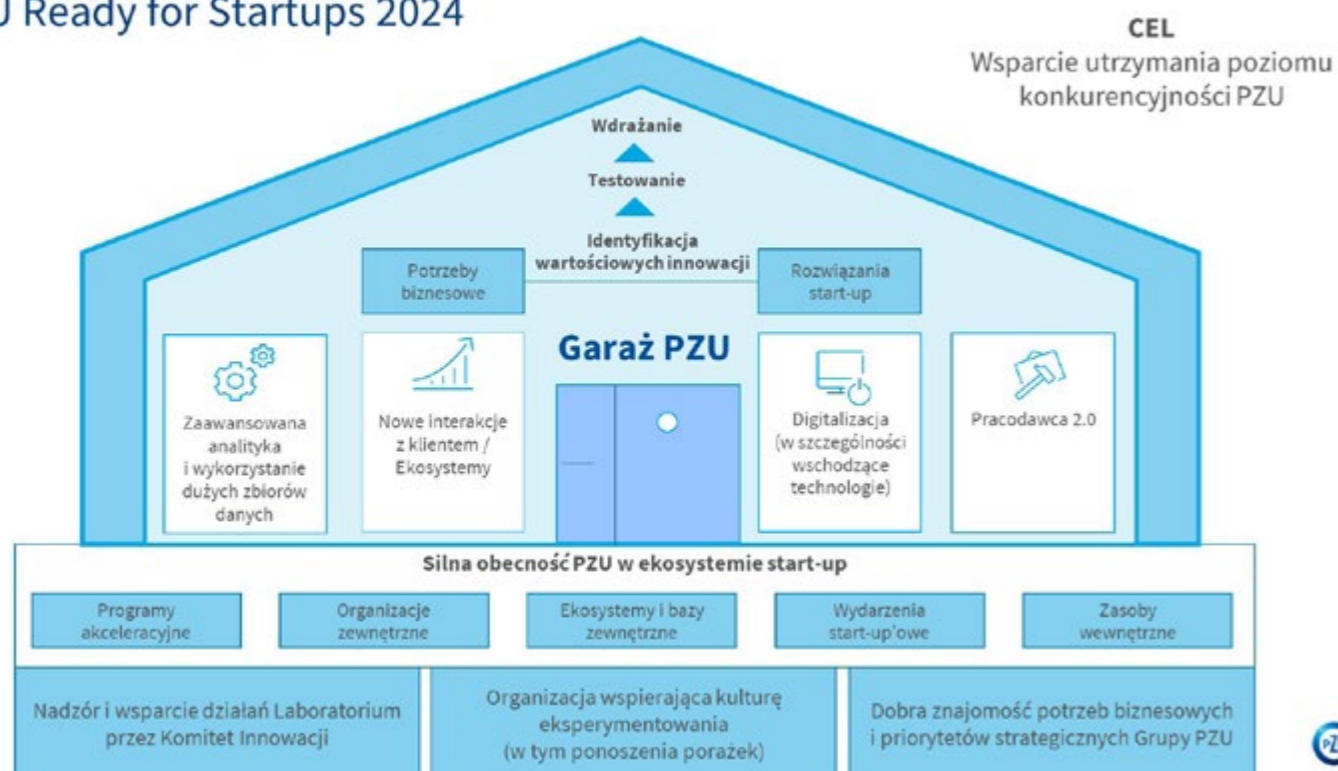
W 2021 roku PZU został partnerem programu akceleracyjnego w ramach programu Poland Prize finansowanego przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości. Akcelerator, który wspiera PZU działa pod patronatem Massachusetts Institute of Technology (MIT) – uznanego ośrodka naukowego, który od wielu lat aktywnie wspiera młode firmy w rozwoju i ekspansji na nowych rynkach, ale także wyznacza kierunek dyskusji i rozwoju dla całej branży nowoczesnych technologii.

Poland Prize to przedsięwzięcie wspierające zagraniczne startupy w rozpoczęciu działalności na polskim rynku dzięki grantom, programowi akceleracyjnemu i możliwości podjęcia pilotażowej współpracy z partnerami takimi jak PZU.

W ramach współpracy i odbywającej się w 2021 roku I edycji programu PZU uzyskał dostęp do około 250 technologicznych startupów z całego świata, z których po selekcji, cyklu kilkudziesięciu wywiadów i warsztatów, ostatecznie wyłoniono dwa, z którymi rozpoczęto współpracę w ramach programu. W 2022 roku planowane są kolejne dwie edycje programu.

Dla startupów udział w akceleratorze to szereg korzyści – m. in. w zakresie rozwoju modelu biznesowego, eksperckiego wsparcia (np. prawnego), poszerzenia sieci branżowych kontaktów w Polsce i za granicą, ale przede wszystkim to możliwość współpracy z wiodącymi korporacjami i wspólnego

PZU Ready for Startups 2024

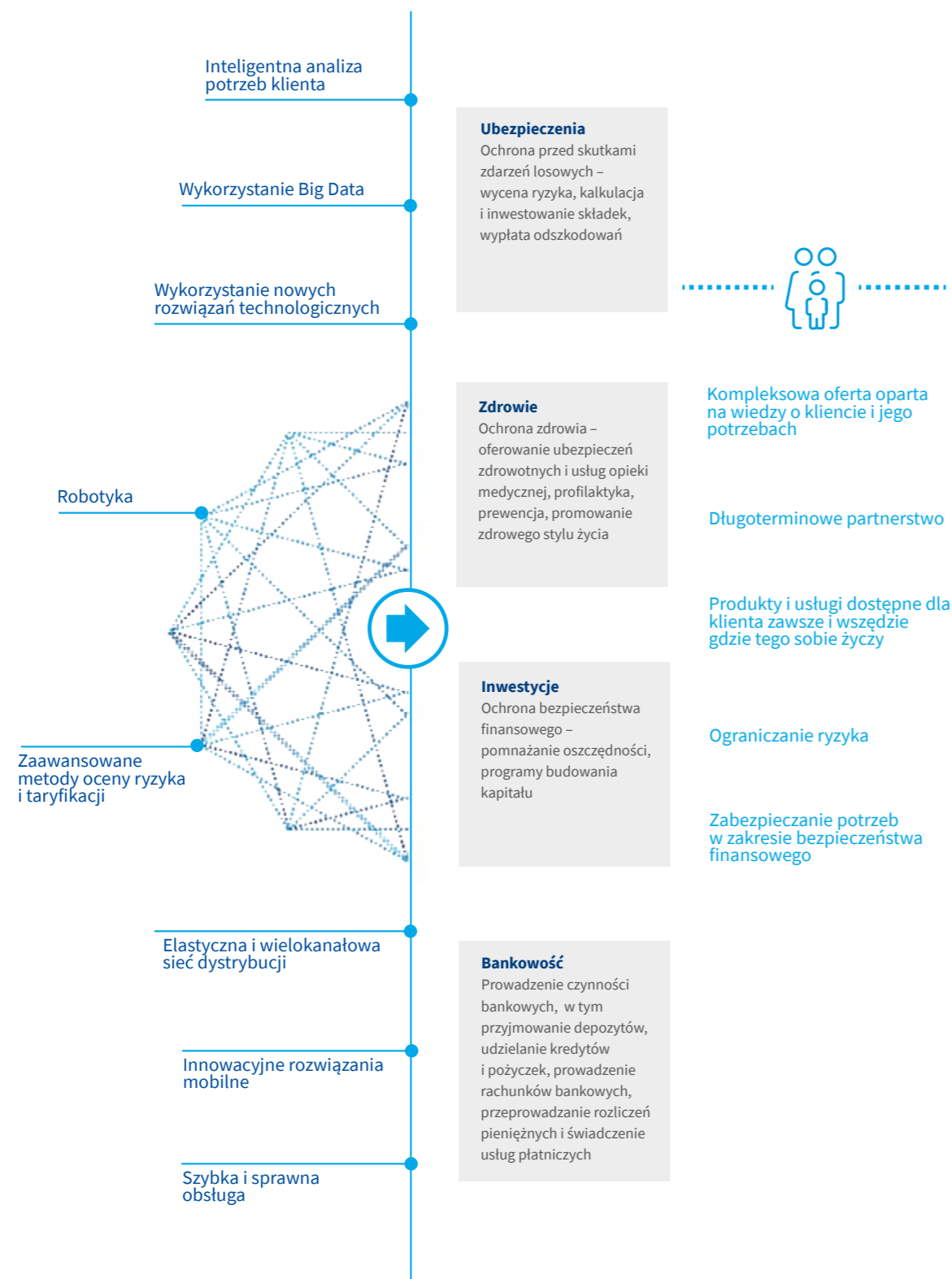


W ramach PZU, pod opieką Laboratorium Innowacji działa Generator Pomysłów. Jest to portal internetowy, na którym pracownicy PZU mogą zgłaszać pomysły na innowacyjne rozwiązania. Regularnie rozpisywane są kolejne edycje konkursu na najlepsze pomysły na konkretny temat. W 2021 roku dzięki Generatorowi Pomysłów udało się dostarczyć pomysły na inicjatywy biznesowe, które wspierałyby realizację wybranych Celów Zrównoważonego Rozwoju – konkurs „SDG (Sustainable Development Goals) Challenge 2021, czyli jak PZU może wpierać zrównoważony rozwój?”.

Każdy użytkownik portalu może nie tylko zgłaszać pomysły, ale także głosować na swoich faworytów i wymieniać komentarze. Trzy najlepsze pomysły z każdej edycji są nagradzane finansowo, a ich twórcy mają możliwość zaangażowania się we wdrożenie zaproponowanego rozwiązania. Od początku działania Generatora w ramach 9 edycji zgłoszono blisko 600 pomysłów na wewnętrzne usprawnienia oraz zupełnie nowe, innowacyjne rozwiązania.

⁴CAPEX i OPEX

Wykorzystanie innowacji w kształtowaniu oferty Grupy



testowania rozwiązań startupu w realnych warunkach rynkowych w ramach projektów pilotażowych.

PZU rozpoczęło współpracę ze startupami w formule partnerstwa z akceleratorami w 2018 roku.

Działalność analityczna Laboratorium Innowacji

W marcu 2021 w Laboratorium Innowacji PZU przygotowano raport #PZUReadyForStartups, w którym przeanalizowano sytuację sceny Insurtech w Polsce i na świecie oraz zaprezentowano ofertę PZU dla startupów w ramach programu #PZUReadyForStartups. Dzięki wydanemu raportowi, w polskiej i angielskiej wersji językowej, polskie i zagraniczne startupy mogły poszerzyć swoją wiedzę z zakresu innowacyjnych inicjatyw odbywających się w PZU oraz poznać potrzeby największego ubezpieczyciela, które mogą starać się zaadresować swoimi rozwiązaniami. Dzięki wydaniu raportu PZU jest w stanie skutecznie dotrzeć do ekosystemu startupów oraz zaprosić do współpracy najbardziej obiecujące, innowacyjne firmy z Polski i zagranicy. Premiera raportu odbyła się podczas wydarzenia „Insurtech Day powered by PZU”, do udziału w którym zaproszono 8 zagranicznych startupów z branży insurtech i medtech oraz przedstawicieli polskiego ekosystemu startupów.

W listopadzie 2021 PZU został partnerem raportu „Insurtechy w Polsce” wydanego przez branżowy portal Cashless. W ramach raportu PZU wraz z partnerami dokonał przekrojowego przeglądu rynku Insurtech selekcyjując i opisując wszystkie istotne startupy Insurtech w kraju. Dzięki współwydawaniu raportu PZU zaprezentował się jako lider współpracy z branżą insurtech, przypomniał swój program dla startupów #PZUReadyForStartups oraz miał okazję nawiązać kolejne relacje z wartościowymi podmiotami wspierającymi transformację cyfrową ubezpieczycieli.

Innowacje w spółkach zależnych

W Banku Pekao jednostką odpowiedzialną za na tworzenie kultury innowacji, akcelerację wdrożeń innowacyjnych rozwiązań oraz współpracę z fintechami, startupami i spółkami technologicznymi jest Laboratorium Innowacji. W swoich działaniach Laboratorium koncentruje się szczególnie na innowacjach pozwalających budować nowoczesną bankowość i dostosować produkty oraz usługi do oczekiwań klientów. Laboratorium Innowacji korzysta zarówno z praktyk rynkowych, jak i pozabranżowych, a także z badań

trendów, crowdsourcowanych pomysłów oraz technologii dostarczanych przez młode spółki. W 2021 roku Bank Pekao wspólnie z Huge Tech uruchomił nabór dla startupów i spółek technologicznych do akceleratora Idea Global.

W Alior Banku funkcjonuje wewnętrzna struktura – RBL_ Innovation by Alior Bank, której zadaniem jest tworzenie potencjału innowacji banku. W jej skład wchodzi:

- Laboratorium Innowacji, które odpowiada za prototypowanie, badania UX oraz service design;
- Zespół Open Banking odpowiadający za zgodność usług udostępnianych przez OpenAPI z wymaganiami regulacji PSD2, świadczenie usług Otwartej Bankowości w oparciu o API innych banków (Alior w roli TPP) oraz rozwój komercyjnych API poza wymaganiami PSD2;
- Zespół Partnerstw Fintech, który wspiera rozwój zewnętrznego ekosystemu innowacyjności banku;
- Dział Partnerstw Strategicznych zarządzający partnerstwami i projektami z dużymi podmiotami oraz instytucjami publicznymi, m.in. odpowiedzialny za operacyjne działanie portalu Cash wspólnie ze spółką z Grupy PZU – PZU Cash. Jednostka zajmuje się także koordynacją pilotażowych projektów w banku, zarówno od strony formalnej, jak i operacyjnej.

Ponadto Alior Bank posiada wydzielony Fundusz Corporate Venture Capital – RBL_VC, działający w formule Alternatywnej Spółki Inwestycyjnej (ASI), którego zadaniem jest inwestowanie w projekty innowacyjne, w szczególności wspierające realizację strategii banku lub podmiotów z Grupy PZU.

Wybrane innowacje w Grupie PZU:

1. Obszar ubezpieczeń



- **Robotyzacja**
Robotyka jest narzędziem umożliwiającym pełną automatyzację żmudnych i powtarzalnych czynności niewymagających skomplikowanej wiedzy specjalistycznej

i doświadczenia. Roboty pozwalają zastąpić integrację międzysystemową, przetwarzając duże wolumeny danych w bardzo krótkim czasie. Korzystanie z technologii Robotic Process Automation (RPA) poprawia jakość danych, ułatwia kontrolę efektywności procesu i jest dodatkowym sposobem raportowania. Dzięki robotyce można realizować procesy, które nie mogły być wykonywane przez pracowników ze względu na znaczną pracochłonność lub konieczność wykonania skomplikowanych czynności w krótkim czasie.

Wdrożenie zrobotyzowanego procesu odbywa się szybciej niż wykonanie zmiany systemowej, a samo rozwiązanie oznacza niższy koszt niż zatrudnienie dodatkowych pracowników.

W 2021 roku w zespole robotyki wdrożono 24 procesy biznesowe, z czego 18 dotyczyło obszaru obsługi szkód i świadczeń. Poza tworzeniem nowych procesów, większą niż w poprzednich latach uwagę skierowano na rozbudowę istniejących scenariuszy. Celem optymalizacji część nowych procesów biznesowych wkomponowano w już wdrożone działania robotów.

Z początkiem 2021 roku wdrożono dwa procesy w obsłudze świadczeń z wykorzystaniem inteligentnego OCR – obsługa spraw związanych ze zgonami oraz urodzeniem dziecka. W ramach tych procesów iOCR czytuje z aktów stanu cywilnego oraz dowodów osobistych informacje o podmiotach, następnie przekazuje je do robota, który po zweryfikowaniu pozostałych warunków w sprawie dokonuje wypłaty świadczenia. W drugiej połowie 2021 roku w procesie obsługi świadczeń dotyczących leczenia szpitalnego wdrożono funkcjonalność automatycznej wypłaty odszkodowania.

Technologia RPA została wykorzystana do wsparcia pilotażu projektu Kierowalność, gdzie robot przenosi dane pomiędzy systemem szkodowym, modułem sztucznej inteligencji oraz aplikacją użytkownika.

Ponadto dzięki robotyce zautomatyzowano pobieranie informacji niezbędnych w obsłudze szkody z zewnętrznych źródeł takich jak: UFG, Baza Audahistory czy Notatki Policyjne.

Liczba przetwarzanych przez robota operacji średniorocznie wzrosła z 7 do 11 mln. Procesy wdrożone w 2021 roku pozwalają zaoszczędzić ok. 6,8 mln zł w skali roku. Efektywność procesów przedstawia się następująco:

- Roboty odpowiadają za kompleksową realizację ok. 42% świadczeń dotyczących urodzenia dziecka.
- Średnio 8% świadczeń dotyczących leczenia szpitalnych jest wypłacanych przez roboty.
- W 2021 roku roboty zweryfikowały ponad 0,9 mln razy występowanie podwójnego ubezpieczenia w szkodach za pomocą integracji z UFG. Dzięki wysokiej skuteczności rozwiązania, z pomocą robotów weryfikowane są zdarzenia z wcześniejszych lat.

- Raport Audahistory dotyczący wcześniejszych uszkodzeń jest dołączany średniorocznie do 4 000 szkód komunikacyjnych.
- Współpraca z Fabryką Sztucznej Inteligencji pozwoliła na zidentyfikowanie 378 szkód z pasami kontrolnymi w uprawach, co umożliwiło dalszą analizę pod kątem występowania wyłudzeń.

W 2022 roku planowany jest dalszy rozwój platformy robotycznej poprzez:

- automatyzację obsługi świadczeń, w tym: łączenie zdarzeń, wypłatę w nowych typach spraw, wysłanie decyzji w sprawach bez pokrycia;
- wykorzystanie RPA do weryfikacji potencjału i opłacalności integracji z nowymi narzędziami, np. voicebotem;
- dostosowanie procesów do zmian systemowych spowodowanych regulacjami w zakresie retencji danych osobowych.

• Robot wspierający pracę Opiekunów Klienta w typowaniu szkód z potencjałem regresowym.

W październiku 2021 roku w Pionie Obsługi szkód Świadczeń i Kanałów zdalnych wprowadzono proces robotyzacji wspierający pracę Opiekunów Klienta w typowaniu szkód z potencjałem regresowym. Celem procesu jest na możliwie najwcześniejszym etapie obsługi szkody wytypowanie szkody jako potencjalnie regresowej. Robot działa na specjalnie opracowanym pliku sterującym, w którym na bazie doświadczeń i analiz z ostatnich kilku lat wskazano tzw. słowa kluczowe (słowa kwalifikujące oraz wykluczające szkodę z procesu), które świadczą lub mogą świadczyć o tym, że w szkodzie występuje potencjał do regresu. Wytypowanych słów kluczowych robot poszukuje w 3 miejscach, mających swe źródło w SLS: opisie okoliczności, komentarzu operatora oraz nazwie przyczyny szkody.

Jeśli robot znajdzie jedno ze słów kluczowych wówczas wykonuje szereg czynności w SLS:

1. Oznacza stan informacyjny regres potencjalny oraz stan regres robot – zabezpieczają kontrolę nad szkodą z potencjałem regresowym;
2. Załącza do szkody w materiałach pomocniczych tzw. scenariusz regresowy, tj. formularz do wypełnienia, który jest swoistego rodzaju instrukcją dla Opiekuna Klienta, jakie czynności ma wykonać w szkodzie, aby zabezpieczyć roszczenia regresowe;

3. Dodaje polecenia dla Opiekuna Klienta, aby ocenił czy wytypowana przez robota szkoda ma potencjał regresowy i aby zrealizował scenariusz regresowy – na te czynności Opiekun Klienta ma 21 dni roboczych, nie dłużej jednak niż do dnia wydania decyzji w szkodzie.

Jeśli natomiast robot znajdzie zawarte w pliku sterującym słowa kluczowe, które są oznaczone jako wykluczające potencjał regresowy, wówczas rezygnuje z powyższych czynności, bo w założeniu słowa te wskazują na brak w szkodzie potencjału regresowego. Zaimplementowany proces wspierający pracę Opiekunów Klienta ma za zadanie przede wszystkim zwiększyć liczbę typowanych szkód regresowych oraz, co równie ważne, poprawić kwestię właściwego zabezpieczenia roszczeń regresowych poprzez pozyskanie na etapie obsługi szkody dokumentów i informacji niezbędnych do skutecznego dochodzenia roszczeń regresowych.

• Sztuczna inteligencja (AI) w obsłudze szkód

PZU jako lider transformacji cyfrowej nieustannie pracuje nad innowacjami zwiększającymi jakość obsługi klientów. AI w obsłudze szkód to rozwiązanie wykorzystujące sztuczną inteligencję, które analizuje zdjęcia szkód oraz kosztorysy z warsztatów napraw samochodów. Rocznie PZU obsługuje ponad 500 tys. szkód komunikacyjnych. Duża ich część jest obsługiwana przez warsztaty naprawcze. Większość z nich zawiera masową dokumentację fotograficzną i techniczną. Znaczna jej część wymaga dodatkowej i pogłębionej analizy. Działania te wymagają przeszkolonych i wysoko wykwalifikowanych ekspertów. Wprowadzone rozwiązanie sztucznej inteligencji usprawniło ich codzienną pracę. Algorytmy sztucznej inteligencji dokonują precyzyjnej analizy zdjęć dokumentujących szkodę komunikacyjną. Potrafią nazwać konkretną część auta, określić zakres uszkodzenia i zakwalifikować do naprawy lub wymiany dany podzespół. Przed wykorzystaniem algorytmów sztucznej inteligencji większość spraw obsługiwanych przez warsztaty naprawcze musiała być analizowana manualnie. Dzięki wdrożeniu tego rozwiązania eksperci otrzymują do analizy tylko wyselekcjonowane sprawy, a pozostałe, które nie budzą wątpliwości, są zatwierdzane automatycznie lub półautomatycznie. Wdrożenie przekłada się na znaczne oszczędności finansowe oraz zwiększenie satysfakcji klientów.

W 2021 roku PZU kontynuował i rozwijał innowacyjne działania w obszarze obsługi szkód wykorzystując najnowsze technologie oparte o sztuczną inteligencję do usprawniania procesu.

Eksperci mobilni PZU, przeprowadzający przeglądy pojazdów uszkodzonych podczas wypadków, otrzymali narzędzie oparte na sztucznej inteligencji, które wspiera ich w kosztorysowaniu szkody. Rozwiązanie przygotowuje wstępną kalkulację naprawy na podstawie zdjęć uszkodzeń wykonanych przez likwidatorów szkód. Zaawansowane algorytmy rozpoznają różne części pojazdów i przygotowują wstępną kalkulację w ciągu kilku minut.

Dzięki nowej technologii użytkownicy platformy mogą w szybszy i ujednolicony sposób (jedno podejście do kosztorysowania) obsługiwać szkody zgłaszane przez klientów. System weryfikuje zakres szkody za pomocą baz danych kosztorysów napraw lub wymiany uszkodzonych części i rekomenduje odpowiednie działanie – naprawę danej części pojazdu lub jej wymianę – oraz przygotowuje kosztorys.

W 2022 roku planowane jest kolejne wdrożenie rozwiązania opartego o sztuczną inteligencję na innych etapach obsługi szkód, doskonaląc tym samym doświadczenia klientów.

• Projekt #innowacJA

To program rozwoju kultury innowacji PZU skierowany do pracowników sprzedaży ubezpieczeń majątkowych z kanałów sprzedaży: własnego, multiagencyjnego i brokerskiego oraz dealerskiego. Służy wykorzystaniu ich potencjału do stworzenia osadzonych w celach biznesowych rozwiązań, które realnie przyczynią się do obniżenia kosztów działalności lub do wzrostu sprzedaży. Program wystartował jesienią 2019 roku i do 2021 roku zaowocował już ponad 500 pomysłami. Jego liderami są Lokalni Innowatorzy.

Projekt został wyróżniony w konkursie „Najlepsze programy rozwoju inicjatyw pracowniczych” zorganizowanym przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości. Jury wyróżniło go za systematyczne włączanie pracowników w działania rozwojowe i innowacyjne w firmie.

• PZU GO

PZU GO to nowoczesne rozwiązanie, które czuwa nad kierowcą w czasie jazdy samochodem. Niewielkie urządzenie, które przyklejone jest do przedniej szyby auta, komunikuje się z aplikacją w telefonie kierowcy i wykrywa niebezpieczne sytuacje. W razie wypadku PZU GO błyskawicznie przekazuje do Centrum Alarmowego PZU informację o zdarzeniu i jego lokalizację. PZU niezwłocznie kontaktuje się z kierowcą i sprawdza, czy potrzebuje on pomocy. Jeśli kierowca nie

odbiera telefonu, PZU zawiadomi służby ratunkowe i przekaże ostatnią lokalizację, którą podał GPS. Wariant PZU GO obejmuje również dodatkowe świadczenia, takie jak: przewóz ubezpieczonych do szpitala, umówienie wizyty lekarskiej czy dostarczenie leków we wskazane miejsce.

Od maja 2020 roku PZU GO dostępne jest na terenie całej Polski we wszystkich kanałach sprzedaży. Klienci z ochroną PZU GO pokonali dziesiątki milionów km. W kilkunastu przypadkach została udzielona natychmiastowa pomoc poszkodowanym po automatycznym wykryciu wypadku. Ponadto w kilkuset przypadkach klienci otrzymali pomoc assistance po samodzielnym wezwaniu pomocy przez funkcję SOS.

• Pomoc Non Stop

Pomoc Non Stop to marka należąca do Grupy PZU, która od 2020 roku rozwija usługi i produkty z obszaru mobilności. Obecnie, Pomoc Non Stop jest częścią Ekosystemu Kierowcy i wspiera rozwój platformy usług adresujących potrzeby kierowców w zakresie holistycznej opieki nad pojazdem. Ekosystem Kierowcy to inicjatywa mająca na celu rozwijanie nowych poza ubezpieczeniowych usług wspierających rozwój relacji z klientami. Aktualnie, Ekosystem Kierowcy – przy pomocy narzędzi cyfrowych - zapewnia 8 usług klientom, którzy potrzebują wsparcia w obszarze codziennego użytkowania samochodu.

• Uwierzytelnianie na odległość

Portal mojePZU jest to najbardziej rozbudowana platforma na rynku ubezpieczeniowym i finansowo-zdrowotnym umożliwiająca potwierdzenie tożsamości za pomocą mojejID i mObywatel. Dzięki tej funkcjonalności klienci mogą się zarejestrować na platformie zdalnie, bez konieczności wizyty i potwierdzania swojej tożsamości w oddziale PZU. Umożliwia to bezpieczny dostęp między innymi do dokumentacji medycznej. Poza tym jest możliwość zainicjowania założenia konta przez przedstawiciela PZU, poprzez udostępnienie klientowi linku aktywacyjnego, po kliknięciu w który będzie mógł samodzielnie dokończyć rejestrację. Konto mojePZU mogą założyć klienci zgłaszający szkody i świadczenia, a od 2020 roku również osoby, które zgłaszają szkodę z OC sprawcy, a nie są klientami Grupy PZU.

• Cyber MŚP

Pandemia COVID-19 znacznie przyspieszyła proces transformacji cyfrowej i spowodowała, że wiele firm z sektora MŚP musiało przenieść swoją działalność do sieci. To z kolei

spowodowało, że przedsiębiorstwa są teraz częściej narażone na ryzyka związane z cyberbezpieczeństwem. PZU przygotował więc bezpłatne narzędzie – Cyber MŚP to platforma, która analizuje strony internetowe małych i średnich firm i sprawdza jakość ich zabezpieczeń przed cyberatakami. Przedsiębiorca, który skorzysta z tej usługi, otrzyma przygotowany przez PZU bezpłatny raport, uwzględniający bezpieczeństwo strony internetowej, ocenę ryzyka reputacyjnego, a także ewentualną atrakcyjność strony dla hakerów. W raporcie znajdują się również zalecenia, których wdrożenie poprawi bezpieczeństwo cybernetyczne firmy. Formuła raportu jest prosta, czytelna i przejrzysta. Został on zaprojektowany w taki sposób, żeby był zrozumiały nie tylko dla specjalistów IT.

• Samoobsługa szkód i spraw osobowych

Samoobsługa powstała jako element cyfrowych modeli obsługi w PZU - jest odpowiedzią na rosnące potrzeby klientów, którzy oczekują nie tylko internetowych narzędzi do intuicyjnego zgłoszenia sprawy, ale również szybkiego poznania wysokości odszkodowania. Nowe rozwiązanie pozwala skrócić czas akceptacji i obsługi sprawy. Takie podejście sprawdziło się wśród klientów i szczególnie cieszyło się popularnością w trakcie pandemii COVID-19.

Samoobsługa jest elementem internetowego zgłoszenia sprawy. Informacje na temat uszkodzeń pojazdów pozwalają w sposób automatyczny wyliczyć proponowaną kwotę odszkodowania.

W przypadku szkód i świadczeń NNW klient samodzielnie oznacza charakter swoich obrażeń na intuicyjnej makiecie człowieka, co pozwala wyliczyć wartość świadczenia. Klient akceptuje lub odrzuca zaproponowaną mu kwotę.

• Kasa Wraca

Kasa Wraca to innowacyjny program, w którym klienci posiadający ubezpieczenie komunikacyjne w LINK4 mogą generować premie za bezpieczną jazdę. Analiza stylu prowadzenia pojazdu obejmuje przejechany dystans, płynność jazdy i teren, po którym się porusza. Od kwietnia 2017 roku do grudnia 2021 roku w programie udział wzięło blisko 71 tys. klientów LINK4, którzy pokonali łącznie ponad 192 mln kilometrów.

By aktywnie uczestniczyć w programie, wystarczy przejechać samochodem z włączoną nawigacją NaviExpert i modułem LINK4 Kasa Wraca minimum 200 km w miesiącu, uruchamiając

w tym czasie aplikację w trakcie co najmniej 5 różnych dni i pokonując danego dnia minimum 10 kilometrów. Sumaryczna ocena po każdym miesięcznym okresie pozwala zaklasyfikować kierowcę do odpowiedniego profilu, co decyduje o wysokości przyznanej premii finansowej. Ich sumę ubezpieczeni w LINK4 mogą zamienić po roku na zwrot części składki ubezpieczeniowej nawet do 30%.

Każdy uczestnik sam decyduje, czy wygenerowaną premię na koniec trwania umowy chce przeznaczyć na obniżenie ceny ubezpieczenia przy odnowieniu polisy, czy preferuje przelew środków na konto.

W grudniu 2021 roku wartość wygenerowanych premii za bezpieczną jazdę w programie przekroczyła 4,2 mln zł. Rekordzista otrzymał premię w wysokości 1,2 tys. zł. Jednak największą wartością programu jest jego prewencyjny charakter i promowanie za jego pośrednictwem bezpiecznej jazdy na polskich drogach.

2. Obszar bankowości



• Poświadczenie tożsamości

Alior Bank rozwija cyfryzację usług obecnie oferując kilka różnych cyfrowych metod potwierdzania tożsamości. W 2021 roku bank pracował nad rozszerzeniem metod identyfikacji zdalnej o kolejne metody i możliwości identyfikacji. Alior Bank w 2021 roku kontynuował prace analityczne z Polską Wytwórnią Papierów Wartościowych, których wynikiem było podpisanie umowy w sierpniu 2021 roku. Dzięki nawiązanej współpracy Bank będzie miał możliwość udostępnienia kolejnej metody weryfikacji tożsamości klientów (opartej o wykorzystanie aplikacji eDO App) bez konieczności wizyty w oddziale. Klienci będą mogli potwierdzić e-dowodem swoje dane osobowe, użyć podpisu zaawansowanego, a dzięki temu swobodnie wnioskować o produkty bankowe.

Bank Pekao systematycznie rozwijał serwis Pekao24 i rozszerzył usługi cyfrowej tożsamości PekaoID oraz Profilu Zaufanego, umożliwiających zdalne potwierdzenie tożsamości klientów detalicznych. Dzięki integracji z Węzłem Krajowym eIDAS nastąpił skokowy wzrost aktywacji PekaoID. Ponadto w 2021 roku Bank Pekao, wdrożył możliwość otwarcia konta na selfie przy użyciu e-dowodu osobistego.

• Zdalne składanie dyspozycji, podpisywanie umów i otwieranie rachunku

W 2021 roku aplikacja PeoPay, główne narzędzie bankowości mobilnej Banku Pekao, rozszerzona została o procesy samoobsługowe, dzięki którym klienci samodzielnie bez wychodzenia z domu mogą złożyć dyspozycje do kredytu mieszkaniowego, kredytu studenckiego, pożyczki, rachunku czy karty, w tym m.in. dyspozycję o całkowitą przedterminową spłatę kredytu hipotecznego i pożyczki, zaświadczenie o wysokości zadłużenia, wydanie opinii bankowej czy przygotowanie dokumentów do ustanowienia hipoteki. W 2021 roku Bank Pekao umożliwił ponadto skorzystanie z oferty funduszy inwestycyjnych Pekao TFI bez konieczności wizyty w oddziale. Umowę w zakresie usługi przyjmowania i przekazywania zleceń można było zawrzeć online za pośrednictwem serwisu Pekao24.

Dzięki współpracy z firmą Autenti i rozwiązaniom dostarczanym przez tego partnera klienci Alior Banku mogą założyć rachunek osobisty, czy zaciągnąć kredyt gotówkowy bez konieczności wychodzenia z domu.

Ponadto Alior Bank wprowadził zdalną obsługę wszystkich produktów dla firm dzięki:

- szerokiemu wykorzystaniu podpisów kwalifikowanych, e-podpisu Autenti i Foto ID,
- uruchomieniu możliwości wnioskowania o nowe produkty transakcyjne w bankowości internetowej BusinessPro,
- centralizacji aż 45 procesów posprzedażowych. Wymiana umów bankowych, aneksów, dyspozycji posprzedażowych z podpisem kwalifikowanym, między Alior Bankiem a przedsiębiorcą z segmentu MŚP i dużych firm, może odbywać się przez e-maila lub bankowość elektroniczną BusinessPro. Mikrofirmy wykorzystują w tym celu e-podpis dostarczony przez Autenti lub e-podpis Autenti w połączeniu z narzędziem Foto ID.

• Rozwój płatności mobilnych

Alior Bank prowadził działania nad zwiększeniem dostępnych funkcjonalności w kanałach mobilnych tj. płatności zagraniczne czy płatności z wykorzystaniem BLIK.

Bank Pekao jako pierwszy w Polsce umożliwił wykonywanie przelewu na telefon klientom z sektorów MŚP oraz korporacyjnego, korzystającym z bankowości elektronicznej PekaoBiznes24. Od marca 2021 roku mogli oni wykonywać przelew na numer telefonu indywidualnego odbiorcy

płatności, zarejestrowanego w bazie Polskiego Standardu Płatności (PSP) – w systemie BLIK.

- **Aplikacja PeoPay KIDS**

PeoPay KIDS to aplikacja skierowana do dzieci w wieku 6-13 lat. W jej ramach najmłodszy klient Banku Pekao otrzymuje dostęp do Konta Przekorzystnego dla młodych, rachunku oszczędnościowego Mój Skarb oraz karty debetowej PeoPay KIDS. Dzięki aplikacji dzieci w łatwy i przystępny sposób mogą uczyć się oszczędzania i zarządzania własnymi środkami a dzięki karcie płatniczej mogą dokonywać płatności bezgotówkowych w sklepach oraz wypłacać gotówkę z bankomatów. W aplikacji dostępna jest także funkcja trenera, który wprowadza dziecko w świat finansów. Aplikacja PeoPay KIDS połączona jest z bankowością mobilną PeoPay oraz bankowością internetową Pekao24, co pozwala na wgląd i autoryzację finansów dziecka przez opiekunów.

3. Obszar zdrowia



- **Sztuczna inteligencja (AI) w diagnostyce**

W sieci diagnostyki obrazowej PZU Zdrowie kontynuowany był pilotażowy program do rozpoznawania udaru mózgu w badaniach tomografii komputerowej. Rozwiązanie opiera się na algorytmach sztucznej inteligencji i jako jedno z pierwszych w Polsce tego typu oprogramowań znalazło zastosowanie w działalności komercyjnej.

Rozwiązanie wdrożone w pracowni diagnostycznej wspomaga pracę lekarza radiologa poprzez automatyczne rozpoznanie zmiany zagrażającej życiu. Algorytm generuje wstępną diagnozę i dokonuje oznaczenia badania specjalnym znacznikiem. Dzięki temu możliwe jest niemal natychmiastowe podjęcie procesu leczenia, co w konsekwencji zmniejsza prawdopodobieństwo wystąpienia ciężkich uszkodzeń mózgu oraz zwiększa szanse na przeżycie pacjenta. Dzięki temu czas wykonania opisu, w razie wykrycia udaru, zostaje skrócony z kilku godzin do nawet kilku minut i pozwala na szybkie udzielenie pomocy pacjentowi. Moduł AI został opracowany przez polski startup BrainScan z wykorzystaniem danych z 40 tysięcy badań tomografii komputerowej głowy zrealizowanych w sieci diagnostycznej PZU Zdrowie. Następnie był testowany przez lekarzy radiologów w bieżących badaniach, aby potwierdzić jego skuteczność. Potwierdzono, że zgodność opisu lekarza radiologa z rozpoznawalnością modułu AI wynosi około 98%. Oprogramowanie posiada certyfikat medyczny i w dalszym ciągu jest rozwijane. PZU Zdrowie zamierza

korzystać z niego w blisko 40 pracowniach diagnostyki obrazowej.

- **Bezprzewodowe stetoskopy**

Oparte na sztucznej inteligencji nowatorskie urządzenia umożliwiają badanie płuc i serca na odległość. Pacjent, kierując się instrukcjami lekarza, przykładając stetoskop we wskazane punkty na ciele, a przebywający z dala od niego lekarz dostaje za pośrednictwem platformy internetowej natychmiastowy odczyt. Badanie nie wymaga bezpośredniego kontaktu z chorym i zwiększa bezpieczeństwo lekarzy i personelu medycznego, eliminując ryzyko zakażenia. Zapewnia jednocześnie stałą kontrolę stanu zdrowia pacjenta. W 2021 roku TUV PZUW kontynuował przekazywanie nowoczesnych bezprzewodowych stetoskopów szpitalom, jako pomoc w walce z COVID-19.

- **PZU Zdrowie członkiem Koalicji AI w Zdrowiu**

W maju 2021 roku PZU Zdrowie przystąpił do Koalicji AI w Zdrowiu w charakterze członka głównego. Koalicja w swojej działalności zmierza do propagowania wykorzystywania sztucznej inteligencji w polskim systemie ochrony zdrowia. Skupiając grono ekspertów i podmiotów stawiających sobie za najwyższy cel dobro pacjentów, chce wytyczać kierunki rozwoju wykorzystywania technologii AI w sektorze.

Koalicja dąży do wypracowania warunków umożliwiających jak najszersze wykorzystanie tych rozwiązań. Podkreśla przy tym znaczenie profesjonalnego personelu medycznego wskazując na wspierającą rolę technologii, która ma usprawniać proces leczenia, a nie eliminować czy pomniejszać rolę lekarza. W swoich działaniach Koalicja angażuje się w projekty na rzecz szeroko rozumianej cyfryzacji systemu ochrony zdrowia, podejmując współpracę z Ministerstwem Zdrowia i Kancelarią Prezesa Ministrów.

W ramach działań Koalicji spółka PZU Zdrowie wystąpiła:

- w czerwcu w roli prelegenta w Konferencji AI w Zdrowiu, prezentując potencjał zastosowania sztucznej inteligencji w diagnostyce obrazowej;
- w październiku w czasie hybrydowego spotkania z Ministerstwem Zdrowia na temat Strategii e-Zdrowia oraz dostępu do danych medycznych.

W listopadzie 2021 roku PZU Zdrowie został również partnerem cyklu podcastów „Zdrowie w rozmowie” opowiadających o rewolucji technologicznej w medycynie, prowadzonymi przez Koalicję wraz z Polską Federacją Szpitali.

3.2.3. Strategia podatkowa

[GRI 103-1, 103-2, 103-3, 207-1]

Sprawozdawczość podatkowa zwiększa przejrzystość Grupy PZU, promuje wiarygodność podmiotów wśród inwestorów i innych interesariuszy oraz buduje zaufanie do spółek Grupy.

Spółki należące do Grupy PZU działają zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego, w oparciu o Strategię podatkową Podatkowej Grupy Kapitałowej na lata 2021-2023 oraz korzystając z „Polityki podatkowej Grupy PZU” i innych wewnętrznych procedur podatkowych.

Od 2021 roku Podatkową Grupę Kapitałową (PGK) tworzą:

1. PZU;
2. PZU Życie;
3. PZU Centrum Operacji;
4. PZU Pomoc;
5. Ogrodowa – Inwestycje;
6. PZU Zdrowie;
7. Omicron BIS;
8. PZU Lab;
9. Ipsilon;
10. Tulare Investments;
11. PZU Cash;
12. LINK4;
13. PZU Finanse;
14. PZU Projekt 01 SA.

Spółką dominującą i reprezentującą PGK jest PZU.

[GRI 207-2]

PGK PZU w ramach podejmowanych działań akceptuje wyłącznie niski poziom ryzyka podatkowego i zgodnie z tą zasadą zarządza ryzykiem podatkowym. Działania PGK PZU dążą do wyeliminowania ryzyk podatkowych, w szczególności poprzez terminowe dokonywanie płatności rozliczeń podatkowych i składanie deklaracji podatkowych oraz wypełnianie innych obowiązków wynikających z przepisów prawa podatkowego, uwzględniając przy tym nie tylko literalne brzmienie przepisów, ale także cel, któremu mają służyć.

PGK PZU oraz Spółki należące do PGK PZU podejmują niezbędne działania w celu unikania sytuacji, które mogłyby prowadzić do naruszenia prawa podatkowego. Decyzje biznesowe PGK PZU oraz Spółek podejmowane są na podstawie oceny wpływu ryzyka podatkowego.

PGK PZU nie planuje ani nie realizuje intencjonalnie transakcji o sztucznym charakterze, których głównym lub jednym z głównych celów jest osiągnięcie korzyści podatkowej. W szczególności, PGK PZU nie stosuje rozwiązań, które mogłyby być uznane za unikanie lub uchylanie się od opodatkowania.

Spółki wchodzące w skład PGK PZU nie posiadają siedziby w rajach podatkowych. PGK PZU nie dokonuje również rozliczeń z innymi podmiotami, które miałyby siedzibę w rajach podatkowych, w celu obniżenia zobowiązań podatkowych w Polsce.

PGK PZU szczegółowo analizuje wszelkie transakcje oraz siedzibę podmiotów z nią współpracujących, w celu niedopuszczenia do nawiązywania kooperacji z kontrahentami mogącymi stosować rozwiązania mające na celu obniżenie podatków w Polsce.

Spółki Grupy PZU nie posiadają zaległości podatkowych - zobowiązania płać w terminach wyznaczonych w ustawach podatkowych. Prawidłowość wyliczeń potwierdzają coroczny przegląd podatkowy oraz badanie sprawozdań finansowych dokonywane przez biegłego rewidenta. Na wniosek spółek Grupy PZU właściwy urząd skarbowy wystawia zaświadczenie o niezaleganiu w podatkach.

Spółki Grupy PZU naliczają i płać zobowiązania podatkowe m.in. z tytułu:

- podatku dochodowego od osób prawnych CIT;
- podatku dochodowego od osób fizycznych PIT;
- podatku od towarów i usług VAT;
- podatku u źródła WHT;
- podatku od czynności cywilnoprawnych PCC;
- podatku od niektórych instytucji finansowych (podatek od aktywów) FIN;
- podatku od nieruchomości DN-1.

[GRI 207-3]

Za pośrednictwem Polskiej Izby Ubezpieczeń spółki Grupy PZU uczestniczą w procesie legislacji rządowej i opiniują na etapie konsultacji społecznych projekty zmian przepisów w ustawach podatkowych.

Grupa PZU znajduje się wśród 10 największych płatników podatku CIT w Polsce.

[GRI 207-4]

Podatek dochodowy od osób prawnych w podziale na kraje

(Grupa PZU, Grupa Banku Pekao, Grupa Alior Banku).

(w mln)	2019			2020		
	Zysk (strata) przed opodatkowaniem	Zapłacony podatek dochodowy	Efektywna stopa podatku	Zysk (strata) przed opodatkowaniem	Zapłacony podatek dochodowy	Efektywna stopa podatku
Polska	9 372,9	2 060,2	22,0%	7 453,6	1 817,7	24,4%
Litwa	89,1	13,9	15,6%	105,8	15	14,2%
Ukraina	35,8	15,4	43,1%	50,7	14,5	28,6%
Łotwa*	58,2	0,0	0,0%	70,6	0,0	0,0%
Estonia*	17,2	0,0	0,0%	29,8	0,0	0,0%

*zgodnie z systemem podatkowym na Łotwie podatek płacony jest od wypłaty dywidendy, działalność w Estonii prowadzi oddział Lietuvos Draudimas na Litwie

3.3. Outlook – perspektywa 2022+ [IIRC]

[GRI 102-15]

Ambicje strategiczne Grupy PZU w perspektywie do roku 2024 zostały oparte na predykcjach w zakresie zarówno globalnych jak i lokalnych zmian społecznych i gospodarczych. Najważniejsze z nich to nowe trendy po pandemii COVID-19, zmiany klimatu oraz zmiany demograficzne.

W wyniku pandemii COVID-19 znacznie przyspieszyły procesy cyfryzacji i wykorzystania zaawansowanych technologii oraz powstały nowe trendy, które będą w przyszłości kształtowały preferencje i potrzeby klientów. Grupa PZU postrzega te zmiany jako szansę na szybszy rozwój i wzmocnienie przewag konkurencyjnych. Dzięki rozwojowi narzędzi analizy danych, machine learningu, sztucznej inteligencji, chatbotów, wirtualnych asystentów, data miningu oraz pojawieniu się możliwości integracji kanałów sprzedażowych (omnikanałowość), Grupa PZU będzie mogła wzmocnić relacje z klientami, oferując spersonalizowane produkty w jak najbardziej przystępny sposób.

Coraz większego znaczenia w działalności biznesowej nabierają również kwestie klimatu i ochrony środowiska

naturalnego. Zmiany klimatu z jednej strony będą nasilały zdarzenia o charakterze losowym – wystąpienie lub brak zjawisk katastroficznych, jak powodzie, susze, fale upałów, deszcze nawalne, grad, huragany czy trąby powietrzne. Będzie miało to bezpośredni wpływ na wysokość wypłacanych przez PZU odszkodowań, koszty ochrony reasekuracyjnej, czy też poziom wymogów kapitałowych. Z drugiej strony wzrost świadomości klimatycznej otwiera dla Grupy PZU możliwości rozwoju oferty produktowej w nowych obszarach biznesu ubezpieczeniowego i inwestycyjnego.

Istotne są również trendy związane ze zmianami demograficznymi. Wraz z postępującym spadkiem liczby ludności, przy jednoczesnym starzeniu się społeczeństwa, rośnie zapotrzebowanie na opiekę zdrowotną i długoterminową opiekę nad osobami starszymi. Grupa PZU chce wyjść z ofertą odpowiadającą na te wyzwania, wprowadzając produkty i usługi, które realnie wpłyną na zwiększenie dobrostanu osób 60+.

Na następnej stronie zostały wymienione kluczowe trendy przyszłości, wraz z określeniem ich możliwego wpływu na Grupę PZU.

Kluczowe trendy przyszłości, szanse i zagrożenia

Wpływ COVID-19

- Wzrost znaczenia pracy zdalnej
- Pogorszenie koniunktury na rynkach finansowych, spowolnienie PKB
- Najniższe w historii stopy procentowe (ryzyko ujemnych)
- Pogorszenie się sytuacji finansowej przedsiębiorstw oraz prognozowany wzrost bezrobocia
- Obniżenie dochodów gospodarstw domowych

Zmiany w otoczeniu biznesowym

- Wzrost znaczenia zdalnych kanałów sprzedaży oraz modeli hybrydowych
- Spadająca rentowność na rynku ubezpieczeń obowiązkowych
- Spadki stóp procentowych oraz rentowności poszczególnych klas aktywów
- Spadek przychodów odsetkowych po stronie produktów bankowych
- Silna koncentracja na rynku brokerskim, konsolidacja i wzrost znaczenia sieci multiagencyjnych

Digitalizacja i cyfryzacja

- Wzrost znaczenia fintechów, insurtechów oraz e-commerce
- Szersze wykorzystanie chatbotów w doradztwie i obsłudze
- Procesy cyfrowe jako nowy standard obsługi
- Wzrost znaczenia analityki/IoT (Internet of the things)
- Nowe podejście do kanałów sprzedaży (mobilność i omnikanałowość)
- Rosnąca popularność wirtualnych asystentów
- Wykładniczy wzrost ilości danych, rozwój potrzeb i narzędzi data mining
- Machine Learning / AI
- Nowe narzędzia dotarcia do Klientów (mobile / desktop)

Przepisy prawa, zmiany legislacyjne

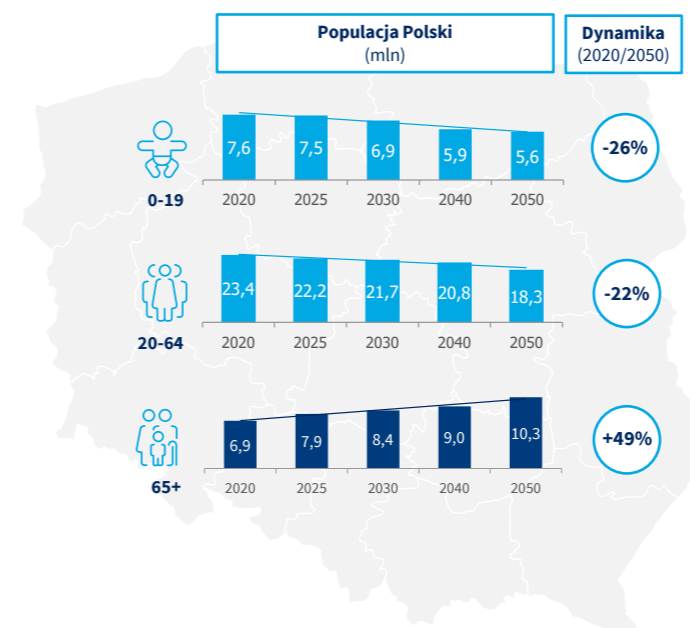
- Konieczność dostosowywania się do nowych regulacji prawnych (polskich i europejskich) oraz wytycznych i rekomendacji regulatorów

Wzrost świadomości i znaczenia ekologii

- Rozwój sektora zielonej energii wraz z popytem na ubezpieczenia
- Zwiększona świadomość i znaczenie zagadnień zrównoważonego rozwoju oraz ochrony środowiska
- Rosnące oczekiwania w obszarze rozwiązań chroniących środowisko

● Szansa ● Zagrożenie ● Trend o niejednoznacznych konsekwencjach

Zmiany demograficzne i społeczne i związane z nimi szanse i zagrożenia



Źródło: Eurostat - Population projections (07.2020)

- Szansa
- Zagrożenie
- Trend o niejednoznacznych konsekwencjach
- Rozwój prywatnej ochrony zdrowia
- Wzrost zainteresowania produktami zdrowotnymi i ochronnymi
- Wzrost zapotrzebowania na opiekę zdrowotną i długoterminową opiekę nad osobami starszymi
- Wzrost zapotrzebowania na nowe produkty związane z bezpieczeństwem i cyberbezpieczeństwem
- Rosnące oczekiwanie w zakresie personalizacji oferty
- Rosnąca rola mediów społecznościowych i technologii informacyjnych
- Poszukiwanie dobrostanu psychicznego
- Starzenie się społeczeństwa – rosnący udział osób w wieku emerytalnym oraz spadająca liczba osób aktywnych zawodowo
- Spadek liczby ludności

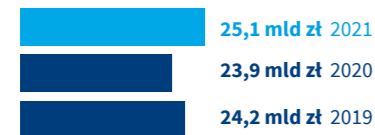
3.4. Wyniki 2021 [IIRC]

[GRI 102-7] [GRI 201-1]

Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona.

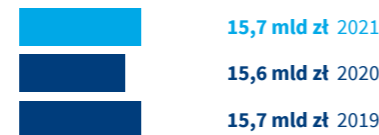
Składka przypisana brutto

25,1 mld zł



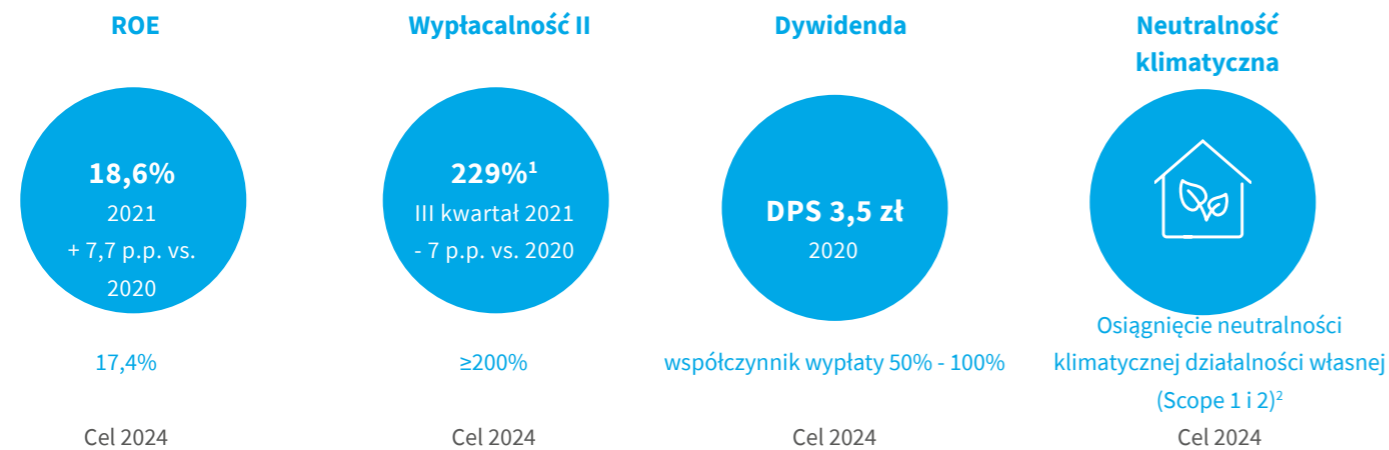
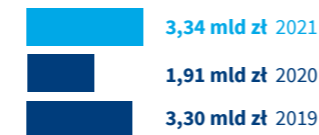
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto

15,7 mld zł



Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej

3,34 mld zł



¹ Dane nie podlegające audytowi ani przeglądowi biegłego rewidenta

² Osiągnięcie neutralności klimatycznej działalności własnej (Scope 1 i 2) dzięki ograniczeniu emisji, zakupie zielonej energii oraz rekompensacie emisji CO2

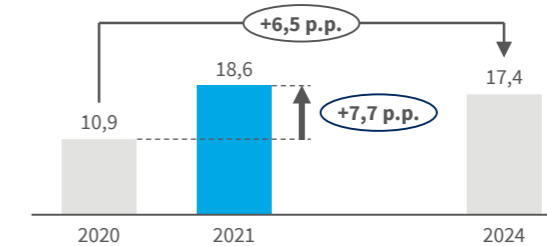
Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona (dane w mln zł)	2020	2021
Przychody	37 102	39 127
Koszty operacyjne z wył. kosztów wynagrodzeń, podatku od instytucji finansowych oraz inwestycji w społeczność	(26 069)	(25 166)
Łączne koszty z tytułu wynagrodzeń i świadczeń dla pracowników	(5 366)	(5 642)
Podatek dochodowy	(1 841)	(1 492)
Podatek od instytucji finansowych	(1 203)	(1 290)
Dobrowolny wkład w inwestowanie funduszy w szerszej rozumianej społeczności	(93)	(103)
Dywidendy wypłacane wszystkim akcjonariuszom	0	(3 696)
Wartość ekonomiczna zatrzymana	2 530	1 738

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

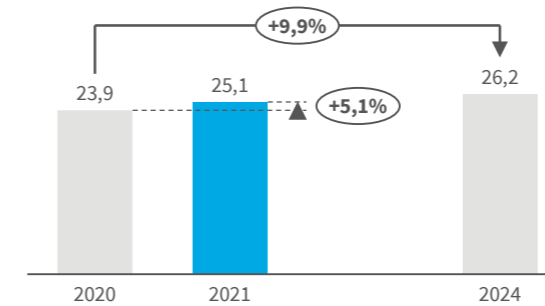
3.4.1. Realizacja strategii

Mierniki finansowe i realizacja strategii

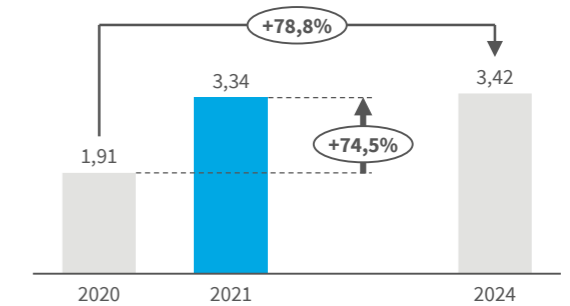
ROE (%)¹



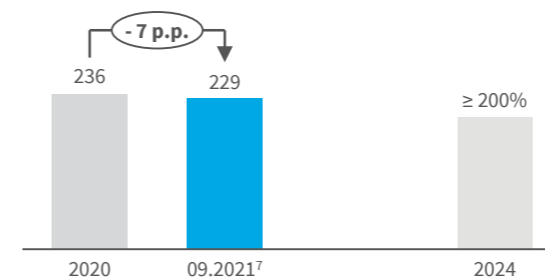
SKŁADKA PRZYPISANA BRUTTO² (mld zł)



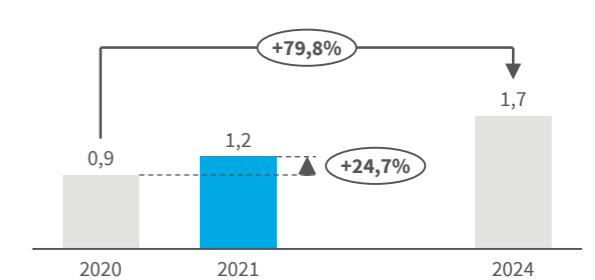
ZYSK NETTO³ (mld zł)



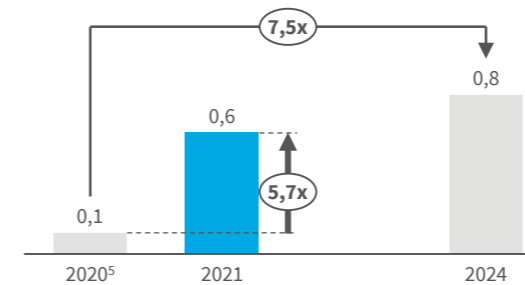
WSKAŹNIK WYPŁACALNOŚĆ II (%)



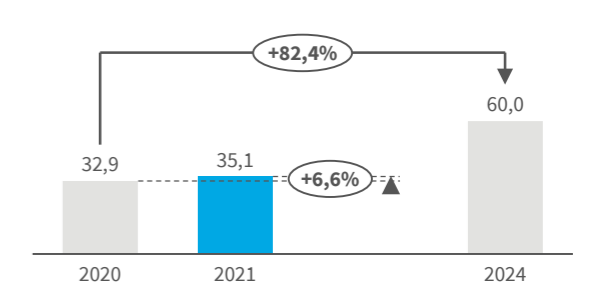
PRZYCHODY PZU ZDROWIE (mld zł)



KONTRYBUCJA BANKÓW DO WYNIKU NETTO GRUPY PZU⁴ (mld zł)



AKTYWA POD ZARZĄDZANIEM⁶ (mld zł)



¹ Przypisane właścicielom jednostki dominującej; ² Składka przypisana brutto Grupy kapitałowej PZU; ^{3,4} Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej; ⁵ Z wyłączeniem odpisu wartości firmy z tytułu nabycia Banku Pekao i Alior Banku; ⁶ Aktywa klientów zewnętrznych pod zarządzaniem TFI PZU, Pekao TFI i Alior TFI; ⁷ Dane nie podlegają badaniu ani przeglądowi biegłego rewidenta

Strategia ESG PZU i PZU Życie „Rozwój w równowadze” na lata 2021-2024



Wspieramy rozwój niskoemisyjnej gospodarki dbając o zrównoważoną transformację

#Zaufany partner zielonej transformacji

Grupa rozwijająca ubezpieczeniową ofertę wspierającą transformację klimatyczno-energetyczną	Odpowiedzialny inwestor wspierający bezpieczną i zrównoważoną transformację	Zielona organizacja funkcjonująca w oparciu o zrównoważone procesy decyzyjne i zarządcze
<p>Rozwój oferty ubezpieczeniowej dla technologii wspierających transformację klimatyczno - energetyczną w Polsce</p> <p>Ocena pod kątem czynników ESG 55% największych korporacyjnych klientów ubezpieczeniowych z sektorów wrażliwych na ryzyko ESG</p>	<p>Wzrost obecnego zaangażowania w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną o 500 mln PLN w latach 2021-2024</p> <p>Ocena pod kątem czynników ESG 55% inwestycji w sektorach wrażliwych na ryzyko ESG</p>	<p>Osiągnięcie do 2024 r. neutralności w zakresie emisji CO2 z własnej działalności (zakres 1 i 2) przez ograniczenia emisji, zakup świadectw pochodzenia energii zielonej oraz offsetowanie emisji</p> <p>Ograniczenie emisji CO2 ze źródeł własnych PZU i PZU Życie od 3 % do 10% do 2024 roku względem roku 2019</p> <p>Ograniczenie zużycia energii elektrycznej PZU i PZU Życie od 3% do 10% do 2024 roku względem roku 2019</p> <p>Wypracowanie i wdrożenie analiz wpływu zmian klimatu w celu zapewnienia zgodności z wymogami regulacyjnymi.</p>



Zachęcamy społeczeństwo do zrównoważonego stylu życia

#Lepsza jakość życia

Odpowiedzialny partner wspierający bezpieczeństwo w lokalnych społecznościach	Wiarygodny przewodnik po zrównoważonym stylu życia
<p>10% pracowników kluczowych klientów korporacyjnych objętych działaniami prewencyjnymi wpływającymi na ich zdrowie i bezpieczeństwo</p> <p>Przeznaczenie 50 000 godzin wolontariatu pracowniczego na działania dla 200 000 beneficjentów</p> <p>100 000 odbiorców działań partnerstwa branżowego na rzecz edukacji ubezpieczeniowej</p> <p>Rozwój oferty produktowej uwzględniającej elementy zaangażowania społecznego</p>	<p>10-15 mln odbiorców rocznie działań społecznych z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważonego stylu życia</p> <p>70% pracowników objętych programem w zakresie dobrostanu (well-being)</p>



Tworzymy nowoczesną organizację zarządzaną w sposób odpowiedzialny

#Odpowiedzialna organizacja

Pracodawca stawiający na odpowiedzialne przywództwo i kształtujący odpowiedzialne postawy pracowników	Zaufany partner biznesowy promujący ideę zrównoważonego rozwoju
<p>60% pracowników objętych programem z zakresu współpracy międzypokoleniowej</p> <p>Uwzględnienie celów ESG w celach strategicznych Spółki i delegowanie ich do realizacji przez kadrę zarządzającą</p> <p>60% pracowników uczestniczących w kompleksowym programie edukacyjnym z zakresu zrównoważonego rozwoju</p>	<p>Ocena 100% dostawców o statusie kluczowy pod kątem ryzyka ESG</p> <p>Włączenie wymagań ESG w 70% kluczowych procesów zakupowych</p> <p>Przystąpienie do co najmniej 3 nowych inicjatyw / promujących zrównoważony rozwój</p>

Osiągnięcia w 2021 roku

- 3 nowe produkty ubezpieczeniowe wspierające transformację energetyczną: PZU Energia Wiatru, PZU Energia Słońca, PZU Eko Energia
- opracowanie metodyki oceny klientów korporacyjnych pod kątem czynników ESG
- 450 mln zł – kwota zobowiązania 3 inwestycji w projekty OZE i zakup obligacji ESG
- opracowanie metodyki oceny inwestycji pod kątem czynników ESG
- 26,2% redukcja emisji CO2 względem 2019 roku (metoda *location-based*)
- zakup ~80% energii elektrycznej pochodzącej z OZE
- rekompensata 17 tys. ton emisji CO2 za 2020 rok przez zakup Jednostek Dwutlenku Węgla od Lasów Państwowych
- 14,7% ograniczenie zużycia energii elektrycznej względem 2019 roku
- analizy dotyczące zmian klimatu opisane w raporcie za 2021 rok

Osiągnięcia w 2021 roku

- 18% pracowników kluczowych klientów korporacyjnych zostało objętych działaniami prewencyjnymi wpływającymi na ich zdrowie i bezpieczeństwo
- 12 179 godzin wolontariatu pracowniczego na działania dla 34 981 beneficjentów (osób)
- program edukacyjny dla uczniów szkół podstawowych: „Od grosika do złotówki” - edukacja ubezpieczeniowa z Fundacją PZU
- przeprowadzenie analizy produktu zaangażowanego społecznie
- 10 mln odbiorców kampanii Droga do Zdrowia
- ogłoszenie nowej strategii well-beingu #DobryStan

Osiągnięcia w 2021 roku

- opracowanie nowego szkolenia e-learningowego „Współpraca w różnorodności”
- nadanie celów ESG w ramach celów rocznych dyrektorom, którzy odpowiadają za realizację działań strategii ESG
- przeprowadzenie segmentacji dostawców
- członkostwo w dwóch inicjatywach: "Porozumienie sektorowe na rzecz rozwoju morskiej energetyki wiatrowej w Polsce" oraz „Porozumienie sektorowe na rzecz rozwoju gospodarki wodorowej w Polsce”



3.4.2. Wyniki z kapitałów i wpływ

[GRI 102-15]

Grupa PZU oddziałuje w znaczący sposób m.in. na polską gospodarkę, społeczeństwo oraz środowisko. Przede wszystkim jest jednym z największych pracodawców w Polsce. Zatrudniając kilkadziesiąt tysięcy pracowników, zapewnia znaczne wpływy do budżetu z odprowadzanych podatków, inwestuje swoje aktywa w akcje spółek, dostarczając tym samym środki na ich rozwój oraz obligacje, pomagając finansować ważne dla kraju przedsięwzięcia infrastrukturalne, rozwój szkolnictwa czy opieki medycznej. Dzięki zgromadzonym aktywom Grupa jest znaczącym uczestnikiem rynku finansowego w Polsce, mając duży wpływ na jego stan oraz kierunki rozwoju. Dzięki wypłacanym odszkodowaniom pomaga zachować ciągłość działania przedsiębiorstwom w nieoczekiwanych sytuacjach i uniknąć poważnych problemów finansowych wynikających np. z przestojów w produkcji.

Ubezpieczając miliony Polaków PZU ma realny wpływ na ich życie. Przede wszystkim wypłacane świadczenia pomagają zachować stabilność finansową rodzinom, które znalazły się w ciężkiej sytuacji, np. na skutek choroby lub śmierci jednego z członków, utraty dachu nad głową w wyniku pożaru, podtopienia itp. jest to dodatkowa ochrona, która daje poczucie stabilizacji i bezpieczeństwa. Ponadto w ostatnich latach obserwowany jest znaczący wzrost zainteresowania prywatną opieką medyczną. Dzięki korzystnym ofertom klienci zyskali dostęp do wysokiej jakości usług medycznych, co przekłada się na jakość badań, diagnozy i szybkość podjęcia leczenia, co w wielu przypadkach jest czynnikiem decydującym o powodzeniu terapii. Tym samym, prywatna opieka medyczna odciąża publiczną służbę zdrowia, nie tylko podnosząc jakość życia osób posiadających prywatne pakiety, lecz także sprawia, że służba publiczna staje się bardziej wydolna i dostępna dla tych, którzy nie mogą sobie pozwolić na opiekę prywatną. Dodatkowo dzięki oferowanym produktom oraz funduszom inwestycyjnym PZU pragnie wspierać Polaków w gromadzeniu oszczędności i zwiększać ich świadomość w tym obszarze, poprawiając tym samym dobrobyt społeczeństwa.

PZU przez swoje działania wpływa także na środowisko. Dzięki swojej pozycji na rynku, Grupa wyznacza nowe trendy np. wybierając inwestycje pro środowiskowe, dostawców, którzy działają w sposób zrównoważony, podkreśla znaczenie ochrony środowiska i przeciwdziałania zmianom

klimatycznym. W Strategii ESG została uwzględniona droga do neutralności. Do 2024 PZU będzie w pełni korzystać z zielonej energii elektrycznej, ograniczać pozostałe emisje, a tam gdzie będzie to niemożliwe – rekompensować je. Do 2030 roku PZU planuje większą redukcję emisje z własnych źródeł oraz tych pochodzące ze zużycia energii elektrycznej i ciepłej oraz rozpocznie pracę nad redukcją emisji w łańcuchu wartości. To oznacza, że będzie wpływać na to, aby również ci, którzy współpracują z PZU, stali się neutralni klimatycznie: do 2040 dostawcy i partnerzy, a do 2050 roku – klienci ubezpieczeniowi oraz inwestycje. Dodatkowo Grupa planuje zwiększyć zaangażowanie kapitałowe w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną. Jednym z przykładów tych działań jest przeznaczenie 100 mln zł na współfinansowanie budowy największej w Polsce elektrowni wiatrowej.

Kapitały (2021)

Finansowy



- 402,1 mld zł – aktywa
- 40,0 mld zł – kapitały własne
- 6,3 mld zł – obligacje podporządkowane
- 35,1 mld zł – aktywa klientów zewnętrznych pod zarządzeniem (KPI - strategia)

Intelektualny



- 137 mln zł – nakłady na działalność projektową
- 6 – liczba centrów innowacji
- 80 tys. – liczba wywiadów z klientami pod kątem satysfakcji
- > 1000 – liczba przeanalizowanych start-up'ów przez PZU LAB

Ludzki



- 38 666 – liczba pracowników w przeliczeniu na etat (PZU i PZU Życie)
- 25,2 – średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika (PZU i PZU Życie)
- 57% – procent osób pracujących zdalnie (PZU i PZU Życie)
- 1 000 – liczba pracowników objętych szkoleniami BHP (PZU i PZU Życie)

Spółeczny i relacyjny



- 900 – liczba wolontariuszy (PZU i PZU Życie)
- 47,2 mln zł – środki przekazane na działalność prewencyjną (PZU i PZU Życie)
- 24,6 mln zł – środki przekazane na działalność sponsoringową (PZU i PZU Życie)
- 20,7 mln zł – środki przekazane na działalność Fundacji PZU

Infrastrukturalny



- 1 659 – liczba oddziałów PZU (409), Pekao (650), Alior Bank (600)
- 9,7 tys. – liczba agentów na wyłączność (PZU i PZU Życie)
- 130 – liczba placówek własnych PZU Zdrowie
- 2 200 – liczba placówek współpracujących w obszarze zdrowotnym

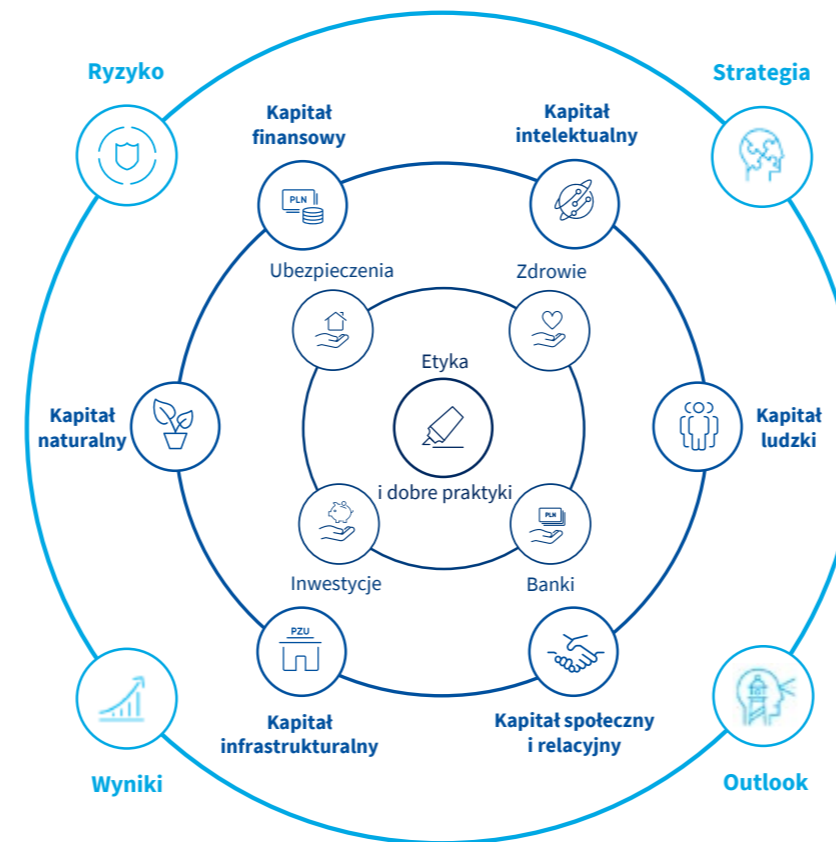
Naturalny



- 377 999 [GJ] – zużycie energii z paliw nieodnawialnych
- 918 429 [GJ] – zużycie zakupionej energii
- 116 988 [GJ] – zużycie energii z paliw nieodnawialnych (PZU i PZU Życie)
- 133 196 [GJ] – zużycie zakupionej energii (PZU i PZU Życie), w tym ze źródeł odnawialnych 49 093 [GJ]

Model operacyjny

Bazując na zasobach materialnych i niematerialnych Grupa PZU tworzy wartość dla akcjonariuszy, klientów, pracowników i agentów, wywierając wpływ na polską gospodarkę i jej sektory. Grupa PZU wykorzystuje przy tym efektywnie skalę działania, innowacyjność (produkty, obsługa, usługi), ponad 200-letnie doświadczenie oraz znajomość potrzeb klienta - dziś i jutro.



Wynik z kapitałów (2021)

Finansowy



- 25,1 mld zł – przypis składki ubezpieczeniowej brutto (KPI - strategia)
- 10,2 mld zł – przychody inwestycyjne
- 7,5 mld zł – zysk operacyjny
- 3,34 mld zł – zysk netto dla akcjonariuszy jednostki dominującej PZU (KPI - strategia)

Intelektualny



- >3,3 mld zł – wartość marki PZU
- >2,5 mln – liczba użytkowników platformy sprzedażowo-usługowej MojePZU
- 74,9 tys. – liczba aktywnych użytkowników inPZU
- 97,9% – wskaźniki terminowości realizacji reklamacji do 30 dni (PZU i PZU Życie)

Ludzki



- 48% – wskaźnik zaangażowania pracowników (PZU i PZU Życie)
- 690 – liczba nowych pracowników (w etatach dla PZU i PZU Życie)
- 10,2% – wskaźnik odejść pracowników (PZU i PZU Życie)
- 96% – wskaźnik średniego podstawowego wynagrodzenia kobiet do mężczyzn (PZU i PZU Życie)

Spółeczny i relacyjny



- 99% – rozpoznawalność marki PZU (wspomagana)
- 39 423 – liczba beneficjentów Fundacji PZU
- 97 – liczba autorskich projektów wolontariackich pracowników Fundacji PZU
- 58 – liczba lokalnych projektów służących ochronie zdrowia i poprawie bezpieczeństwa w ramach akcji „Pomoc to Moc”

Infrastrukturalny



- #1 – pozycja na rynku ubezpieczeń majątkowych (PZU SA)
- #1 – pozycja na rynku ubezpieczeń na życie (PZU Życie)
- #3 – pozycja pod względem przychodów w obszarze zdrowia
- #3 – pozycja pod względem aktywów w zarządzaniu (TFI PZU)

Naturalny



- 20,1% – redukcja emisja eCO2 w zakresie I w stosunku do roku bazowego (2018)
- 39,6% – redukcja emisja eCO2 w zakresie II (market-based) w stosunku do roku bazowego (2018)
- 56,9% – redukcja emisja eCO2 w zakresie I i II (market-based) w stosunku do roku bazowego (2018) dla PZU i PZU Życie
- 17 tys. ton – wielkość rekompensaty emisji CO2 (z roku 2020), zrealizowanej poprzez zakup „Jednostek Dwutlenku Węgla” oferowanych przez Lasy Państwowe.

Wpływ (2021)

Klienci

Grupa PZU ma ok. 22 mln klientów, w tym 16 mln klientów ubezpieczeniowych. Relacje spółek z Grupy PZU obejmują ok. 80% gospodarstw domowych w Polsce. Dzięki wypłaconym odszkodowaniom oraz udzielanym kredytom, PZU pomaga zachować stabilność finansową rodzinom oraz przedsiębiorstwom.



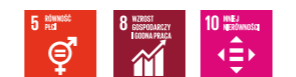
- 14,2 mld zł – wypłacone odszkodowania i świadczenia
- >2 bn zł – wartość ubezpieczonego majątku od szkód spowodowanych żywiołami
- 215 mld zł – należności z tytułu kredytów

Pracownicy

Grupa PZU zatrudnia 40,7 tys. pracowników. W tym PZU SA i PZU Życie 10,2 tys., Grupa Pekao 14,9 tys., Grupa Alior 7,5 tys. Jako jeden z największych pracodawców w Polsce, dba o przyjazne środowisko pracy, zdrowie i dobre samopoczucie pracowników, wzmacniając ich umiejętności i oferując im szeroki wachlarz szkoleń oraz możliwości rozwoju.



- 5,6 mld zł – wynagrodzenia
- 82 mln zł – składki na PPE/PPK
- 7 mln zł – ZFŚS (kwota z zysku netto przeznaczona na Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych)



Akcjonariusze

PZU ma akcjonariuszy w ponad 50 krajach. Jest jedną z największych polskich spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Od debiutu na GPW w 2010 roku, na wypłatę dywidendy zostało przeznaczone już ponad 25,5 mld zł.



- 3,5 zł – dywidenda na 1 akcję
- 10,8% – stopa dywidendy
- 20,1% – łączna (roczna) stopa zwrotu z akcji PZU (TSR)

Administracja centralna

- 1,5 mld zł – zapłacony podatek dochodowy
- 1,3 mld zł – podatek od instytucji finansowych
- 96,7 mld zł – obligacje skarbu Państwa

Spółeczności lokalne



Rozdział III, str. 161

Klimat i środowisko



Rozdział IV, str. 179



#SolidarnizUkrainą
#СолідарнізУкраїною



Grupa PZU solidaryzuje się z narodem ukraińskim i w miarę rozwoju sytuacji podejmuje kolejne działania pomocowe

24 lutego 2022 roku rozpoczął się atak sił zbrojnych Federacji Rosyjskiej na Ukrainę¹. W obliczu wojny i ogłoszonego przez Ukrainę stanu wojennego ukraińskie spółki Grupy PZU wdrożyły odpowiednie, przygotowane na taką okoliczność procedury kryzysowe. W polskiej centrali PZU działa sztab kryzysowy z udziałem członków zarządu i wyższej kadry kierowniczej oraz przedstawiciele ukraińskich spółek zależnych, monitorujący na bieżąco sytuację i podejmujący decyzje o działaniach prewencyjnych oraz pomocy dla obywateli Ukrainy.

Wsparcie dla pracowników spółek w Ukrainie

PZU pomaga rodzinom pracowników swoich spółek w Ukrainie. PZU zapewnia im zakwaterowanie, opiekę medyczną, wsparcie psychologów i środki niezbędne do życia po przyjeździe z Ukrainy do Polski.

Produkty PZU dla Uchodźców

PZU zainicjował bezprecedensową w branży ubezpieczeniowej akcję skierowaną do obywateli Ukrainy, którzy przekraczają polską granicę, a nie mają obowiązkowego ubezpieczenia komunikacyjnego. Ubezpieczyciel pokrywa koszt składki za 30-dniowe polisy OC dla uchodźców. Są one dostępne u dyżurujących na przejściach granicznych agentów PZU oraz pod nr telefonu **22 505 15 63** (infolinia obsługiwana jest w języku polskim i ukraińskim).

Osoby dotknięte wojną w Ukrainie mogą skorzystać bezpłatnie z opieki medycznej w ponad 50 placówkach medycznych PZU Zdrowie. PZU Zdrowie zapewnia podstawową opiekę zdrowotną oraz konsultacje specjalistyczne, badania laboratoryjne i diagnostyczne. Ze wsparcia może skorzystać każdy obywatel Ukrainy, który posiada zaświadczenie wystawione przez Straż Graniczną RP lub odcisk stempla Straży Granicznej RP w dokumencie podróży, potwierdzające legalny pobyt na terytorium RP, po przekroczeniu granicy od 24 lutego 2022 roku, w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium Ukrainy.

Grupa PZU jest też operatorem stworzonej przez Ministerstwo Zdrowia Teleplatformy Pierwszego Kontakt, również w języku ukraińskim (gov.pl/tpk). Dzięki niej obywatele Ukrainy przybywający do Polski mają dostęp do profesjonalnej pomocy ze strony konsultantów i lekarzy ubezpieczyciela - w nocy, w weekendy i święta, czyli poza godzinami pracy placówek podstawowej opieki zdrowotnej.

Pomoc rzeczowa i wsparcie inicjatyw pracowników

Grupa PZU wspiera również inicjatywy podejmowane przez pracowników. Mogą oni zgłosić do Fundacji PZU swoje pomysły na pomoc dla uchodźców z Ukrainy i uzyskać wsparcie finansowe lub organizacyjne.

¹Do dnia publikacji niniejszego raportu trwa wojna w Ukrainie.



III.

Spółeczna odpowiedzialność

W rozdziale:

1. Poszanowanie praw człowieka i różnorodność
2. Pracodawca pierwszego wyboru
3. Klient w centrum uwagi
4. Zasady współpracy z kontrahentami
5. Zaangażowanie społeczne Grupy PZU



1. Poszanowanie praw człowieka i różnorodność

W ciągu ostatnich kilkunastu lat wiele krajów i organizacji międzynarodowych, w tym: ONZ, OECD, Unia Europejska czy Rada Europy, podjęły działania w celu skutecznej ochrony praw człowieka. Szczególną rolę w tym procesie pełni dokument przyjęty przez Radę Praw Człowieka ONZ w 2011 roku „Wytyczne ONZ dotyczące biznesu i praw człowieka”. Stały się one punktem odniesienia dla usystematyzowania i zintensyfikowania działań chroniących prawa człowieka w biznesie. Państwa członkowskie UE, w tym Polska, przyjęły krajowe plany działania (KPD) i odpowiedziały na komunikat Komisji Europejskiej w sprawie społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw oraz przyjęcia krajowych planów działania w zakresie wdrażania wytycznych. Zgodnie z zaleceniami ONZ, UE i RE Rada Ministrów 8 października 2021 przyjęła kolejny dokument w tym zakresie. „Krajowy Plan Działania na rzecz wdrażania Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka na lata 2021-2024”¹.

Grupa PZU uznaje za fundamentalną wartość współczesnego społeczeństwa poszanowanie praw człowieka i jego godności. Formalnie stanowisko to zostało potwierdzone w przyjętej w PZU „Polityce praw człowieka”. Grupa PZU prowadzi swoją działalność także zgodnie z zasadami poszanowania różnorodności dbając o niedyskryminujący dostęp do swoich usług i produktów oraz w sposób transparentny i uczciwy budując relacje biznesowe. Tym samym w Grupie PZU poszanowanie praw człowieka jest podstawą budowy relacji z kluczowymi grupami interesariuszy, w szczególności z: (1) pracownikami Grupy PZU, (2) klientami, (3) dostawcami i partnerami biznesowymi oraz (4) wszystkimi innymi interesariuszami Grupy PZU.

(1) Poszanowanie praw człowieka i różnorodności w relacji z pracownikami

W relacjach z pracownikami kluczowe miejsce zajmują działania ukierunkowane na tworzenie organizacji wspierającej różnorodność. W ramach prowadzonej polityki w zakresie kultury organizacyjnej szczególne znaczenie ma poszanowanie praw człowieka, w tym przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji, zapewnienie wszystkim pracownikom równych szans bez względu na pozycję zawodową, płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne,

¹ Krajowy Plan Działania na rzecz wdrażania Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka 2021-2024, <https://www.gov.pl/web/dyplomacja/ch-onz-dotyczacych-biznesu-i-praw-czlowieka-2021-2024>

„Poszanowanie praw i godności człowieka, a także zrozumienie dla jego różnorodności to ważny element kultury organizacyjnej, który może mieć swoje przełożenie na ocenę spółki przez inwestorów, a tym samym sukces biznesowy. Wartości związane z przestrzeganiem praw człowieka i różnorodnością są coraz częściej brane pod uwagę m.in. przez międzynarodowe agencje ratingowe, które dokonują ocen spółek na rynku pod kątem czynników ESG tzn. środowiskowych, społecznych oraz dotyczących ładu korporacyjnego”.



Joanna Gorczyca, Dyrektor Biura Zrównoważonego Rozwoju, PZU i PZU Życie

wyznanie, orientację seksualną, a także formę zatrudnienia – na czas określony lub nieokreślony, w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy, przy jednoczesnym poszanowaniu prawa do wolności zrzeszania się i strajku.

(ROZ 2. PRACODAWCA PIERWSZEGO WYBORU)

(2) Poszanowanie praw człowieka w relacji z klientami

W relacjach z klientami stosowane są najwyższe standardy poszanowania praw człowieka, a nacisk kładziony jest w szczególności na zapewnienie prywatności, uczciwe warunki ubezpieczeń osobowych i majątkowych oraz wysoką jakość ochrony zdrowia. Ponadto Grupa PZU buduje relacje z klientami, kierując się zasadą ich równego traktowania, a oferowane przez Grupę PZU produkty i usługi nie mają dyskryminacyjnego charakteru. Niektóre produkty oferowane w PZU kierowane są do grup szczególnie narażonych na naruszenia praw człowieka np. osób starszych, dzieci czy osób z niepełnosprawnością. Także przy podejmowaniu decyzji inwestycyjnych dotyczących zaangażowania w spółki brane są pod uwagę ryzyka związane z przestrzeganiem praw człowieka. Kwestie relacji z klientami i produkty są również częścią systemu zarządzania ryzykiem operacyjnym i braku zgodności.

(ROZ 3. KLIENT W CENTRUM UWAGI)

(3) Poszanowanie praw człowieka w łańcuchu dostaw

Grupa PZU dąży do zwiększania świadomości dostawców na temat wagi przestrzegania praw człowieka w ich działalności - w tym celu przyjęto Kodeks Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU. Zgodnie z tym dokumentem Grupa PZU oczekuje, że dostawcy będą respektować prawa człowieka, a także przeciwdziałać dyskryminacji w ramach prowadzonej przez siebie działalności. Różnorodność w łańcuchu dostaw zapewniana jest przez nawiązywanie współpracy z dużymi, średnimi i małymi przedsiębiorstwami oraz podmiotami ekonomii społecznej. Tematyka przestrzegania przez dostawcę praw człowieka oraz praw pracownika będzie jednym z elementów rozszerzonego programu audytu dostawcy począwszy od 2022 roku. (ROZ 4. ZASADY WSPÓŁPRACY Z KONTRAHENTAMI)

(4) Poszanowanie praw człowieka w relacjach z pozostałymi interesariuszami

Poszanowanie praw człowieka jest podstawą wszystkich relacji, które nawiązuje i utrzymuje Grupa PZU. Widać to również w działaniach na rzecz lokalnych społeczności. Programy zaangażowania społecznego budowane są w oparciu o dwa kluczowe czynniki: najważniejsze wyzwania społeczne oraz wiedzę i kompetencje organizacji. Dzięki temu wkład w rozwój społeczności Grupy PZU przynosi wymierne korzyści i przyczynia się do poprawy warunków życia. (ROZ 5. ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE GRUPY PZU)

1.1. Zarządzanie różnorodnością

Ważnym aspektem dotyczącym praw człowieka jest poszanowanie różnorodności. PZU pozostaje pod patronatem Platformy Europejskich Kart Różnorodności Komisji Europejskiej. Jako sygnatariusz Karty Różnorodności w Polsce, PZU już w 2013 roku zobowiązało się do rewizji własnych procedur i polityk w zakresie praw człowieka i różnorodności. Od tego czasu zasady te są skutecznie rozwijane. Karta podkreśla m.in., że różnorodność jest fundamentalną wartością współczesnego społeczeństwa, a polityka równego traktowania i zarządzanie różnorodnością przynosi wymierne korzyści wpływając na rozwój oraz innowacyjność organizacji. Inicjatywa jest koordynowana przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu.



W Banku Pekao obowiązuje „Polityka równości płci oraz różnorodności w odniesieniu do członków Rady Nadzorczej, członków Zarządu

oraz osób pełniących kluczowe funkcje w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna”. Dokument określa strategię w zakresie zarządzania różnorodnością pracowników Banku, w tym zróżnicowania w odniesieniu do wyboru członków Rady Nadzorczej, członków Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje w Banku. Polityka równości płci oraz różnorodności definiuje wytyczne mające na celu zapewnienie pracownikom Banku możliwości zarządzania ich karierą, osiągnięcie sukcesu oraz ocenę wykonywanej przez nich pracy na podstawie indywidualnych osiągnięć, bez względu na płeć. Bank Pekao w 2021 roku stał się członkiem **United Nations Global Compact** – inicjatywy Organizacji Narodów Zjednoczonych łączącej biznes na rzecz zrównoważonego rozwoju, w tym praw człowieka. PZU planuje przystąpić do tej organizacji w 2022 roku.

W Alior Banku obowiązuje Polityka doboru i oceny członków Zarządu i Rady Nadzorczej, zapewniająca różnorodność wykształcenia, doświadczenia zawodowego, wieku oraz płci członków Zarządu i Rady Nadzorczej w szczególności poprzez zapewnienie udziału kobiet w procesie wyboru członków Zarządu i równe traktowanie kandydatów bez względu na płeć.

Zasady wspierające różnorodność i równe traktowanie obejmują wszystkie etapy kariery zawodowej w firmie – począwszy od procesu rekrutacyjnego, poprzez okres trwania stosunku pracy (warunki zatrudnienia, dostęp do szkoleń i aktywności rozwojowych, możliwości awansu), aż po zakończenie współpracy. PZU w ramach rekrutacji ukierunkowanej w prowadzonych procesach rekrutacji zachowuje zasady równego dostępu do pracy dla wszystkich. Przestrzegane są zasady braku dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, kraj pochodzenia czy z innych powodów. Rekrutacja w PZU opiera się na jak najlepszym dopasowaniu profili kandydatów do wymagań stawianych w opisie stanowiska. Analogicznie takie same zasady są zachowane w prowadzonym Programie Praktyk i Staży, każdy ma do nich równy dostęp i jest traktowany w taki sam sposób.

PZU chce rozwijać kompetencje w zakresie efektywnego wykorzystywania potencjału różnorodnych zespołów. Jest to jedna z inicjatyw wspierających zróżnicowany rozwój i budowanie inspirującego, odpowiedzialnego miejsca pracy (#potencjałzespołów). Różnorodność dotyczy nie tylko płci, wieku czy pochodzenia, ale też indywidualnego stylu działania, komunikacji czy miejsca wykonywania pracy.

W 2021 roku moduł dotyczący zarządzania różnorodnością włączono w podstawowe szkolenie dla nowych menedżerów.

Dla wszystkich pracowników opracowano nowe szkolenie e-learningowe „Współpraca w różnorodności”, którego celem jest lepsze rozumienie różnic międzyludzkich, zwłaszcza pokoleniowych, aby efektywnie współpracować w różnorodnych zespołach.

PZU uczestniczy w aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami stwarzając im bezpieczne i odpowiednio dostosowywane do stopnia niepełnosprawności warunki pracy. Na koniec 2021 roku w PZU i PZU Życie zatrudnionych było łącznie 110 osób z orzeczoną stopniem niepełnosprawności.

Warto zaznaczyć, że otwartość i zrozumienie różnorodności nie odnosi się wyłącznie do kwestii pracowniczych. Różnorodne potrzeby klientów są z jednej strony szansą na rozwój oferty produktowej a z drugiej wrażliwość na potrzeby grup zagrożonych wykluczeniem społecznym pozwala, przez dostarczanie rozwiązań biznesowe, wspierać rozwiązywanie problemów społecznych. Szczególną grupą klientów, o której potrzeby dba Grupa PZU są osoby z niepełnosprawnością oraz seniorzy.

[GRI 405-1]

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

Pracownicy wg kategorii wiekowej i różnorodności	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w danej kategorii w PZU i PZU Życie			
	2020		2021	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30 lat	59,8%	40,2%	62,0%	38,0%
30-50 lat	62,7%	37,3%	62,7%	37,3%
>50 lat	56,0%	44,0%	56,5%	43,5%
Ogółem w podziale na płeć	61,2%	38,8%	61,5%	38,5%
Obcokrajowcy*	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%

*odpowiednio odsetek liczby kobiet (obcokrajowców) do łącznej liczby kobiet w PZU i PZU Życie oraz odsetek liczby mężczyzn (obcokrajowców) do łącznej liczby mężczyzn w PZU i PZU Życie

Pracownicy wg struktury zatrudnienia	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w danej kategorii w PZU i PZU Życie			
	2020		2021	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Stanowiska menedżerskie	55,3%	44,7%	55,4%	44,6%
Pozostali pracownicy	62,3%	37,7%	62,6%	37,4%
Ogółem w podziale na płeć	61,2%	38,8%	61,5%	38,5%

Pracownicy wg struktury zatrudnienia	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w danej kategorii w PZU i PZU Życie					
	2020			2021		
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat	<30 lat	30-50 lat	>50 lat
Stanowiska menedżerskie	1,5%	83,2%	15,3%	1,4%	81,4%	17,2%
Pozostali pracownicy	13,5%	68,7%	17,9%	12,1%	69,2%	18,7%

Skład Rady Nadzorczej wg kategorii wiekowej i różnorodności na dzień 31.12.2021

Skład Rady Nadzorczej wg kategorii wiekowej i różnorodności	Podział % w PZU		Podział % w PZU Życie	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
30-50	9,1%	54,5%	0,0%	28,6%
>50	9,1%	27,3%	42,9%	28,6%
Ogółem % w podziale na płeć	18,2%	81,8%	42,9%	57,1%
Obcokrajowcy	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Skład Zarządu wg kategorii wiekowej i różnorodności na dzień 31.12.2021

Skład Zarządu wg kategorii wiekowej i różnorodności	Podział % w PZU		Podział % w PZU Życie	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
30-50	25,0%	50,0%	33,3%	44,4%
>50	12,5%	12,5%	11,1%	11,1%
Ogółem % w podziale na płeć	37,5%	62,5%	44,4%	55,6%
Obcokrajowcy	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

[G4-FS14]



W standardach obsługi klienta w oddziałach PZU funkcjonuje „teoria pięciu kroków”, w której szczególną uwagę zwraca się na potrzeby seniorów (np. na trudności związane ze wzrokiem, słuchem, poruszaniem się lub przyswajaniem skomplikowanych informacji).

W podręczniku dla pracowników zawarte zostały rekomendacje w zakresie obsługi osób starszych. W szczególności to kwestia zrozumiałego, czasem nieco wolniejszego, przekazywania informacji. W 2021 roku PZU rozpoczął współpracę z Krajowym Instytutem Gospodarki Senioralnej. To organizacja, której misją jest gromadzenie wiedzy i przygotowywanie rozwiązań mających na celu dostosowanie gospodarki i społeczeństwa do długowieczności. W ramach współpracy powstaje cykl szkoleń, które zapewnią dojrzałym klientom jeszcze lepszą obsługę w Oddziałach PZU.

Analogiczne zasady zdefiniowano odnośnie obsługi osób z niepełnosprawnościami, w tym niepełnosprawnych ruchowo, osób niewidomych lub niedowidzących, osób niestyszających lub niedostyszających czy osób z zaburzeniami mowy.

W około 78% placówek PZU zapewniony jest dostęp dla osób niepełnosprawnych. Placówki są częściowo dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Wyposażone są one m.in. w odpowiednie podjazdy, pochylnie, platformy, windy i schodolazy.

- obecnie w ok. 37% oddziałów PZU nie ma żadnych barier przy wejściach;
- w ok. 40% jednostek dostęp osobom niepełnosprawnym ułatwiają odpowiednie podjazdy, windy lub urządzenia techniczne.

Podczas weryfikacji rynku i analizy obiektów pod najmy na potrzeby nowotworzonych placówek, kwestia dostępności dla osób niepełnosprawnych jest jednym z kluczowych kryteriów kwalifikujących budynki do najmu przez PZU.

Około 43% placówek PZU wyposażonych jest w toalety dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych. Są tam m.in. pola manewrowe dla wózków inwalidzkich i poręcze. Mając na celu gwarancję zmniejszania barier oraz równości dostępu PZU wraz z innymi podmiotami gospodarczymi oraz jednostkami terytorialnymi uczestniczy w ogólnopolskiej kampanii „likwidacja barier”. Widocznym efektem jest stale rosnąca ilość miejsc postojowych dla osób niepełnosprawnych

w całym kraju. We wszystkich nieruchomościach będących własnością PZU, wykorzystywanych z przeznaczeniem na parkingi, zadbano o wydzielenie odpowiednio oznakowanych miejsc dla uprawnionych samochodów. W sytuacji gdy parkingi są dzierżawione, PZU dba o to, aby wynajmujący zatroszczył się o odpowiednie wydzielenie miejsc uprzywilejowanych.

Firma wychodzi również naprzeciw potrzebom rodziców. W specjalnie przygotowanych kąciach dziecko może się bawić swobodnie i bezpiecznie, kiedy rodzic zajęty jest sprawami związanymi z polisą ubezpieczeniową. Na koniec 2021 roku kąciak malucha funkcjonował w 13 oddziałach – w 120 placówkach do dyspozycji dzieci są ekologiczne układanki.

W wielu przypadkach niepełnosprawność jest wynikiem wypadku. Nagłe utracenie pełnej sprawności jest szczególnie trudnym doświadczeniem. W tych ciężkich dla klientów momentach, PZU chce pomagać w sposób realny, wykorzystując potencjał Grupy PZU. Jednym z przykładów takiego działania jest Program Rehabilitacji w uszkodzeniach OC, oferując pomoc osobom poszkodowanym w wypadkach komunikacyjnych i wypadkach przy pracy.

Celem tego działania jest:

- przywracanie poszkodowanych do funkcjonowania w społeczeństwie;
- stworzenie możliwości leczenia i rehabilitacji w oparciu o potencjał Grupy PZU dzięki czemu powrót do sprawności będzie szybszy, prostszy, skuteczniejszy;
- aktywizacja zawodowa osób poszkodowanych.

Działanie wspiera poszkodowanych oraz ich najbliższych w funkcjonowaniu na poziomie rodzinnym i społecznym, tuż po wypadku. Pomoc jest udzielana w trakcie procesu leczenia i rehabilitacji, wykorzystując synergię działań grupy PZU (sieć placówek, sieć usług, współpracę z dostawcami).

Kolejnym przykładem jest Organizator Pomocy Poszkodowanym po Wypadkach (w uszkodzeniach OC). Organizator Pomocy obejmuje kompleksowym programem wsparcia osoby poszkodowane w wypadkach oraz ich rodziny. Będąc łącznikiem pomiędzy poszkodowanym a opiekunem szkody pomaga odnaleźć się w nowych realiach. Dzięki temu poszkodowany otrzymuje od PZU nie tylko odszkodowanie, ale przede wszystkim pomocną dłoń. Do roku 2024 PZU zobowiązało się objąć programem pomocowym łącznie 350 osób. Pomoc ta obejmuje:

- opiekę nad poszkodowanym po wyjściu ze szpitala - pomoc w poszukiwaniu wsparcia psychologicznego dla poszkodowanego i jego rodziny, aby utrzymać/zyskać jego zaangażowanie w zmianę;
- programy: leczniczy (operacje), rehabilitacyjny, protezowy;
- pomoc w znalezieniu informacji o lokalnych placówkach medycznych (m. in. PZU Zdrowie) oraz w zorganizowaniu dofinansowania z PFRON i innych źródeł,
- pomoc w dostosowaniu mieszkania, podjazdu do „nowej rzeczywistości”,
- współpracę z lokalnymi urzędami pracy i przedsiębiorcami. Dzięki znajomości lokalnego rynku pracy i jego potrzeb są organizowane szkolenia, pomagające się przekwalifikować i znaleźć pracę w nowej roli,
- wsparcie psychologiczne w postaci stacjonarnych turnusów terapeutyczno-wypoczynkowych dla dzieci i ich rodzin, dotkniętych traumą spowodowaną wypadkiem lub śmiercią rodzica;
- wsparcie psychologiczne w postaci domowych lub zdalnych interwencji psychologa dla osób dotkniętych traumą spowodowaną wypadkiem lub chorobą;
- informację prawną przy uzyskaniu zezwolenia sądu na zawarcie ugody w szkodzie osobowej na rzecz małoletniego.

Również w działalności prewencyjnej PZU dba o potrzeby osób z niepełnosprawnościami. Przykładem takiego działania jest kompleksowa obsługa kierowców i pasażerów niepełnosprawnych. PZU wspólnie ze Stowarzyszeniem Niepełnosprawnych Kierowców SPiNKa dba o potrzeby niepełnosprawnych kierowców i pasażerów. Ta wieloletnia już współpraca polega na udzielaniu wsparcia finansowego osobom z różnymi niepełnosprawnościami (narządy ruchu, mowy i słuchu), których aktywne funkcjonowanie wymaga specjalistycznego, technicznego dostosowania pojazdu do kierowania (lub) przewożenia. Beneficjenci, chcący być aktywni zawodowo i społecznie mogą otrzymać dofinansowanie do kosztów specjalistycznej adaptacji pojazdu samochodowego i w ten sposób uzyskać indywidualną zdolność do przemieszczania się. Wsparcie finansowe może dotyczyć również podmiotów, które dostosowują samochody w celu świadczenia usług (np. nauka jazdy) i angażują się czynnie w tworzenie warunków do korzystania przez takie osoby z zalet motoryzacji. Co ważne, adaptacje aut realizowane są w oparciu o nowe typy urządzeń podnoszące komfort użytkowania samochodów przez kierowców

z niepełnosprawnościami, a urządzenia te w większości są polskiej produkcji. Rokrocznie PZU wspiera adaptacje dla kilkudziesięciu kierowców.



2. Pracodawca pierwszego wyboru



Szanujemy się - „Szacunek widać w naszej postawie i podejściu do osób, które nam zaufały. Nie tolerujemy żadnych form dyskryminacji. Każdy, kto jest świadkiem tego rodzaju praktyk w Grupie PZU, powinien je bez obaw zgłaszać. Szanujemy osoby zatrudnione na wszystkich stanowiskach i cenimy ich wkład w pracę całego zespołu. Uważamy, że różnorodność ról, zróżnicowanie cech charakteru i osobowości buduje sukces całej organizacji.”

Ryzyko obszaru: Ryzyko związane z trudnością pozyskania wykwalifikowanej kadry pracowników dotyczy w szczególności obszarów charakteryzujących się wąską specjalizacją oraz tych, w których poszukiwani są kandydaci o unikalnych kompetencjach.

Podejście do zarządzania: Na ograniczenie ryzyka wpływa wysoka rozpoznawalność marki PZU wśród uczestników rynku pracy. W komunikacji do kandydatów podkreślane są różnorodne atuty PZU: stabilny pracodawca, różnorodne możliwości rozwoju, ceniona przez pracowników kultura benefitów pozapłacowych, dbałość o zachowanie równowagi między życiem prywatnym a zawodowym, wprowadzenie pracy hybrydowej, troska o dobrostan pracowników (wdrożenie strategii wellbeingowej #DobryStan).

Kandydaci poszukiwani są w alternatywnych źródłach, takich jak media społecznościowe i portale branżowe, wykorzystywane są różnorodne narzędzia wspierające poszukiwania kandydatów w szczególności w obszarze technologicznym.

Kluczowe regulacje: Polityka zarządzania kapitałem ludzkim w Grupie PZU

[GRI 103-2]

Ambicją PZU – zdefiniowaną w strategii na lata 2021-2024 – jest bycie najlepszym pracodawcą na rynkach, na których prowadzi swoją działalność. Chce tworzyć przyjazne i inspirujące miejsce pracy, które będzie atrakcyjne dla zaangażowanych, zmotywowanych i profesjonalnych pracowników. Aby było to możliwe, uruchomiono 6 głównych inicjatyw strategicznych nastawionych na rozwój potencjału Pracowników PZU:

- **#JednoPZU** – rozwój efektywnej współpracy między obszarami biznesowymi i zwiększanie szybkości działania oraz jakości wdrażanych rozwiązań;
- **#KompetencjePrzyszłości** – rozwój kultury innowacyjności i zdolności do szybkiego reagowania na wyzwania oraz kreowania trendów rynkowych;

„Na rozwój pracowników patrzymy długoterminowo i całościowo. Przede wszystkim słuchamy ich potrzeb i dokładnie je analizujemy, bo to najlepsza droga do partnerskich relacji. Otwarty dialog i badania opinii pozwalają nam lepiej zrozumieć zarówno potrzeby związane z rozwojem kariery i samorealizacji, jak i te dotyczące sfery osobistej i ogólnie rozumianego dobrostanu. To wzajemne zrozumienie jest niezbędne by budować zaangażowanie pracowników, które przekłada się nie tylko na efektywność ekonomiczną organizacji, ale też na atrakcyjność PZU jako pracodawcy.”



Anna Wardecka, Dyrektor Zarządzający ds. HR, PZU i PZU Życie

- **#TopTalenty** – utrzymanie Pracowników o kluczowych kompetencjach oraz przyciąganie najbardziej utalentowanych Pracowników na rynku m.in. dzięki wizerunkowi pożądanego pracodawcy;
- **#PotencjałZespołów** – efektywne wykorzystywanie potencjału różnorodnych zespołów;
- **#ZaangażowaniePracowników** – kontynuacja efektywnego dialogu z pracownikami, który ma prowadzić do wspólnego budowania angażującego środowiska pracy;
- **#Dobrostan** – zadbanie o szeroko rozumiany wellbeing pracowników i zapobieganie spadkom efektywności i wydajności Pracowników.

Podstawowym dokumentem regulującym sprawy zarządzania kwestiami pracowniczymi jest przyjęta w 2018 roku Polityka zarządzania kapitałem ludzkim w Grupie PZU. Jej celem jest



w szczególności wsparcie realizacji strategii Grupy PZU przez:

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

Dodatkowo zagadnienia dotyczące zarządzania kwestiami pracowniczymi zostały ujęte w Dobrych Praktykach Grupy PZU, które definiują:

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



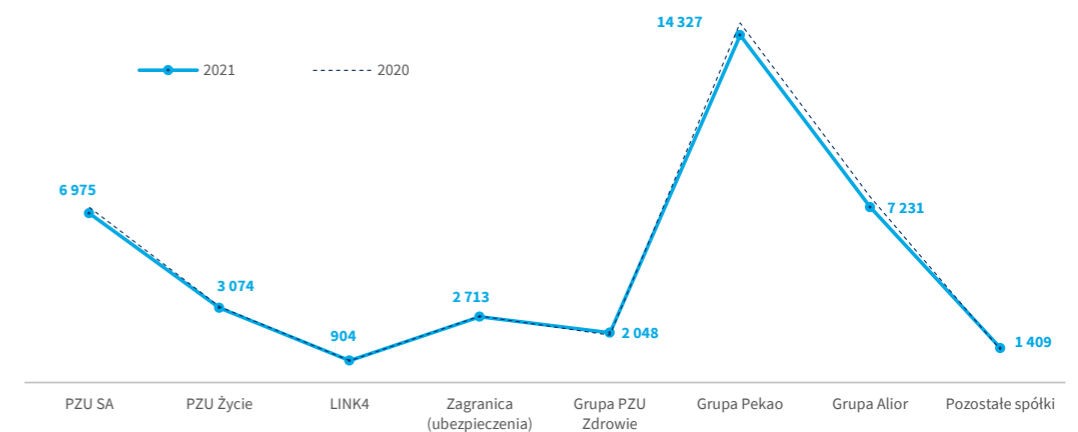
[GRI 102-8] Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji

Na koniec 2021 roku w Grupie Kapitałowej PZU zatrudnionych było (w przeliczeniu na etaty) 38 666 pracowników, z czego 26% w spółkach PZU i PZU Życie, 5% w obszarze zdrowie, 19% w Grupie Alior Bank, 37% w Grupie Pekao, a 7% w spółkach zagranicznych.

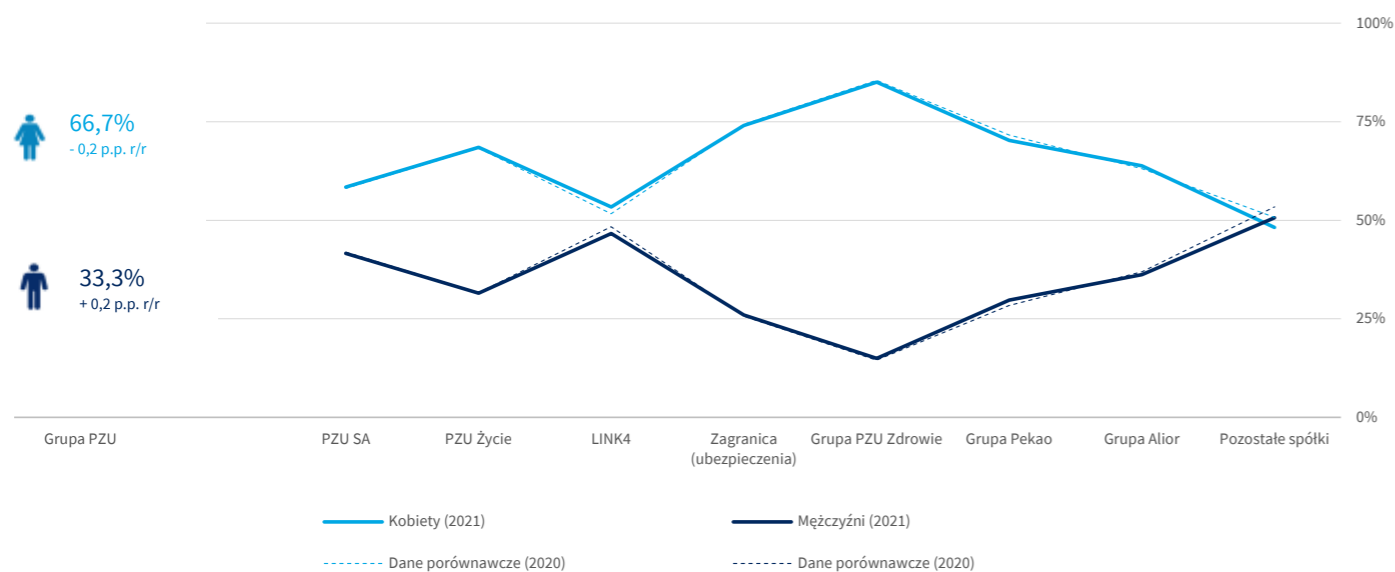
Łączna liczba pracowników (w przeliczeniu na etaty)

Grupa PZU

2021: 38,7tys.
2020: 39,9 tys.



Pracownicy Grupy PZU podzieleni na płeć (w przeliczeniu na etaty) w 2020 i 2021 roku

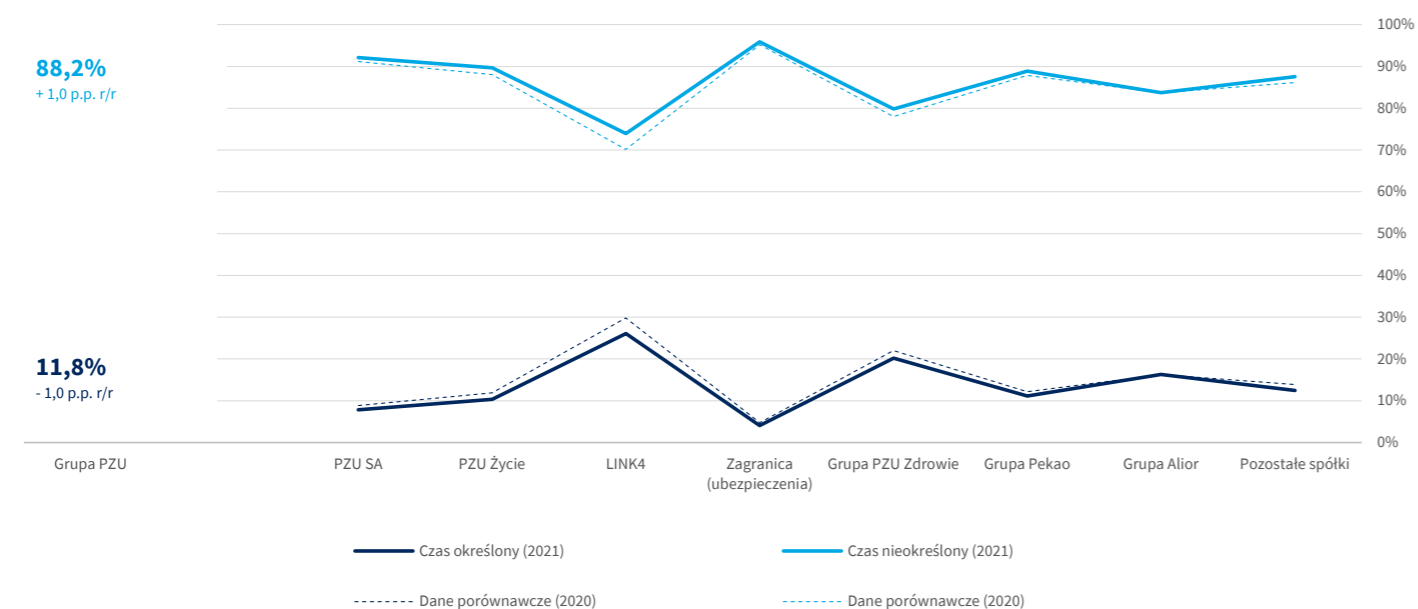


W całej Grupie PZU większą część pracowników stanowią kobiety 66,7%.

Kobiety stanowią największy odsetek ogółu pracowników w Grupie PZU Zdrowie – 85,1% osób zatrudnionych.

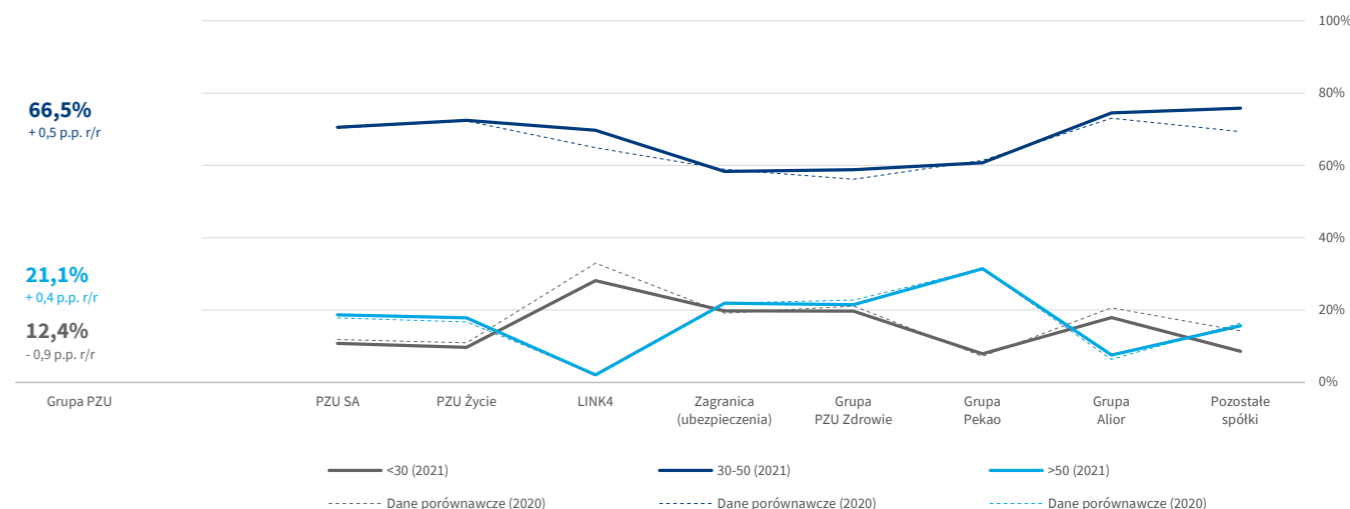
W Grupie Pekao udział ten wynosi 70,2%. Także w spółkach zagranicznych kobiety stanowią zdecydowaną większość, bo 74,0%.

Pracownicy Grupy PZU w podziale na rodzaj umowy (w przeliczeniu na etaty) w 2020 i 2021 roku



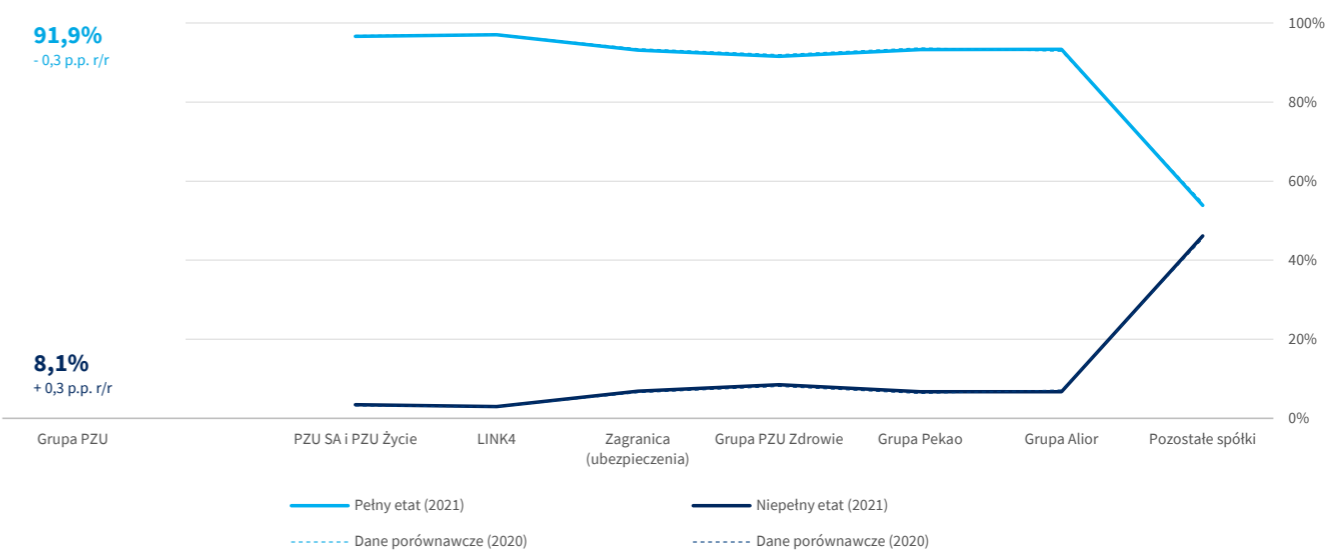
W Grupie PZU 88,2% pracowników jest zatrudnionych na umowę czas nieokreślony. Najwyższy odsetek osób (w przeliczeniu na etaty) z umową na czas nieokreślony jest w spółkach zagranicznych (95,9%), a najniższy w LINK4 – 73,9%.

Łączna liczba pracowników w podziale na grupy wiekowe (w przeliczeniu na etaty) w 2020 i 2021 roku



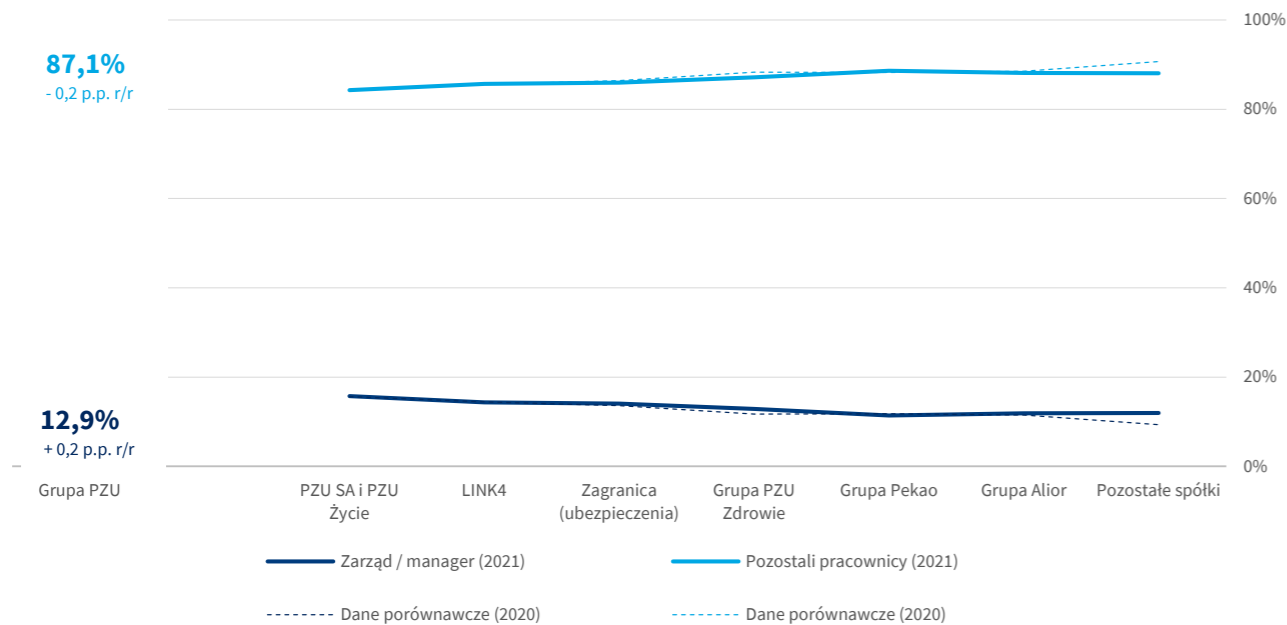
Spośród trzech wyodrębnionych wyżej grup wiekowych najliczniejszą jest grupa pracowników od 30. do 50. roku życia; zaliczono do niej 66,5% pracowników w 2021 roku i 66,0% w 2020 roku. LINK4 zatrudnia najwięcej osób w wieku poniżej 30 lat (28,2% w 2021 roku), a Grupa Pekao ma najwięcej pracowników powyżej 50. roku życia (31,4% w 2021 roku).

Podział pracowników według wymiaru etatu (w przeliczeniu na osoby) w 2020 i 2021 roku



Większość osób w Grupie PZU jest zatrudnionych na pełen etat – 91,9%. Największy odsetek osób zatrudnionych na takich zasadach jest w LINK4 (97,0%).

Pracownicy Grupy PZU według struktury zatrudnienia (w przeliczeniu na osoby) w 2020 i 2021 roku



W Grupie Kapitałowej PZU struktura zatrudnienia nie zmieniła się w znaczący sposób w 2021 roku. Osoby zatrudnione na stanowiskach kierowniczych stanowiły 12,9% ogółu, podobnie jak przed rokiem 12,7%. W Grupie PZU najwyższy odsetek osób piastujących stanowiska kierownicze w stosunku do liczby

pracowników jest w PZU i PZU Życie (15,8%).

W innych spółkach Grupy Kapitałowej wskaźnik ten wyniósł odpowiednio w LINK4 14,3%, w Grupie PZU Zdrowie 12,8%, w Grupie Pekao 11,4%, w Grupie Alior Banku 11,9%, w spółkach zagranicznych 14,1%.

[GRI 401-1]

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

Łączna liczba pracowników w podziale na:	PZU					
	2020			2021		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
Kobiety	4 197	270	6,4%	4 075	265	6,5%
Mężczyźni	3 027	175	5,8%	2 900	185	6,4%
Suma	7 224	446	6,2%	6 975	450	6,5%

PZU Życie

Łączna liczba pracowników w podziale na:	2020			2021		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
Kobiety	2 140	150	7,0%	2 106	155	7,3%
Mężczyźni	991	88	8,9%	968	85	8,8%
Suma	3 130	239	7,6%	3 074	240	7,8%

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

PZU

Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	2020			2021		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
<30	858	207	24,2%	750	204	27,2%
30-50	5 081	230	4,5%	4 922	232	4,7%
>50	1 285	8	0,6%	1 303	14	1,1%
Suma	7 224	446	6,2%	6 975	450	6,5%

PZU Życie

Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	2020			2021		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
<30	344	93	27,0%	298	98	33,1%
30-50	2 263	143	6,3%	2 227	131	5,9%
>50	524	3	0,6%	549	10	1,9%
Suma	3 130	239	7,6%	3 074	240	7,8%

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

Łączna liczba pracowników w podziale na:	PZU					
	2020			2021		
	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników
Kobiety	4 197	258	6,2%	4 075	380	9,3%
Mężczyźni	3 027	203	6,7%	2 900	307	10,6%
Suma	7 224	461	6,4%	6 975	687	9,8%

PZU Życie

Łączna liczba pracowników w podziale na:	PZU Życie					
	2020			2021		
	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników
Kobiety	2 140	162	7,6%	2 106	210	10,0%
Mężczyźni	991	104	10,5%	968	128	13,2%
Suma	3 130	266	8,5%	3 074	339	11,0%

[GRI 405-2]

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

Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	PZU					
	2020			2021		
	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników
<30	858	129	15,0%	750	159	21,2%
30-50	5 081	237	4,7%	4 922	379	7,7%
>50	1 285	95	7,4%	1 303	149	11,4%
Suma	7 224	461	6,4%	6 975	687	9,8%

PZU Życie

Łączna liczba pracowników w podziale na:	PZU Życie					
	2020			2021		
	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników
<30	344	53	15,3%	298	71	23,8%
30-50	2 263	169	7,5%	2 227	204	9,2%
>50	524	45	8,6%	549	63	11,5%
Suma	3 130	266	8,5%	3 074	339	11,0%

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

- w 2020 roku: 5 930
- w 2021 roku: 6 522

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

- w 2020 roku: 14,9%
- w 2021 roku: 16,9%

Wskaźnik uwzględnia również rotację wewnętrzną między PZU/PZU Życie a pozostałymi spółkami Grupy PZU.

2.1 Warunki pracy i wynagrodzenie



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

Ryzyko obszaru: Ryzyko przekroczenia budżetu osobowego, czyli ryzyko związane z potrzebą zatrudnienia pracownika za większą kwotę niż zabudżetowana w związku z brakiem wykwalifikowanych pracowników na rynku pracy. Nieplanowane w budżecie zatrudnienia pracowników.

Podejście do ryzyka: Grupa PZU w celu ograniczenia tego ryzyka wdrożyła procedurę planowania finansowego w Grupie PZU. W ramach tej procedury, jest rezerwowane finansowanie takiego zatrudnienia, w ostateczności istnieje możliwość skorzystania z centralnej rezerwy budżetowej. Ze względu na jej ograniczoną wielkość istnieje ryzyko przekroczenia budżetu.

Kluczowe regulacje: Procedura planowania finansowego w Grupie PZU

[GRI 103-2]

Spółki Grupy PZU oferują swoim pracownikom przyjazne środowisko i atmosferę pracy oraz równe dla wszystkich szanse na rozwój. PZU szanuje równowagę między pracą a życiem prywatnym swoich pracowników. Firma zapewnia bezpieczne formy zatrudnienia, terminowo wywiązuje się z finansowych zobowiązań wobec pracowników i stosuje jasne zasady w działaniu organizacji. Pracownicy spółek Grupy mają wpływ na usprawnienia w funkcjonowaniu firmy.

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



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

Podstawą ustalenia wynagrodzenia zasadniczego pracownika jest wycena zajmowanego stanowiska, posiadane przez pracownika kompetencje, a w przypadku wynagrodzenia zmiennego ocena jego pracy.

W PZU i PZU Życie w 2016 roku przyjęto Polityki wynagradzania, które podlegają corocznym przeglądom i jeżeli to konieczne – są odpowiednio aktualizowane. Umożliwia to przede wszystkim dostosowanie systemów wynagrodzeń do profilu ryzyka tych spółek, osiągnięcie założonego wyniku biznesowego oraz celów biznesowych w ramach określonych przez Zarządy limitów podejmowanego ryzyka. Istotne jest także motywowanie pracowników do stałej poprawy efektywności pracy i wzrostu zaangażowania przy jednoczesnym powiązaniu wynagrodzenia z poziomem wyników realizowanych przez spółki, komórki lub jednostki organizacyjne, w których są zatrudnieni pracownicy.

Wskaźnik strategii ESG:

Cele ESG w celach rocznych kadry zarządzającej

W roku 2021 w PZU i PZU Życie, po raz pierwszy, dyrektorzy, którzy odpowiadają za realizację działań strategii ESG otrzymali cele ESG w ramach celów rocznych. Poziom realizacji tych celów ma wpływ na ich wynagrodzenie zmienne za dany rok. Dzięki nadaniu celów ESG cała organizacja została zaangażowana w realizację założeń strategii ESG. Zrównoważony rozwój został przełożony na poziom operacyjny firmy.

W spółkach Grupy PZU wdrożono polityki bądź regulaminy wynagrodzeń określające wytyczne i zasady ustalania wynagrodzeń tak, aby były one zgodne ze strategią danej spółki, umożliwiały osiągnięcie celów i zapewniały konkurencyjność na rynku pracy.



W Banku Pekao funkcjonuje Polityka wynagrodzeń Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna, która odzwierciedla misję i wartości w podejściu Banku Pekao do

systemów wynagradzania. W szczególności 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.

W Alior Banku obszar wynagrodzeń reguluje Polityka wynagrodzeń, która m.in. pozwala utrzymać przejrzystą zależność pomiędzy indywidualnymi wynikami oraz indywidualnym wynagrodzeniem, poprzez koncentrację na celach powiązanych z odpowiedzialnością i realnym wpływem; promuje prawidłowe i skuteczne zarządzanie ryzykiem oraz

zniechęca do podejmowania nadmiernego ryzyka; wspiera realizację strategii dotyczącą zrównoważonego rozwoju oraz ostrożnej polityki zarządzania ryzykiem; ogranicza konflikt interesów; gwarantuje działania pracowników w najlepiej pojętym interesie klientów, w tym dostarczanie jasnych i przejrzystych informacji dotyczących usług i produktów.

Wdrożone w Grupie PZU polityki i dokumenty zapewniają pracownikom równe szanse na rozwój, doskonalenie swoich umiejętności oraz awanse. System wynagradzania zależy od rodzaju wykonywanej pracy, wartości stanowiska pracy dla spółki, kompetencji pracowników, wymaganych umiejętności, oceny wykonanej pracy oraz rynkowego poziomu wynagrodzeń. Firma zapobiega uznaniowości w zakresie wynagrodzeń, m.in. dzięki ustaleniu przejrzystych, niedyskryminujących poziomów wynagrodzenia stałego dla tego samego rodzaju pracy lub pracy o tej samej wartości, odzwierciedlających przede wszystkim odpowiednie doświadczenie zawodowe oraz odpowiedzialność organizacyjną określoną w opisie danego stanowiska.

Wartość wskaźnika Gender Pay Gap, pokazujący różnicę pomiędzy wysokością wynagrodzenia mężczyzn i kobiet jest potwierdzeniem równego traktowania i braku dyskryminacji ze względu na płeć.

[GRI 405-2]

Średnie wynagrodzenie zasadnicze kobiet do mężczyzn – wskaźnik Gender Pay Gap (GPG)

Stosunek średniego zasadniczego wynagrodzenia kobiet do mężczyzn w 2021 roku*	PZU i PZU Życie	PZU	PZU Życie
wyższa kadra kierownicza	99%	97%	99%
stanowiska kierownicze	96%	96%	97%
stanowiska eksperckie	95%	96%	94%
stanowiska specjalistyczne	96%	96%	95%
wszyscy pracownicy	96%	96%	96%

*stosunek wynagrodzeń w poszczególnych grupach wg lokalizacji i poziomu wyceny ważony populacją



2.1.1. Benefity pozafinansowe



W większości spółek Grupy PZU obowiązują regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFŚS).

Pracownicy spółek Grupy PZU objęci są umowami zbiorowymi, w tym Zakładowymi Umowami Emerytalnymi. W spółkach, w których nie funkcjonuje PPE, wdrożone zostały Pracownicze Plany Kapitałowe, które stanowią dodatkowe zabezpieczenie na emeryturę.



PZU i PZU Życie oferują pracownikom szeroki wachlarz świadczeń pozapłacowych, odpowiadających na ich różnorodne potrzeby. Główne benefity to:

- Pracowniczy Program Emerytalny – grupowy program inwestycyjny, którego celem jest gromadzenie dodatkowych środków finansowych dla pracowników z przeznaczeniem na przyszłe świadczenia emerytalne, wysokość odprowadzanej przez pracodawcę składki wynosi 7% wynagrodzenia pracownika;
- świadczenia z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych, które pracownicy mogą dostosowywać do swoich indywidualnych potrzeb, są to w szczególności: dofinansowanie do wypoczynku pracowników, dofinansowanie świąteczne, pomoc finansowa (w formie np. pożyczek remontowo-modernizacyjnych, zapomóg bezzwrotnych) oraz system kafeteryjny, w którym przyznane środki można przeznaczyć na zakup różnorodnych świadczeń kulturalnych, turystycznych i sportowych;
- benefity związane ze zdrowiem – kompleksowa prywatna opieka medyczna w PZU Zdrowie, którą można objąć także osoby bliskie i rodziców, ubezpieczenie lekowe oraz dopłata do 100% wynagrodzenia pracownika w przypadku szczególnych absencji chorobowych (np. z powodu chorób nowotworowych);
- grupowe ubezpieczenia na życie na preferencyjnych warunkach;
- specjalna zniżka dla pracowników na wybrane produkty oferowane przez PZU;
- dostęp do platformy PZU Cash;
- promocyjne warunki przystąpienia do Indywidualnego Konta Zabezpieczenia Emerytalnego w ramach Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego PZU – zwolnienie z opłaty od wpłat przez 5 lat od daty zawarcia umowy;
- pakiet menedżerski dla wyższej kadry kierowniczej;

- wsparcie aktywności pozazawodowej pracowników m.in. poprzez możliwość udziału w sekcjach sportowych PZU Sport Team oraz w wolontariacie pracowniczym, na który można otrzymać dodatkowe 2 dni wolne od pracy.

DOBRA PRAKTYKA

CASH

Cash to innowacyjna platforma finansowych benefitów pracowniczych stworzona przez PZU i Alior Bank. Za pośrednictwem internetowego portalu pracownicy z firm współpracujących z PZU Cash mogą w szybki sposób skorzystać z atrakcyjnych produktów finansowych – m. in. niskooprocentowanej pożyczki na dowolny cel, mini pożyczki działającej jak wcześniejsza wypłata czy też kredytu konsolidacyjnego. Proces wnioskowania o pożyczkę jest w pełni zdalny. Pożyczka jest udzielana na okres od 3 do 36 miesięcy, a maksymalna kwota pożyczki to 50 tys. zł. Wygodnym rozwiązaniem dla pracowników jest to, że nie trzeba pamiętać o dacie spłaty, a raty są potrącane automatycznie z wynagrodzenia. Portal Cash połączył potrzeby zarówno pracowników, jak i pracodawców, przynosząc obopólne korzyści. Pracownicy mają możliwość w prosty sposób uzyskać dodatkowe pieniądze z bezpiecznego źródła bez ukrytych kosztów czy warunków dodatkowych. Pracodawcy zaś mogą zaoferować dodatkowe benefity finansowe zatrudnionym.

Na koniec 2021 roku z portalu Cash mogło korzystać już ponad 100 tysięcy pracowników z dużych zakładów pracy oraz ponad 200 tysięcy pracowników w ramach uproszczonych wdrożeń dla sektora MŚP.

DOBRA PRAKTYKA

Raport łącznych korzyści (TRS)

Od 2021 roku pracownicy PZU i PZU Życie otrzymują spersonalizowany Raport łącznych korzyści z pracy (ang. Total Rewards Statement - TRS), który prezentuje ich wynagrodzenie całkowite za poprzedni rok. W raporcie przedstawione są wszystkie korzyści finansowe otrzymane od pracodawcy, w tym wykorzystane świadczenia pozapłacowe. Dodatkowo zamieszczona jest informacja o pozostałych dostępnych benefitach oraz formach wsparcia ze strony pracodawcy.

2.1.2. Dobrostan pracowników

Grupa PZU szczególnie nacisk kładzie na zdrowie i dobre samopoczucie swoich pracowników. Wykorzystuje nowoczesne technologie, by wspierać ich w utrzymaniu dobrej kondycji fizycznej i psychicznej. W pełni rozumie, że zaangażowanie i zadowolenie z pracy wynika również z dobrego samopoczucia, a dbałość o nie jest jedną z powinności pracodawcy.

GRI 103-2

Nowa odsłona inicjatywy #DobryStan – strategia wellbeingowa

W Grupie PZU przeprowadzane są badania zaangażowania. Zgodnie z przyjętym harmonogramem ostatnie badanie odbyło się w grudniu 2021 roku. Badanie jest organizowane równolegle w 12 Spółkach Grupy: PZU, PZU Życie SA, PZU CO, PZU Zdrowie, TUV PZUW, TFI PZU, PTE PZU, PZU POMOC, PZU Finanse Sp. z o.o., PZU CASH, Tower Inwestycje, Ogrodowa Inwestycje. Podobnie jak w latach ubiegłych, wykorzystano tę samą metodykę powierzając przeprowadzenie badania firmie Spencer Stuart Company, co pozwala na regularne śledzenie trendów oraz ocenę podejmowanych w między czasie działań.

Dodatkowo PZU cyklicznie pyta o poczucie wpływu i ocenę zachowywania równowagi praca-życie, o to w jaki sposób firma wspiera pracowników w utrzymaniu stabilnej kondycji mentalnej. Działania te zostały zintensyfikowane w czasie pandemii i szybkiej zmiany sposobu pracy. Analiza wyników pozwala na podjęcie działań, które są odpowiedzią na wskazywane przez pracowników wyzwania.

Najważniejszą jednak decyzją wynikającą z prowadzonych badań i rekomendacji było zbudowanie systemowego podejścia do zagadnienia dobrostanu w PZU i PZU Życie. Efektem jest przygotowanie strategii wellbeingu #DobryStan wynikającej z bezpośrednich i bieżących potrzeb organizacji, jak również w oparciu o opinie i potrzeby pracowników.

W ramach strategii #DobryStan wskazano 3 główne obszary-filary strategii:

- Energia życiowa – koncentruje się na rozwoju świadomości i nauce jakie zachowania i postawy wpływają na wysoki poziom energii fizycznej, emocjonalnej i mentalnej, a także dostarcza fachowej wiedzy w zakresie profilaktyki zdrowia;
- Odporność psychiczna – uczy, jak radzić sobie z wysokim tempem życia i pracy oraz wspierać w utrzymaniu stabilnej

kondycji psychofizycznej pracowników, menadżerów oraz całe zespoły. Dodatkowo dotyczy edukacji w zakresie narzędzi i rozwiązań radzenia sobie w trudnych sytuacjach życiowych;

- Styl pracy – stawia na nowoczesne, odpowiedzialne i elastyczne środowisko pracy, które sprzyja efektywnej pracy i umożliwia godzenie życia zawodowego i prywatnego. Promuje wiedzę oraz umiejętności związane z efektywnymi i zgodnymi z ludzką biologią sposobami pracy. Monitoruje styl pracy i kreuje rozwiązania, które wspierają pracowników w utrzymaniu równowagi praca – dom oraz wpływają na zaangażowanie i satysfakcję.

Strategia #DobryStan powstała w oparciu o analizę trendów na rynku pracy, a także konsultacje z liderami i pracownikami, z uwzględnieniem wyzwań związanych z realizacją strategii biznesowej PZU na lata 2021-2024.

W strategii #DobryStan zaplanowano działania, które adresują wszystkie 4 poziomy funkcjonowania firmy: pracownika i lidera, zespołu, obszarów biznesowych, całej organizacji.

- Poziom 1. Pracownika i lidera:** obejmuje szkolenia, konkursy, dyskusje, promocję rozwiązań technologicznych;
- Poziom 2. Zespołu:** zawiera wyzwania grupowe, m.in. zespoły zostaną zaproszone do stworzenia kontraktów mówiących o dobrych zasadach pracy;
- Poziom 3. Jednostki organizacyjnej:** zostaną one zaproszone do dyskusji i wdrożenia zasad, które pozwalają na zadbanie o poziom energii witalnej i zdrowia psychicznego biorąc pod uwagę specyfikę funkcjonowania danego obszaru;
- Poziom 4. Calej organizacji:** obejmują inicjatywy kierowane do wszystkich pracowników, koncentrują się na rozwiązaniach wzmacniających efektywność, wydajność i poziom zaangażowania.

W 2021 roku zostało zrealizowanych szereg działań w duchu strategii #DobryStan:

- uruchomienie Programu wsparcia pracowników (EAP) #rozmawiajMY, dzięki czemu pracownicy mogą uzyskać pomoc w różnych trudnych sytuacjach;
- spotkania z ekspertami, których celem jest dostarczenie aktualnej, sprawdzonej wiedzy w obszarze zdrowia fizycznego (badania profilaktyczne, szczepienia, zdrowe odżywianie, zdrowy ruch, profilaktyka onkologiczna) oraz psychicznego (odporność psychiczna, zarządzanie

emocjami i energią, techniki relaksacji, przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu);

- wspieranie menedżerów w nowej roli – wspierającego i angażującego lidera zarówno w obszarze budowania własnej odporności psychicznej, jak i odporności oraz zaangażowania zespołów; w warsztatach wzięło udział 245 menedżerów;
- wspieranie pracowników w sytuacjach kryzysowych m.in.: poprzez edukację, budowanie otwartości i świadomości wyzwań związanych ze stanem zdrowia, kondycją mentalną oraz zmieniającymi się warunkami pracy w najbliższym otoczeniu biznesowym, jak również wskazywanie ścieżki dostępu do specjalistów;
- dostarczanie różnorodnych form rozwoju: cykl webinarów, szkoleń i warsztatów dotyczących m.in.: efektywności i współpracy w trybie pracy hybrydowej, dostęp do platformy szkoleń online, liczne kampanie informacyjne i edukacyjne promujące zdrowe nawyki i styl życia.

Zwieńczeniem działań edukacyjno-promocyjnych dla pracowników w 2021 roku była konferencja poświęcona

tematyce: #DobryStan – praca w równowadze. Pracownicy mieli okazję zapoznać się ze strategią oraz kluczowymi zagadnieniami związanymi z dbałością o energię życiową, budowanie odporności psychicznej oraz optymalizowaniem stylu pracy.

Również inne spółki w Grupie oferują swoje programy wspierające dobre samopoczucie pracowników. Harmonia Życia to program wellbeingowy LINK4, który powstał, w celu zaopiekowania potrzeb pracowników związanych z samorozwojem oraz dobrostanem psychicznym i fizycznym. Program daje możliwość skorzystania z szeregu inicjatyw, w formie webinarów, warsztatów a także zajęć sportowych online. Działania przygotowane zostały bazując na potrzebach pracowników.

Program oferuje między innymi:

- webinary oraz warsztaty dotyczące zagadnień zdrowego odżywiania, zwiększenia świadomości konsumenta; kształtowania odporności psychicznej, radzenia sobie ze stresem oraz psychologii pozytywnej w praktyce;

- zajęcia sportowe online, uczestnicy mają szeroki wachlarz możliwości od spokojnych zajęć jogi po zajęcia sportowe fitness;
- pracownicy sami dokonują wyboru na które zajęcia lub webinary chcą dołączyć.

Wszystkie wydarzenia są nagrywane i dostępne na wewnętrznej stronie internetowej, aby każdy miał możliwość skorzystania w dowolnym momencie. Inicjatywy prowadzone są przez osoby z zewnątrz, które są ekspertami w danej dziedzinie.

LINK4 zwraca również uwagę na potrzeby pracowników będących rodzicami i wspierają ich w łączeniu tych dwóch ról dzięki programowi działań prorodzinnych. Wsparcie dotyczy:

- regulacji prawnych związanych z opieką nad dzieckiem do 14. roku życia, zasiłkiem opiekuńczym, urlopami i innymi sytuacjami, które mogą być trudne z punktu widzenia rodzica;
- świętowania szczególnych okazji – prezenty dla dzieci z okazji Dnia Dziecka, czy pakiet powitalny dla mam wracających po urlopie macierzyńskim do pracy.

Lietuvos Draudimas opracował program „Czuję się dobrze”, którego celem jest zmniejszenie liczby zachorowań i absencji oraz zwiększenia zaangażowania pracowników.

W ramach programu powstała m.in. strona rozwoju osobistego w intranecie – wykłady wideo, polecane szkolenia i podcasty. Spółka organizuje zajęcia ruchowe – LD 100 year’s walk challenge – w 2021 pracownicy przeszli 100 mln kroków (1,78 razy dookoła świata). Dodatkowo firma wspiera pracowników w organizacji miejsca pracy podczas pracy zdalnej. Pracownicy otrzymali dofinansowanie o wartości 200 EUR na instalację lub ulepszenie zdalnego miejsca pracy.

DOBRA PRAKTYKA

Przepis na dobrą współpracę



Przepis na dobrą współpracę to zbiór postaw i zachowań, które pracownicy PZU cenią we wzajemnych relacjach. Firma edukuje pracowników, że na jakość doświadczeń

klientów mają wpływ nie tylko osoby bezpośrednio ich obsługujące, ale także np. osoby odpowiedzialne za produkty, administrację, utrzymanie systemów IT czy rekrutację pracowników zatrudnianych w firmie. Dlatego ważne są relacje, jakie panują między pracownikami. W 2021 roku w ramach Przepisu na dobrą współpracę przeprowadzono cztery badania dotyczące współpracy, a także przeprowadzone zostały warsztaty po badaniu, podczas których zespoły opracowywały działania usprawniające. W badaniu i warsztatach wzięli udział: Centrum Gospodarki Własnej PZU w Opolu, Centrum Operacji Pracowniczych PZU w Pile, Biuro Wsparcia Operacyjnego oraz Centrum Zdalnej Obsługi Klienta. W 2022 roku planowane jest dalsze promowanie przepisu w organizacji i realizacja minimum 5 badań jakości współpracy, a także warsztatów po badaniu.

KUDOSY PZU

W 2021 roku uruchomiono autorską aplikację Kudosa PZU, dzięki której pracownicy mogą dzielić się pozytywną informacją zwrotną ze swoimi współpracownikami. Aplikacja dostępna przez portal PZU24 jest bardzo prosta i przyjazna w obsłudze. Inicjatywa spotkała się z bardzo pozytywnym odbiorem wśród pracowników, a w pierwszym tygodniu po wdrożeniu aplikacji zostało wystanych ponad 900 kudosów. W 2022 roku planowane jest wdrożenie nowych szablonów kudosów i dalsze promowanie aplikacji.

DOBRA PRAKTYKA

Rozproszeni – Połączeni - wsparcie efektywnej pracy w modelu hybrydowym



Model hybrydowy na nowo określa warunki w jakich działają pracownicy PZU. Dotychczasowe nawyki i metody działania mogą nie być tak samo skuteczne w pracy w biurze, jak i w domu.

Funkcjonowanie w nowej, „rozproszonej” rzeczywistości rodzi zupełnie nowe wyzwania. Aby utrzymać wysoką efektywność pracy w nowym trybie, w PZU uruchomiono specjalny program Rozproszeni-Połączeni. Program jest skierowany dla wszystkich chętnych pracowników, a jego celem jest rozwijanie nowych kompetencji, promowanie dobrych praktyk oraz wyposażenie pracowników i menedżerów w praktyczne narzędzia, gotowe do wykorzystania na co dzień.

Moduły tematyczne dla wszystkich pracowników:

- Zarządzanie natłokiem informacyjnym
- Prowadzenie efektywnych spotkań

- Przygotowanie do zmian w hybrydowym świecie
 - Wewnętrzna motywacja do działania
- Moduły tematyczne dla menedżerów:
- Budowanie zaufania w zespole rozproszonym
 - Efektywne spotkania online
 - Wyznaczanie celów, koordynacja działań i monitorowanie rezultatów w zespole rozproszonym
 - Utrzymanie motywacji i zaangażowania w zespole rozproszonym

W ramach każdego modułu wykorzystywane są różnorodne formy – webinary, filmiki instruktażowe, materiały edukacyjne do samodzielnej pracy, czat z trenerem.

Działania cieszyły się dużym zainteresowaniem wśród pracowników – w wydarzeniach uczestniczyło na żywo 2,3 tys. osób. Materiały edukacyjne w formie nagrań, e-learningu, plików PDF są dostępne dla pracowników. Program będzie kontynuowany w 2022 roku.



2.1.3. Włączająca kultura organizacyjna

Ryzyko obszaru: Ryzyko niespektowania praw pracowniczych poprzez nierówne traktowanie pracowników, stosowanie dyskryminacji pracowników, a także wystąpienie przypadków mobbingu i dyskryminacji.

Podejście do zarządzania: Żadne działania lub zachowania noszące znamiona mobbingu nie są w żaden sposób tolerowane przez pracodawcę. Podejście dotyczące przeciwdziałania wystąpieniu przypadków mobbingu i dyskryminacji. Zostały wdrożone odpowiednie działania proceduralne, procesowe oraz prewencyjne i szkoleniowe (np. obowiązkowe szkolenie dla menedżerów „Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji w miejscu pracy” oraz ogólnodostępne szkolenie związane z efektywną współpracą w różnorodnych zespołach).

Kluczowe regulacje: Polityka praw człowieka, Procedura Antymobbingowa

[GRI 103-2] [GRI 406-1]

Ważnym aspektem w budowaniu włączającej kultury organizacyjnej jest przeciwdziałanie i stanowczy brak akceptacji dla mobbingu, nietoleracji czy innych form dyskryminacji. Przeciwdziałanie mobbingowi wspierają akty prawne w tym Regulamin pracy oraz Wewnętrzna procedura antymobbingowa. Aktualnie obowiązująca Wewnętrzna procedura antymobbingowa została wprowadzona zarządzeniem Prezesa Zarządu i obowiązuje wszystkich pracowników bez względu na zajmowane stanowisko, a pracownicy są zapoznawani z nią już na początku zatrudnienia. Procedura ta w prosty sposób określa działania na wypadek wystąpienia w organizacji mobbingu. Dzięki swojej adekwatności i prostocie od ponad dekady nie wymagała zmian, co jest dodatkowym gwarantem stabilności i konsekwencji podejmowanych przez PZU działań w zakresie przeciwdziałania mobbingowi.

W celu weryfikacji nieakceptowalnych przypadków zachowania została powołana Komisja antymobbingowa, która rozpatruje skargi pracownicze i bada każdy sygnał o zachowaniach mogących mieć znamiona mobbingu. W skład Komisji antymobbingowej wchodzi osoby z wykształceniem prawniczym oraz psychologicznym. Od 2022 roku Komisja antymobbingowa będzie rozpatrywała,

obok skarg mobbingowych, także zgłoszenia dotyczące m.in. dyskryminacji i nierównego traktowania w zatrudnieniu.

Od grudnia 2020 roku wszystkich pracowników obowiązuje nowe szkolenie e-learningowe: Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji w miejscu pracy. W szkoleniu oprócz kwestii związanych z mobbingiem pracownikom przekazywane są informacje dotyczące przeciwdziałania dyskryminacji i równego traktowania w zatrudnieniu.

W organizacji funkcjonuje również procedura zgłoś incydent umożliwiająca pracownikom przekazanie za pomocą platformy intranetowej informacji o naruszeniach zasad.

Regulacje w spółkach zależnych



W spółkach Grupy obowiązują polityki i wewnętrzne procedury antymobbingowe. W przypadku spółek o niskim zatrudnieniu nie zostały wdrożone odrębne regulacje dotyczące kwestii zapobiegania mobbingowi.

Spółki stosują się do ogólnego dokumentu Dobre Praktyki Grupy PZU, w którym pośrednio zostały uregulowane kwestie postępowania w sytuacji ewentualnego mobbingu, a także do funkcjonującej Polityki praw człowieka w Grupie PZU.



W Grupie Pekao celem jest stworzenie odpowiednich warunków i kreowanie takiej atmosfery pracy, aby mobbing nie występował. W Banku Pekao obowiązuje Polityka antymobbingowa Banku Polska Kasa Opieki

Spółka Akcyjna. Regulacja ta ustala zasady przeciwdziałania działaniom i zachowaniom o charakterze wskazującym na mobbing, dodatkowo ma na celu wspieranie realizacji przepisów prawa pracy w zakresie obowiązku przeciwdziałania mobbingowi. Bank w żaden sposób nie toleruje jakichkolwiek działań lub zachowań o charakterze mobbingu w stosunku do pracowników (w tym przejawów molestowania seksualnego), a wobec ich sprawców są niezwłocznie wyciągane stosowne konsekwencje. Zgodnie z zapisami Polityki antymobbingowej każde zgłoszenie rozpatruje Komisja Antymobbingowa, organ kolegialny powoływany przez pracodawcę do rozpatrywania skarg o mobbing.

W Grupie Alior Bank o poszanowaniu godności jednostki mówi Kodeks etyki obowiązujący pracowników spółek. Znajdują się w nim wskazówki dotyczące przestrzegania w pracy zasad

profesjonalizmu i szacunku oraz kultury osobistej, a także zachowania otwartości na różnorodność i tolerancję.

W Alior Banku funkcjonuje Polityka środowiska pracy wolnego od niepożądanych zachowań, zgodnie z jej zapisami zasady obowiązujące w Banku dotyczą m.in: przeciwdziałania mobbingowi i molestowaniu oraz równego traktowania bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony, zatrudnienie w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy.



W PTE PZU obowiązuje uchwała w sprawie zasad przeciwdziałania mobbingowi. Procedura ta określa m.in. tryb powoływania i zadania komisji antymobbingowej.

Przeciwdziałanie mobbingowi przez komunikację, szkolenia oraz procedurę zgłaszania nieprawidłowości i brak akceptacji pracodawcy dla jakichkolwiek nieuprawnionych zjawisk, wpływa na fakt, że liczba skarg, w tym skarg mobbingowych utrzymuje się na stałym, niskim poziomie.

[GRI 406-1]

W 2021 roku w Grupie Kapitałowej PZU zostało potwierdzonych 21 przypadków w zakresie nieprzestrzegania zasad postępowania dotyczących etyki oraz praw człowieka (o 1 więcej niż w 2020 roku). 4 z nich miały miejsce w Grupie Pekao, 17 w Grupie Alior Bank. W spółkach PZU i PZU Życie nie zostały potwierdzone żadne przypadki w zakresie nieprzestrzegania zasad postępowania dotyczących etyki oraz praw człowieka. W Grupie Alior Bank zasadne zgłoszenia naruszeń w 2021 roku dotyczyły niewłaściwych zachowań w środowisku pracy, „podbierania” klientów pomiędzy jednostkami sprzedażowymi, konfliktów między pracownikami, stosowania niewłaściwych komentarzy w treści korespondencji pomiędzy pracownikami, preferowania jednego klienta w stosunku do grupy pozostałych klientów. Wobec pracowników dopuszczających się niepożądanych zachowań wyciągnięto konsekwencje służbowe takie jak wypowiedzenie umowy o pracę lub rozwiązanie umowy w trybie porozumienia stron, rozmowy dyscyplinujące, szkolenia z umiejętności miękkich, a także pouczenia. W Grupie Pekao w trzech sprawach nie stwierdzono zachowań wyczerpujących znamiona mobbingu określonych w art. 94³ Kodeksu Pracy. W jednej sprawie

Komisja Antymobbingowa stwierdziła działania mające znamiona mobbingu - w konsekwencji z pracownikiem, którego dotyczyła skarga, została rozwiązana umowa o pracę.

2.1.4. Bezpieczeństwo i higiena pracy w dobie COVID-19

Ryzyko obszaru: Ryzyko niezapewnienia bezpiecznego i higienicznego środowiska pracy. Narażenie pracowników na wypadki przy pracy.

Podejście do zarządzania: W celu zapobiegania wypadkom Grupa PZU koncentruje się na zapewnieniu właściwych warunków pracy, bieżącej kontroli i eliminacji zagrożeń, które mogą doprowadzić do wypadku. Do podnoszenia świadomości zagrożeń oraz bezpiecznych zachowań pracowników i kształtowania świadomości wykorzystywany jest szeroki wachlarz metod obejmujący m.in. szkolenia stacjonarne oraz e-learningowe, kursy i warsztaty w zakresie udzielania pierwszej pomocy.

Kluczowe regulacje: Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy

[GRI 103-2]

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



Od 2015 roku w PZU i w PZU Życie obowiązuje Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy. Wytyczne do polityki zostały zaktualizowane w 2021 roku.



Zobowiązuje ona Zespół BHP Grupy PZU do:

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

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

- dokonywanie przeglądu warunków pracy;



- przeprowadzanie okresowej oceny stanu bezpieczeństwa i higieny pracy;
- opiniowanie podejmowanych przez pracodawcę środków zapobiegających wypadkom przy pracy i chorobom zawodowym;
- formułowanie wniosków dotyczących poprawy warunków pracy oraz współdziałanie z pracodawcą w realizacji jego obowiązków w zakresie bezpieczeństwa i higieny prac.

W pozostałych spółkach Grupy PZU obsługę z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy wykonują specjaliści ds. BHP lub zespoły zgodnie z wewnętrznymi regulacjami dostosowanymi do rodzaju prowadzonej przez spółkę działalności.

Od początku trwania pandemii COVID-19, w trosce o zdrowie i bezpieczeństwo pracowników w PZU i PZU Życie, zostały opracowane Zasady bezpieczeństwa dla pracowników PZU SA i PZU Życie SA w trakcie epidemii COVID-19.

Zasady na czas epidemii COVID-19:

- zalecenia dotyczące warunków wykonywania pracy w miejscu jej stałego wykonywania;
- środki ochronne zapewnione przez PZU i PZU Życie;
- zalecenia dotyczące przebywania i poruszania się w budynkach PZU, w tym korzystania z wybranych pomieszczeń;
- zasady organizacji spotkań w budynkach PZU;
- warunki odbywania krajowych wyjazdów służbowych, delegacji, wyjazdów służbowych oraz szkoleń, warsztatów, konferencji i innych wydarzeń rozwojowych;
- zalecenia dotyczące dojazdów do pracy i powrotu z pracy;
- zasady odbioru korespondencji;
- zalecenia dotyczące infrastruktury technicznej budynków PZU;
- zalecenia dotyczące korzystania z usług firm świadczących usługi gastronomiczne;
- zasady refundacji kosztów testu na obecność wirusa SARS-CoV-2.

Ponadto od marca 2020 roku w PZU i PZU Życie wprowadzono pracę zdalną. Zapewniono niezbędne środki techniczne i organizacyjne, aby umożliwić jak największej liczbie pracowników wykonywanie pracy na odległość albo w systemie rotacyjnym. W cyklu miesięcznym pracownicy informowani byli o przyjętym modelu pracy dostosowywanym na bieżąco do sytuacji zewnętrznej oraz realizowanych procesów biznesowych. W I półroczu 2021 roku średnio 64%

pracowników w PZU i PZU Życie wykonywało pracę zdalnie. W II półroczu 2021 roku było to średnio 48% wszystkich pracowników obu Spółek. Za cały 2021 rok wskaźnik ten wyniósł średnio 57%.

Wszystkie spółki zależne otrzymały rekomendację wdrożenia Procedury czasowej pracy zdalnej obowiązującej w okresie ryzyka wystąpienia na terenie Rzeczypospolitej Polskiej zachorowań na koronawirusa.

W oddziałach (centrach medycznych) PZU Zdrowie oraz w spółkach bezpośrednio i pośrednio zależnych od PZU Zdrowie zdecydowana większość regulacji w zakresie BHP ma charakter lokalny, związany ze specyfiką ich działalności i rynku, na którym funkcjonują (np. oczekiwań lokalnego oddziału NFZ). W oddziale Polmedic funkcjonuje certyfikowany system zarządzania BHP wg normy ISO 45001.

W centrach medycznych przyjęto standardy postępowania po ekspozycji na krew i inny materiał potencjalnie zakaźny, a w związku z trwającą pandemią przyjęto regulacje dotyczące organizacji wizyt w placówkach PZU Zdrowie w okresie epidemii COVID-19.

Rezultaty działań prowadzonych w obszarze pracowniczym w związku z pandemią COVID-19 zostały opisane w rozdziale [5.1. COVID-19](#).

Łącznie w Grupie Kapitałowej PZU odnotowano w 2021 roku 77 wypadków przy pracy (o 8 wypadków mniej niż w 2020 roku), z czego najwięcej w Grupie Pekao 30 (41 w 2020 roku), 9 w Grupie Alior Banku (16 w 2020 roku), 21 w PZU (11 w 2020 roku), w Grupie PZU Zdrowie 8 (10 w 2020 roku).

W 2021 roku w PZU i PZU Życie nie było wypadków śmiertelnych przy pracy.

Każdy nowo zatrudniony pracownik PZU przechodzi zaawansowane szkolenia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy. W 2021 roku przeprowadzono 1 848 szkoleń wstępnych oraz 171 szkoleń okresowych, w których uczestniczyło 1000 pracowników PZU i PZU Życie. Celem szkolenia jest aktualizacja wiedzy i umiejętności bezpiecznego wykonywania pracy. W 2021 roku przywrócono szkolenia z pierwszej pomocy przedmedycznej, wstrzymane w 2020 roku. Ze względu na pandemię były one prowadzone w formie nauczania zdalnego. W 24 szkoleniach wzięło udział 299 osób.

[GRI 403-2] Liczba wypadków związanych z pracą w podziale na płeć

	PZU				PZU Życie			
	2020		2021		2020		2021	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Łączna liczba wypadków (incydentów) przy pracy	8	3	14	7	2	2	2	0
w tym liczba wypadków śmiertelnych	0	0	0	0	0	0	0	0
Całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach	11		21		4		2	

[GRI 403-2] Wskaźnik częstotliwości wypadków w podziale na płeć²

PZU				PZU Życie			
2020		2021		2020		2021	
Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
1,4	0,8	1,5	0,8	0,5	0,8	0,3	0,0

[GRI 403-2] Wskaźnik ciężkości wypadków w podziale na płeć³

PZU				PZU Życie			
2020		2021		2020		2021	
Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
30,5	44,3	24,0	14,3	0,0	4,8	7,0	0,0

[GRI 403-2] Wskaźnik absencji⁴

PZU				PZU Życie			
2020		2021		2020		2021	
Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
6,9%	3,3%	6,0%	3,1%	7,2%	2,7%	6,1%	2,5%

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

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

⁴Wskaźnik AR, czyli wskaźnik absencji, wyliczony ze wzoru: całkowita liczba dni nieobecności w pracy wynikających ze zwolnień lekarskich lub wypadków w pracy/ liczba dni zaplanowanych do przepracowania w danym roku

2.1.5. Dialog ze związkami zawodowymi

Ryzyko obszaru: Ryzyko związane z brakiem efektywnego dialogu ze związkami zawodowymi (spór zbiorowy).

Podejście do zarządzania: PZU powołał w Biurze Zarządzania Kadrami Zespół Dialogu Społecznego. Zespół ten jest nadzorowany przez Dyrektora ds. Prawa Pracy i Dialogu Społecznego. W skład zespołu wchodzi pracownicy posiadający wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu dialogu społecznego oraz specjalizację w zakresie zbiorowego prawa pracy. Polityka dialogu społecznego kształtowana jest bezpośrednio przez Zarząd spółki i Dyrektora Biura Zarządzania Kadrami wraz z Dyrektorem ds. Prawa Pracy i Dialogu Społecznego. Pracownicy zespołu ds. dialogu społecznego prowadzą rozmowy oraz uczestniczą w dedykowanych spotkaniach ze związkami zawodowymi i na bieżąco reagują na potrzeby partnerów społecznych. Spotkania z partnerami społecznymi odbywają się średnio co tydzień. Podczas pandemii wykorzystywane są w tym celu narzędzia do pracy zdalnej.

Kluczowe polityki: Regulamin organizacyjny BZK

[GRI 102-41]

Firma prowadzi stały dialog ze związkami zawodowymi. Spółki PZU i PZU Życie szanują prawo do swobodnego zrzeszania się i strajku. Pracodawca organizuje cykliczne spotkania ze wszystkimi partnerami społecznymi. Pomimo ograniczeń wywołanych pandemią dialog społeczny jest nieprzerwanie prowadzony, a dodatkowo także spotkania odbywają się w formule hybrydowej tj. zarówno stacjonarnie jak i zdalnie. Spotkania ze wszystkimi związkami zawodowymi odbywają się średnio w każdym tygodniu. Dodatkowo w każdym momencie, kiedy tylko zaistnieje taka potrzeba, związki zawodowe mogą także zainicjować gremialne bądź indywidualne spotkania

[GRI 102-41]

Pracownicy zrzeszeni w ramach związków zawodowych w 2021 roku

Związki zawodowe	Podział w każdej z kategorii w PZU i PZU Życie	
	PZU	PZU Życie
Liczba zrzeszonych	1 786	950
% liczba pracowników zrzeszonych w ramach związków w stosunku do całkowitej liczby zatrudnionych w spółce	19,26%	14,04%

z pracodawcą, a wprowadzenie nowych narzędzi do zdalnej komunikacji w organizacji (Skype, Teams) dodatkowo ułatwia i przyspiesza ten proces. Dialog społeczny prowadzony przez specjalnie w tym celu powołany zespół w Biurze Zarządzania Kadrami jest wpisany w kulturę organizacyjną firmy i stanowi jedno z narzędzi zarządzania strategicznego.

Zakładowe organizacje związkowe reprezentują pracowników w relacjach zbiorowych (zawieranie porozumień dotyczących warunków pracy, płacy i socjalnych oraz uzgadnianie regulaminów), jak również w sprawach indywidualnych (np. konsultacja wypowiedzenia umowy o pracę, odwołania od udzielonej kary porządkowej).

W PZU funkcjonuje 12 związków zawodowych, w PZU Życie jest ich 7. Porozumienia ze związkami zawodowymi mają różny zakres podmiotowy. Najszersze grono uprawnionych występuje np. w porozumieniach dotyczących PPE bądź porozumieniach socjalnych (ZFŚS), ponieważ obejmuje wszystkich pracowników.



Alior Bank działa w poszanowaniu dla wolności zrzeszania się i nie narusza swobody pracowników do członkostwa w organizacjach związkowych. W Alior Banku funkcjonuje pięć związków związkowych, w tym jedna zakładowa i cztery międzyzakładowe organizacje związkowe.

W Banku Pekao w 2021 roku działało dziewięć organizacji związkowych. Współpraca Banku Pekao z organizacjami związków zawodowych w zakresie konsultacji, negocjacji i uzgodnień prowadzona była w trybie i na zasadach określonych przepisami prawa pracy, z poszanowaniem interesów stron i zasad dialogu społecznego – w 2021 roku odbyły się 32 spotkania Banku Peako z organizacjami związków zawodowych.

2.2. Szkolenia i rozwój pracowników

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



Ryzyko obszaru: Ryzyko związane z szybko zmieniającymi się regulacjami, oraz koniecznością aktualizacji wiedzy o obowiązujących przepisach i obligatoryjnych metodach działania i zasadach organizacji pracy.

Podejście do zarządzania: W Grupie PZU organizowane są obowiązkowe szkolenia głównie w formie online. Forma zdalna pozwala na sprawne przekazanie wiedzy w optymalnie krótkim czasie wszystkim pracownikom, których zakres dotyczy. Szkolenia realizowane są w atrakcyjnej, aktywizującej formie. Dodatkowo szkolenia e-learningowe zawierają testy sprawdzające skuteczność pozyskanej wiedzy oraz pozwalają monitorować, czy informacje dotarły do grupy docelowej.

Kluczowe polityki: procedury i zasady związane z planowaniem i organizacją szkoleń oraz działań rozwojowych dla pracowników, w szczególności Procedura szkoleń dla pracowników PZU i PZU Życie, Zasady organizacji i finansowania działań szkoleniowo-rozwojowych, Procedura dofinansowania studiów podyplomowych i specjalistycznych form rozwoju zawodowego pracowników PZU i PZU Życie.

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

Większość spółek Grupy PZU wdrożyło specjalne procedury i zasady związane z planowaniem i organizacją szkoleń oraz działań rozwojowych dla pracowników. Określają one proces zdobywania i uzupełniania wiedzy i umiejętności, a także podnoszenia kwalifikacji zawodowych pracowników. Dokumentacja zawiera również zasady organizacji i finansowania działań szkoleniowo-rozwojowych.

Grupa PZU chce być pracodawcą, który zapewni swoim pracownikom dopasowane do potrzeb i elastyczne możliwości rozwoju na poziomie indywidualnym, zespołowym oraz

w ramach całej organizacji. Planowane działania rozwojowe osadzone są w kontekście strategicznych, biznesowych celów. Grupa PZU przykłada dużą wagę do wyboru optymalnych form rozwoju. Wpływają one zarówno na efektywność pracy, jak i zaangażowanie pracowników w długofalowej perspektywie.

Rozwijane w Grupie PZU podejście kompleksowego rozwoju zakłada organizowanie działań ogólnofirmowych, przeznaczonych dla poszczególnych grup pracowników, jak również skierowanych do indywidualnych pracowników. Szkolenia i warsztaty często są uzupełniane działaniami, które pracownicy podejmują samodzielnie przed szkoleniem (forma przygotowania) i po jego zakończeniu (utrwalenie wiedzy, przećwiczenie umiejętności). Wzbogacanie tradycyjnych szkoleń nowoczesnymi rozwiązaniami takimi jak e-learning, webinaria oraz Virtual Reality sprawia, że oferta edukacyjna jest coraz atrakcyjniejsza. Od 2020 roku zdecydowana większość działań rozwojowych odbywała się w formie online, również w formie warsztatów. Trend ten jest utrzymywany z uwagi na zapewnienie szerszej dostępności oferowanych działań (w webinarze, konferencji online bierze udział od 100 do 1900 pracowników), jak również z uwagi na intensywny rozwój metod i narzędzi pracy zdalnej oraz coraz większy pozytywny odbiór uczestników wydarzeń organizowanych w sieci.

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

Formy wsparcia rozwoju dostępne w PZU:

ogólnofirmowe	ogólnofirmowe przeznaczone dla wybranych grup	indywidualne i zespołowe
<ul style="list-style-type: none"> > Inspiracje na temat trendów i kompetencji przyszłości: <ul style="list-style-type: none"> • konferencja #TyTworzyszPrzyszłość • konferencja Klik Na Rozwój > Rozwój kompetencji związanych z ciągłym uczeniem się, nowych metod pracy i skutecznych nawyków <ul style="list-style-type: none"> • warsztaty #TyTworzyszPZU • webinary, podcasty, kursy online w ramach programu KlikNaRozwój (uczenie się z wykorzystaniem nowoczesnych technologii oraz nowych Narzędzi Pracy Grupowej) • Rozproszeni-połączeni – program wspierający efektywną pracę w modelu hybrydowym > Program wellbeingowy #DobryStan 	<ul style="list-style-type: none"> > Szkolenie wstępne (<i>onboarding</i>) > Szkolenia menedżerskie <ul style="list-style-type: none"> • #NowyMenedżer • #LaboratoriumMenedżerów • programy coachingowe > Program rozwoju innowacji <ul style="list-style-type: none"> • Program Future On Webinary, filmy z ekspertami zewnętrznymi i wewnętrznymi zgodnie z identyfikowanymi potrzebami 	<ul style="list-style-type: none"> > Szkolenia zawodowe > Działania rozwojowe niezbędne do wykonywania zadań oraz wspierające efektywność na stanowisku pracy <ul style="list-style-type: none"> • w oparciu o plany rozwojowe dla zespołów - na podstawie zidentyfikowanych potrzeb > Programy rozwojowe, np.: <ul style="list-style-type: none"> • #TerazTy – program rozwojowy pracowników sprzedaży • Akademia Zakupowa dla pracowników Biura Zakupów > Rozwój potencjału <ul style="list-style-type: none"> • diagnostyka rozwojowa np. informacja zwrotna 360 stopni, testy preferencji i stylów funkcjonowania, sesje Development Center • refundacja studiów podyplomowych > Inne <ul style="list-style-type: none"> • warsztaty wymiany wiedzy (szkolenia organizowane przez wew. specjalistów) • warsztaty rozwijające współpracę, kreatywne poszukiwanie rozwiązań • warsztaty dla zespołów w oparciu o wyniki badań nt. współpracy między jednostkami

Regulacje w spółkach zależnych

Grupa Pekao oraz Bank stwarzają możliwości kształcenia oraz zapewniają dostęp do różnorodnych form szkolenia dla swoich pracowników. Programy edukacyjne Banku obejmują szkolenia lokalne i webinary ogólnorozwojowe, szkolenia i programy międzynarodowe, mentoring, coaching wewnętrzny i zewnętrzny, szkolenia certyfikacyjne (CFA/ ACCA/ CIA). Podstawową regulacją wewnętrzną określającą ten obszar jest Polityka szkoleń oraz podnoszenia kwalifikacji zawodowych Pracowników Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna, w ramach której zdefiniowano także procedury odnoszące się do przebiegu procesów związanych z uczestnictwem pracowników w poszczególnych formach podnoszenia kwalifikacji zawodowych.

Alior Bank dba o realny rozwój kompetencji pracowników i kadry menadżerskiej. Polityka w zakresie szkoleń i rozwoju zapewnia pracownikom Alior Banku możliwość eksperckich specjalizacji w wybranej dziedzinie, rozwijając kompetencje własne, wynikające z realizowanych obowiązków oraz aspiracji, a także związane z zarządzaniem zespołem. System zarządzania oraz wdrożony model rozwoju pozwalają na skuteczne ukierunkowanie specjalistów oraz rozwój ich kariery. Pracownikom udostępniane są programy szkoleniowe prowadzone zarówno przez trenerów wewnętrznych, jak i zewnętrznych. Oferta obejmuje szkolenia produktowe, sprzedażowe i związane z jakością obsługi, szkolenia z umiejętności interpersonalnych oraz umiejętności menedżerskich.

W PZU Zdrowie prowadzone są plany szkoleniowe na dany rok finansowy, uwzględniające zarówno szkolenia zewnętrzne, jak i wewnętrzne. W zależności

od spółki, szczegółowe procedury określone są w różnych dokumentach, m.in. w Zakładowym Układzie Zbiorowym Pracy lub Procedurze zarządzania zasobami ludzkimi. Dodatkowo w większości spółek obowiązują zasady organizacji i finansowania działań szkoleniowo-rozwojowych dla pracowników.

w 2020 roku). W Grupie Pekao wyniosła 4,64 (wobec 3,76 dnia w 2020 roku), a w Grupie Alior Bank 2,01 (2,81 w 2020 roku). W spółkach PZU i PZU Życie średnia liczba dni szkoleniowych w 2021 roku wzrosła w stosunku do poprzedniego roku i wyniosła 3,49 (3,19 w 2020 roku).

[GRI 404-1]

Średnia liczba dni szkoleniowych przypadająca na pracownika zatrudnionego na podstawie umowy o pracę w 2021 roku w Grupie Kapitałowej PZU wyniosła 3,22 (o 0,36 dnia więcej niż

Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika w podziale na płeć⁵ PZU i PZU Życie

	2020		2021	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Łączna liczba godzin szkoleniowych	169 154	94 932	180 684	100 107
Liczba pracowników	6 337	4 017	6 181	3 868
Średnia liczba godzin szkoleniowych	26,7	23,6	29,2	25,9
Średnia liczba dni szkoleniowych	3,3	3,0	3,7	3,2

Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika w podziale na strukturę zatrudnienia PZU i PZU Życie

Struktura zatrudnienia	2020			2021		
	Łączna liczba pracowników	Łączna liczba godzin szkoleniowych	Średnia liczba godzin szkoleniowych	Łączna liczba pracowników	Łączna liczba godzin szkoleniowych	Średnia liczba godzin szkoleniowych
Kadra menedżerska	1 605	66 664	41,5	1 571	67 198	42,8
Pozostali pracownicy	8 749	197 423	22,6	8 478	213 593	25,2

⁵ Dane szacunkowe z uwagi na brak statystyk w tym zakresie. Dane przedstawione w pełnych etatach.

[GRI 404-3]



Wszyscy pracownicy PZU i PZU Życie, których obowiązują systemy premiowe, podlegają cyklicznej (rocznej lub kwartalnej) ocenie efektywności i jakości pracy. Dotyczy to zarówno kadry menedżerskiej jak i wszystkich pracowników.

Regularna ocena poziomu realizacji celów i jakości pracy pozwala weryfikować potrzeby rozwojowe i plany działań nakierowane na rozwój specjalistycznej wiedzy i kompetencji, które pomagają pracownikom realizować cele biznesowe.

[GRI 404-2]

Dla osób obejmujących po raz pierwszy stanowiska kierownicze w Grupie PZU przygotowano program rozwojowy Nowy Menedżer. Jego celem jest zapoznanie się z oczekiwaniami stawianymi kadrze menedżerskiej w PZU wobec stylu zarządzania i kompetencji (w ten sposób Grupa kształtuje pożądany model przywództwa). W czasie warsztatów kierownicy szkoleni są z kluczowych kompetencji

menedżerskich, m.in. z udzielania konstruktywnej informacji zwrotnej, prowadzenia rozmów z podwładnymi, zarządzania zadaniami i planowania pracy zespołu.

Od 2020 roku w PZU działa **Laboratorium Menedżerów**, które w początkowym etapie miało na celu wsparcie menedżerów, którzy mierzyli się z nowym wyzwaniem, jakim było zarządzaniem zespołem w trybie pracy hybrydowej. Obecnie Laboratorium Menedżerów ma charakter platformy wymiany wiedzy i dobrych praktyk między menedżerami. Na regularnych spotkaniach omawiane są tematy związane z aktualnymi wyzwaniami zarządzania. W 2021 roku w ramach Laboratorium Menedżerów realizowano głównie część programu Rozproszeni-Połączeni skierowaną do menedżerów oraz cykl warsztatów „Wspierający Lider”, który był odpowiedzią na nowe potrzeby oraz obserwowane trendy rynkowe.

Klik na rozwój

Klik na rozwój to program skierowany do wszystkich pracowników PZU. Ma zwiększać świadomość na temat szeroko dostępnych możliwości rozwoju online i wspierać

organizację uczącą się poprzez zachęcanie pracowników do brania odpowiedzialności za swój rozwój.

Na program składa się szereg aktywności organizowanych cyklicznie przez cały rok kalendarzowy.

• Konferencja online

Organizowana co roku konferencja online przeznaczona jest dla wszystkich zainteresowanych wykorzystaniem narzędzi cyfrowych w rozwoju zawodowym i osobistym. Do poprowadzenia wydarzenia zapraszani są eksperci, którzy opowiadają o imponujących możliwościach nowych technologii, ale też o niesionych przez nie zagrożeniach. W roku 2021 hasło przewodnie konferencji brzmiało: Technologia jest dla nas! W wydarzeniu wzięło udział 1400 pracowników PZU, którzy dowiedzieli się m.in. jak będzie wyglądać transformacja cyfrowa w PZU i jak zaadaptować się do tych zmian, tak aby efektywnie pracować w modelu hybrydowym. Poruszono też temat tego, jak różnice pokoleniowe wpływają na funkcjonowanie w warunkach przemian cyfrowych oraz jak będzie wyglądać przyszłość współpracy w wirtualnej rzeczywistości.

• Podcasty

W ramach promowania różnorodnych form rozwoju w PZU nagrywane są autorskie podcasty. Do rozmów zapraszani są wyjątkowi eksperci, którzy przybliżają pracownikom świat technologii, która wspiera rozwój online. W sumie udostępnionych zostało 19 podcastów. Wszystkie publikowane są co dwa tygodnie na kanale YouTube oraz wewnętrznej platformie e-learning.

• Kursy online

Wykorzystywane są gotowe kursy online, jak również przygotowywane wewnętrznie w odpowiedzi na szczególne potrzeby np. promujące narzędzia, które wspierają codzienną pracę. Kursy mają formę krótkich filmów i zadań do wykonania. Udostępniono ponad 30 modułów szkoleń online o różnej tematyce, w szczególności w obszarze kompetencji menedżerskich. Obecnie korzysta z nich ponad 2 000 pracowników Grupy PZU i liczba cały czas rośnie.

• Webinary i warsztaty

Organizowane są webinary i warsztaty wspierające efektywną naukę, aktywność pracowników w mediach społecznościowych oraz efektywny rozwój. Wybrane webinary

są uzupełniane o warsztaty dla chętnych pracowników pogłębiające wiedzę z danego tematu.

• Platforma do nauki angielskiego

Aby wzmocnić kompetencje językowe pracowników i pokazać jak skutecznie można uczyć się online, PZU umożliwia i promuje naukę angielskiego na platformie zdalnej. W ramach programu pracownicy są wspierani w korzystaniu z funkcjonalności platformy, monitorowany jest ich postęp w nauce, zbierane są też opinie uczestników, aby rozwijać dostarczane rozwiązania (obecnie wykorzystywana jest już druga platforma).

W programie do końca 2021 roku wzięły udział 1 303 osoby, w tym 1 122 pracowników PZU i PZU Życia i 181 pozostałych spółek. Ponad 700 osób jest w bieżącej edycji programu od początku, czyli stale uczy się języka angielskiego od 01.06.2021.

Konferencja #TyTworzyszPrzyszłość



W listopadzie 2021 roku już po raz trzeci zorganizowano wewnętrzną konferencję pod nazwą #TyTworzyszPrzyszłość. Wydarzenie po raz drugi odbyło się w formule online, dzięki czemu zaproszeni byli wszyscy pracownicy

Grupy PZU.

W tym roku wydarzeniu towarzyszyło hasło: nowy wymiar pracy. Nawiązuje ono do wyzwań związanych z przejściem na hybrydowy model pracy, jak również potrzeby zdefiniowania na nowo wielu zagadnień związanych z pracą – pod wpływem nowych trendów i technologii. Podczas konferencji zapoznano pracowników ze światowymi trendami w zakresie nowych technologii i przybliżono ich możliwy wpływ na PZU i codzienną pracę. Jednocześnie opowiadano o wybranych zmianach w PZU, aby zwiększyć świadomość pracowników, że funkcjonują w bardzo zmiennym otoczeniu i już dzisiaj PZU korzysta z wielu zmian technologicznych. Dzięki temu pracownicy zachęceni są do bieżącego śledzenia zmian, poszukiwania szans, otwierania się na eksperymentowanie i nowe formy działania.

Konferencja buduje w pracownikach większe poczucie wpływu na to, jak będzie wyglądała przyszłość ich pracy oraz przyszłość PZU. Jak wynika z komentarzy, wydarzenie zachęciło uczestników do otwarcia się na zmiany, eksperymentowania i działania. Ma to szczególne znaczenie dla wdrażanych właśnie zmian w zakresie kształtowania

DOBRA PRAKTYKA

Cykl warsztatów Wspierający Lider



Celem programu jest budowanie świadomości roli odporności psychofizycznej oraz #DobregoStanu pracowników i menedżerów, budowanie świadomości – jak ważna jest stabilność emocjonalna, radzenie sobie ze stresem w życiu prywatnym i zawodowym, promocja zdrowia i zdrowych nawyków w życiu codziennym.

Wprowadzeniem do tematyki był webinar z zewnętrznym ekspertem zatytułowany: Większa odporność, większa moc i wydajność. Czas na przегład silnika lidera!

Zrealizowano warsztaty w dwóch modułach:

1. Wspierający lider – w trosce o **dobrostan własny**
 - Czym jest i jak wzmocnić własną odporność psychiczną – trendy i najnowsze badania;
 - Rola lidera - świadomość jak stres i kondycja menedżera wpływają na zespół;

- Omówienie i poznanie źródeł stresu oraz określenie skutecznych sposobów radzenia sobie z nim – wymiana dobrych praktyk;
 - Wzmacnianie dobrych nawyków i promowanie działań prozdrowotnych, jako prewencja wypalenia zawodowego menedżerów
2. Wspierający lider – w trosce o **dobrostan zespołu**
 - Sygnały spadku nastrojów, odporności psychicznej, zaangażowania i efektywności pracy zespołu;
 - Źródła przeciążenia, stresu i wypalenia zawodowego wśród pracowników;
 - Jak przeciwdziałać, jak rozmawiać, jak wspierać pracowników w trudnych sytuacjach;
 - Zebranie i wymiana dobrych praktyk, przygotowanie różnych scenariuszy działania.



kultury organizacyjnej, w której kluczowe są: nastawienie na innowacyjność (np. dzięki kreatywnym metodom pracy, otwartości na eksperymentowanie), współpraca w zespołach i między obszarami, działanie interdyscyplinarne, dzielenie się wiedzą, zwinność i efektywność pracy (pracujemy mądrze, poszukujemy optymalnych sposobów dbając o wyniki i dobrostan).



W 2021 roku Bank Pekao uruchomił dla pracowników program rozwojowy Talents UP. TalentsUP opiera się na kluczowych i promowanych w organizacji wartościach takich jak #Prosto #Razem, #Odważnie,

#Odpowiedzialnie. Jego głównym elementem jest roczna ścieżka projektowa dająca możliwość uczestnictwa w zespole realizującym jeden z ośmiu strategicznych projektów biznesowych. Podczas tego działania uczestnicy zapoznali się z trendami, narzędziami badawczymi, technikami służącymi do prototypowania i testowania. Program kładł duży nacisk na to, aby wypracowane rozwiązania były w całości lub przynajmniej częściowo wdrożone w Banku. Ścieżkę projektową uzupełnia trwająca 18 miesięcy ścieżka rozwojowa oparta na bliskiej współpracy z trenerem oraz na wspólnie ustalonym indywidualnym celu i planie rozwojowym.



W LINK4 działa kateria, która powstała w odpowiedzi na potrzeby rozwojowe pracowników oraz jako wsparcie realizacji celów strategicznych. Jest to seria warsztatów, których tematyka odpowiada na potrzeby zgłoszone przez pracowników i/lub menedżerów oraz adresuje aktualne wyzwania organizacji.

- Oferta warsztatów ogłaszana jest raz na kwartał i skierowana jest do wszystkich menedżerów oraz do samodzielnych pracowników;
- Celem warsztatów jest rozwijanie kompetencji behawioralnych, nastawionych na podniesienie efektywności pracy menedżerów i specjalistów;
- Podczas warsztatów poruszane są tematy takie jak informacja zwrotna, rozmowy 1:1, wdrażanie zmian, asertywność, sztuka prezentacji, Excel, efektywne spotkania, zarządzanie przez cele, angażowanie pracowników, prosty język, czy prawo pracy;

- Uczestnicy sami zapisują się na dowolny temat i preferowany termin szkolenia;
- Szkolenia są realizowane w małych grupach, w formule online poprzez platformę MS Teams i wykorzystują interaktywne metody prowadzenia szkoleń, także narzędzia online, np. Miro, Menti;
- Warsztaty w zdecydowanej większości prowadzone są przez ekspertów wewnętrznych;
- Efektywność prowadzonych szkoleń jest weryfikowana ankietą online, w której uczestnicy dzielą się swoją informacją zwrotną.

DOBRA PRAKTYKA



W 2021 roku Bank Pekao kontynuował program rozwojowy **Ambasadorzy Zmian** skierowany do wszystkich pracowników Centrum Operacji, którzy:

- chcą się rozwijać kompetencyjnie i być Ambasadorami zmian w swoim obszarze;
- posiadają wysoką motywację do wdrażania zmian/usprawnień;
- z dużą otwartością i entuzjazmem angażują się w proponowane działania rozwojowe, a nabytą wiedzę chętnie wykorzystują w praktyce.

Celem programu jest:

- identyfikacja Ambasadorów zmian Centrum Operacji;
- rozwój umiejętności uczestników w zakresie: otwartości na zmianę, generowania i projektowania rozwiązań, wdrażania usprawnień oraz zarządzania zmianą;
- zapoczątkowanie zmiany podejścia do wprowadzania usprawnień, zachęcenie do kwestionowania utartych schematów działania, inspiracja do trwałej zmiany kulturowej w Centrum Operacji.

DOBRA PRAKTYKA

zLINKuj się z nami – praktyka budowania Candidate Experience



Praktyka zLINKuj się z nami odpowiada na potrzebę stworzenia z LINK4 miejsca do pracy z wyboru, wyróżniającego się indywidualnym podejściem do kandydata. Do kontynuacji tej praktyki wciąż skłania LINK4 chęć obniżenia

rotacji dobrowolnej i sytuacja rynkowa, w której kandydat jest w centrum uwagi pracodawców, zwłaszcza w niepewnym czasie pandemii.

Prowadzone są m.in. następujące działania:

- ogłoszenia: w ogłoszeniach o pracę umieszczany jest wizerunek wewnętrznych ambasadorów LINK4, a ich treści sporządzane są zgodnie z zasadami prostego języka;
- spotkanie rekrutacyjne: selekcji kandydatów dokonuje przełożony, następnie wskazane osoby są umawiane na spotkania, dziś w formule online;
- Ankieta satysfakcji: w okresie od trzech do pięciu dni po udzieleniu informacji o decyzji wysyłamy ankietę satysfakcji. Kandydat ocenia cały proces rekrutacyjny, rekrutera i ofertę firmy. Ma również możliwość podzielenia się własnymi uwagami w pytaniach otwartych. Na podstawie uwag kandydatów na bieżąco modyfikowany jest proces rekrutacyjny, aby dostosować go do potrzeb grupy docelowej;
- „Witamy na pokładzie”: proces onboardingu dostosowano do pracy w trybie zdalnym, mimo nowej rzeczywistości zachowano elementy, które były najbardziej doceniane przez nowych pracowników, np. pierwszy dzień, tzw. Welcome Day, kiedy nowi pracownicy są witani przez Prezesa spółki i swoich przełożonych;
- ankieta satysfakcji pracownika: przeprowadzana jest po trzymiesięcznym okresie zatrudnienia i pozwala na bieżąco weryfikować poziom satysfakcji z procesu onboardingu pracowników.

DOBRA PRAKTYKA

Rada Inspiracji



Rada Inspiracji to miejsce, gdzie pracownicy proponują rozwiązania ułatwiające ich codzienną pracę a także pracę całego Pionu Obsługi Szkód, Świadczeń i Kanałów

Zdalnych Pomysły są analizowane, a najlepsze z nich wprowadzane w życie przy wsparciu biur w centrali oraz zespołów wdrażających nowe technologie. Rada Inspiracji daje uczestnikom możliwość zaangażowania się w tworzenie rozwiązań kształtujących procesy oraz usprawniających codzienną pracę. Ponadto umożliwia pracownikom rozwój i lepsze poznanie organizacji.

W 2021 roku uczestnicy Rady Inspiracji podjęli się wielu wyzwań:

- WOMAI – inauguracja – spotkanie z osobami niewidomymi, którego celem było zwrócenie uwagi Opiekunom na obsługę Klienta z innej perspektywy;
- PoradziMY – wspólne poszukiwanie rozwiązań na to, jak pracować podczas pracy zdalnej, jak radzić sobie z nowymi wyzwaniami pojawiającymi się podczas pracy z domu w zespołach rozproszonych;
- Poczuj się jak BOSs – współpraca z zespołami BOS – realizacji zadań takich, jak analiza raportów, wsparcie uczenia sztucznej inteligencji, możliwość zmierzenia się z zadaniami wykonywanymi przez te zespoły;
- Aktywni 2021 – wiosenne przebudzenie oraz Aktywni jesienią 2021 – konkursy, których głównym celem była promocja zdrowego trybu życia i zwiększenie aktywności fizycznej wśród pracowników podczas pracy zdalnej;
- Ambasadorzy automatyzacji – cykl warsztatów z zespołami IT, na których chętni Uczestnicy poznawali proces wdrażania nowych rozwiązań oraz dostępne technologie;
- „Pogromcy zagadnień ubezpieczeniowych” – konkurs organizowany przez pracowników PSK szerzący wiedzę o organizacji oraz ubezpieczeniach;
- Wejść na wyższy poziom innowacji – cykl warsztatów z Bartkiem Stawskim, który uczy pracowników metod generowania innowacyjnych pomysłów i poszukiwania rozwiązań.



2.2.1. Dzielenie się wiedzą

[103-2], [103-3], [GRI G4-FS16]

Wiedza i doświadczenie pracowników Grupy PZU stanowią ogromny kapitał firmy. Rozumiejąc, jak duże jest jego znaczenie dla społeczeństwa i gospodarki, w PZU wprowadzono nowe standardy dzielenia się wiedzą. Udział w różnego rodzaju wydarzeniach, konferencjach i sympozjach oraz aktywność na rzecz rozwoju biznesu, nauki, nowych technologii i edukacji finansowej pozwalają – w trosce o dobro wspólne – przekazać pracownikom i firmie część swojej eksperckiej wiedzy. Przykładem takiego podejścia jest kwestia prawidłowego oszacowania ryzyka. To kluczowa umiejętność na wielu stanowiskach, nie tylko bezpośrednio związanych z branżą ubezpieczeniową. W PZU pracuje wielu wybitnych ekspertów w tej dziedzinie.



W 2020 roku PZU LAB w partnerstwie z Akademią Leona Koźmińskiego uruchomił studia podyplomowe Ryzyko i ubezpieczenia. Podczas zajęć studenci mogli zdobyć narzędzia niezbędne do prawidłowej identyfikacji i analizy

ryzyka oraz zastosowania efektywnej metody zarządzania ryzykiem. Praktyczną wiedzę ze słuchaczami i studentami dzielili się cenieni na rynku profesjonaliści, zajmujący się tematyką ubezpieczeń i zarządzania ryzykiem. Studia rozpoczęły się w listopadzie 2020 roku i trwały do września 2021. Pracę dyplomową obroniły 22 osoby.

PZU LAB wraz ze Szkołą Główną Służby Pożarniczej w 2021 roku rozpoczął współorganizację cyklu szkoleń Piramida Kompetencji, poświęconych zagadnieniom związanym z bezpieczeństwem i zarządzaniem ryzykiem przedsiębiorstw. Cykl szkoleń głównie skierowany jest do specjalistów odpowiedzialnych za bezpieczeństwo pożarowe i wybuchowe w zakładach przemysłowych, brokerów i agentów ubezpieczeniowych, rzeczoznawców, projektantów i architektów, a także innych zainteresowanych dobrymi praktykami w zarządzaniu ryzykiem i bezpieczeństwem w zakładach przemysłowych. W grudniu 2021 odbyło się pierwsze szkolenie Bezpieczeństwo pożarowe budynków produkcyjno-magazynowych, w którym wzięło udział 11 uczestników. Planowane jest kontynuowanie szkolenia.

Programy dla studentów

Sposobem dzielenia się wiedzą są również staże i praktyki, które umożliwiają studentom zdobycie doświadczenia zawodowego oraz poznanie kultury organizacyjnej dużej organizacji. W PZU i PZU Życie funkcjonuje Procedura praktyk i staży, która określa zasady organizacji staży i praktyk oraz określa przebieg procesów związanych z wnioskowaniem, rekrutacją i zatrudnianiem praktykantów i stażystów.

Głównym celem programu praktyk w PZU jest zapewnianie napływu młodych talentów do organizacji i budowanie wizerunku firmy jako atrakcyjnego pracodawcy. Dzięki programowi studenci zdobywają doświadczenie zawodowe i poznają kulturę firmy. W 2021 roku program rozpoczął się w lipcu – praktyki trwały trzy miesiące, a staże pół roku. Praktyki odbywają się w różnych obszarach biznesowych firmy i w różnych lokalizacjach, m.in. w Warszawie, Krakowie, Poznaniu i we Wrocławiu. Dla uczestników został przygotowany pakiet działań rozwojowych i dodatkowo badanie FRIS, które pozwala zwiększyć efektywność działań poprzez identyfikację stylu myślenia i działania oraz przełożenie tego na współpracę w grupie. Pakiet został zrealizowany całkowicie w formie online.

Średnio na każdą z ofert odpowiedziało 115 osób. Po odbyciu ponad 340 zdalnych spotkań z kandydatami zrekrutowano 62 uczestników: 31 praktykantów i 31 stażystów. Po zakończeniu Programu Praktyk i Staży współpracę z PZU kontynuuje blisko 71% stażystów. Zgodnie z wynikami przeprowadzonej ankiety ewaluacyjnej 100% ankietowanych praktykantów potwierdza, że Program spełnił ich oczekiwania.

Współpraca ze środowiskiem akademickim jest ważnym elementem zaangażowania społecznego i budowania wizerunku PZU jako pracodawcy wśród studentów. Cyklicznie do współpracy zapraszane są organizacje studenckie, uniwersytety, których profil działania odpowiada potrzebom rekrutacyjnym i wpisuje się w prowadzone działania w obszarze employer branding.

Poprzez uczestnictwo w akademickich wydarzeniach, PZU stara się dotrzeć do grona ambitnych studentów, którzy w niedalekiej przyszłości pojawią się na rynku pracy. Organizuje więc różne projekty, które skierowane są zarówno do studentów, jak i absolwentów, tj. Program Praktyk i Staży, Dni Otwartego Biznesu czy Program Ambasador. Dzięki

takiemu zaangażowaniu w życie akademickie wielu studentów rozpoczyna swoją karierę zawodową właśnie w PZU.

Jednym z flagowych działań są Dni Otwartego Biznesu, czyli praktyczne warsztaty dla studentów z całej Polski. W ich trakcie studenci mają możliwość zetknięcia się z realnymi problemami biznesowymi, poznają specyfikę codziennych wyzwań w wybranym przez siebie obszarze. Mogą też poszerzyć wiedzę zdobytą na studiach. Dzięki warsztatom uczestnicy dowiadują się, jak wygląda kultura organizacyjna i praca w PZU, są także zachęceni do udziału w innych projektach przeznaczonych dla studentów i absolwentów.

W 2021 roku PZU wzięło również udział w VI edycji Programu Go4Poland – Wybierz Polskę organizowanego przez Fundację GPW, w ramach którego m.in.: zaangażował się w Program Mentorski. W 2021 roku PZU kontynuował również partnerstwo ze Szkołą Główną Handlową w Warszawie. W ramach tej współpracy pracownicy PZU zasiadają w kapitule konkursu Żagle Biznesu, regularnie w magazynie Gazeta SGH pojawiają się materiały promujące programy skierowane do studentów. Firma ma również pierwszeństwo udziału w projektach organizowanych przez uczelnię.

Wszystkie podjęte działania i powyższe współprace przekładają się na jakościowe CV, które trafiają do PZU w związku z projektami adresowanymi do studentów lub na stanowiska juniorskie.

Pakiet działań rozwojowych dla Praktykantów i Stażystów PZU

Chcąc zachęcić uczestników Programu Praktyk i Staży do współpracy między sobą oraz do doskonalenia ich kompetencji miękkich, przygotowano pakiet działań rozwojowych dla praktykantów i stażystów. Zorganizowano warsztaty online, grę szkoleniową dla stażystów VUCA CHALLENGE i dla praktykantów Misja Mars 2050. Aktywności odbywały się w formule online i były alternatywą dla organizowanych w poprzednich edycjach spotkań, zjazdów, warsztatów stacjonarnych. Rozproszona po całej Polsce grupa 62 studentów miała możliwość nawiązania kontaktów między sobą i współpracy przy projektach zespołowych, a także nauki nowych kompetencji.

W ramach VUCA CHALLENGE grupa stażystów PZU została przeniesiona do gry szkoleniowej, której głównym celem było zapoznanie i przetestowanie w praktyce modelu efektywnej

pracy zespołowej w środowisku VUCA i korzyści płynących z dążenia do realizacji wspólnego celu. Dodatkowym celem było budowanie kultury zwinności i klientocentryczności w zespole i skuteczne sposoby na rozwiązywanie problemów w zespołach rozproszonych. Każdy uczestnik otrzymał przed spotkaniem indywidualne zadania, które miały wpływ na późniejszą rozgrywkę i rozwiązywane case study podczas spotkań online.

„Misja Mars 2050” miała na celu zbudowanie zespołu wokół wartości takich jak współpraca, szacunek, współodpowiedzialność, zaangażowanie, kreatywność i podejmowania właściwych decyzji przez ich pryzmat. Dzięki narzędziom do współpracy online uczestnicy mieli szansę poczuć klimat kosmicznych wyzwań oraz zmierzyć się z zadaniami wymagającymi sprawnej współpracy w wirtualnym dystansie. Udział w warsztacie rozwinął ich umiejętności w zakresie negocjacji, analizy potrzeb klienta oraz prezentacji.

Ambasadorzy PZU to zespół proaktywnych studentów, którzy reprezentują Grupę PZU na swoich uczelniach i łączą spółkę ze środowiskiem akademickim. Pomagają angażować w projekty najlepszych studentów ze swoich uczelni, współpracują z lokalnymi biurami karier, rekomendują projekty studenckie, w które warto się zaangażować. Dzięki swoim aktywnościom, takim jak: działalność w samorządach, organizacjach i kołach naukowych są znani na uczelniach, co wpływa na większą efektywność wspólnych działań. Rekrutacja tegorocznych Ambasadorów odbyła się w pełni zdalnie, a współpracę z Ambasadorami rozpoczęto warsztatami poświęconymi mediom społecznościowym (Facebook, LinkedIn, Instagram) i technikom pozwalającym tworzyć angażujące treści.

W roku akademickim 2021/2022 w największych ośrodkach akademickich w Polsce aktywnie działa 17 ambasadorów PZU.

Ambasadorzy PZU są bardzo dużym wsparciem dla PZU w trakcie rekrutacji do flagowych programów dla studentów. Dzięki dużemu zaangażowaniu Ambasadorów w promocję tegorocznych warsztatów Dni Otwartego Biznesu pozyskano ponad 400 zgłoszeń.

PZU chce zapewniać studentom jak najlepsze możliwości rozwoju. Mając na uwadze digitalizację, kierunek rozwoju branży i zainteresowanie studentów tematami technologicznymi, chce skupić się na Pionie Technologii



DOBRA PRAKTYKA

Kampania „Dla Profesjonalistów. Dla Ciebie.”



Jesienna kampania promująca markę pracodawcy PZU w 2021 roku była kierowana do profesjonalistów z doświadczeniem zawodowym w różnych dziedzinach biznesu.

W komunikacji kampanii PZU podkreślało różnorodność oferowanych stanowisk pracy.

Nagrania do spotu wykonano dronem sportowym FPV, którego pilotem był wielokrotny mistrz Polski w tej dziedzinie. Dużą część nagrań wykonano w biurze, do którego w 2022 roku zostanie przeniesiona siedziba Centrali PZU. Spoty wideo można było zobaczyć m.in. online (media społecznościowe, największe portale pracy), w biurach w sześciu największych miastach w Polsce oraz na ekranach w komunikacji miejskiej.

Kampania jest kontynuacją działań wizerunkowych, które PZU prowadzi na rynku pracy od trzech lat z hasłem „Taka praca ma sens”, promujących możliwości rozwoju kariery w Grupie PZU. Miejsce dla siebie znajdują tu eksperci z obszaru ubezpieczeń, ale także z innych dziedzin, jak np. IT, analizy danych, finansów, sprzedaży, obsługi klienta, komunikacji czy prawa. W kampanii podkreślono elastyczność PZU jako pracodawcy, który ułatwia godzenie ról zawodowych i prywatnych. Nowoczesny sposób realizacji spotu kampanijnego, a także pokazanie zapewniającego najwyższe standardy biura i narzędzi pracy, które umożliwiają efektywną pracę nie tylko w biurach i oddziałach, ale też w domu, w terenie czy bezpośrednio u klientów, wzmacniały przekaz o atrakcyjności PZU jako pracodawcy. Więcej na stronie głównej kampanii: www.pzu.pl/takapracamasens

W 2022 roku planowana jest kontynuacja działań promujących PZU jako najlepszego pracodawcę, podkreślając stabilność zatrudnienia, równowagę między pracą a życiem osobistym, konkurencyjne wynagrodzenie i benefity oraz rozwój, wyzwania i innowacje, stanowiące trzon Employer Value Proposition PZU, czyli propozycji wartości pracowniczych.

Informatycznych i oferować studentom szeroki wybór praktyk i staży – od zespołów utrzymaniowych po zespoły deweloperskie.



W 2021 roku w ramach Programu Praktyk i Staży w obszarze IT przyjęto siedmiu praktykantów i stażystów, z których sześciu kontynuuje swoją pracę i dalszy rozwój w PZU już po zakończeniu programu. Chcąc rozwijać obszar IT wśród studentów, w trakcie programu Dni Otwartego Biznesu PZU jeden dzień w całości poświęcono na warsztaty dotyczące tego obszaru. 20 studentom przybliżono specyfikę pracy w obszarze Sztucznej Inteligencji oraz Big Data. Uczestnicy mieli okazję poznać specyfikę jednostek IT i przekonać się, w jaki sposób można gromadzić, przetwarzać i analizować dane, także z użyciem modeli AI.

Dodatkowo, w ramach promocji Programu Praktyk i Staży PZU uczestniczyło w Warszawskich Dniach Informatyki. To największe targi pracy dedykowane dla studentów i absolwentów kierunków informatycznych.

3. Klient w centrum uwagi

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



„Grupie PZU zaufało 22 mln klientów w pięciu krajach Europy, w tym 16 mln mieszkańców Polski, którzy posiadają polisy ubezpieczeniowe sygnowane marką PZU. To dla nas powód do dumy i ogromna odpowiedzialność. Dbamy o to aby doświadczenie klienta na każdym etapie kontaktu z Grupą PZU było zawsze pozytywne. Korzystając w pełni z możliwości stwarzanych przez cyfryzację, robotyzację i sztuczną inteligencję, nie zapominamy o tym, co niezastąpione w naszej działalności – bezpośredniej i trwałej relacji z drugim człowiekiem”.



Artur Fromberg, Dyrektor Zarządzający, ds. Sprzedaży, PZU i PZU Życie

Na przestrzeni ostatnich lat Grupa PZU przechodzi transformację od spółek działających odrębnie w kierunku ekosystemu, który kompleksowo zaspokoi potrzeby jej klientów.

Myślenie kategoriami klienta jest składową DNA PZU. Grupa wsłuchuje się w jego głos, zbiera informacje o jego doświadczeniach, emocjach, analizuje reklamacje i rekomenduje zmiany, które zapewnią mu maksimum satysfakcji. W podejściu do relacji z klientem Grupa PZU zdefiniowała 3 podstawowe ryzyka:

- ryzyko missellingu,
- ryzyko braku zgodności z prawem komunikacji marketingowej,
- ryzyko dotyczące ujawnienia danych osobowych i danych objętych tajemnicą ubezpieczeniową osobom nieuprawnionym.

Wdrożone polityki, procedury i mechanizmy kontrolne opisane w rozdziale III.3. „Klient w centrum uwagi” oraz w rozdziale II.3.2.1 „Bezpieczeństwo transakcji i danych” pozwalają na odpowiedzialne zarządzanie powyższymi ryzykami.

Dzięki temu możliwe staje się projektowanie pozytywnego doświadczenia klienta.

3.1. Propozycja wartości dla klienta

3.1.1. Strategia produktowa

[GRI 103-2, 103-3]

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

Model działalności PZU łączy wszystkie obszary aktywności Grupy PZU i integruje je wokół klienta: ubezpieczenia na życie, majątkowe, zdrowotne, inwestycje, emerytury, ochronę zdrowia, bankowość i usługi asystance. To podejście determinuje zmianę modelu ubezpieczyciela (zajmującego się głównie wyceną i transferem ryzyka) na model firmy usługowo-doradczej (wykorzystującej technologiczny know-how).

PZU jest gotowy do tego, by w jednym miejscu zaoferować, obecnie bardzo wymagającemu klientowi – zarówno indywidualnemu, jak i przedsiębiorcy, kompletne rozwiązania, które odpowiadają na całość jego potrzeb: pomogą wieść zdrowe życie, prowadzić zrównoważony biznes, zapewnić opiekę medyczną rodzinie lub pracownikom, ochronić majątek i ułatwić jego pomnażanie, dać poczucie stabilizacji i należytego zadbania o bliskich bez względu na to, co przyniesie przyszłość.

Strategia PZU - #PZU Potencjał i wzrost „Dbamy o to, co w życiu jest najważniejsze” - zakłada wdrożenie nowej wizji projektowania produktów i ich dystrybucji. Oferta 360° będzie spersonalizowaną, kompleksową i dynamiczną ofertą produktów dopasowaną do stale zmieniających się oczekiwań i potrzeb klientów na każdym etapie życia. Grupa PZU rozszerza



również ofertę dla przedsiębiorców o usługi wspierające, jakimi są pomoc w zarządzaniu ryzykiem przez usługi doradcze i wdrożenie nowoczesnych narzędzi oraz zapewnienie systemu IT zarządzającego flotami (obsługa ubezpieczeń, zarządzania ryzykiem flotowym, usługi doradcze, bieżące wsparcie prawne dla polskich flot międzynarodowych).

Dzięki wykorzystaniu nowoczesnych narzędzi i nowych technologii Grupa PZU usprawnia zarządzanie relacjami z klientami. W tym celu wykorzystuje nowe środowiska analityczne automatyzujące i wspierające procesy decyzyjne. Wprowadzenie CRM Interakcyjnego usprawni komunikację przez co procesy sprzedażowe będą bardziej efektywne. Planowane jest również wdrożenie wspólnych projektów CRM między PZU i bankami z Grupy PZU.

3.1.2. Elastyczna sprzedaż i obsługa

Grupa PZU chce rozwijać silną pozycję we wszystkich kanałach sprzedaży: ma ponad 400 oddziałów, blisko 1 500 biur agentów, współpracuje z wieloma multiagencjami, brokerami i bankami, a także liderami rosnącego rynku e-handlu i dostawcami energii. W sumie w tej sieci pracuje ponad 70 tys. sprzedawców. Bardzo intensywnie rozwija kanał digital w postaci platformy mojePZU, z której na koniec

2021 roku korzystało już ponad 2,5 mln klientów. Wdrażając strategię na lata 2021-2024 Grupa chce, żeby klient mógł dowolnie kształtować poszczególne etapy i przebieg całego procesu zakupu. Umożliwi mu to mnogość dostępnych kanałów dystrybucji i swoboda poruszania się między nimi. Na przykład – klient może otrzymać informację o produkcie podczas spotkania z agentem, poznać szczegóły i dodatkowe możliwości odwiedzając placówkę, zakup dokończyć internetowo poprzez mojePZU – albo zupełnie inaczej.

Dzięki omnikanalowości Grupa PZU będzie w stanie dotrzeć do klientów różnorodnymi kanałami dystrybucji specjalnie dostosowanymi do ich potrzeb i preferencji. Klienci otrzymają dostęp do szerokiej gamy nowoczesnych produktów.

3.1.3. Nowoczesne ekosystemy

Jednym ze strategicznych celów Grupy PZU jest rozwój ekosystemów zarówno dla klientów instytucjonalnych i indywidualnych:

Ekosystem - benefity

Celem budowy Ekosystemu Benefitów jest tworzenie nowych interakcji z Klientami na bazie aktywności życia codziennego jak aktywność fizyczna, zdrowy styl życia, sport, zdrowie, rodzina, bezpieczeństwo.

W skład ekosystemu wchodzi zestaw zaawansowanych narzędzi cyfrowych adresowanych zarówno dla pracodawców, jak i klientów indywidualnych. Instytucje w ekosystemie znajdują funkcjonalności zarządzania benefitami pozapłacowymi, animowania społeczności swoich pracowników, a także obsługi wniosków i procesów obsługowych, zaś użytkownicy końcowi dostęp do rozmaitych typów benefitów: produktów i usług Grupy PZU jak np. PZU Sport czy PZU Cash oraz do licznej oferty partnerów zewnętrznych.

Ekosystem - kierowcy

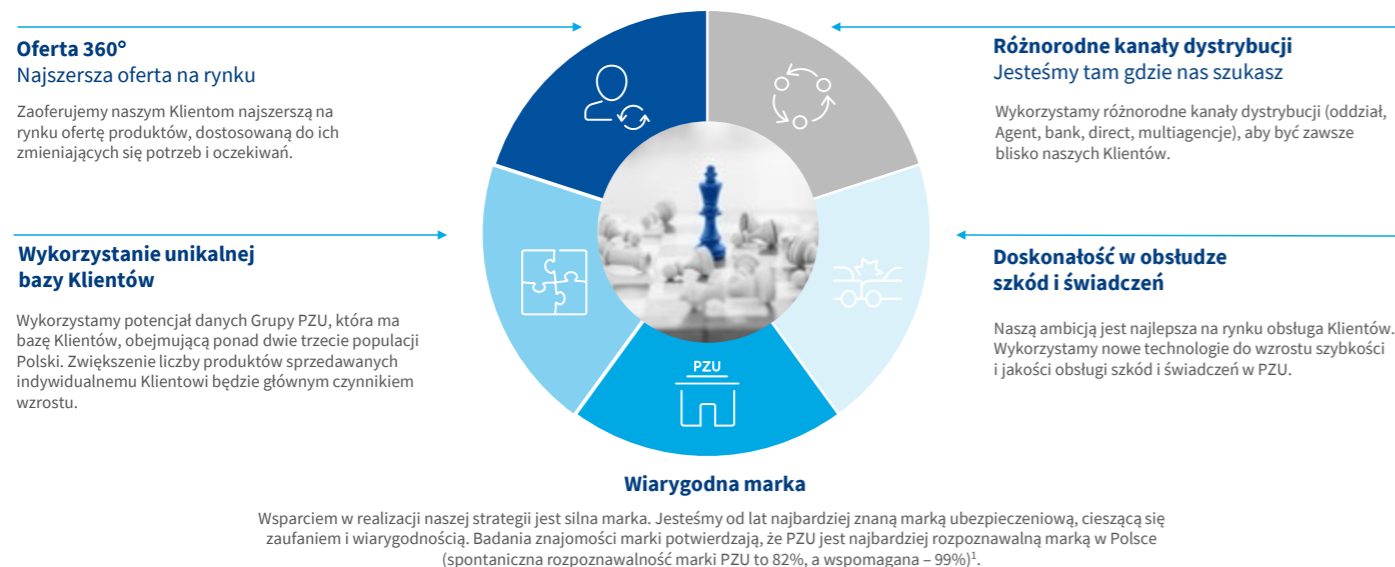
Jest to rozbudowany ekosystem zapewniający gruntowną pomoc, w którego skład wchodzi między innymi wsparcie przy zakupie lub sprzedaży samochodu, kontrola stanu technicznego pojazdu, ewentualne naprawy i pomoc prawna, rabatów na usługi u partnerów Grupy zorganizowanie samochodu zastępczego. Wszystkie usługi dostępne są w jednym miejscu, poprzez bezpieczne i przyjazne dla użytkownika narzędzia cyfrowe. W kolejnych krokach planowane jest udostępnienie usług takich jak historia napraw, dostęp do programów lojalnościowych, serwis ogumienia, serwis szyb itp. Nowa platforma dla kierowców dostępna będzie jest dla każdego, nawet dla osób nieposiadających ubezpieczenia.

Ekosystem - zdrowie i opieka medyczna

Grupa PZU chce zostać kompleksowym doradcą medycznym dzięki rewolucyjnemu podejściu do opieki zdrowotnej. Nowy model opierał się będzie na: profilaktyce; cyfrowej obsłudze (z pomocą sztucznej inteligencji „AI”); kompleksowości usług; Zintegrowanym Systemie Informacji; decyzjach medycznych opartych na protokołach medycznych, danych i AI; możliwości leczenia poza przychodnią. W celu wdrożenia nowego modelu, planowana jest współpraca z systemem ochrony zdrowia, wewnętrzna integracja placówek medycznych i rozwój marki PZU Zdrowie. W ramach obszaru zdrowia Grupa PZU zaproponuje usługi z zakresu zdrowego odżywiania się i aktywności ruchowej, badań profilaktycznych oraz pełnej opieki medycznej – w formie ubezpieczeń, abonamentów lub jednorazowych płatnych świadczeń. System będzie obejmował telekonsultacje, zdalne monitorowanie stanu pacjentów oraz leczenie domowe, zapewniając zarazem wszystkim chętnym szybki dostęp bezpośredni do lekarzy w stale rozwijanej i integrowanej sieci własnych placówek PZU Zdrowie.

Ekosystem - specjalna oferta dla seniorów

W odpowiedzi na wyzwania związane ze zmianami demograficznymi Grupa PZU wprowadzi ofertę dedykowaną poprawie dobrostanu seniorów. Będzie ona obejmowała: ubezpieczenia odpowiadające ich oczekiwaniom co do zakresu oraz kanałów sprzedaży i obsługi, usługi medyczne ze szczególnym uwzględnieniem zdalnej opieki w domu i leczenia sanatoryjnego, specjalne, bezpieczne produkty bankowe i inwestycyjne, a także pakiet usług wspierających seniorów w codziennym życiu i aktywnościach wspólnotowych – od pomocy w dojeździe do lekarza, dostarczeniu leków, zorganizowaniu fizjoterapii, po naprawy domowe czy uczestnictwo w zajęciach sportowych i kursach.



¹ Kantar, Tracking marki, grudzień 2021

3.2. Zarządzanie doświadczeniem klienta

[GRI 103-2]



W spółkach PZU i PZU Życie obowiązuje „Polityka zarządzania doświadczeniami klienta”, a program im poświęcony jest strategiczną inicjatywą dla całej Grupy. Realizuje go Biuro Zarządzania Doświadczeniami Klientów.

Priorytetem jest rozwijanie najlepszych doświadczeń klienta podczas każdego kontaktu z firmą, jej produktami i usługami. Program zakłada systematyczne przechodzenie przez kolejne fazy cyklu, zaczynając od badania oczekiwań klienta i definiowania jego optymalnego doświadczenia, przez opracowanie działań w ramach oddziaływania na doświadczenia klienta, aż po wdrażanie zmian oraz stały pomiar efektów. Wytyczne do obsługi wszystkich skarg wpływających do spółek PZU i PZU Życie funkcjonują w ramach „Zasad przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania oraz raportowania skarg kierowanych przez klientów (Zasady obsługi skarg klientów). W procesie uczestniczy kilkuset pracowników. Istnieją dedykowane jednostki Zespoły Obsługi Reklamacji (ZOR), które obsługują zarówno skargi, jak i reklamacje. Niektóre reklamacje mogą być rozpatrywane przez pracowników obsługujących szkody i świadczenia. Działający proces reklamacji jest oparty w dużej mierze na Ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

W PZU funkcjonuje również „Polityka zarządzania inicjatywami proklienckimi w PZU – Zamknięta Pętla Usprawnień”. Obowiązuje ona wszystkich pracowników PZU, którzy mają bezpośredni i pośredni wpływ na doświadczenia klientów.

Regulacje w spółkach zależnych:

Spółki Grupy PZU wdrożyły polityki i procedury, mające na celu zarządzanie satysfakcją klienta. W większości spółek Grupy obowiązuje Polityka współpracy w obszarze CRM w Grupie PZU oraz Polityka współpracy w obszarze sprzedaży zdalnej w Grupie PZU.

W spółce PZU CO obowiązuje Regulamin rozpatrywania skarg/reklamacji kierowanych do PZU CO dotyczących wykonywanej przez Spółkę działalności agencyjnej. W PTE PZU obowiązuje m.in. regulamin rozpatrywania skarg, procedury dotyczące

obsługi korespondencji oraz regulamin korzystania z usług świadczonych przez PTE PZU.

W PZU Pomoc funkcjonują m.in.: Polityka jakości obsługi klienta, Polityka zarządzania doświadczeniami klienta, Wytyczne dotyczące przyjmowania i rozpatrywania reklamacji.



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

W zagranicznych spółkach ubezpieczeniowych obowiązuje szereg polityk, określających m.in. procesy i podstawy tworzenia i modyfikacji produktów ubezpieczeniowych a także zasady i obowiązki w zakresie obsługi reklamacji klientów.

W Lietuvos Draudimas funkcjonują m.in.: Polityka: Produkty ubezpieczeniowe a także Polityka zarządzania reklamacjami klientów. W AAS Balta Polityka zarządzania i rozwoju portfela ubezpieczeń oraz Wytyczne dotyczące komunikacji z klientem. Podobnie w oddziale w Estonii - funkcjonuje tam Polityka rozpatrywania skarg klientów. Natomiast w spółkach w Ukrainie funkcjonują Zasady rozpatrywania reklamacji.



W PZU Zdrowie została wprowadzona procedura opisująca zasady obiegu, ewidencji i rozpatrywania reklamacji przez Zespół Relacji z Klientem i oddziały PZU Zdrowie oraz wskazująca odpowiedzialność w procesie

i sposób raportowania reklamacji. Obowiązuje również Księga Standardów Obsługi Pacjenta, która zawiera pozamedyczne standardy obsługowe dedykowane dla poszczególnych grup zawodowych w placówkach medycznych. Prowadzone są również cykliczne badanie satysfakcji klientów posiadających opiekę medyczną w PZU. Poprzez badanie satysfakcji systematycznie monitorujemy jakość obsługi na infolinii oraz w placówkach medycznych. Obserwujemy poziom lojalności oraz zadowolenia klientów z wybranych etapów rezerwacji i realizacji usługi medycznej: kontakt z infolinią, recepcją, wizyta w gabinecie zabiegowym oraz u lekarza.

W Centrach Medycznych PZU Zdrowie funkcjonuje także pakiet regulacji dotyczący bezpieczeństwa medycznego, zawierający

m.in. zasady nadzoru nad lekami, dokumentacją medyczną, sprzętem medycznym i planami higieny.



W TFI PZU funkcjonuje Polityka działania w najlepiej pojętym interesie klienta i funduszy, która określa zasady i działania TFI PZU dla uzyskania możliwie najlepszych wyników dla funduszy oraz klienta w związku ze

świadczeniem usługi na jego rzecz, uwzględniając charakter lub inne aspekty mające istotny wpływ na wykonanie usługi.

Dodatkowo stosowany jest Regulamin świadczenia usług zarządzania portfelami instrumentów finansowych przez TFI PZU SA, który określa zasady i warunki świadczenia przez TFI PZU usług zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych. Z jego treścią musi zapoznać się Klient przed zawarciem Umowy.

TFI PZU stosuje także wewnętrzną Procedurę obsługi klientów funduszy inwestycyjnych w TFI PZU SA, która reguluje ogólne zasady obsługi Klienta, któremu proponowane jest nabycie jednostek uczestnictwa lub objęcie certyfikatów inwestycyjnych funduszy inwestycyjnych, w TFI PZU.

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



W Alior Banku obowiązuje Księga Standardów Jakości Obsługi, która określa zasady obsługi klienta indywidualnego i klienta biznesowego. Bank w ramach tzw. procesu rekomendacyjnego analizuje najbardziej wolumenowe kategorie

reklamacyjne, a następnie wpływa na czynniki, które do niej doprowadziły, zarówno produktowe, jak i procesowe. W 2021 roku wypracowane zostały kolejne rekomendacje działań usprawniających oraz terminy ich wdrożenia.

W Banku Pekao obowiązuje Kodeks Postępowania Grupy Pekao. Zgodnie z jego postanowieniami niedopuszczalne jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Spółki Grupy Pekao systematycznie udoskonalają procedury i podejmują niezbędne działania, by na reklamacje klientów reagować szybko i rozpatrywać je w sposób w maksymalnym stopniu uwzględniający słusze interesy klientów. Zapewniają to regulacje wewnętrzne dotyczące procesu zarządzania rozpatrywaniem reklamacji, jak również ścisłe przestrzeganie powszechnie obowiązującego prawa. Szczegółowe procedury operacyjne dotyczące zarządzania reklamacjami zawarte w regulacjach banku w sposób przejrzysty i precyzyjny określają obowiązki i kompetencje, niezbędne do spełnienia wymogów rozpatrywania reklamacji.



3.2.1. Zamknięta pętla usprawnień

Zamknięta Pętla Usprawnień (ang. *Closed Loop*) to uchwalony przez Zarząd PZU model, który pokazuje, w jaki sposób PZU definiuje, wdraża i monitoruje inicjatywy proklienckie, zapewniające pozytywne doświadczenia klienta. Celem zamkniętej pętli usprawnień jest poprawa doświadczeń klientów, a także usprawnianie istniejących produktów i procesów, projektowanie doświadczeń klientów, zapewnienie spójnej i efektywnej komunikacji, tworzenie nowych produktów i usług pod kątem potrzeb i oczekiwań klientów. Proces Zamkniętej Pętli Usprawnień obejmuje też budowanie odpowiednich postaw i zachowań pracowników PZU, w szczególności poprzez włączanie ich do aktywnego udziału w procesie definiowania i zarządzania inicjatywami proklienckimi.

W styczniu 2022 roku pracownikom PZU zostało udostępnione narzędzie BUK – Baza Usprawnień Kliencich za pośrednictwem którego mogą zgłaszać inicjatywy i usprawnienia a tym samym wpływać na działania i zmiany wewnątrz organizacji.



DOBRA PRAKTYKA

Zarządzanie Doświadczeniami Klienta w LINK4



LINK4

Od 2019 roku, w Pionie HR działa Zespół ds. Relacji z Klientem (od października 2021 roku to Zespół Zarządzania Doświadczeniami Klienta). Jego zadania to projektowanie pozytywnych doświadczeń klientów przez słuchanie ich głosu i wdrażanie usprawnień. Zespół wspiera i inspirowuje biznes do wdrażania zmian oraz szerzy kulturę CX w LINK4. Na rok 2022 zaplanowane są nowe aktywności Zespołu, które wzmocnią proklienckie podejście w organizacji i finalnie poprawią satysfakcję oraz doświadczenie klienta z marką LINK4.



DOBRA PRAKTYKA

LINK4-Wasze Inicjatywy



Projekt skierowany do wszystkich pracowników LINK4, którzy mogą zgłosić pomysł na zmianę/ usprawnienie procesu, modyfikację produktu lub usunięcie zauważonej nieprawidłowości.

Zgłoszone pomysły pomagają eliminować przyczyny niezadowolenia klientów, upraszczają klienckie ścieżki, co pozwala na dostarczanie klientom dobrych doświadczeń. Za zarządzanie zgłoszeniami odpowiada Zespół Zarządzania Doświadczeniami Klienta, który korzysta ze specjalnie stworzonej do tego aplikacji. Pomysłodawcy pomysłów, które zostały wdrożone, są nagradzani.



DOBRA PRAKTYKA

Customer Journey i Employee Experience Map w reklamacjach

PZU chce jak najlepiej poznać co jest istotne dla klienta i jakie ma doświadczenia z marką. W tym celu wykonuje szereg badań, a jednym z narzędzi wykorzystywanych do analizy procesów z perspektywy klienckiej jest Customer Journey.

Customer Journey to „podróż klienta”, która obrazuje wszystkie wydarzenia i doświadczenia, przez które przechodzi klient podczas interakcji z marką. Mapa *Customer Journey* pokazuje klienta wraz z jego celami, obawami, konkretnymi pytaniami, wątpliwościami i emocjami. Dostarcza wiedzy o tym co czuje, myśli i jakich wyborów dokonuje klient na każdym etapie kontaktu z PZU. Takich punktów styku jest wiele, są to m.in. reklama, ulotka, pracownicy firmy, strona www, aplikacja, konsultant Contact Center, oferta, agent, opinie innych osób. Każde działanie podejmowane przez klienta i emocje, jakie mu towarzyszą, tworzą „mapę podróży”.

Mapa *Customer Journey* pomaga eliminować przyczyny negatywnych doświadczeń i projektować nowe, lepsze. Do tworzenia mapy wykorzystuje się analizę 360, która m.in. obejmuje perspektywę klienta, pracownika, agenta, usługodawców. Dzięki dokładnej analizie możliwe jest wprowadzenie rozwiązania quick wins – szybkie i proste, przynoszące pożądany efekt. Pozwala to tworzyć produkty lepiej spełniające oczekiwania klientów, poprawiać systemy i aplikacje, z których klient korzysta, wprowadzać usprawnienia m.in. w komunikacji, procesie i dokumentach. Mapa pozwala skoncentrować uwagę pracowników na kliencie i jego odczuciach, zrozumieć klienta, jego

motywacje, oczekiwania i ścieżki wyboru, a także zaangażować pracowników do lepszej pracy na rzecz klienta.

Podejmowane działania w ramach Customer Journey to:

- uregulowanie działań i odpowiedzialności biznesowej w firmie;
- wdrożenie narzędzia do zbierania danych i zarządzania inicjatywami;
- raportowanie statusu zgłoszonych inicjatyw (jest to element raportu zarządczego dla Wyższej Kadry Kierowniczej);
- warsztaty z pracownikami operacyjnymi – w wybranych obszarach biznesowych (po analizie wolumenów reklamacji) i wypracowanie inicjatyw w formule warsztatowej;
- stały monitoring zgłoszonych inicjatyw i kontakt z jednostkami odpowiedzialnymi za wdrożenie zmian.

W 2021 roku prowadzone były działania mające na celu skrócenie czasu oraz podniesienie jakości obsługi. Wszystkie Zespoły Obsługi Reklamacji przeszły szkolenia z prostego języka. Pilotażowo została wprowadzona funkcja negocjatora w procesie obsługi reklamacji. Osoba ta ma za zadanie poszukiwać niestandardowych rozwiązań w sprawach istotnych z punktu widzenia społecznego lub biznesowego.



DOBRA PRAKTYKA

Program zarządzania doświadczeniami klienta

Program zarządzania doświadczeniami klienta to zaplanowana długofalowa strategia, skoncentrowana na rozwijaniu najlepszych doświadczeń klienta na wszystkich punktach styku z PZU. Narzędziem pozwalającym na efektywne zarządzanie programem jest „Polityka zarządzania inicjatywami proklienckimi w PZU - Zamknięta Pętla Usprawnień”.

W nurcie *Employee Experience* w 2020 roku wdrożono program „Przepis na dobrą współpracę” promujący współpracę i życzliwość w kontaktach między pracownikami PZU. W 2021 roku program był rozwijany i promowany wewnątrz organizacji. W ramach programu zgłaszane są też i wdrażane inicjatywy proklienckie, które służą poprawie doświadczeń i satysfakcji klienta.

W obszarze reklamacji został wdrożony projekt Prostej Języka, którego celem było uproszczenie i ustandaryzowanie korespondencji wysyłanej do klientów w procesie reklamacji oraz budowanie kultury proklienckiej wśród pracowników rozpatrujących reklamacje.

Przedstawiciele zespołów rozpatrujących reklamacje wzięli udział w warsztatach, których celem było wypracowanie rozwiązań dotyczących usprawnienia współpracy z obszarami biznesowymi firmy. Zostały przeprowadzone 2 warsztaty i wypracowano 21 rekomendacji, które mają przybliżyć

temat reklamacji wszystkim pracownikom PZU, wzmocnić jego rangę i znaczenie w procesie pozyskiwania informacji zwrotnej od klienta i budowania jego pozytywnych doświadczeń.



W 2021 roku zrealizowano szereg tematycznych warsztatów w celu wypracowania rozwiązań do najczęściej pojawiających się tematów niezadowolenia klientów. Po analizie danych z reklamacji, badań satysfakcji zestawionych z danymi operacyjnymi przeprowadzono 12 warsztatów, w których udział wzięły osoby z różnych działów firmy. Zróżnicowanie zakresów odpowiedzialności i różne punkty widzenia biznesowego uczestników pozwoliły stworzyć nie tylko synergicznie, ale również spojrzeć na rozwiązania z różnych perspektyw. W ramach warsztatów wypracowano 175 pomysłów, które zostały przekute w 103 inicjatywy.

W 2022 roku PZU planuje stworzyć elitarną grupę „Akademia Klienta”, która będzie zrzeszała pracowników z różnych obszarów firmy, którym zależy na projektowaniu pozytywnych doświadczeń klientów. Zadaniem uczestników „Akademii Klienta” będzie wypracowanie i wdrażanie rozwiązań, zmian w procesach, produktach i usługach, które będą poprawiać doświadczenia klienta z marką PZU. Uczestnicy „Akademii Klienta” będą brać udział w warsztatach i szkoleniach m.in.: z obszaru *Customer Experience*, metod rozwiązywania problemów, kreowania i oceny pomysłów. Dzięki tym działaniom zostanie poszerzone grono pracowników zaangażowanych w projektowanie najlepszych doświadczeń klientów.

3.2.2. Kurs na Klienta



Wszyscy pracownicy PZU mają wpływ na projektowanie doświadczeń klientów, dlatego tak ważne jest, aby myśleli kategoriami klienta, czyli stawiali go w centrum zainteresowania. Aby wspierać pracowników w budowie relacji z klientami, zostało wdrożone szkolenie „Kurs na Klienta” w formie mikrolearningu. Zawiera ono materiały wideo, podcasty, różnorodne grafiki, a także zadania i quizy z nagrodami. Ma na celu edukację pracowników w obszarze *Customer Experience* i *Employee Experience*, a dodatkowo wspiera klientocentryczną kulturę organizacyjną.

Szkolenie uczy projektowania pozytywnych doświadczeń klienta oraz pokazuje jak wykorzystywać zdobytą wiedzę w codziennej pracy.

Szkolenie dostępne jest dla wszystkich pracowników PZU. Każdy uczestnik z pozytywnym wynikiem quizów sprawdzających wiedzę po ukończeniu szkolenia otrzymuje certyfikat Ambasadora *Customer Experience* (CX) PZU.

W 2021 dla Ambasadorów CX zostały przeprowadzone 3 warsztaty – „Praca z głosem Klienta”, podczas których uczestnicy (łącznie ponad 60 osób) zgłębiali m.in. wiedzę o tym w jaki sposób zbierać głos klientów PZU (analiza ankiety, analiza reklamacji) tak aby usprawniać działania i procesy w kierunku rozwiązań proklienckich.

Ponadto w 2021 roku została uruchomiona nowa edycja „Kursu na Klienta” – Odcinki Ekstra. Tegoroczna edycja rozpoczęła się od tematu wykorzystania nowych technologii w *Customer Experience* oraz zmian oczekiwań klientów w czasie pandemii.

W przyszłości planowane jest:

- Dalsze promowanie kursu na klienta i zwiększenie grupy Ambasadorów CX;
- wprowadzenie „Kursu na Klienta” jako szkolenia obowiązkowego dla wszystkich pracowników PZU.

DOBRA PRAKTYKA

CX Day - Dzień Zarządzania Doświadczeniami Klientów



5 października 2021 roku PZU świętował CX Day, czyli Dzień Zarządzania Doświadczeniami Klientów.

CX Day to wydarzenie dla wszystkich pracowników, którzy na co dzień dbają o doświadczenia klientów, słuchają ich głosu, a swoją postawą pokazują, że to klient jest najważniejszy.

Customer Experience Day celebryją największe marki na świecie. PZU po raz czwarty dołączył do tego grona. Z tej okazji zorganizowane zostało specjalne spotkanie on-line, którego myślą przewodnią było hasło – zorientowani na klienta.

Uczestnicy spotkania wzięli udział w webinarze, z którego dowiedzieli się jak projektować pozytywne doświadczenia klienta, mogli rozwiązać quiz z nagrodami z wiedzy *Customer Experience* oraz obejrzeć nowy odcinek Kursu na Klienta #6 Przyszłość nadeszła wczoraj.

DOBRA PRAKTYKA

LINK4- Klienci o Nas oraz Mistrz Klienta



Cykl zbierania i publikowania w intranecie firmowym pochwał, które otrzymują pracownicy LINK4 od Klientów. Raz w miesiącu publikowane są wszystkie otrzymane pochwały, a raz na dwa miesiące wybierane są z tych pochwał te szczególnie wyróżniające się – pracownik, który otrzymał taką pochwałę dostaje dyplom Mistrza Klienta. Cykl spotkał się z ogromnym entuzjazmem pracowników - dzielenie się pozytywnymi opiniami klientów ma istotny wpływ na zaangażowanie pracowników, a tym samym budowanie dobrego *Employee Experience*.



3.2.3. Raport CX - Trwała przyjaźń z klientem



W odpowiedzi na rosnące oczekiwania klientów wobec produktów i usług, PZU zbiera i analizuje informacje o ich jego doświadczeniach i emocjach. Pracownicy PZU analizują reklamacje i rekomendują zmiany, które

zapewnią klientom Grupy maksimum satysfakcji. Dzięki temu firma może projektować pozytywne doświadczenia. Systematycznie zmienia się też kultura PZU. Organizacja edukuje pracowników, że każdy z nich ma wpływ na doświadczenia klienta, bez względu na zajmowane stanowisko. By pogłębić wiedzę o doświadczeniach polskich konsumentów opracowaliśmy Raport CX - Trwała przyjaźń z klientem.

Raport *Customer Experience* został przygotowany w oparciu o zrealizowane przez PZU badanie grupę 3000 osób korzystających z ubezpieczeń, prywatnej opieki medycznej lub innych segmentów branży usługowej.

Pytano klientów między innymi o to, jak doświadczenia z markami wpływają na ich decyzje zakupowe, lojalność, oraz ich oczekiwania. W badaniu zmierzono także jakie znaczenie dla klientów ma np. dostępność informacji o usłudze czy czytelność formularza kontaktowego. Raport prezentuje dobre praktyki i działania realizowane w PZU, które mogą być inspiracją i podpowiedzią, jak zbudować klientocentryczną strategię w organizacji. Do współpracy nad publikacją zostali zaproszeni zewnętrzni eksperci. Publikacja zachęca inne firmy do działania na rzecz klienta.

Premiera dokumentu odbyła się w maju 2021 roku podczas konferencji Kongres 590. Raport był także omawiany na innych konferencjach biznesowych i promowany w prasie biznesowej oraz w social mediach. Do tej pory został pobrany ponad 5000 razy ze strony internetowej <https://www.pzu.pl/raportcx>. W październiku 2021 roku odbył się również webinar na temat kluczowych wniosków. Wzięto w nim udział 320 osób. W planach na 2022 rok jest wydanie nowej rozszerzonej edycji raportu CX.

3.2.4. Badania satysfakcji klienta

Zadowolenie klienta z obsługi i produktów PZU jest podstawą do budowania z nim długotrwałej relacji. To dzięki informacji o tym, czego potrzebują klienci Grupy, może ona rozwijać się i wyznaczać nowe cele.



Od wielu lat PZU realizuje badania satysfakcji klienta. Każdego roku rozszerza ich zakres, wprowadzając nowe metody oraz udoskonalając sposób raportowania, dzięki czemu jest w stanie jeszcze lepiej

odpowiadać na potrzeby klientów. Wyniki badań satysfakcji są dystrybuowane do wszystkich jednostek odpowiedzialnych za obsługę klienta na danym etapie. Pozwalają na bieżąco:

- identyfikować źródła niezadowolenia klienta;
- porównywać poziom zadowolenia pomiędzy produktami czy obszarami;
- reagować w przypadku spadków satysfakcji klienta;
- wprowadzać środki naprawcze w procesie obsługi.

PZU raportuje najważniejsze wskaźniki Customer Experience takie jak:

- satysfakcja z obsługi, z produktu (CSS - *Customer Satisfaction Score*);
- wysiłek i zaangażowanie wymagane od klienta (CES - *Customer Effort Score*);
- wskaźnik rekomendacji (NPS - *Net Promoter Score*).

Wskaźniki satysfakcji klienta są wpisywane w cele pracowników różnego szczebla. Są to wskaźniki bezpośrednio związane z obszarem odpowiedzialności pracowników i mają na nie realny wpływ, poprzez jakość wykonywanej pracy.

W PZU prowadzone jest również stałe badanie benchmarkowe, którego celem jest porównanie satysfakcji klientów PZU do konkurentów w ramach branży ubezpieczeniowej.

Kwartalnie PZU realizuje ponad 20 tysięcy wywiadów z klientami. Regularnie organizowane są spotkania z jednostkami odpowiedzialnymi za produkt i proces obsługi w celu prezentacji wyników badań oraz omawianiu obszarów wymagających poprawy.

W 2021 roku:

- portfolio badań zostało poszerzone – uruchomiono badanie satysfakcji z przebiegu procesu reklamacji;

- upowszechnione zostały badania realizowane metodą CAWI oraz przez SMS (metody dają szybszą informację zwrotną o poziomie satysfakcji klienta i możliwość szybszej reakcji);
- przetestowano nowe metody realizacji badań – poprzez voice-bota;
- upowszechniono w organizacji perspektywę klienta poprzez publikację „Pulsu Klienta”, czyli podsumowania w formie jednostronicowego *dashboardu* kluczowych wskaźników z badań satysfakcji klienta.

DOBRA PRAKTYKA

Wskaźnik profesjonalnej realizacji obsługi i sprzedaży



Standardy obsługi klienta w sieciach sprzedaży PZU wśród agentów wyłącznych, agentów terenowych, agentów życiowych Biura Sprzedaży Agencyjnej oraz multiagentów, a także w oddziałach

i agencjach biurowych są stale weryfikowane za pomocą badań Tajemniczego Klienta (ang. *Mystery Shopping*).

Badania te są ważnym narzędziem operacyjnym dla biur zarządzających sieciami sprzedaży pozwalającym monitorować jakość i standardy oferowanej klientom obsługi przez sprzedawców. Dzięki przeprowadzonym cyklicznie badaniom *Mystery Shopping* możliwe jest zdiagnozowanie, w jakim obszarze funkcjonowania agenta czy placówki występuje ewentualny systemowy problem, a następnie poprawić go odpowiednią komunikacją i szkoleniami.

W 2018 roku do badań został wdrożony wskaźnik profesjonalnej realizacji obsługi i sprzedaży (PRO), który uprościł tym samym sposób pomiaru metodą *Mystery Shopping* w oddziałach PZU.

Z założenia audyty realizowane są stacjonarnie, jednak w związku z pandemią COVID-19 uruchomiono również formę zdalnych badań wśród agentów wyłącznych, agentów terenowych, adeptów oraz w multiagencjach. Natomiast realizacja badań *Mystery Shopping* w oddziałach i agencjach biurowych w 2021 roku odbywała się stacjonarnie z wyjątkiem pierwszego kwartału, w którym została wstrzymana z uwagi na sytuację pandemiczną.

Średni wynik wskaźnika PRO za 2021 rok wyniósł 95,9% (w poprzednim roku było to 96,7%).



POLITYKI

DOBRA PRAKTYKA

Badanie NPS w Alior Banku



Alior Bank stale monitoruje poziom satysfakcji klientów. Badaniom podlega zarówno ogólna skłonność do polecenia jego usług, jak i zadowolenie klientów z poszczególnych produktów i kanałów obsługi, takich jak oddziały, infolinia czy bankowość internetowa.

Oceny i opinie klientów są na bieżąco analizowane i przekazywane do osób odpowiedzialnych za dany obszar obsługi. Zarówno sposoby realizacji jak i dystrybucji badań są stale rozwijane, aby podnieść jakość uzyskiwanych w ten sposób informacji, które są później podstawą do rekomendacji zmian i usprawnień.

Poza badaniami realizowanymi w formie stałej, każdego roku bank przeprowadza też szereg nowych badań, które są odpowiedzią na pojawiające się potrzeby wsłuchania się w głos klienta, związane np. z wprowadzeniem nowych procesów czy funkcjonalności. Badanie NPS relacyjne banku realizowane w czwartym kwartale 2021 roku z wynikiem 36, potwierdziło, że rok 2021, był kolejnym w którym podniesiono satysfakcję klientów (w poprzednim roku wynik wyniósł 32).

Cyklicznie bank realizuje też badanie wśród swoich pracowników, aby monitorować zadowolenie z jakości współpracy wewnątrz organizacji, a dzięki zebrany opiniiom może lepiej dostosowywać funkcjonowanie jednostek do zgłaszanych potrzeb.



UBEZPIECZENIA



ZDROWIE



INWESTYCJE



BANKI

DOBRA PRAKTYKA

Badanie NPS w LINK4



Szczególną uwagę LINK4 zwraca na wskaźnik satysfakcji NPS, na bieżąco bada poziom zadowolenia Klientów pod kątem obsługi oraz funkcjonujących procesów. Klienci otrzymują ankiety, w których mogą ocenić likwidację szkody oraz przekazać swoje uwagi. Otrzymane informacje są wykorzystywane do ciągłego doskonalenia jakości obsługi oraz usprawniania procesów.

Wskaźnik NPS za 2021 rok ukształtował się na poziomie 54,46 (w poprzednim roku wynosił 49,87).

3.2.5. Skargi i reklamacje

Etapy rozpatrywania skargi w PZU i PZU Życie obejmują:

- niezwłoczne zbadanie okoliczności sprawy;
- ocena zasadności kwestii w niej przedstawionych;
- zajęcie stanowiska;
- podjęcie działań prowadzących do usunięcia ewentualnie stwierdzonych uchybień;
- odpowiedź dla klienta oraz instytucji zewnętrznej, jeśli była podmiotem składającym skargę w imieniu klienta.

W 2021 roku do PZU wpłynęło 131 skarg na agentów – 29 zostały uznane w całości, a 25 częściowo. Dotyczyły m.in. niewłaściwego zachowania pracownika, udzielenia nieprawidłowych informacji oraz braku ustalonego kontaktu z klientem. Z kolei do PZU Życie wpłynęły w tym samym czasie 33 skargi, z których 3 zostały uznane w całości, a 5 częściowo. Dotyczyły przede wszystkim braku ustalonego kontaktu z klientem oraz niewłaściwego zachowania pracownika.

Informacje o przyczynach skarg są analizowane także przez osoby odpowiedzialne za obszary, których te skargi dotyczą. Ma to służyć podejmowaniu działań, które mogą eliminować przyczyny skarg i ich źródła w przyszłości. Szczególnie dotyczy to obszaru rozwoju oferty produktowej, sprzedaży, kanałów dystrybucji, sieci partnerów zewnętrznych (w tym współpracę z usługodawcami i zleceniobiorcami), obsługę klienta, obsługę szkód i świadczeń oraz marketing.

[GRI 419-1]

Kary i postępowania

W 2021 roku Komisja Nadzoru Finansowego nałożyła na PZU karę pieniężną w kwocie 396,4 tys. zł dotyczącą szkód zgłoszonych w latach 2016-2017:

- za naruszenie art. 14 ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych w związku z niewypłaceniem przez zakład ubezpieczeń odszkodowania w terminie, o którym mowa we wspomnianym artykule, w sprawach dotyczących trzynastu poszkodowanych;
- za naruszenie art. 14 ust. 2 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych w związku z niewypłaceniem przez zakład ubezpieczeń odszkodowania w terminie, o którym mowa w tym artykule, w sprawach dotyczących trzech poszkodowanych.

Decyzja nakładająca karę pieniężną jest nieprawomocna.

DOBRA PRAKTYKA

Skargi i reklamacje związane z pracą agentów



przyjmowane są przez PZU w dowolnej formie. To od klientów zależy, czy zdecydują się na tradycyjne pismo, e-mail, formularz na stronie internetowej PZU czy też rozmowę z pracownikiem

przez telefon lub w placówce firmy. Rozpatrywaniem zgłoszeń zajmuje się specjalnie powołany w strukturach korporacji Zespół Obsługi Reklamacji. Na każde zgłoszenie pracownicy zespołu odpowiadają tak szybko, jak to jest możliwe – w standardowych przypadkach klienci czekają na odpowiedź nie więcej niż 30 dni. W sprawach szczególnie skomplikowanych termin ten jest wydłużony, ale nie przekracza 60 dni. W razie stwierdzenia przez PZU naruszenia przez agenta swoich obowiązków, firma może ograniczyć zakres udzielonego mu pełnomocnictwa do zawierania umów ubezpieczenia bądź rozwiązać umowę. W przypadku poważnych naruszeń właściwą jednostką do reagowania jest Biuro Bezpieczeństwa.

Wskaźniki terminowości realizacji reklamacji do 30 dni w latach 2020-2021

	2020	2021
Grupa	84,9%	97,9%
PZU i PZU Życie	98,5%	98,4%
Bank Pekao	71,4%	98,5%
Alior Bank	74,2%	96,0%
ZDROWIE	98,6%	99,0%

DOBRA PRAKTYKA

System zapobiegania skargom wspiera odpowiedzialną sprzedaż



Na podstawie wniosków z reklamacji wszyscy pracownicy rozpatrujący skargi zgłaszają do Biura Zarządzania Doświadczeniami Klienta (właściciela

procesu obsługi skarg) tzw. inicjatywy skargowe, czyli pomysły na usprawnienia i eliminowanie źródeł reklamacji i niezadowolenia klientów. Do tego zostało stworzone odpowiednie narzędzie – Baza Inicjatyw Skargowych. Biuro Zarządzania Doświadczeniami Klienta odpowiada za zarządzanie zgłoszonymi inicjatywami – weryfikuje zgłoszone pomysły, uzgadnia zasadność wdrażania zmian z właścicielami biznesowymi i monitoruje postępy prac, a następnie raportuje wyniki zmian i ich wpływ biznesowy.

W 2021 roku zgłoszono 64 inicjatywy, w tym wdrożono 13, 8 rekomendacji czeka na wdrożenie, 20 jest w trakcie opiniowania, a 23 odrzucono. Są to najczęściej propozycje usprawnień w istniejących produktach, usługach, procesach obsługi, które poprawiają satysfakcję i doświadczenia klienta. To również pomysły na tworzenie nowych rozwiązań, zorientowanych na potrzeby i oczekiwania klientów.

DOBRA PRAKTYKA



Negocjacje z klientem LINK4

Efektywne przeprowadzenie procesu likwidacji szkody i zakończenie sprawy zawarciem ugody przyczynia się do zwiększenia satysfakcji klientów LINK4.

Zespoły Pionu Szkód LINK4 prowadzą proaktywne działania, w tym negocjacje ograniczające ryzyko kierowania skarg do instytucji, czy wchodzenia w spory sądowe. Umocnianie relacji z klientem to jeden z głównych celów strategii LINK 4.

3.2.6. Rzecznik klienta

W spółkach Grupy PZU (m.in. PZU, LINK4, Bank Pekao, Alior Bank) funkcjonują Rzecznicy Klienta. Zajmują się oni najtrudniejszymi przypadkami, które nie mogą zostać zrealizowane według standardowej procedury reklamacyjnej lub wymagają dodatkowych opinii prawnych czy eksperckich. Wspierają także klientów w wyjaśnianiu skomplikowanych i wielowątkowych spraw. Dbają o to, aby wszystkie działania uwzględniały perspektywę klienta i proponują takie rozwiązania, które satysfakcjonują obie strony. Rzecznik jest ostatnią instancją odwoławczą w procesie reklamacji. Zapewnienie klientom takiej formy reprezentacji wpływa na zwiększenie poziomu obsługi klientów i na zmniejszenie liczby odwołań od odpowiedzi na reklamacje do instytucji zewnętrznych.

Rzecznik Klienta PZU



Klienci kontaktują się bezpośrednio z Rzecznikiem za pośrednictwem internetowego formularza, e-maila lub telefonicznie. Możliwe jest również osobiste spotkanie w Centrali PZU w Warszawie. Każde

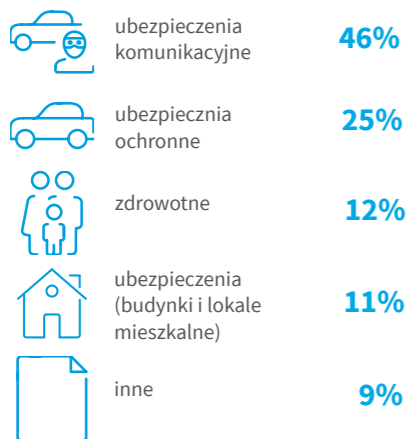
zgłoszenie jest rejestrowane w systemie, natomiast Rzecznik podejmuje interwencje w sprawach, które jego zdaniem wymagają niestandardowego podejścia. Rzecznik pełni również funkcję edukacyjną, ponieważ wiele kierowanych do niego pytań dotyczy działania produktu ubezpieczeniowego. W 2021 roku do Rzecznika trafiło blisko 1,5 tys. zgłoszeń. Przyjętym standardem jest zamknięcie sprawy w ciągu pięciu dni roboczych.

Rzecznik Klienta PZU analizuje także sprawy kierowane do Zarządu PZU i PZU Życie, prowadzi mediacje przed Rzecznikiem Finansowym oraz w Komisji Nadzoru Finansowego.

Rzecznik Klienta współpracuje z Polskim Związkiem Głuchych (PZG), aby jak najlepiej dopasować produkty ubezpieczeniowe do potrzeb osób głuchoniemych. Wspólnie z PZG udało się przygotować film przedstawiający, w jaki sposób osoby głuchonieme mogłyby skorzystać z pomocy drogowej assistance PZU. Film został udostępniony na stronie PZG.

W kolejnych latach planowana jest kontynuacja działań Rzecznika Klienta wraz ze wzmocnieniem jego funkcji edukacyjnej oraz kontynuacja współpracy z Polskim Związkiem Głuchych poprzez edukację oraz pomoc osobom głuchym przy korzystaniu z produktów ubezpieczeniowych. W 2021 roku Rzecznik klienta występował w mediach elektronicznych, prasie oraz telewizji, aby edukować klientów w zakresie ubezpieczeń.

Zakres zgłoszeń przekazanych do Rzecznika Klienta w 2021 roku:



Rzecznik Klienta LINK4

Podobnie klienci LINK4 w trudnych i skomplikowanych sprawach, wymagających dodatkowej analizy mogą liczyć na wsparcie Rzecznika Klienta. Wspiera on Klientów, którzy przeszli już ścieżkę reklamacyjną, ale nadal nie zgadzają się z rozstrzygnięciem ich sprawy. Rzecznik Klienta pomaga również osobom, które potrzebują pomocy w załatwieniu sprawy czy uzyskaniu wyjaśnień lub informacji.

Klienci mogą skontaktować się z Rzecznikiem Klienta za pośrednictwem krótkiego formularza na stronie internetowej, listem lub email. Rzecznik Klienta analizuje także sprawy kierowane do Zarządu LINK4.

Rzecznik Klienta będąc głosem Klienta w LINK4, wpływa także na jakość procesów i produktów, kierując rekomendacje i zalecenia do biznesu, które wynikają z analizowanych przez niego spraw.

Rzecznik Zdrowia



PZU, chcąc lepiej zrozumieć potrzeby pacjentów oraz wzmocnić z nimi relacje, jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce w grudniu 2020 roku powołał Rzecznika Zdrowia.

Rzecznik Zdrowia to unikatowa funkcja w skali całego rynku prywatnej opieki medycznej i ubezpieczeń. Głównym zadaniem rzecznika jest słuchanie pacjentów i pomoc w znalezieniu dla nich najlepszych rozwiązań, a także udzielenie im wsparcia na każdym etapie korzystania z opieki medycznej – od momentu zakupu usługi do momentu wizyty w placówce medycznej. Rzecznik Zdrowia zajmuje się również edukacją pacjentów, promowaniem zdrowego stylu życia, badań profilaktycznych i aktywności fizycznej. Bliski kontakt z pacjentami pozwoli także realnie wpływać na tworzenie nowych rozwiązań obsługowych i produktów zdrowotnych.

Klienci mogą kontaktować się z Rzecznikiem Zdrowia za pośrednictwem formularza internetowego.

W najbliższym czasie Rzecznik Zdrowia będzie skupiać się na kontynuacji podjętych działań profilaktycznych oraz prowadzeniu inicjatyw prozdrowotnych, wspierających Pacjentów w dbaniu o zdrowie.

3.3. Odpowiedzialna sprzedaż

Jesteśmy rzetelni - „Mamy odpowiednie kwalifikacje i narzędzia do realizacji naszych zobowiązań wobec klientów. Dzięki temu zapewniamy im rzetelne i zrozumiałe informacje o ofercie i produktach. Dbajmy, aby ta wiedza nie wprowadzała nikogo w błąd. Formułujemy przejrzyste i jednoznaczne wzorce umów oraz materiały reklamowe. Kontakt z klientem opiera się na zaufaniu. Pamiętajmy, że podczas pełnienia obowiązków służbowych występujemy zawsze w imieniu Grupy PZU. Jeśli klient straci do nas zaufanie, to dalsza współpraca stanie pod znakiem zapytania.

Jesteśmy zobowiązani do równego traktowania wszystkich klientów. Nie należy odmawiać żadnemu z nich obsługi, udzielenia informacji albo wyjaśnień. Równie profesjonalnie podchodzimy do obsługi posprzedażowej.”



3.3.1. Zrozumiałe produkty

Ryzyko obszaru: Ryzyko missellingu, tj. ryzyko związane z nieuczciwym informowaniem klientów o ofertach Grupy PZU poprzez proponowanie klientom nabycia produktów, które nie odpowiadają ich potrzebom lub w sposób nieadekwatny do ich charakteru.

Podejście do zarządzania: Grupa PZU wdrożyła polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów i usług finansowych. Ponadto zgodnie z ustawą o dystrybucji ubezpieczeń, przed zaproponowaniem umowy ubezpieczenia przeprowadza jest analiza potrzeb klienta (APK), na podstawie której określa się potrzeby klienta i proponuje produkty odpowiadające tym potrzebom. Wdrożone zostały również mechanizmy kontrolne tego procesu m.in. badania tajemniczego klienta oraz obserwacje sprzedażowe.

Kluczowe regulacje: Zasady dotyczące systemu zarządzania produktem

Polityki Grupy PZU [UoR] [GRI-103-2] [G4-FS15]

Polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów i usług finansowych

Grupa PZU chce, aby jej klienci ubezpieczali się, inwestowali oraz korzystali z usług finansowych w sposób odpowiedzialny – świadomie podejmowali decyzje oraz rozumieli charakterystykę i mechanizmy funkcjonowania nabywanych produktów.

Wszystkie usługi i produkty Grupy, zanim zostaną zaproponowane klientom, są starannie sprawdzane przez ekspertów. Prawnicy i pracownicy Biura Compliance dbają

m.in. o to, aby żaden z zapisów umowy nie naruszał interesów klienta, a całość była zgodna z aktualnym orzecznictwem dotyczącym praw konsumentów.

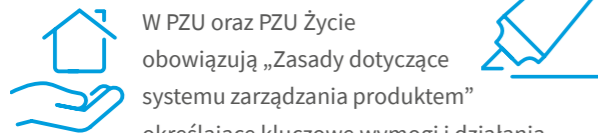
Przejrzystość produktów ubezpieczeniowych Grupy zapewniają wprowadzone w 2018 roku przepisy ustawy z 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń z późniejszymi zmianami. Ustawa jest efektem wdrożenia do polskiego porządku prawnego regulacji dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z 20 stycznia 2016 roku w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (dyrektywy IDD). Uzpełnieniem powyższego są stosowane w PZU wymogi organu nadzoru – w szczególności Rekomendacje KNF dotyczące: systemu zarządzania produktem, badania adekwatności produktu oraz dystrybucji ubezpieczeń.

Wszystkie spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU (w zakresie odpowiednim do prowadzonej działalności) w pełni spełniają stosowne normy, w szczególności wynikające z:

- rozporządzenia wykonawczego (UE) 2017/1469 z dnia 11 sierpnia 2017 roku ustanawiającego ustandaryzowany format prezentacji dokumentu zawierającego informacje o produkcie ubezpieczeniowym (dla produktów majątkowych oraz pozostałych osobowych) – tzw. IPID (ang. *Insurance Product Information Document*),
- rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2017/653 z 8 marca 2017 roku ustanawiającego regulacyjne standardy techniczne w zakresie prezentacji, treści, przeglądu i zmiany dokumentów zawierających kluczowe informacje oraz warunków spełnienia wymogu przekazania takich dokumentów. Tym samym wszystkim produktom, dla których zgodnie z tym rozporządzeniem jest to wymagane, głównie ubezpieczeniowym produktom inwestycyjnym oraz ubezpieczeniom na życie i dożycie, towarzyszy tzw. KID (ang. *Key Information Document*).

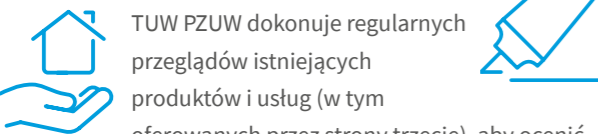
W konsekwencji klienci otrzymują - w zrozumiałej i syntetycznej formie - ważne dla nich informacje, umożliwiające zarówno zrozumienie, jak i porównanie oferowanych na rynku produktów. Dokumenty przekazywane są w procesie sprzedaży, jak równie można je znaleźć na internetowych stronach produktowych spółek Grupy PZU (pzu.pl, link4.pl).

DOBRA PRAKTYKA



W PZU oraz PZU Życie obowiązują „Zasady dotyczące systemu zarządzania produktem” określające kluczowe wymogi i działania, jakie należy wykonać na poszczególnych etapach cyklu życia produktu, aby zapewnić, iż tworzony i dystrybuowany produkt spełnia potrzeby i wymagania docelowych grup klientów.

DOBRA PRAKTYKA



TUW PZUW dokonuje regularnych przeglądów istniejących produktów i usług (w tym oferowanych przez strony trzecie), aby ocenić, czy nadal przynoszą korzyści konsumentom. W pierwszym kwartale każdego roku TUW PZUW przygotowuje zbiorczą informację na temat spełnienia oczekiwań klientów wobec poszczególnych produktów, szczegółowo analizując ewentualne uwagi dotyczące obsługi oraz przejrzystości umów. Monitoring jest podstawą przygotowania oceny adekwatności i wprowadzania coraz lepszych rozwiązań. Służy temu także coroczna analiza skarg pod kątem jakości produktu i obsługi oraz stosowanych procedur, a wnioski i rekomendacje znajdują odzwierciedlenie w kompleksowym raporcie. Na tej podstawie TUW PZUW wypracowuje oraz regularnie i planowo wdraża rozwiązania zmierzające do dalszej poprawy jakości. Obowiązek odpowiedzialnego oferowania produktów w TUW PZUW znajduje się w kompetencjach Zarządu Towarzystwa.

Regulacje w spółkach zależnych



We wszystkich spółkach zagranicznych także obowiązują odpowiednie procedury w zakresie tworzenia i sprzedaży produktów. Działający na Litwie Lietuvos Draudimas, oprócz procedury uruchamiania nowych usług, stosuje politykę produktów ubezpieczeniowych, określając procesy oraz podstawy tworzenia i modyfikacji produktów ubezpieczeniowych, które powinny zapewnić przestrzeganie przez spółkę obowiązujących przepisów prawa i regulacji. W łotewskiej spółce AAS Balta funkcjonują wytyczne dotyczące komunikowania się z klientem, które mają na celu określenie ogólnych zasad komunikacji z obecnymi i potencjalnymi klientami spółki. Ma tu także zastosowanie polityka identyfikowania potrzeb klienta oraz zarządzania zmianą i rozwojem produktów. W spółkach w Ukrainie funkcjonują polityki sprzedaży korporacyjnej określające biznesowe zasady świadczenia klientom korporacyjnym usług ubezpieczeniowych, a także polityki sprzedaży bezpośredniej opisujące reguły organizacji sprzedaży bezpośredniej na wszystkich etapach.



Banki działające w ramach Grupy PZU dbają o to, aby oferowane przez nie produkty i usługi trafiły do osób, które rzeczywiście ich potrzebują i dla których mogą stanowić realną korzyść.

Zgodnie z obowiązującymi powszechnie przepisami prawa zarówno w Banku Pekao, jak i w spółkach Grupy Pekao, prowadzących działalność polegającą na oferowaniu produktów i usług finansowych, funkcjonuje szereg regulacji definiujących standard prowadzonej działalności, a także ustalających zasady postępowania na rzecz ochrony interesów klientów, zminimalizowania ryzyka braku zgodności i ryzyka ochrony reputacji w zakresie sprzedaży produktów i usług konsumentom. W Banku Pekao obszar ten kompleksowo reguluje Polityka wdrażania nowych produktów oraz Zasady tworzenia komunikacji marketingowej. Standardy oferowania i sprzedaży określają ponadto: Zasady sprzedaży konsumentom produktów kredytowych oraz płatniczych w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna oraz Polityka sprzedaży produktów inwestycyjnych. Pierwszy z dokumentów dotyczy działalności Banku w zakresie procesu sprzedaży produktów, jak również ogólne wytycznych dotyczących reklamowania produktów klientom. Zawiera też przykładowy wykaz niewłaściwych praktyk w procesie sprzedaży produktów kredytowych

i depozytowych. Polityka ustanawia natomiast jednolite zasady sprzedaży produktów inwestycyjnych dla wszystkich szczebli organizacyjnych Banku i wprowadza spójne założenia w zakresie standardów wdrażania produktów inwestycyjnych. Ryzyko wprowadzenia klienta w błąd co do oznaczenia produktu jest zarządzane poprzez weryfikację bieżącą, tj. poprzez proces opiniowania materiałów marketingowych m.in. przez Departament Zgodności. Proces opiniowania materiałów marketingowych oraz instrukcji służbowych jest objęty Systemem Kontroli Wewnętrznej obowiązującym w Banku. Kodeks postępowania Grupy Pekao zakazuje stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, takich jak:

- nieudzielenie konsumentom rzetelnej, zgodnej ze stanem rzeczywistym i kompletnej informacji o produkcie;
- stosowanie niedozwolonych postanowień umownych;
- nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji;
- proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru (*misselling*).

W Alior Banku funkcjonuje Polityka przeciwdziałania nieuczciwej sprzedaży, zapobiega praktykom *missellingu*. Określono zasady właściwej konstrukcji i dystrybucji produktów. Ograniczono półkę produktową, a wybrane elementy z oferty mogą być dystrybuowane tylko przez uprawnione do tego kanały (np. *Private Banking*) oraz pracowników posiadających odpowiednią wiedzę i doświadczenie. Procesy sprzedaży podlegają systematycznemu monitoringowi pod kątem *missellingowych* zagrożeń. Są ustalone zasady postępowania ze zidentyfikowanymi przypadkami niewłaściwej sprzedaży.

[GRI 417-1]

Wymogi wewnętrzne w zakresie oznakowania produktów i usług oraz informacji na ich temat

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

- w zakresie ogólnych warunków umów – Grupa PZU stosuje wprost ustawę o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Dodatkowo w procedurach tworzenia produktów zawarty jest zapis dotyczący obowiązkowego wypracowania OWU;

- w zakresie KID (*Key Information Document*) dla ubezpieczeń inwestycyjnych – Grupa PZU stosuje wprost rozporządzenie PRIIP oraz procedurę tworzenia produktów;
- w zakresie kart produktu ubezpieczeniowego (*Insurance Product Information Document*) dla ubezpieczeń majątkowych - Grupa PZU stosuje wprost przepisy ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, a także zasady dotyczące systemu zarządzania produktem oraz procedury tworzenia produktów.

[GRI 417-2, 417-3]

Od 2018 roku w PZU i PZU Życie nie odnotowano niezgodności z regulacjami lub kodeksami dotyczącymi oznakowania produktów i usług ani komunikacji marketingowej.

3.3.2. Etyka reklamy

Ryzyko obszaru: Ryzyko braku zgodności z przepisami powszechnie obowiązującego prawa oraz wytycznymi organów państwowych, a także z ryzyko reputacyjne.

Podejście do zarządzania: Biuro Marketingu stosuje praktykę weryfikacji projektowanych przekazów marketingowych przed ich opublikowaniem pod kątem m.in. przejrzystości, prawdziwości i rzetelności prezentowanych informacji z innymi jednostkami PZU, w szczególności z Biurem Prawnym i Biurem Compliance (pod kątem ryzyka braku zgodności, w tym zgodności z prawem – ryzyko wprowadzenia konsumenta w błąd, zastosowania przekazu naruszającego dobra odbiorcy) oraz odpowiednimi biurami właściwymi dla danego produktu (zgodność przekazu ze stanem faktycznym – ryzyko wprowadzenia konsumenta w błąd).

Kluczowe regulacje: Kodeks etyki reklamy, Zasady opiniowania działań marketingowych oraz działań z zakresu komunikacji wewnętrznej i korporacyjnej

Polityki Grupy PZU [UoR]

[GRI 417-1]

Grupa PZU przykładą dużą wagę do odpowiedzialnego kształtowania wizerunku marki oraz przekazu reklamowego związanego z ofertą produktową. Reklamuje więc swoje produkty i usługi odpowiedzialnie, zgodnie z zasadami uwzględnionymi w Kodeksie Etyki Reklamy PZU. To zbiór dodatkowych standardów, niezależnych od przepisów prawa oraz wytycznych Komisji Nadzoru Finansowego. Wszelkie działania objęte postanowieniami Kodeksu powinny być zgodne z prawem i dobrymi obyczajami, prowadzone

w poczuciu odpowiedzialności społecznej oraz zgodne z zasadami uczciwej konkurencji.

Główne zasady Kodeksu:

- reklama nie zawiera treści dyskryminacyjnych, nie uchybia godności człowieka, nie kwestionuje praw zwierząt;
- przekaz nie wprowadza w błąd ani nie wykorzystuje braku wiedzy klientów;
- przedstawione w reklamie dane są prawdziwe i udokumentowane.

Kodeks reguluje też zasady sponsorowania wydarzeń. Jasno określa, że nie mogą one naruszać dobrych obyczajów, narażać na uszczerbek obiektów o znaczeniu historycznym lub artystycznym ani negatywnie wpływać na środowisko naturalne.

Odpowiedzialną komunikację marketingową wspierają także:

- Polityka Marketingowa, która określa cele, standardy i zasady prowadzenia działalności marketingowej w Grupie PZU. Skupia się na zapewnieniu spójności wszelkiej aktywności marketingowej i przekazu, a także zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z przepisami o ochronie konkurencji i konsumentów i o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, a także z wytycznymi organów państwowych;
- Zasady opiniowania działań marketingowych oraz działań z zakresu komunikacji wewnętrznej i korporacyjnej, które regulują tryb opiniowania przez Biuro Compliance materiałów marketingowych pod kątem ryzyka braku zgodności.

DOBRA PRAKTYKA

Synergia działań



Dbając o lepsze zrozumienie ścieżki zakupowej użytkowników, liczbę i jakość interakcji z marką PZU, produktami czy usługami, a także mając na celu efektywniejsze dopasowanie komunikacji do użytkownika, w PZU w 2020 roku wdrożono jedną platformę analityczno-mediową. Od tego momentu wszystkie aktywności prowadzone w ramach digital marketingu są scentralizowane. Każdorazowo w ramach prowadzonych działań kampanijnych sprawdzana i porównywana jest efektywność poszczególnych kanałów reklamowych. Dzięki wdrożonemu rozwiązaniu, PZU pracuje na segmentach użytkowników, do których trafia z odpowiednim przekazem reklamowym.

DOBRA PRAKTYKA



Działania marketingowe są opiniowane pod kątem ryzyka braku zgodności, w tym zgodności z prawem – ryzyko wprowadzenia konsumenta w błąd, zastosowania przekazu

naruszającego dobra odbiorcy oraz z odpowiednimi biurami właściwymi dla danego produktu (zgodność przekazu ze stanem faktycznym – ryzyko wprowadzenia konsumenta w błąd). Eksperti sprawdzają m.in., czy dany przekaz nie wiąże się z ryzykiem utraty dobrego imienia PZU oraz PZU Życie.

Opiniowanie działań marketingowych oraz komunikacyjnych przez Biuro Prawne odbywa się na zasadach określonych w odrębnych przepisach wewnętrznych dotyczących zasad organizacji i świadczenia pomocy prawnej w PZU oraz PZU Życie.

DOBRA PRAKTYKA

Generator reklam agenta – platforma online z szablonami materiałów reklamowych



Dbając o spójność i poprawność przekazu marketingowego PZU aktywnie wspiera agentów dostarczając im narzędzi, które w efektywny sposób wzbogacają ich warsztat pracy. Z jednej strony reklama

w pracy agenta jest kluczowa, ale równie ważne jest przestrzeganie zasad komunikacji biznesowej i standardów prawnych dotyczący rynku ubezpieczeń. W tym pomaga Generator reklam agenta – aplikacja z szablonami reklam (np. ulotki, banery, billboardy, reklamy prasowe, itp.), które agent może uzupełniać swoimi danymi kontaktowymi. Korzystanie z wystandaryzowanych szablonów reklamowych, które dotyczą wielu produktów i mają wiele formatów, powoduje, że agenci nie ponoszą ryzyka prawnego, czy merytorycznego. Mogą pobrać potrzebny im gotowy materiał, wpisać swoje dane kontaktowe i opublikować w formie elektronicznej lub wydrukować w drukarni. Taki proces pozwala na dbałość o:

- jakość materiałów stosowanych przez agentów;
- spójny przekaz;
- przestrzeganie wymogów prawnych;
- optymalizację procesu produkcji materiałów;
- oszczędność czasu i nowe możliwości dla agentów

[GRI 206-1, 417-1, 417-2, 417-3]



Zgodnie z obowiązującymi regulacjami wewnętrznymi, działania marketingowe i reklamowe prowadzone w Banku Pekao i Grupie Pekao uwzględniają przepisy powszechnie obowiązującego prawa i

wytyczne organów nadzoru, zasady uczciwego obrotu rynku finansowego, dobre obyczaje oraz oświadczenia woli klienta dotyczące tych działań. Są ponadto realizowane w zgodzie ze strategią komunikacyjną banku, z zachowaniem tożsamości wizualnej oraz wizerunku, przyjętymi regulacjami wewnętrznymi i z zachowaniem zrozumiałości przekazu w komunikacji. W Banku Pekao przestrzegane są zasady Kodeksu Etyki Bankowej Związku Banków Polskich i Kanonu dobrych praktyk rynku finansowego, uchwalone przez Komisję Nadzoru Finansowego. Kluczowe regulacje w tym obszarze to Polityka wdrażania nowych produktów oraz Zasady tworzenia komunikacji marketingowej. Kodeks Postępowania Grupy Pekao podkreśla zaś, że każdy z pracowników jest ambasadorem produktów i usług oferowanych zarówno przez Bank, jak i przez inne podmioty Grupy Pekao.

Bank Pekao dokłada wszelkich starań, aby przekaz reklamowy nie podważał społecznego zaufania do działalności reklamowej, nie zawierał treści lub obrazów, które obrażają powszechnie obowiązujące normy obyczajowe, nie nadużywał zaufania klienta poprzez wykorzystanie braku jego doświadczenia lub wiedzy, nie odwoływał się do uczucia strachu, nie zawierał elementów, które mogłyby prowadzić lub zachęcać do aktów przemocy i wreszcie nie aprobował dyskryminacji, w szczególności z powodu rasy, religii lub płci.

W Alior Banku kwestie etyki reklamy opisuje Kodeks Etyki Alior Bank S.A.. Zgodnie z postanowieniami Kodeksu bank wzmacniając swoją wiarygodność i zaufanie klientów, prowadzi otwartą i przejrzystą komunikację. Wszelkie akcje promocyjne i działania reklamowe są zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, nienaganne moralnie oraz zgodne z najlepszymi praktykami rynkowymi. Bank rzetelnie, jednoznacznie oraz obiektywnie informuje o oferowanych produktach i usługach, a forma ich prezentowania nie wprowadza w błąd. Treść i przekaz są zrozumiałe dla wszystkich odbiorców. W kierowanym do klientów przekazie bank nie wyolbrzymia korzyści na rzecz zniwelowania kosztów i ryzyk związanych z nabyciem danego produktu lub usługi.

3.3.3. Prosty język



Uczciwość, która należy do katalogu Dobrych Praktyk Grupy PZU, polega również na tym, że spółki Grupy PZU stosują przejrzyste zasady w komunikacji z klientami, a także akcjonariuszami i partnerami biznesowymi.

Dbamy o to, aby kierowane do nich pisma i informacje były proste i zrozumiałe. Temu służy troska o język, jakim są formułowane.



„Posługiwanie się jasnym i przystępnym językiem to warunek skutecznej komunikacji i dobrych relacji z klientami. PZU jest w tej dziedzinie rynkowym pionierem. Utworzyliśmy Biuro

Prostego Języka, które dba, aby zrozumiały język był u nas standardem. Upraszczamy pisma i informacje dla klientów, nadajemy im przejrzystą graficznie formę. Stworzyliśmy specjalną aplikację, dzięki której nasi pracownicy przed wysłaniem pisma lub maila mogą sprawdzić, czy tekst odpowiada regułom prostego języka i uzyskać odpowiedź, jaka forma jest właściwa. Prekursorską inicjatywą Biura Prostego Języka PZU jest „Encyklopedia prostej polszczyzny”, która zawiera katalog zasad dotyczących przystępnej komunikacji”.

Dorota Maciejka, członek Zarządu PZU Życie

Z sondażu, przeprowadzonego przez firmę Norstat Polska, wynika, że klienci PZU częściej niż inni deklarują, iż w korespondencji, którą otrzymują, łatwo znaleźć potrzebne informacje i są one napisane zrozumiałym językiem. To wynik konsekwentnych działań PZU na rzecz przystępnej, jasnej i przejrzystej komunikacji z klientami. Dowodem znaczenia, jakie przywiązuje do tego PZU, było utworzenie w 2020 roku, w miejsce dotychczasowego zespołu, Biura Prostego Języka.

Biuro realizuje swoje zadania, wprowadzając językowe standardy w komunikacji z klientami, akcjonariuszami i partnerami biznesowymi. Opracowuje również szablony pism kierowanych do klientów i odpowiedzi dla nich. To dokumenty, które decydują o pozytywnych doświadczeniach milionów osób w ich relacjach z PZU. Wprowadzony w 2021 roku nowy



szablon polisy PZU Auto trafi do większej liczby odbiorców niż większość polskich gazet.

Biuro Prostego Języka prowadzi ponadto szkolenia dla pracowników oraz popularyzuje zasady prostej polszczyzny podczas konferencji, webinarów i za pośrednictwem wewnętrznych kanałów komunikacji: serwisu PZU24, regularnych newsletterów i magazynu „Świat PZU”. Angażuje się także w komunikację zewnętrzną, promując PZU jako spółkę, która przykłada wielką wagę do tego, aby przekazywane klientom informacje były jasne i zrozumiałe.

Współpracuje przy tym z językoznawcami z renomowanych ośrodków naukowych: Pracowni Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego i Instytutu Języka Polskiego Uniwersytetu Warszawskiego.

Standardy i narzędzia



PZU jako jedyny ubezpieczyciel w Polsce szczyli się aż czterema „Certyfikatami prostej polszczyzny”. To znak jakości wydawany przez Pracownię Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego. Certyfikowane przez nią teksty spełniają warunki międzynarodowego standardu prostego języka.

Jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce PZU uruchomił specjalną aplikację To proste! do analizy tekstów pod względem językowym. Dzięki niej pracownicy PZU mogą sprawdzać, czy pisane przez nich teksty nie zawierają

DOBRA PRAKTYKA

Encyklopedia prostej polszczyzny

Pionierską inicjatywą PZU było wydanie w 2021 roku „Encyklopedii prostej polszczyzny”. To pierwsza taka publikacja na rynku. Ma promować jasny i zrozumiały język w biznesie, w szczególności w komunikacji z klientami. Przygotowało ją Biuro Prostego Języka PZU we współpracy z językoznawcami Instytutu Języka Polskiego Uniwersytetu Warszawskiego i pod merytorycznym patronatem tej uczelni.

„Encyklopedia prostej polszczyzny” obejmuje ponad 3 000 pojęć, konstrukcji językowych i haseł problemowych. Jej główną częścią jest „Słownik korpomowy”, który zawiera kilkaset terminów. Podaje ich znaczenie i przykłady użycia, podpowiada, czy warto się nimi posługiwać i jakimi słowami można je zastąpić. Uzupełnieniem jest rozdział „Formy sprawiające trudność” i część dotycząca zasad przystępnej komunikacji.

Celem publikacji jest propagowanie prostej polszczyzny w nieprostych dziedzinach. PZU chce pod tym względem wyznaczać najwyższe standardy i promować rynkowe trendy – w trosce o klientów i poprawną polską mowę. W ten sposób pracuje na zaufanie klientów i chce zachęcać do podobnych działań inne firmy.



niezrozumiałych zwrotów albo czy zdania nie są zbyt skomplikowane, albo za długie.

Czytelną komunikację wspierają także:

- „Strategia prostego języka w PZU”, czyli zbiór uniwersalnych zasad stosowanych w komunikacji;
- „Standardy korespondencji z klientem”, które porządkują wzorce oficjalnej korespondencji z klientami;
- „Standardy korespondencji wewnętrznej”, które ujednolicają dotychczasową formę komunikacji wewnątrz firmy;
- „Polityka zarządzania efektywną komunikacją”, określająca zasady porozumiewania się z klientami i wewnątrz organizacji, sposób ich wdrażania oraz monitorowania.



Bank Pekao, w ramach programu „Prosto po polsku” kontynuuje prace nad upraszczaniem treści swoich przekazów. W 2021 roku powstała Komisja Prostej

Komunikacji, która rekomenduje komórkom organizacyjnym uproszczenie konkretnych tekstów kierowanych do klientów i przygotowywanych na potrzeby komunikacji wewnętrznej. W ramach działań praktycznych ponad 40 pracowników rozpoczęło udział w kursie konsultantów ds. prostego języka prowadzonym przez lingwistów. Osoby, które ukończą kurs, będą pomagały pozostałym pracownikom tworzyć proste komunikaty. Wezmą też udział - jako trenerzy - w programie szkoleń wewnętrznych z zakresu prostego języka. Bank bierze też aktywny udział w pracach międzybankowej grupy pod patronatem Związku Banków Polskich, której zadaniem jest stworzenie standardów prosto napisanych dokumentów bankowych.

Również Alior Bank kontynuuje proces upraszczania komunikacji kierowanej do klienta. W banku został powołany Zespół Upraszczenia Komunikacji i Zarządzania Jakością Sprzedaży. W ramach podejmowanych działań na rzecz upraszczania komunikacji m.in. pracowano nad komunikatami głosowej asystentki infolinii, aby wypowiedzi voicebota były zgodne z zasadami prostego języka, uproszczono ponad 700 dokumentów i informacji, pracownikom banku został udostępniony „Podręcznik prostego pisania” oraz dwa e-szkolenia. Ponadto Alior Bank razem z innymi bankami podpisał „Deklarację banków w sprawie standardu prostego języka” (inicjatywa Związku Banków Polskich). Przystąpił także do grupy roboczej ds. prostego języka bankowej, która działa przy Związku Banków Polskich.

DOBRA PRAKTYKA

Prosty język w LINK4

Od 2017 roku LINK4 zmienia komunikację z klientami na prostą i zrozumiałą. Projekt prostego języka obejmuje zarówno upraszczanie dokumentów kierowanych do klientów jak również szkolenia i warsztaty dla pracowników z zasad prostego pisania. Od 2021 roku, wszystkie ogólne warunki ubezpieczenia komunikacyjnego są już napisane prostym językiem. Z okazji dnia prostego języka, wszyscy pracownicy otrzymali krótki poradnik prostego pisania – zbiór wewnętrznie opracowanych zasad pisania przystępnym i zrozumiałym dla każdego klienta językiem. Projektem prostego języka kieruje Zespół Zarządzania Doświadczeniami Klienta. LINK4 wierzy, że ubezpieczenia powinny być proste – posługiwanie się zrozumiałym i klarownym językiem jest naturalną częścią tego procesu.



Konferencje i szkolenia



Organizowane przez Biuro Prostego Języka PZU doroczne konferencje językowe gromadzą rekordową liczbę pracowników PZU – w 2020 roku było ich ponad 1 600, podobnie w 2021 roku. Swoją wiedzą i doświadczeniem dzielą się podczas spotkań najwybitniejsi językoznawcy w Polsce, a także specjaliści w dziedzinie komunikacji i doświadczeń klientów.

W 2021 roku konferencja Biura Prostego Języka PZU „Z oficjalnym stylem precz!” zwyciężyła w prestiżowym konkursie Meeting Planner Power Awards jako najlepsze edukacyjne wydarzenie online. Jurorzy docenili oryginalny sposób na promocję prostego i komunikatywnego języka w biznesie.

Biuro Prostego Języka organizuje również szkolenia i warsztaty językowe, w których w 2021 roku wzięło udział ponad 1 300 osób. Są prowadzone przez twórców polskiego modelu efektywnej komunikacji. Podczas praktycznych zajęć uczestnicy upraszczają skomplikowane treści i tworzą szablony pism, które są wykorzystywane w komunikacji z klientami. W 2021 roku w ramach warsztatów Biuro przeszkoliło ponad 320 pracowników PZU.



Badanie CAWI na próbie 2000 klientów różnego rodzaju usług, m.in. finansowych, kurierskich, odbiorców telewizji, Internetu, telefonii, mediów domowych, pasażerów linii lotniczych.

3.3.4. Sieć sprzedawców

Grupa PZU stworzyła największą geograficznie sieć sprzedawców w Polsce. Dzięki temu klienci mają łatwy i wygodny dostęp do produktów i usług finansowych. Grupa zapewnia również wysoką jakość obsługi, podnosząc kwalifikacje sprzedawców i wyposażając ich w nowoczesne narzędzia, usuwając bariery architektoniczne dla osób niepełnosprawnych, a ostatnio również dostosowując procedury i środki ochrony do aktualnego zagrożenia epidemicznego w związku z pandemią COVID-19.

Sieć sprzedażowo-obslugowa PZU obejmuje:

- 409 placówek z dogodnym dostępem na terenie całego kraju, w tym 189 w małych miejscowościach;
- 9,7 tys. agentów na wyłączność i agencji;
- 3,2 tys. multiagencji;
- ponad 1 tys. brokerów ubezpieczeniowych;
- elektroniczne kanały dystrybucji.

W Polsce klienci Grupy PZU mają dostęp także do sieci dystrybucji Banku Pekao (650 placówek) oraz Alior Banku (600 placówek, w tym 173 oddziałów tradycyjnych, 7 oddziałów Private Banking, 13 Centrów Bankowości Korporacyjnej oraz 407 placówek partnerskich, dodatkowo Alior Bank posiada 55 oddziałów w Rumunii). Oba banki posiadają profesjonalne centra obsługi telefonicznej oraz platformy bankowości internetowej i mobilnej.

W ramach bankassurance i partnerstw strategicznych Grupa PZU współpracuje z 12 bankami i 20 partnerami strategicznymi. Sieć PZU Zdrowie liczy około 2 200 placówek partnerskich i 130 własnych.



Zacieśnienie współpracy z bankami w ramach Grupy PZU (Alior Bankiem oraz Bankiem Pekao) otworzyło dodatkową płaszczyznę do budowania trwałych relacji z klientami. Na koniec 2021 roku około 8,5 tys. doradców bankowych (5 tys. w Banku Pekao oraz 3,5 tys. w Alior Banku) posiadało wpis do Rejestru Agentów Ubezpieczeniowych.

Porównywalna liczba doradców w stosunku do danych z roku 2020, to efekt wykreślenia z rejestru osób, których rodzaj współpracy z PZU nie wymaga posiadania licencji KNF lub osób które przestały pracować w bankach. W 2021 roku PZU przeegzaminowało i zarejestrowało około 2,1 tys. nowych osób, które uzyskały licencje KNF.

Sieć oddziałów PZU

Sieć 409 wystandaryzowanych oddziałów PZU jest równomiernie rozłożona na terenie całej Polski w starannie wyselekcjonowanych lokalizacjach. Oddziały PZU to jedyny kanał dystrybucji zapewniający w każdej placówce kompleksową sprzedaż i obsługę posprzedażową ubezpieczeń majątkowych, życiowych, emerytalnych oraz produktów inwestycyjnych Grupy PZU. Oferta w oddziałach PZU skierowana jest zarówno do klientów indywidualnych, jak i przedsiębiorców z segmentu małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP).

Sieć Agentów Wyłącznych PZU

Realizacja strategii Grupy PZU i dostosowanie sieci sprzedaży do wyzwań współczesnego świata to priorytety zarządzania siecią wyłączną. Pandemia w znaczący sposób wpłynęła nie tylko na produkty oferowane przez Grupę PZU, ale także na sposób komunikacji i sprzedaż ubezpieczeń. W bardzo krótkim czasie zmienione zostały procedury i narzędzia, które umożliwiły sprzedaż ubezpieczeń w czasie największych lockdownów. Sieć sprzedaży w błyskawicznym tempie musiała przestawić się na zdalne formy kontaktu z klientem. Zmiany objęły wiele obszarów działania spółek, ale ostatecznie skupiły się na tym, by dostępność oferty dla klientów pozostała na dotychczasowym poziomie. Działania podjęte na początku pandemii są kontynuowane i rozwijane. Klienci mogą kontaktować się ze swoimi agentami na wiele sposobów – osobiście, telefonicznie lub przez aplikację mojePZU.

Wyzwaniem było także utrzymanie wielkości sieci sprzedaży na poziomie sprzed pandemii. Szereg działań podjętych przez PZU było nakierowanych na zachowanie miejsc pracy oraz wynagrodzenia sieci sprzedaży na poziomie sprzed pandemii.

Podnoszenie profesjonalizmu i jakości obsługi klienta w biurach agentów, a także zwiększenie ich fizycznej obecności w terenie to priorytety rozwoju sieci. Atrakcyjne wyposażenie i oznakowanie marketingowe biur, szkolenia ze standardów jakości obsługi, pomoc merytoryczna zespołów sprzedaży, a nawet wsparcie finansowe od PZU – to wszystko ma pomóc agentom w osiągnięciu najwyższego poziomu.

Jednym z priorytetów pozostał rozwój sieci sprzedaży pod kątem jej uniwersalizacji. Oznacza to, że jeden agent oferuje produkty wielu spółek w ramach Grupy PZU. Agenci, stają się profesjonalnymi doradcami na każdym etapie życia klienta. Dzięki temu u jednego agenta klient może ubezpieczyć

majątek, kupić ubezpieczenia medyczne i na życie, a także zadbać o emeryturę.

Agenci Wyłączni PZU korzystają z systemu dedykowanego dla sieci wyłącznej PZU, który m.in. pozwala dotrzeć z nową ofertą do większej liczby klientów. Agenci dzięki niemu mają również wszystkie informacje o kliencie w jednym miejscu. W najbliższym czasie agent będzie miał również możliwość analizowania portfela klientów pod kątem różnych parametrów oraz możliwość tworzenia szybkich ofert z poziomu systemu. Pozwoli to na jeszcze lepsze dopasowanie oferty do potrzeb klienta.

Na koniec 2021 roku PZU miał w Polsce blisko 1,5 tys. biur agentów wyłącznych. Natomiast uprawnienia do sprzedaży produktów PZU i PZU Życie posiadało ponad 3 tysiące spośród ponad 5,3 tysiąca agentów wyłącznych.

Mimo trwającej pandemii PZU stawia na rozwój sieci agentów wyłącznych. W 2021 otwarto ponad 40 nowych biur, koncentrując się głównie na miejscowościach, w których do tej pory nie było placówki agenta wyłącznego PZU. Działania te zwiększają dostępność do produktów i usług ograniczając problem wykluczenia finansowego.

PZU prowadził również kampanie rekrutacyjne, promując zawód agenta i pozyskując nowych kandydatów. W 2021 roku zrekrutowano ponad 500 nowych agentów, którzy mają zapewniony dedykowany program wdrożeniowy, przygotowujący ich do pracy w zawodzie.

DOBRA PRAKTYKA

Zespoły Rozwoju Portfela

W kanale Agentów Wyłącznych w każdym Obszarze Sprzedaży funkcjonują dwuosobowe Zespoły Rozwoju Portfela. Ich zadaniem jest aktywne wsparcie sprzedaży produktów życiowych i zdrowotnych oferowanych przez agentów wyłącznych oraz nadzór nad rozwojem sieci sprzedaży. Zespoły czynnie uczestniczą oraz nadzorują procesy wdrażania nowych rozwiązań PZU Życie w sieci majątkowej.

DOBRA PRAKTYKA



PZU rozwija i promuje obecność agentów w Internecie:

- zakłada im strony internetowe, które są następnie zamieszczane w witrynie www.agentpzu.pl;

- przygotowuje wizytówki Google;
- oraz profile na Facebooku.

Statystyki odwiedzin oraz informacje od agentów potwierdzają, że działania te pomagają w dotarciu do szerszej grupy klientów.

Sieć Agentów Wyłącznych PZU Życie

W 2021 roku sieć Agentów Wyłącznych PZU Życie przeszła również szereg zmian w związku z wdrożeniem nowych produktów, pracy na portfelu, rekrutacji i rozwoju oraz zmian związanych z pandemią COVID-19.


W szczególności wzrost zainteresowania klientów ubezpieczeniami zdrowotnymi ukierunkowanymi na zabezpieczenie potrzeb finansowych w sytuacji pogorszenia stanu zdrowia wywołanym chorobą lub niebezpiecznym wypadkiem uwidocznili potrzebę przygotowania sprzedawców do skutecznego prowadzenia rozmów z klientami na tematy potrzeb zdrowotnych i prezentowania w oparciu o nie zdrowotnych rozwiązań ubezpieczeniowych. W związku z tym, w 2021 roku rozpoczęto realizację programu szkoleniowego opartego na autorskim modelu TRINS i realizowanego za pośrednictwem specjalnej platformy edukacyjnej. Program wyposaża Agentów i Doradców Ubezpieczeniowych w specjalne narzędzia sprzedażowe, a także uczy wyposaża Agentów i Doradców Ubezpieczeniowych w specjalne narzędzia sprzedażowe, a także uczy postępowania się informacjami i faktami dotyczącymi sytuacji na krajowym i zagranicznym rynku usług oraz ubezpieczeń zdrowotnych w celu przedstawienia odpowiedniej oferty.

Agenci i Doradcy Ubezpieczeniowi przeszli również szkolenia z efektywnego wykorzystania środków komunikacji na odległość (obsługa komunikatorów internetowych, podniesienie umiejętności efektywnego prowadzenia spotkań zdalnych) w odpowiedzi na duże zainteresowanie klientów tą formą kontaktów.




W 2021 roku PZU Życie zrealizował dwie kampanie rekrutacyjne. W efekcie co miesiąc pozyskuje ok. 100 nowych Agentów Ubezpieczeniowych i Doradców Ubezpieczeniowych zgłoszonych na szkolenia. Co istotne, równocześnie dokonuje się zmiana jakościowa – przy zachowaniu liczebności sprzedawców, coraz większą grupę stanowią Doradcy Ubezpieczeniowi, wyróżniający się wyższą efektywnością sprzedażową.

DOBRA PRAKTYKA

 PZU Życie rozwija umiejętność zdalnego prowadzenia spotkań przez Agentów i Doradców Ubezpieczeniowych poprzez działania nakierowane na:


- wykorzystywanie komunikatorów internetowych do spotkań online, gdy klient nie wyraża zgody na kontakt bezpośredni;
- zastosowanie technik Sandlera w sposobie prowadzenia spotkań online;
- zastosowanie obowiązujących standardów prowadzenia spotkań do zdalnych kontaktów z klientami.

DOBRA PRAKTYKA

 W każdej z 10 Sieci Sprzedaży PZU Życie funkcjonują Kierownicy Zespołu Obsługi Segmentu MSP, co pozwala realnie wpływać i kierować działania zespołów sprzedażowych w obszarze modyfikacji i dosprzedaży.


Pozwala to na identyfikację klientów, którzy posiadają dzisiaj umowy niedostosowane do rynku. Zaangażowanie Kierowników i Ekspertów MSP w pomoc przy przedstawianiu ofert, pozwala na rozpoznanie nowych potrzeb i systematycznie konwertowanie umów na takie, które są bardziej dostosowane do potrzeb klientów. Pozwala to na utrwalanie relacji z istniejącymi klientami oraz pozyskiwanie nowych Ubezpieczonych. W ten zostały stworzone oferty dla wybranych branż zawodowych na produkcie POZ.


DOBRA PRAKTYKA

 PZU Życie rozwija umiejętność efektywnego wykorzystania podczas spotkań z klientami aplikacji informatycznych służących analizie potrzeb ubezpieczeniowych:

- wykorzystywanie wszystkich możliwości wykorzystania APKB na spotkaniu z klientem;
- angażowanie klienta w proces konstruowania najlepszej dla siebie oferty w oparciu o potrzeby zbadane za pomocą aplikacji APKB.

Kanały zdalne

 **mojePZU - wszystkie usługi w jednym miejscu**
Uruchomienie portalu mojePZU to sposób na radykalną zmianę interakcji z klientami. To jedyny w swoim rodzaju serwis, który pozwala w dowolnym momencie i w jednym miejscu sprawdzić ochronę ubezpieczeniową na polisie, zarządzać ochroną zdrowotną i terminami, a także inwestycjami.

-  W mojePZU klienci Grupy PZU mogą:
- kupić polisę komunikacyjną, mieszkaniową czy turystyczną oraz pakiety medyczne;
 - mieć wgląd do posiadanych polis wraz z możliwością zgłoszenia zmiany;
 - umówić wizytę lekarską;
 - pobrać skierowanie na badanie lub e-receptę;
 - sprawdzić swoją dokumentację medyczną;
 - zainwestować oszczędności;
 - zgłosić szkodę i sprawdzić jej status.

Nowoczesny self-service skupia w jednym miejscu informacje o produktach i usługach Grupy PZU oraz pomaga załatwić wiele spraw bez konieczności wizyty w oddziale czy kontaktu z infolinią. Jest dostępny z każdego miejsca i o każdej porze w wersji komputerowej i w aplikacji mobilnej. Na koniec grudnia 2021 roku z portalu mojePZU korzystało ponad 2,5 miliona użytkowników.

Serwis jest stale rozwijany i uzupełniany o kolejne funkcjonalności. W 2021 roku w obszarze zdrowia zostały dodane nowe możliwości dla użytkowników m.in. obsługa kodów rabatowych w procesie zakupu usług medycznych dla

klienta zalogowanego i niezalogowanego, dodanie wizyty do kalendarza w urządzeniu mobilnym wraz z możliwością automatycznego usunięcia przy odwołaniu wizyty, skorzystanie z wywiadu medycznego przez klienta niezalogowanego czy skorzystanie z nowych produktów:

- pakietów medycznych - w postaci abonamentów w sieci PZU Zdrowie, zapewniających roczny dostęp m.in. do konsultacji lekarzy specjalistów, badań diagnostycznych w placówkach oraz porady telemedyczne;
- pakietów profilaktycznych – kilkanaście zestawów konsultacji lekarskich i badań. Do wyboru są ogólne przeglądy zdrowia dla kobiety i mężczyzny, a także pakiety skierowane na konkretne obszary zdrowia, m.in. onkologiczny, dietetyczny, kardiologiczny lub kontrolę pod względem COVID-19. Pakiety są do jednorazowego wykorzystania. Można je kupić dla siebie lub bliskich.

W obszarze sprzedaży produktów ubezpieczeniowych i wznowień została dodana możliwość ofertowania produktu NNV przez podmioty sprzedaży do mojePZU oraz został uruchomiony proces wznowień ubezpieczeń PZU Auto – dzięki któremu klienci drogą elektroniczną (przez portal) otrzymują ofertę wraz z informacjami dotyczącymi wznowienia ubezpieczenia. Proces ten dodatkowo został uzupełniony o komunikację mailową i SMSową. Ponadto w serwisie zostały dodane ekrany informacyjne zawierające dane kontaktowe sprzedawców, którzy przygotowali i przestali ofertę na mojePZU. W 2021 roku została również wprowadzona możliwość opłacenia polisy na mojePZU w dniu rozpoczęcia odpowiedzialności dla produktów PZU Auto i PZU Dom.

Dodatkowe funkcjonalności pojawiły się również w obszarze ubezpieczeń życiowych. Były to m.in. możliwość złożenia wniosku o refundację leków w ubezpieczeniu lekowym, modyfikacja ścieżek przystąpienia do ubezpieczenia grupowego poprzez dodatkowe ekrany i komunikaty oraz prezentacje szczegółów dla produktu podstawowej opieki zdrowotnej dla małych przedsiębiorców, tzw. klientów SOHO (small office/home office).

Dodatkowe możliwości zostały udostępnione w obszarze finansów, m.in.: sparowanie konta mojePZU z inPZU i serwisem DFE PZU i OFE PZU (socofo.pzu.pl) oraz automatyczne przejście z mojePZU do platform inPZU czy

socofo, podgląd szczegółów produktów IKE i IKZE z TFI oraz podgląd sald rachunków dla produktów PTE PZU.

Od maja 2021 roku, klienci obsługiwani w obszarze szkód i świadczeń są kierowani do mojePZU, gdzie mają dostęp do szczegółów szkody/sprawy.

W 2021 roku w aplikacji mojePZU mobile została udostępniona możliwość obsługi nowego produktu PZU Sport. Posiadacze abonamentu sportowo-rekreacyjnego wybierają zajęcia za pomocą aplikacji. Korzystanie z mojePZU mobile zostało udostępnione użytkownikom urządzeń Huawei w AppGallery.

W mojePZU funkcjonuje również Klub PZU Pomocni. To program lojalnościowy, dzięki któremu klienci otrzymują dostęp do katalogu kodów rabatowych i dodatkowych benefitów.

W trosce o bezpieczeństwo danych klientów, wprowadzono zmiany reguł walidacji hasła oraz dwuskładnikowe uwierzytelnianie użytkownika przy resecie hasła.

inPZU - platforma online do sprzedaży i obsługi funduszy inwestycyjnych oraz produktów emerytalnych



W październiku 2018 roku zaczął działać internetowy serwis transakcyjny inPZU służący do sprzedaży jednostek funduszy inwestycyjnych. Serwis omija pośredników i dociera bezpośrednio do klientów

indywidualnych z nową ofertą funduszy indeksowych oraz produktów emerytalnych IKE oraz IKZE. inPZU jest też portalem obsługowym dla uczestników Pracowniczych Planów Kapitałowych. Obsługa klienta w pełni odbywa się w kanale online, bez konieczności wizyty w oddziale, a platforma jest dostępna na wszystkich urządzeniach z dostępem do sieci. inPZU pozwolił Grupie PZU na zbudowanie pierwszej w Polsce oferty niskokosztowych funduszy indeksowych.

W 2021 roku w ramach serwisu inPZU:

- przeprowadzono ankietę satysfakcji i oczekiwań klienta, co do dalszego rozwoju serwisu inPZU;
- wdrożono działania podnoszące efektywność sprzedaży w kanale online oraz wzmacniające komunikację z nowymi i obecnymi klientami, poprzez organizację webinarów, komunikację mailową, SMSową oraz w social mediach;

- przeprowadzono kampanie produktowe produktów IKE, IKZE oraz funduszy indeksowych;
- wdrożono loterię dla uczestników Pracowniczych Planów Kapitałowych, zachęcająca do korzystania z serwisu inPZU;
- kontynuowano integrację z portalem mojePZU, poprzez udostępnienie w portalu informacji o produktach IKE i IKZE;
- zakończono przygotowania do rozwoju oferty produktowej serwisu o 7 kolejnych funduszy indeksowych oraz wdrożenie wideoweryfikacji tożsamości;
- rozpoczęto pracę nad obsługą w serwisie nowego produktu emerytalnego opartego o fundusze indeksowe - „Pakietu Wyższa Emerytura”, składającego się z produktów PPE, PPO, IKE oraz IKZE.

inPZU w liczbach:

74,9 tys.	aktywnych użytkowników, obsługujących rachunki PPK, portfele inwestycyjne oraz produkty IKE i IKZE
23,3 tys.	uczestników Pracowniczych Planów Kapitałowych, którzy wzięli udział w loterii PPK
4,9 mln	odstów serwisu w 2021 roku (8,2 mln - od początku uruchomienia)
106 tys.	transakcji kupna jednostek uczestnictwa funduszy inPZU SFIO przez klientów TFI PZU

3.3.5. Obsługa szkód

Obsługa szkody jest dla klienta momentem, w którym sprawdza jakość swojego produktu. Spełnienie oczekiwań klienta podczas obsługi szkody lub świadczenia stanowi klucz do zbudowania jego wiary w PZU. Dlatego procesy w tym obszarze podlegają ciągłym usprawnieniom w celu skrócenia czasu wypłaty odszkodowania i budowania pozytywnego doświadczenia klienta.

Wystąpienie trwającej od początku 2020 roku pandemii wymagało modyfikacji istniejących procesów i poskutkowało intensywniejszym wykorzystaniem narzędzi i aplikacji mobilnych. W efekcie zwiększono liczbę wykonywanych zdalnie oględzin uszkodzonego mienia, umożliwiając również szybkie kosztorysowanie, co za tym idzie zwiększony został udział uproszczonych procesów likwidacji szkód.

Bardziej indywidualnie i szybciej w obsłudze odszkodowań



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

Opiekun obsługując szkodę, na bieżąco informuje klienta o postępach w sprawie. W zależności od potrzeb, może on również stanowić wsparcie dla klienta i być jego doradcą, oferującym konkretne rozwiązania w trudnej sytuacji. Może także sprawnie organizować i zarządzać wszystkimi usługami, jakie oferuje PZU, w ramach obsługi zgłoszenia. Zadaniem opiekuna jest przeprowadzenie klienta przez cały proces w jak najmniej uciążliwy sposób, m.in. ustalenie jego preferencji dotyczących np. kanału komunikacji czy metody usunięcia szkody. Opiekunowie klientów zdobywają kompetencje dla różnych linii merytorycznych, co pozwala im na uniwersalizację. Zapewnia to obsługę różnych spraw klienta przez tego samego opiekuna, mimo że sprawy mogą dotyczyć różnych linii merytorycznych (rozdzielnych kompetencyjnie), a nawet innych spółek. Nowy model obsługi szkód w formule opartej na wsparciu klienta przez opiekuna pozwala poszkodowanemu na uniknięcie wielu formalności związanych z likwidacją szkody. Rolą opiekuna jest przygotowanie najlepszych dla klienta rozwiązań oraz doradztwo w celu wyboru najbardziej optymalnego sposobu załatwienia sprawy, obejmującego m.in. sposób rozliczenia szkody czy wybór warsztatu.

DOBRA PRAKTYKA

Preobstuga szkód



W Grupie PZU panuje przekonanie, że ubezpieczyciele powinni zapewniać poczucie bezpieczeństwa i wiarę, że ktoś zawsze będzie przy kliencie w trudnych chwilach.

Dlatego Grupa PZU chce być przy swoich klientach wtedy, gdy potrzebują wsparcia najbardziej, często nawet przed formalnym zgłoszeniem przez nich szkody.

Preobstuga (*Before-You-Call Service*) jest rozwiązaniem, w którym to ubezpieczyciel inicjuje kontakt z klientem i oferuje mu realną pomoc jeszcze przed formalnym zgłoszeniem szkody, stawiając klienta i jego potrzeby na pierwszym miejscu. Preobstuga dedykowana jest klientom, którzy doznali przykrego zdarzenia losowego, w którym ucierpiało ich mienie.

Po zdarzeniu, np. pożarze, wybuchu gazu czy przejściu trąby powietrznej, na bazie informacji pochodzących z ogólnodostępnych źródeł, choćby z Internetu, czy radia podejmowana jest próba identyfikacji poszkodowanego. W przypadku pozytywnej identyfikacji poszkodowanego jako klienta PZU, nawiązywany jest z nim kontakt w celu udzielenia już realnej pomocy w trudnej sytuacji (np. jeśli zakres polisy pokrywa lokal zastępczy, zostanie on zaproponowany klientowi od razu przy pierwszym kontakcie). Rejestracja szkody może nastąpić innego dnia, w dogodnym dla klienta terminie.

Dane za 2021 rok:

- 77 zarejestrowane zdarzenia;
- 8 zdarzeń, w których poszkodowanymi byli klienci PZU;
- 137 poszkodowanych klientów PZU;
- 137 osób, z którymi udało się nawiązać kontakt;
- 135 zarejestrowanych sprawy assistance

DOBRA PRAKTYKA

Procedura zarządzania kryzysowego w obsłudze szkód



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

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

Najczęściej podejmowanymi działaniami w ramach tej procedury są:

- uruchomienie mobilnego biura i czterech mobilnych biur mini;
- uproszczenie procesów przyjmowania zgłoszeń i obsługi szkód;
- relokacja zasobów na tereny dotknięte kataklizmem oraz do merytorycznej obsługi szkód;
- przekazywanie poszkodowanym najpotrzebniejszych przedmiotów, takich jak plandeki, środki czystości, folie, artykuły spożywcze czy woda pitna.

Występujące w 2021 roku zjawiska katastroficzne spowodowały szkody o dużej skali. Od 24 czerwca do 30 września zgłoszono około 63 500 szkód majątkowych oraz z upraw rolnych. Podjęte działania i usprawnienia umożliwiły ich szybką obsługę. Zastosowane uproszczenia pozwoliły ustalić wysokości odszkodowania bez konieczności szczegółowego sporządzenia kosztorysu. Wdrożenie robotów pozwoliło na automatyczną wypłatę zaliczki lub odszkodowania już w ciągu jednego dnia roboczego od daty zgłoszenia szkody. W województwach najbardziej dotkniętych żywiołami działały mobilne biura. Powołano zespół ekspertów, który śledził raporty meteorologiczne i publikacje w mediach o potencjalnych zagrożeniach.



DOBRA PRAKTYKA

Model Kompleksowej obsługi szkód klientów korporacyjnych



Wdrożony model kompleksowej obsługi szkód klientów korporacyjnych jest dedykowany dla największych klientów PZU, klientów VIP pod względem wielkości przypisu składki w zakresie szkód komunikacyjnych. Głównym celem wdrożonego modelu jest zagwarantowanie serwisu obsługi szkód na najwyższym poziomie poprzez wdrożenie rozwiązań dotychczas nieoferowanych na rynku obsługi szkód komunikacyjnych.

Głównymi filarami modelu jest szeroko rozumiana współpraca pomiędzy zespołami sprzedażowymi, zespołami obsługi szkód oraz zespołami Underwritingu, której efektem jest dostarczenie najwyższej jakości usług dla największych klientów.

Obsługa szkód w dedykowanym modelu opiera się na dogłębnej analizie klienta pod względem wielkości, struktury floty, szkodowości oraz doradztwie w zakresie zaimplementowania w obsłudze floty rozwiązań mających na celu poprawę szkodowości klienta. Każdy z klientów posiada wyznaczonych do obsługi szkód opiekunów. Opiekunowie przeprowadzają spotkania z przedstawicielami klienta, na których ustalane są niezbędne formalności w zakresie kontaktu i komunikacji oraz po wcześniejszej analizie proponują możliwe rozwiązania mające na celu obniżenie szkodowości klienta. Spotkania odbywają się na różnych etapach trwającej umowy uwzględniając potrzeby klienta oraz możliwości wdrożenia nowych rozwiązań. Dopełnieniem działań są przygotowywane materiały marketingowe.

Wdrożone rozwiązania opierają się na szeroko rozumianych relacjach biznesowych oraz porozumieniu w zakresie możliwości wdrożenia rozwiązań minimalizujących szkodowość a zarazem koszty po stronie klienta.

Tak prowadzony model obsługi umożliwia dostarczenie najwyższego poziomu serwisu obsługi szkód a zarazem stanowi dotychczas niespotykane rozwiązania na rynku szkód komunikacyjnych.

Działania związane z obszarem szkód prowadzone przez LINK4 są zgodne z założeniami filozofii i strategii Grupy PZU. Jednym z głównych celów tych działań jest budowanie długotrwałej relacji z klientem poprzez możliwie najlepsze dostosowanie się do jego potrzeb, przy wykorzystaniu zaawansowanych narzędzi IT.

DOBRA PRAKTYKA

Holowanie



Od 2021 roku LINK4 świadczy usługę holowania pojazdów dla wszystkich uczestników zdarzenia. Holowanie realizowane jest na terenie całego kraju 24h/7. Spółka zapewnia holowanie wszystkim typom pojazdów, w tym pojazdom specjalistycznym i ciężarowym. Wdrożona usługa pozwala na budowanie i umacnianie relacji z uczestnikami zdarzenia, niezależnie od tego czy są klientami LINK4.

DOBRA PRAKTYKA

Model obsługi szkód NNW w LINK4



LINK4 działa zgodnie z zasadą, że obsługa szkód NNW może być szybka i prosta. Wdrożenie łatwego i przyjaznego modelu obsługi oraz ograniczenie formalności wpłynęło istotnie na wzrost zadowolenia klientów. Już w trakcie telefonicznego zgłoszenia szkody pracownicy LINK4 są w stanie ustalić wysokość należnego świadczenia. Proces likwidacji szkody został ograniczony do minimum - LINK4 zbiera tylko te dane, które są niezbędne. Wypłata odszkodowania może nastąpić nawet w kilka minut.

DOBRA PRAKTYKA

Akademia Likwidacji Szkód LINK4



Pod szyldem Akademii Likwidacji Szkód LINK4 prowadzi działania szkoleniowo - rozwojowe dla pracowników Pionu Szkód, Są to między innymi:

- **treningi odstuchowe**, podczas których trener biznesu wraz pracownikiem likwidacji, wspólnie odstuchują i analizują nagrania rozmów telefonicznych pracownika z klientami. Celem spotkań jest doskonalenie umiejętności komunikacyjnych oraz interpersonalnych pracownika;
- **Szkoła Likwidacji Szkód** – to cykliczny projekt rozwojowy, w ramach którego realizowane są szkolenia oraz warsztaty dla początkujących pracowników Zespołów Likwidacyjnych. Podczas spotkań omawiane są konkretne przypadki i zagadnienia dotyczące likwidacji szkód, w tym dotyczące obsługi Klienta. Zajęcia służą doskonaleniu wiedzy merytorycznej pracowników oraz realizowaniu jej w praktyce, w trakcie wykonywania przez nich codziennych obowiązków;
- **szkolenia tematyczne** to szkolenia organizowane w odpowiedzi na bieżące potrzeby pracowników Pionu Szkód, mające na celu doskonalenie ich wiedzy i kompetencji likwidacyjnych;
- **mentoring** to cykl indywidualnych spotkań w ramach których pracownicy Pionu Szkód

mogą poznać pracę innych Zespołów w ramach Pionu. Taka forma umożliwia pracownikom poszerzenie wiedzy i zdobywanie nowych, praktycznych umiejętności od doświadczonych kolegów z innych zespołów. Dzięki temu projektowi, pracownicy mogą ukierunkować swoją ścieżkę kariery, zbudować relacje między zespołowe, a także zobaczyć w szerszej perspektywie jak ich praca przekłada się na pracę innych obszarów w Pionie Szkód;

- **Multiskillowy Opiekun Szkód** – projekt mający na celu wsparcie najmniej licznych Zespołów Likwidacyjnych przez inne Zespoły, w sytuacjach zwiększonego natężenia pracy. Udział w projekcie pozwala pracownikom poznać specyfikę pracy Zespołów ds. Likwidacji Szkód Majątkowych i Uprozczonej Likwidacji Szkód oraz podnosić swoje kompetencje.

Wszystkie powyższe aktywności skupiają się na wsparciu pracowników LINK4 w wykonywaniu ich codziennych zadań. Pozwalają ugruntować wiedzę merytoryczną i praktyczną, co bezpośrednio przekłada się na jakość obsługi klientów w procesie likwidacji szkód. Pracownicy, którzy są dobrze przygotowani łatwiej podejmują rzeczową rozmowę z klientem i zdecydowanie szybciej realizują swoje obowiązki, co bezpośrednio przekłada się na czas likwidacji szkód.



4. Zasady współpracy z kontrahentami

Przejrzyste zasady współpracy - „Traktujemy kontrahentów uczciwie. Nie nawiązujemy kontaktów biznesowych i nie zawieramy umów w imieniu i na rzecz Grupy PZU, w których stroną są członkowie naszych rodzin. Wyłączamy się z podejmowania decyzji w sprawie współpracy z podmiotami, z którymi współpracują osoby nam bliskie. Dbamy o dobre relacje. Nie stosujemy nieuzasadnionego zróżnicowania warunków współpracy, w szczególności ze względu na charakter, formę lub rozmiar działalności.”



„Etyka, uczciwość, poszanowanie środowiska naturalnego i praw człowieka to jedne z podstawowych wartości, którymi kierujemy się jako Grupa PZU. Zależy nam, aby nasi zewnętrzni partnerzy również kierowali się tymi zasadami w swojej działalności. Dlatego czujemy się zobowiązani do weryfikacji dostawców poprzez system kwalifikacji oraz przeprowadzając okresowe i doraźne audyty.”

się jako Grupa PZU. Zależy nam, aby nasi zewnętrzni partnerzy również kierowali się tymi zasadami w swojej działalności. Dlatego czujemy się zobowiązani do weryfikacji dostawców poprzez system kwalifikacji oraz przeprowadzając okresowe i doraźne audyty.”

Bartłomiej Zarzecki, Dyrektor Zarządzający ds. Zakupów, PZU i PZU Życie

[GRI 102-9] [GRI 103-2]

Grupa PZU prowadzi działalność biznesową z poszanowaniem wszelkich przepisów prawa, praw człowieka oraz zasad bezpieczeństwa pracy i ochrony zdrowia. Z tego względu chce mieć również wpływ na kształtowanie postaw swoich dostawców oczekując przestrzegania standardów i zasad, które sama stosuje w działalności biznesowej. Grupa chce promować ideę odpowiedzialności społecznej w relacjach ze swoimi dostawcami, współpracując tylko z tymi kontrahentami, którzy przestrzegają praw człowieka i działają zgodnie z regulacjami prawnymi, zwłaszcza w zakresie przeciwdziałania korupcji. Dostawcy współpracujący z podmiotami Grupy PZU powinni zapewniać bezpieczne i godne warunki pracy swoim pracownikom oraz stosować najwyższe standardy etyczne i dbać o środowisko naturalne.

Grupa PZU chce budować długofalowe relacje z dostawcami oparte na wzajemnym zaufaniu, szacunku i profesjonalizmie. W szczególności doceniani są dostawcy, którzy stosują sprawdzone praktyki rynkowe i reprezentują najwyższy poziom etyki zawodowej.

[GRI 308-1] [GRI 414-1]

Kodeks dobrych praktyk CSR Dostawców Grupy PZU



PZU ma świadomość, że w sposób istotny wpływa na rynek zamówień i bierze odpowiedzialność za kształtowanie najwyższych standardów biznesowych w swoim otoczeniu. Kierując się dbałością o jakość relacji

biznesowych, promocję dobrych praktyk rynkowych oraz wywieranie pozytywnego wpływu na społeczeństwo i środowisko naturalne, opracowano „Kodeks Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU”. To zbiór zasad zarówno dla Grupy PZU, jak i dla wszystkich jej dostawców, a prowadzenie działalności zgodnie z tym „Kodeksem” oraz promowanie jego wartości, jest istotnym kryterium kwalifikacji i oceny potencjalnych dostawców.

DOBRA PRAKTYKA

Kodeks Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU



Prawa człowieka

Grupa PZU oczekuje, że jej dostawcy respektują oraz będą respektować prawa człowieka oraz przeciwdziałają dyskryminacji w ramach prowadzonej działalności,

a w szczególności:

- przestrzegają praw pracowniczych, zapewniają bezpieczeństwo i odpowiednie warunki pracy swoim pracownikom;
- odrzucają możliwość zatrudniania dzieci i nie tolerują jakiegokolwiek formy pracy niewolniczej i przymusowej;
- zapewniają równe traktowanie w miejscu pracy i nie stosują żadnych praktyk dyskryminujących ze względu na wiek, płeć, niepełnosprawność czy przynależność rasową.

Ochrona środowiska

Każdy z dostawców Grupy PZU powinien przestrzegać tych samych zasad dotyczących ochrony środowiska naturalnego, a w szczególności:

- dążyć do zmniejszenia ilości produkowanych odpadów i segreguje te już wytworzone;
- racjonalnie wykorzystywać energię elektryczną i ciepłą;
- zmniejszać zużycie wody oraz przeciwdziałać jej zanieczyszczeniu;
- minimalizować emisję gazów cieplarnianych, spalin i pyłów.

Polityka zakupowa



Polityka Zakupowa w Grupie PZU określa podstawowe zasady procesu wyboru dostawców towarów i usług, a także zasady współpracy i wymiany informacji w obszarze zakupów w Grupie PZU. Obowiązuje ona wszystkie

spółki z Grupy PZU, które są stroną porozumienia z 21 marca 2017 roku w sprawie zasad współpracy w Grupie PZU m.in.: PZU Zdrowie, LINK4, TUW PZUW, TFI PZU, PTE PZU, PZU Pomoc, PZU Centrum Operacji, a także spółki Grupy PZU w krajach bałtyckich i w Ukrainie. Bank Pekao oraz Alior Bank obowiązuje z PZU porozumienie o współpracy w ramach obszaru zakupów, którego przedmiotem jest współpraca w celu realizacji synergii zakupowych, wymiany informacji o rynku dostawców i kluczowych zmiennych warunków umów,

Etyka zawodowa

PZU jest instytucją zaufania publicznego. Etyka zawodowa Grupy PZU odzwierciedla wizję i wartości, którymi kierujemy się na co dzień

w naszych firmach. Dlatego od dostawców oczekuje się:

- stosowania najwyższych standardów biznesowych w zakresie zasad uczciwej i wolnej konkurencji oraz rzetelności i wiarygodności w komunikacji z klientem;
- ochrony informacji poufnych;
- przeciwdziałania korupcji i konfliktowi interesów.

RODO

Grupa PZU zapewnia bezpieczeństwo informacji oraz ochronę danych osobowych swoich klientów. Dbą o zgodność wszystkich swoich procesów z regulacją RODO oraz przepisami krajowymi. Równie dojrzałego podejścia Grupa PZU wymaga od swoich kontrahentów. Podstawowe wymagania to:

- stosowanie się do wszystkich wytycznych i obowiązków nałożonych i wynikających z Rozporządzenia RODO oraz regulacji krajowych w obszarze ochrony danych osobowych;
- edukowanie i egzekwowanie od swoich pracowników przestrzegania przepisów RODO oraz regulacji krajowych dotyczących ochrony danych osobowych.

a także współpraca w obszarze procedur, procesów i narzędzi zakupowych.

Polityka zakupowa w Grupie PZU stanowi, że osoby uczestniczące w wyborze dostawcy unikają sytuacji, w których ich interesy osobiste mogą stać w konflikcie z interesami podmiotu, godnie reprezentują podmiot w kontaktach z dostawcami, prezentując kwalifikacje merytoryczne, nienaganną postawę etyczną oraz dbałość o wizerunek i o wzajemną satysfakcję ze współpracy przy jednoczesnej trosce o interes gospodarczy podmiotu.

Proces zakupowy prowadzony jest w sposób gwarantujący zachowanie zasad uczciwej konkurencji, zaś podmiot

DOBRA PRAKTYKA



Każda firma, która chce współpracować z PZU i PZU Życie, musi się zapoznać

z „Kodeksem Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU”, a przestrzeganie jego zapisów przez kontrahentów uwzględniane jest w ich umowach z PZU. Podpisanie oświadczenia o zapoznaniu się

z Kodeksem i akceptacja jego zapisów jest niezbędną częścią złożonej przez dostawcę oferty.

Kodeks Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU znajduje się na stronie www.pzu.pl/grupa-pzu/o-nas/kultura-compliance-pzu/kodeks-csr.



zawierający umowę z dostawcą zapewnia w tej umowie możliwość przekazywania informacji o treści umowy do PZU.

Audyty dostawców



Zespół Audytu Dostawców zajmuje się przeprowadzaniem audytów biznesowych, zarówno tych dostawców, którzy mają zawartą umowę z PZU lub z PZU Życie bądź z dwiema spółkami, jak i będących potencjalnymi

kontrahentami Grupy PZU. Audyty dostawców realizowane są zgodnie z określonymi priorytetami i kryteriami.

Rodzaje audytu dostawców:

- okresowe – mają na celu cykliczne sprawdzanie dostawców, z którymi współpracuje PZU. Przeprowadzane są według wcześniej ustalonego planu;
- doraźne – wykonywane są na zlecenie, np. w sytuacji, gdy określony dostawca wymaga pilnego sprawdzenia ze względu na problemy we współpracy lub w ramach sprawdzenia nowego dostawcy.

Audyt dostawcy może być zrealizowany w zakresie podstawowym. Obejmuje wtedy diagnozę dostawcy przy wykorzystaniu informacji z wewnątrz oraz zewnątrz organizacji, zdalne przeprowadzenie audytu przy użyciu skróconego formularza audytowego wypełnionego przez dostawcę i zamknięcie całego procesu poprzez sporządzenie raportu końcowego i ewentualnej listy zaleceń. Rozszerzona wersja audytu obejmuje audyt na miejscu u dostawcy. Wykorzystuje się w nim więc pełny formularz audytowy wypełniony na miejscu bądź bezpośrednio po wizycie. W audycie rozszerzonym może uczestniczyć także przedstawiciel jednostki merytorycznej.

W obu przypadkach tematyka audytu obejmuje między innymi tematy związane z ochroną danych, w tym ochroną danych osobowych czy ochroną środowiska w zakresie gospodarki zarządzania odpadami, a począwszy od 2022 roku również tematy związane z prawami człowieka, prawami pracownika oraz ochroną środowiska pod kątem gospodarki energetycznej, wodnej i zarządzania produkcją.

Ryzyko korupcji



Ocena ryzyka korupcji to stały element procesu zakupowego. Każdy potencjalny dostawca podlega ocenie ryzyka korupcji na podstawie odpowiedniego kwestionariusza oceny ryzyka. Ponadto zgodnie z „Programem

antykorupcyjnym” każda umowa o współpracy PZU z partnerem biznesowym powinna zawierać klauzule antykorupcyjne. Jedną z klauzul stanowi potwierdzenie akceptacji przez dostawcę standardów antykorupcyjnych obowiązujących w PZU. Zgodnie z wewnętrznymi procedurami podmioty współpracujące z PZU i PZU Życie są informowane o obowiązującym w spółce „Programie antykorupcyjnym” [ROZ 3.1.2.PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI](#).

DOBRA PRAKTYKA

Lista Kwalifikowanych Dostawców PZU



W PZU i PZU Życie obowiązuje Procedura zarządzania dostawcami w obszarze rejestracji, weryfikacji i kwalifikacji dostawców. Zgodnie z nią wpis dostawcy na Listę Kwalifikowanych Dostawców poprzedzają procesy rejestracji, weryfikacji i kwalifikacji dostawcy, które odbywają się z wykorzystaniem platformy zakupowej.

Proces rejestracji:

Dostawca rejestruje się na platformie zakupowej z własnej inicjatywy lub na zaproszenie pracownika PZU, jeśli nie jest jeszcze wpisany na Listę Kwalifikowanych Dostawców. Wypełnia formularz z danymi i składa oświadczenia o zapoznaniu się z „Kodeksem Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU”.

Proces weryfikacji:

Pracownik Zespołu Kwalifikacji i Oceny Dostawców w PZU (ZKiOD) weryfikuje dane i dokumenty zawarte w formularzu, zbiera opinie m.in. z jednostki właściwej ds. bezpieczeństwa, compliance oraz planowania i kontrolingu. Następnie decyduje o rozpoczęciu procesu kwalifikacji dostawcy lub jego odrzuceniu.

Proces kwalifikacji:

Polega na ocenie zebranych danych lub dokumentów. Decyzję podejmuje pracownik ZKiOD, a zatwierdza ją kierownik ZKiOD.

Stan bazy Dostawców:

Na koniec 2021 roku status co najmniej „zarejestrowany” posiadało 1 681 dostawców.

Nowy Model Zakupów

PZU aktywnie poszukuje obszarów z potencjałem do zwiększenia efektywności operacyjnej i rentowności. Zmiany w zakupach zaczęły się od stworzenia projektu Nowego Modelu Zakupów. W jego ramach PZU uruchomił platformę zakupową, która jest dostępna dla dostawców pod adresem strony internetowej [zakupygrupy.pzu.pl](#). Jest to podstawowe narzędzie do komunikacji zarówno z dotychczasowymi, jak i przyszłymi dostawcami.

W 2021 roku projekt był w fazie realizacji w PZU, PZU Życie i PZU Centrum Operacji. Jego zakończenie planowane jest na koniec maja 2022 roku. W 2020 roku uruchomiono produkcyjnie pierwszy moduł platformy zakupowej – rejestrację i weryfikację dostawców, który służy do tworzenia i rozwoju bazy dostawców Grupy PZU. W roku 2021 dla dostawców z obszaru administracji i nieruchomości wdrożone zostały moduły obiegu zapotrzebowań i zamówień, elektronicznych postępowań zakupowych i umów. W roku 2022 dla dostawców z obszaru administracji i nieruchomości planowane jest wdrożenie modułu oceny i audytu dostawców.

Projekt koncentruje się na:

- opracowaniu, a następnie wdrożeniu modelu docelowego funkcjonowania obszaru zakupów w Grupie PZU;
- wdrożeniu dzwigni oszczędnościowych dotyczących zarządzania popytem wewnętrznym, planowaniem zakupów, zarządzaniem dostawcami;
- opracowaniu koncepcji i wdrożeniu systemu IT do wsparcia procesu zakupowego – od planowania, przez zapotrzebowanie, organizację zapytań ofertowych, ocenę ofert, aż po wybór dostawcy, generowanie umowy i wysyłanie zamówień;
- przygotowaniu i wdrożeniu aktów wewnętrznych obejmujących obszar zakupów dostosowanych do Nowego Modelu Zakupów oraz systemu (Procedura wyboru dostawców towarów i usług, Zasady kwalifikacji, weryfikacji i oceny dostawców).

Kluczowe korzyści wdrożenia Nowego Modelu Zakupów oraz Platformy Zakupowej:

- wdrożenie najlepszych praktyk prowadzenia procesów zakupowych w poszczególnych kategoriach;
- całościowa kontrola aktualnego statusu uruchomionego procesu zakupowego na każdym etapie jego trwania;
- archiwizacja informacji w systemowym rejestrze zdarzeń;
- skrócenie czasu przepływu informacji, akceptacji;
- zwiększenie kontroli nad bezpieczeństwem informacji;

- efektywne planowanie zakupów oraz kompleksowe zarządzanie bazą dostawców;
- zredukowanie obiegu papierowego większości dokumentów dotyczących procesu zakupowego;
- agregacja danych zakupowych, która pozwoli na wygenerowanie synergii kosztowej, wynikającej ze wspólnych zakupów w ramach Grupy PZU.

Docelowo planuje się, by z tego modelu korzystały inne spółki z Grupy.

Procedura wyboru dostawców



„Procedura wyboru Dostawców towarów i usług” określa zasady i sposób przeprowadzenia procesu wyboru dostawców w PZU i PZU Życie. Zgodnie z tym dokumentem wybór dostawcy jest realizowany:



- w trybie zamówienia z wolnej ręki;
- w trybie postępowania przetargowego;
- w trybie negocjacji.

Dokumentacja związana z procesem wyboru dostawcy, w tym: zapotrzebowanie, zaproszenie do postępowania przetargowego i inne dokumenty przetargowe, złożone oferty, dokumenty związane z podejmowaniem decyzji przez komisję przetargową lub zespół negocjacyjny i protokół wyboru dostawcy jest przechowywana przez Biuro Zakupów albo jednostkę spółki samodzielnie dokonującą wyboru co najmniej przez cały okres współpracy z wybranym dostawcą, a następnie jest archiwizowana na zasadach obowiązujących w spółce.

Biuro Zakupów ma prawo do weryfikacji zgłoszonego zapotrzebowania pod kątem celowości zakupu oraz opisu przedmiotu zakupu.

W 2021 roku prowadzone były prace nad wdrożeniem Procedury wyboru Dostawców towarów i usług w Nowym Modelu Zakupów dla wszystkich jednostek organizacyjnych w PZU oraz PZU Życie.

W 2021 roku Biuro Zakupów zakończyło 279 postępowań zakupowych (przetargi, negocjacje, zamówienia z wolnej ręki, RFI) w PZU oraz PZU Życie. Łącznie zawarto 7 031 umów z dostawcami w PZU i PZU Życie.



Współpraca z dostawcami w spółkach zależnych



W Alior Banku w celu zapewnienia najwyższych standardów oraz ograniczenia ryzyk współpracy z nierzetelnym Dostawcą, Bank w procesie Kwalifikacji Dostawców opisanym Polityką Zakupową stosuje dwustopniowy proces weryfikacji dostawcy.

W etapie inicjalnym kwalifikacji dostawcy nawiązujący relacje z Alior Bankiem, w ramach postępowań zakupowych, weryfikowani są na wielu wymiarach w tym w szczególności: w zakresie stabilności finansowej, tzw. sygnałów ostrzegawczych (czyli informacji dostępnych w otwartych źródłach), weryfikacji list kontrolnych w tym np. w zakresie Listy Ostrzeżeń Publicznych KNF, statusu podatnika czy też w zakresie incydentów zagrażających czynnościom bankowym.

Dodatkowo obligatoryjne jest złożenie przez dostawców oświadczeń „Etyka Biznesu”, w których odnoszą się oni do stosowania przez ich organizację standardów etycznych określonych oświadczeniem. Oświadczenia te dotyczą m.in. przestrzegania praw pracowniczych, przestrzegania w relacji z środowiskiem, bezpośrednim otoczeniem oraz innymi podmiotami obowiązującego prawa, przestrzegania ogólnie obowiązujących przepisów prawa, zasad etyki i uczciwej konkurencji, braku tolerancji dla zachowań korupcyjnych.

W etapie bieżącej kwalifikacji dostawcy kontynuujący współpracę w ramach już obowiązującej współpracy, dla których wysokość obrotów przekracza 100 tys. zł brutto w roku poprzedzającym cykl bieżącej klasyfikacji tzw. Rocznej Kwalifikacji Dostawców są weryfikowani w głównych wymiarach opisanych i obowiązujących również w etapie inicjalnym.

Przebieg procesów zakupowych w Banku Pekao określają trzy kluczowe regulacje, obowiązujące od 2018 roku: „Polityka zakupowa w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna”, „Zasady realizacji zakupów przez Departament Zakupów w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna” oraz „Zasady realizacji zakupów bez udziału Departamentu Zakupów w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna”.

Przy przeprowadzanych przez Bank Pekao przetargach o wartości powyżej 1 mln zł netto obowiązuje wymóg wypełniania przez dostawców „Formularza Odpowiedzialności Społecznej i Środowiskowej (CSR)”. W ten sposób Bank Pekao

podejmuje działania na rzecz zrównoważonego rozwoju, ochrony środowiska naturalnego oraz zapobiegania łamaniu praw człowieka przez partnerów biznesowych Banku. Formularz zawiera pytania dotyczące uwzględnienia przepisów ochrony środowiska oraz kwestii respektowania praw człowieka w codziennej działalności dostawcy lub kontrahenta. Zakres zagadnień formularza obejmuje:

- W zakresie środowiskowym:
 - posiadanie certyfikatów poświadczających prośrodowiskowy profil działalności danego kontrahenta;
 - przestrzeganie praw i przepisów z zakresu ochrony środowiska, realizowanych kontroli i spraw karnych związanych z nieprzestrzeganiem przepisów obowiązujących w tym zakresie;
 - wdrażanie innowacyjnych, przyjaznych środowisku nowych technologii;
 - organizacja szkoleń i spotkań informacyjnych dla pracowników dotyczących kwestii ekologicznych.
- W zakresie społecznym:
 - zakaz pracy przymusowej;
 - poszanowanie przepisów prawa regulujący czas pracy;
 - poszanowanie przepisów prawa o BHP;
 - przestrzeganie praw i przepisów z zakresu prawa pracy, w tym wypłaty wynagrodzenia zwyczajowo stosowanego w danym sektorze dla wszystkich pracowników.

5. Zaangażowanie społeczne Grupy PZU

Spółeczna odpowiedzialność (CSR) - „Grupa PZU jest odpowiedzialna społecznie - chcemy wnosić jak najwięcej pozytywnych wartości do relacji z naszymi interesariuszami i otaczającym nas środowiskiem. Harmonijne działanie, na wszystkich szczeblach naszej współpracy, nie będzie możliwe bez uwzględnienia praw i potrzeb otoczenia.”



„Zaangażowanie społeczne PZU stanowi trwały element modelu biznesowego, w którym działania w obszarze sponsoringu, prewencji czy wolontariatu podejmowane są w sposób kompleksowy

i zorganizowany. Oznacza to, że nie tylko poważanie traktujemy te kwestie z punktu widzenia etyki biznesu i postrzegania marki PZU, ale także uważamy, że jest to jak najbardziej uzasadnione z punktu widzenia efektywności biznesu. W obliczu tempa zmian społecznych i gospodarczych zdecydowaliśmy się włączyć te działania do nowej strategii biznesowej na lata 2021-2024. W ramach przyjętej ambicji chcemy m.in. dotrzeć do 15 mln odbiorców rocznie, w ramach działań z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważonego stylu życia.”

Sylwia Matusiak, Dyrektor Zarządzający ds. Marketingu, Sponsoringu i Prewencji, PZU i PZU Życie

Bezpieczeństwo od lat jest głównym tematem zaangażowania społecznego PZU i wkładu w rozwój lokalnych społeczności. Firma prowadzi działania prewencyjne mające na celu zapobieganie wypadkom lub minimalizowanie ich skutków – wskazuje prawidłowe zachowania, wpiera kampanie profilaktyczne i służby ratownicze. Analizuje przyczyny wypadków i wybiera najbardziej palące problemy, tak by podejmowane przez nią działania były jak najbardziej efektywne. Jednak zmieniająca się rzeczywistość i sytuacja związana z pandemią COVID-19 spowodowała, że większy nacisk położono na drugi kluczowy obszar zaangażowania społecznego, czyli promocję zdrowia i aktywnego stylu życia. W dobie pandemii Grupa PZU zwraca uwagę nie tylko na profilaktykę i zdrowie fizyczne, ale także odpowiadamy na wyzwania związane z zachowaniem równowagi psychicznej i przeciwdziałania problemom zdrowia psychicznego.

[GRI 103-2]

Kwestie społecznej odpowiedzialności biznesu są uregulowane w Strategii ESG „Rozwój w równowadze” na lata 2021-2024, która wskazuje na strategiczne obszary zaangażowania społecznego Grupy PZU oraz Polityce zrównoważonego rozwoju Grupy PZU (dokumenty opisane w [ROZ II.3.2 STRATEGIA 2021 - 2024](#))

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

W PZU i PZU Życie obowiązuje Kodeks etyki reklamy, który porusza kwestie społecznej odpowiedzialności reklamy, m.in. brak treści dyskryminujących, naruszających normy obyczajowe i religijne. Ponadto reguluje ogólne zasady prowadzenia działań sponsoringowych. W pozostałych spółkach PZU obowiązują Dobre praktyki Grupy PZU, czyli zbiór wartości i zasad, którymi wszyscy pracownicy powinni kierować się, w relacjach z klientem, kontrahentami i wewnątrz Spółki. PZU Zdrowie prowadzi działania społeczne z uwzględnieniem Kodeksu Etyki Reklamy i Dobrych praktyk Grupy PZU, w spółce funkcjonuje również Procedura sponsoringu. Na zasadach Kodeksu Etyki Reklamy działania społeczne prowadzi również Alior Bank. W LINK4 wdrożono Politykę współpracy ze społecznościami lokalnymi i działań charytatywnych. TUV PZUW wdrożył Regulamin działalności sponsoringowej oraz Regulamin komitetu sponsoringu, prewencji i CSR.

W Banku Pekao obowiązują Zasady przyznawania darowizn i sponsoringu przez Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna. Regulacja uwzględniła m.in. powołanie Komisji do spraw sponsoringu i darowizn wspierającej Zarząd banku w procesie podejmowania przez bank decyzji dotyczących zaangażowania w projekty sponsoringowe lub w zakresie przyznawania przez Bank darowizn.

Ubezpieczeniowe spółki zagraniczne dążąc do pełnienia roli odpowiedzialnego członka społeczeństwa przyczyniają się do wzrostu dobrobytu nie tylko rozwijając biznes i

dbając o swoich pracowników, ale także inicjując projekty odpowiedzialności społecznej i wzmacniając relacje ze społecznościami lokalnymi. W spółkach bałtyckich obowiązuje Polityka charytatywna i sponsoringowa, której celem jest określenie ram interakcji ze społecznością w zakresie sponsoringu, darowizn i innych form wsparcia społecznego, a także zdefiniowanie obszarów świadczenia, w których spółki udzielają wsparcia. Polityka określa również departamenty kierujące, metody zarządzania oraz kompetencje w zakresie sponsoringu i zarządzania wsparciem społecznym w każdej ze spółek.

Działania charytatywne PZU i PZU Życie prowadzone są przez Fundację PZU. Fundacja PZU działa na podstawie ustawy z 6 kwietnia 1984 roku o fundacjach (Dz.U. z 1991 roku Nr 46 poz. 203 z późn. zm.) oraz postanowień Statutu Fundacji. Ramy działalności charytatywnej firmy LINK4 określone zostały w wewnętrznym dokumencie. Jest nim Polityka współpracy ze społecznościami lokalnymi i działań charytatywnych. Priorytetem działań o charakterze prospołecznym są: bezpieczeństwo, integracja społeczna obejmująca edukację i wsparcie dla młodzieży, środowisko. Dokument reguluje również kwestię wolontariatu pracowniczego.

Ponadto PZU, PZU Życie oraz TUV PZUW zgodnie ustawą z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej utworzyły fundusz prewencyjny (każda spółka oddzielnie) przeznaczony na finansowanie działań mających na celu zapobieganie powstawaniu lub zmniejszenie skutków zdarzeń losowych.

Zestawienie wydatków poniesionych w 2021 roku przez PZU i Grupę PZU, których dotyczy zasada 1.5 „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021” wydanych przez Giełdę Papierów Wartościowych w 2021 roku prezentuje poniższa tabela.

W 2021 roku PZU, PZU Życie w ramach funkcjonujących w tych spółkach funduszy prewencyjnych poniosły wydatki m.in. na działalność przeciwwypadkową, ochronę zdrowia i bezpieczeństwo w zakładach pracy.

Wydatki Grupy Kapitałowej PZU według obszarów zawartych w rekomendacji 1.5 DPSN GPW 2021 (mln zł brutto):

Wydatki poniesione w 2021 roku na wspieranie:	PZU	Grupa PZU*
kultury	2,4	5,2
sportu i aktywności ruchowej	7,5	24,1
organizacji społecznych i fundacji	15,1	27,8
instytucji charytatywnych	0	0,0
mediów	0,7	2,3
związków zawodowych	0	0,6

* Grupa Kapitałowa, w tym Grupa Banku Pekao i Grupa Alior Bank

Wydatki poniesione z funduszu prewencyjnego w 2021 roku na:	PZU	PZU Życie
działalność przeciwwypadkową	24,3	0
ochronę zdrowia	0	17,1
bezpieczeństwo w zakładach pracy	0	5,8

5.1. COVID-19

Ryzyko obszaru: Ryzyko związane z niedostępnością pracowników w związku z zakażeniem COVID-19.

Zakażenie dużej liczby pracowników jednocześnie, wstrzymanie realizowanych przez nich procesów.

Podejście do zarządzania: Dążenie do minimalizacji tego ryzyka było jedną z przesłanek podjęcia odpowiednich działań przez Sztab Kryzysowy.

Treści regulacji wewnętrznych zostały dostosowane do wymogów wynikających z przepisów powszechnie obowiązujących. Zapewniono środki ochronne dla pracowników. Procesem minimalizowania ryzyka wystąpienia zakażeń wśród pracowników zarządza Biuro Bezpieczeństwa, we współpracy z innymi jednostkami lub komórkami organizacyjnymi.

Kluczowe regulacje: Procedura czasowej pracy zdalnej w PZU i PZU Życie obowiązującej w okresie ryzyka wystąpienia na terenie Rzeczypospolitej Polskiej zachorowań na koronawirusa, Zarządzenie w sprawie Zasad bezpieczeństwa dla pracowników w czasie pandemii COVID-19.

WYZWANIE

17 listopada 2019 roku w mieście Wuhan, w prowincji Hubei, w środkowych Chinach, rozpoczęła się epidemia zakaźnej choroby COVID-19 wywołanej przez koronawirusa SARS-CoV-2. 11 marca 2020 roku została uznana przez Światową Organizację Zdrowia (WHO) za pandemię.

[GRI 103-2, 103-3]

Sztab Kryzysowy

Działania Grupy PZU w reakcji na zagrożenie koronawirusem koordynuje Sztab Kryzysowy składający się z przedstawicieli Zarządu PZU i PZU Życie. W roku 2021 organ ten kontynuował przyjętą strategię działań dostosowując ją do aktualnej sytuacji pandemicznej.

Sztab Kryzysowy posiada kompetencje w dwóch kluczowych aspektach: organizacyjno-prawnym oraz technicznym.

W ramach pierwszego z nich wprowadzono m.in. procedury pozwalające na pracę zdalną. Dokonano także niezbędnych zmian w procedurach ciągłości działania. Równolegle powstały nowe regulacje pozwalające na zarządzanie ryzykiem infekcji, bazujące m.in. na rejestrach zidentyfikowanych przypadków.

Działania PZU wspierające walkę z pandemią COVID-19 można podsumować zakreślając cztery obszary: pracowniczy, klientów, rozwoju biznesu oraz zaangażowania społecznego.

Rezultaty działań w obszarze pracowniczym

- Praca zdalna i rotacyjna
Kontynuowano możliwość świadczenia pracy zdalnej lub w systemie rotacyjnym. Podobne rozwiązania, pozwalające pracownikom na pracę w trybie zdalnym, zastosowano również w Grupach Banku Pekao i Alior Banku.
- Szkolenia online
Rozszerzono zakres szkoleń online, które pozwoliły na kontynuację rozwoju zawodowego i osobistego.
- Dostęp do informacji
Elektroniczny biuletyn „Alert PZU” i informacje przekazywane w intranecie pozwoliły utrzymać wysoką świadomość pracowników na temat rozwoju pandemii i obowiązujących ograniczeń.
- Wsparcie psychologiczne
Uruchomiono „Program Wsparcia Pracowników #rozmawiajMY” oraz bezpłatną infolinię dla pracowników, którzy potrzebowali pomocy psychologicznej. Ponadto pracownicy mogli skorzystać z webinarów dotyczących funkcjonowania w nowej sytuacji. Warsztaty dla menedżerów „Wspierający lider – w trosce o dobrostan własny i zespołu” w formie online były nakierowane na budowanie odporności psychicznej, radzenie sobie ze stresem i przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu.
- W ramach promocji szczepień wśród pracowników PZU zaangażował się w program „Szczepienia w zakładach pracy”, w ramach którego współpracowano z innymi przedsiębiorstwami w celu zapewnienia szczepień dla ich pracowników i członków ich rodzin.

PZU Ukraina oraz PZU Ukraina Życie wdrożyły program ograniczający rozprzestrzenianie się COVID-19 oraz

zapewniający ciągłość działania spółek przez zwiększenie liczby pracowników, którzy przeszli pełen cykl szczepień. Regularnie rozpowszechniane są specjalne komunikaty dla pracowników mające na celu popularyzację szczepień – publikowane są wyjaśnienia i komentarze ekspertów oraz odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania.

Rezultaty działań w obszarze klienta

- Dostępność placówek obsługowych

W czasie kolejnych fal pandemii utrzymano dostępność oddziałów ubezpieczeniowych, bankowych i placówek medycznych z uwzględnieniem wszystkich ograniczeń prawnych i restrykcji sanitarnych związanych z przeciwdziałaniem rozprzestrzenianiu się COVID-19. Placówki wyposażono w środki do dezynfekcji powierzchni i odkażania rąk, maseczki oraz pleksi ochronne na stanowiskach bezpośredniej obsługi. W oddziałach zapewniono codzienną dezynfekcję powierzchni ze szczególnym uwzględnieniem newralgicznych miejsc takich jak klamki, poręcze i biurka. Klienci zachęceni byli do bezgotówkowych form płatności. Procesy sprzedażowe i obsługowe zostały dostosowane do nowych wymogów, tak aby zapewnić ciągłość działania i bezpieczeństwo obsługi klientów między innymi poprzez większe wykorzystanie zdalnych kanałów kontaktu oraz aplikacji mojePZU, w tym także zapewnienie możliwości skorzystania ze zdalnych procesów zawarcia umowy zarówno po stronie ubezpieczeń majątkowych, jak i życiowych.

- Ułatwienia w likwidacji szkód

W procesie likwidacji szkód włączono możliwość przeprowadzenia zdalnych oględzin mieszkań, pojazdów i szkód uprawowych przez smartfon oraz wycenę odszkodowania na podstawie zdjęć i rozmowy telefonicznej. Jednocześnie zwiększono limity kwotowe dla obsługi spraw majątkowych w trybie uproszczonym. Wprowadzono także usługę Door to Door polegającą na odbiorze od klienta pojazdu, naprawie i dostarczeniu pod wskazany adres, a także możliwość refundacji kosztów dezynfekcji pojazdu naprawianego w Sieci Naprawczej PZU. Umożliwiono dokonywanie bezkontaktowej wypłaty odszkodowania.

- Wsparcie klientów i partnerów biznesowych

W okresie trwania pandemii klienci, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji finansowej, mieli możliwość przesunięcia terminu opłaty składki, rozłożenia płatności na raty, a nawet okresowego przejścia opłacania składek przez PZU.

W przypadku partnerów biznesowych i kontrahentów przyjęto politykę wypłaty należności w ciągu maksymalnie trzech dni.

- Wsparcie dla agentów

Od 2020 roku agencje PZU wyposażone są w przesłony ochronne na stanowiskach bezpośredniej obsługi. Agencje mają wsparcie z zakresie zdalnej sprzedaży z wykorzystaniem portalu mojePZU. Od 2020 roku agencje otrzymywali również podstawowe środki bezpośredniej ochrony.

Rezultaty działań w obszarze rozwoju biznesu

- Rozszerzenie skali zdalnych usług medycznych

W kwietniu 2020 roku uruchomione zostało Centrum Telemedyczne PZU Zdrowie. W 2021 roku lekarze Centrum Telemedycznego udzielili o 450% więcej teleporad niż w 2020 roku. PZU Zdrowie kontynuowało realizację Programu Zdalna Opieka COVID-19 skierowanego do pacjentów, którzy podejrzewali u siebie zarażenie koronawirusem lub mieli potwierdzony pozytywny wynik testu na COVID-19 i przebywali w izolacji domowej. PZU Zdrowie było również operatorem dwóch programów Ministerstwa Zdrowia: Domowej Opieki Medycznej oraz Teleplatformy Pierwszego Kontakt.

W 2021 roku w ramach wsparcia programu Domowa opieka medyczna z nieodpłatnej pomocy PZU Zdrowie skorzystało ponad 130 tys. pacjentów, którzy wykonali ponad 4,8 mln pomiarów pulsoksymetrem. Lekarze PZU Zdrowie udzielili prawie 22 tys. teleporad pacjentom objętym tym programem. W ponad 5 tys. przypadków konieczne było wezwanie karetki pogotowia. W szczytowym momencie trzeciej fali obsługiwano ponad 2 500 alertów i umawiano ponad 300 teleporad dziennie.

Konsultanci PZU Zdrowie kontaktowali się również z pacjentami, którzy wypełnili formularz na stronie gov.pl i podczas rozmowy wystawiali skierowanie na przeprowadzenie testu COVID-19. Dzięki temu udało się zwiększyć liczbę osób kwalifikowanych na testy. W szczycie trzeciej fali wystawiano ponad 5 000 zleceń na testy dziennie.

Celem Programu Zdalna Opieka COVID-19 było przede wszystkim zapewnienie pacjentom ciągłego dostępu do rzetelnych informacji o chorobie poprzez kontakt ze specjalistami w ramach telekonsultacji medycznych. Program realizowany był od grudnia 2020 roku do czerwca 2021 roku.

W tym czasie pomoc otrzymało blisko 1 400 pacjentów.

Grupa PZU Zdrowie wsparła również Narodowy Program Szczepień prowadząc 32 Narodowych Punktów Szczepień w swoich centrach medycznych. W okresie zwiększonego zainteresowania szczepieniami w II i III kwartale 2021 roku był prowadzony także punkt drive-thru przy ul. Woronicza w Warszawie. W 2021 roku Grupa PZU Zdrowie wykonała ok. 120 tys. szczepień przeciwko COVID-19.

PZU w Ukrainie uruchomił Gabinet Klienta Life, czyli platformę wykorzystującą dokumenty w formie elektronicznej. Pozwoliło to na sprawne składanie dokumentów przez klienta, przyjęcie ich do analizy i szybkie udzielenie informacji zwrotnych. Dodatkowo w dobie pandemii spółka dała możliwość złożenia dokumentów o wypłatę i wprowadzenie zmian w umowach ubezpieczenia przez Internet, czyli właśnie z wykorzystaniem Gabinetu Klienta Life. Innowacja pozwoliła na przyspieszenie obsługi klienta.

PZU Litwa Życie zapewnił wsparcie wolontariuszom z inicjatywy społecznej „Vaiku svajones” (pol. „Marzenia dzieci”), oferując im bezpłatne ubezpieczenie na życie wraz ze wsparciem finansowym na wypadek zarażenia COVID-19. Inicjatywa została zainicjowana na początku listopada 2021 roku i będzie kontynuowana w roku kolejnym.

Rezultaty działań w obszarze społecznym

- Bezpośrednie wsparcie

Działania przeprowadzone w 2021 roku obejmowały:

- na walkę ze skutkami pandemii przeznaczono ponad 6,2 mln zł. Z tej puli doposażono placówki medyczne, w tym ratownictwo medyczne w sprzęt i wyposażenie medyczne, środki ochrony osobistej oraz sprzęt i środki do dezynfekcji,
- szpitale, które zgłosiły potrzebę dalszego korzystania z opasek zdalnie monitorujących parametry życiowe pacjentów, które otrzymały w 2020 roku, korzystały z nich również w roku 2021 - na koniec 2021 roku w 8 szpitalach było 208 opasek i 12 tabletek do obsługi opasek,
- w ramach kontynuacji wsparcia transportu dla placówek medycznych, udostępniono 73 auta dla 57 placówek w całym kraju,
- kontynuowano rozpoczęte w 2020 roku wsparcie infolinii „Wspieraj Seniora”, której celem jest pomoc osobom w wieku 70+ w diagnozowaniu ich potrzeb wynikających z sytuacji pandemicznej i przekierowywanie ich do

Ośrodków Pomocy Społecznej – w 2021 roku konsultanci infolinii odebrali 22,1 tys. połączeń,

- kontynuowano wsparcie obsługi Infolinii Narodowego Programu Szczepień, w ramach którego głównym zadaniem była rejestracja na szczepienia oraz udzielanie szczegółowych informacji na temat szczepień - obsłużono prawie 521 tys. połączeń.

Wpływ pandemii na działalność Grupy PZU w krótkim i średnim terminie [IIRC]

Łagodzenie obostrzeń związanych z przeciwdziałaniem rozprzestrzenianiu się pandemii oraz prowadzone programy szczepień stymulowały ożywienie gospodarcze w 2021 roku i pozwalały ubezpieczycielom oczekiwać wzrostu gospodarczego, mimo to pojawiające się nowe **warianty koronawirusa** sprawiają, że wciąż utrzymuje się niepewność.

Ograniczenie działalności gospodarczej przy jednoczesnej zmianie modelu pracy na tryb zdalny oraz zmniejszenie mobilności konsumentów niewątpliwie zmieniły sposób prowadzenia wielu biznesów. W sektorze ubezpieczeń pandemia przyspieszyła transformację cyfrową i wdrażanie zaawansowanych technologii do produktów i usług. Dość szybko upowszechniły się zdalne formy kontaktu podczas sprzedaży, oględzin czy likwidacji szkód. Wiele z tych form pracy czy komunikacji na stałe zostanie włączonych w standardy kultury korporacyjnej PZU. Izolacja oraz konieczność zachowania dystansu społecznego przyspieszyły również transfer klientów z kanałów tradycyjnych do zdalnych oraz zwiększyły ich skłonność do zawierania umów na odległość. W nowej rzeczywistości dla ubezpieczycieli kluczowa staje się wielokanałowość i dostarczenie wysokiej jakości obsługi zarówno poprzez oddziały, agentów jak i kanały online. Większe poczucie zagrożenia i niepewności oraz pogłębiające się podczas pandemii obawy o zdrowie, przyczyniły się również do wzrostu świadomości ubezpieczeniowej klientów, co pozwala oczekiwać zwiększonego popytu na ubezpieczenia na życie i ubezpieczenia zdrowotne.

Digitalizacja

Dla rozwoju Grupy PZU w zmienionej przez pandemię rzeczywistości kluczowa jest i będzie digitalizacja. Głównym komponentem tej zmiany pozostaje platforma mojePZU, która docelowo będzie integrowała wszystkie produkty wokół klienta. Będzie to wymagało dalszej cyfryzacji procesów sprzedażowych oraz dalszego rozwoju zdalnej komunikacji z klientami. Ten nowoczesny self-service już teraz skupia

w jednym miejscu informacje o produktach i usługach Grupy PZU i pomaga zrealizować wiele spraw bez konieczności wizyty w oddziale czy dzwonienia na infolinię. Jest dostępny z każdego miejsca i o każdej porze w wersji komputerowej i w aplikacji mobilnej. Na koniec 2021 roku z portalu mojePZU korzystało ponad 2,5 miliona użytkowników.

Nowe technologie

Zaimplementowane w PZU nowe technologie pozwalały zachować ciągłość działania oraz jakość obsługi klienta w trakcie pandemii. W nowej rzeczywistości dobrze spisują się rozwiązania z wykorzystaniem sztucznej inteligencji. Algorytmy wykorzystywane w PZU są w stanie samodzielnie dokonać analizy zdjęć dokumentujących szkodę, nazwać konkretną część auta, określić zakres uszkodzenia oraz zakwalifikować do naprawy lub wymiany dany podzespół. Algorytmy potrafią szybciej i dokładniej wykryć więcej nieprawidłowości oraz potwierdzić, że wszystkie naprawy są realizowane z zachowaniem procedur i standardów przyjętych przez PZU. W 2021 roku sztuczna inteligencja przeanalizowała ponad 130 tys. szkód o wartości powyżej 1,2 mld zł.

5.2. Promocja zdrowego stylu życia

Promocja zdrowego i aktywnego stylu życia to szczególnie obszar społecznego zaangażowania PZU. PZU od lat zachęca Polaków do uprawiania sportu, zmiany nawyków żywieniowych, wykonywania badań profilaktycznych oraz dbania o swój dobrostan psychiczny. Pokonywanie określonej liczby kroków dziennie, dbanie o odpowiednią ilość snu, kondycję fizyczną i prawidłowe odżywianie – to wszystko przynosi realne efekty, a Grupa PZU, jako narodowy ubezpieczyciel, chce być sponsorem, promotorem i aktywatorem dobrych nawyków. Swoim działaniem PZU chce skłonić klientów do refleksji i wzięcia odpowiedzialności za swoje życie.

Realizacja Strategii ESG:

10 mln mieszkańców Polski zostało objętych działaniami z zakresu zdrowia i bezpieczeństwa w 2021 roku

W ramach działań prewencyjnych w roku 2021 został zrealizowany projekt Droga do zdrowia z PZU.

W dniach 4 czerwca – 29 sierpnia PZU przeprowadziło akcję profilaktyki zdrowotnej – Droga do zdrowia z PZU. W kilkunastu ośrodkach na terenie całego kraju mobilne strefy zdrowia umożliwiły kilku tysiącom Polaków bezpłatne wykonanie specjalistycznych badań i konsultacji medycznych. Specjalnie zaaranżowane naczepy typu truck odwiedziły 14 miast w Polsce, w gdzie w mobilnych gabinetach lekarskich przeprowadzono 6 000 badań i konsultacji medycznych, m.in.: spirometria, badanie EKG, USG płuc, pomiar poziomu glukozy, cholesterolu, ciśnienia krwi oraz konsultacje lekarzy dietetyków, pulmonologów oraz specjalistów chorób wewnętrznych. Ze względu na panującą pandemię COVID-19, związane z nią niepokoje społeczne, troska o własne zdrowie akcja „Droga do Zdrowia z PZU” cieszyła się dużym zainteresowaniem. Nie bez znaczenia był bezpłatny oraz powszechny dostęp do badań i konsultacji medycznych.

Droga do zdrowia z PZU została dostała doceniona w kolejnej edycji konkursu organizowanego przez Polskie Radio – Lubię bo polskie 2021. Akcja profilaktyki zdrowotnej zajęła I miejsce w kategorii: najlepsza usługa 2021.

Kolejnym etapem działania było uruchomienie ogólnopolskiej kampanii prewencyjnej #drogadozdrowia.

Jej celem było uświadomienie Polakom, że mają ogromny wpływ na swoje zdrowie, a ich codzienne nawyki i wybory w zakresie zdrowego odżywiania, aktywności fizycznej i regularnych badań. Przekaz kampanii brzmiał: „Droga do zdrowia to świadomy, chociaż czasami niełatwy wybór. Ale warto wykonać na niej nawet mały krok, aby poprawić jakość swojego życia. Każdy z nas ma wpływ na swoje zdrowie”. Na specjalnie stworzonej stronie internetowej www.drogadozdrowiazpzu.pl znalazły się artykuły i webinary z zakresu m.in. diety, profilaktyki chorób cywilizacyjnych czy aktywności fizycznej, przygotowane przez ekspertów medycznych, trenerów personalnych i influencerów. W ramach kampanii w telewizji, radiu i internecie wyemitowane zostały 30 i 15- sekundowe spoty. Przeprowadzone zostały również działania w mediach społecznościowych oraz konkurs dla

DOBRA PRAKTYKA

Kampania marketingowa „Żyj długo i szczęśliwie” razem z PZU

Kampania miała przekonać odbiorców do profilaktyki zdrowotnej i finansowej oraz wskazać, w jaki sposób PZU może im pomóc w odnalezieniu życiowej równowagi i bezpieczeństwa.

Zwracała uwagę na kompleksowość oferty PZU Życie, w której znajdują się m.in. produkty dla rodzin, pomagające zadbać o przyszłość finansową dziecka, zapewniające wsparcie w przypadku ciężkiej choroby, utraty sprawności czy trwałego uszczerbku w wyniku nieszczęśliwego wypadku, jak również produkty przeznaczone dla przedsiębiorców, pozwalające im zadbać o ochronę życia i zdrowia ich pracowników.

Na [stronie internetowej](#) kampanii i w mediach społecznościowych Grupy PZU znalazło się wiele materiałów na temat zdrowia, kondycji psychicznej, rozwoju osobistego, równowagi między pracą a życiem prywatnym, a także bezpieczeństwa finansowego, które jest istotnym składnikiem dobrostanu. Udostępnione są webinary i nagrania z rozmów z udziałem ekspertów PZU i liderów opinii. W kampanię zaangażowała się m.in. Ambasadorka PZU – Iga Świątek. Internauci na stronie internetowej kampanii mogą pobrać e-book'a „[Zaopiekuj się swoim życiem](#)”.

odbiorców kampanii, w którym mogli się podzielić pomysłem na własną drogę do zdrowia.

Drugim szerokim działaniem w tym obszarze była publikacja kompendium wiedzy na temat profilaktyki zdrowotnej i finansowej „Masz wpływ na swoje życie”, przygotowana przez PZU Życie we współpracy z PZU Zdrowie. Premiera publikacji miała miejsce 6 października 2021 roku podczas Kongresu 590. Kompendium zawiera najciekawsze wnioski z badania o życiu i zdrowiu Polaków, przeprowadzonego w maju 2021 roku na próbie 1 500 Polaków w wieku lat 18-65. Badanie pokazało, że dla 78% Polaków długie życie jest wartością tylko wtedy, kiedy jest się samodzielnym. Tymczasem, co piąty Polak nie robi badań profilaktycznych, tylko połowa przestrzega prawidłowej diety, a co czwarty uprawia sport więcej niż dwie godziny w tygodniu. Na szczęście Polacy są gotowi zmienić złe przyzwyczajenia w sferze profilaktyki zdrowotnej. Wydawnictwo pod patronatem Ministerstwa Zdrowia podpowiada jak żyć zdrowiej, lepiej i dłużej oraz dlaczego to się nam opłaca. Lekturę można pobrać ze strony www.pzu.pl/masz-wplyw-na-swoje-zycie.

Wykorzystując nowoczesne rozwiązanie oparte o sztuczną inteligencję i technologię mobilną PZU w ramach funduszu prewencyjnego przeprowadza pilotaż wspierający [profilaktykę nowotworów skóry](#). Rozwiązanie oparte jest o aplikację mobilną, która zainstalowana na smartfonie jest w stanie ocenić ryzyko znamienia oraz w razie potrzeby wspierać dalszą obserwację lub – w przypadkach pilnych – skierować na wizytę do dermatologa. Badanie jest bardzo proste. Wystarczy pobrać aplikację, zarejestrować się i wykonać zdjęcie zmian skórnych według instrukcji przekazywanych przez aplikację. Ich ocena pojawia się od razu. Rozwiązanie technologiczne powstało przy współpracy z zespołem dermatologów oraz zostało przetestowane klinicznie. W analizie wykorzystywane są algorytmy, które bazują na uczeniu maszynowym i które przez kilka lat działania tego innowacyjnego rozwiązania przeanalizowały już miliony zdjęć. Każda nowa fotografia wykonana przez użytkowników jest badana pod kątem podobieństw z poprzednio przeanalizowanymi danymi. Każdy przypadek z wysokim ryzykiem jest dodatkowo weryfikowany przez dermatologów. Prowadzony pilotaż obejmuje około 100 tys. osób zatrudnionych w firmach współpracujących z PZU.

DOBRA PRAKTYKA

Promocja profilaktyki zdrowotnej w mediach

PZU realizuje program profilaktyczny z TVP2 Zaczynaj od zdrowia. Od października 2021 roku emitowany w każdą niedzielę program porusza najważniejsze zagadnienia z obszaru medycyny. Podczas programu Eksperti, a wśród nich lekarze PZU Zdrowie, odpowiadają na pytania dotyczące m.in. nadciśnienia, problemów z oddychaniem, nowotworów, chorób cywilizacyjnych czy zaburzeń psychicznych. W magazynie można dowiedzieć się także jak na co dzień dbać o zdrowie i radzić sobie ze stresem.

PZU Zdrowie jest również partnerem głównym podcastu Zdrowie w rozmowie, czyli o nowych technologiach w medycynie. Podcast obejmuje 6 odcinków rozmów z pracownikami medycznymi, startupami, innowatorami, organizacjami pacjentów, stroną publiczną i dyrektorami placówek medycznych na temat tworzenia i wdrażania innowacji w polskiej ochronie zdrowia ze szczególnym naciskiem na innowacje cyfrowe. Służy popularyzacji stosowania rozwiązań innowacyjnych wśród pacjentów i szerokiej opinii publicznej. Pierwszy odcinek podcastu Zdrowie w rozmowie został wyemitowany 18 listopada.

PZU odpowiada również na wyzwania związane z ochroną zdrowia psychicznego i finansuje prowadzoną przez Polskie Towarzystwo Suicydologiczne kompleksową pomocowo-edukacyjną platformę internetową dla osób w kryzysie suicydalnym oraz ich bliskich. Platforma wspiera osoby w kryzysie i po stracie bliskiej osoby w wyniku samobójstwa oraz służy szeroko pojętej edukacji społecznej i propagowaniu bezpłatnej pomocy. Zawiera moduł specjalistycznej strefy pomocy on-line, który oceniany jest jako bardzo wartościowy i cieszy się ogromnym zainteresowaniem użytkowników platformy. W ramach modułu pomocy on-line w ciągu 8 miesięcy działalności udzielono ponad 700 odpowiedzi potrzebującym, a samą stronę odwiedziło ponad 72 000 osób. Strona cieszy się bardzo niskim współczynnikiem odrzuceń. www.zwjz.pl

PZU we współpracy z PZU Zdrowie oraz Fundacją Onkologiczną Rakiety zapewnia psychologiczne wsparcie i profesjonalną pomocą rodzinom, które zmagają się z traumą spowodowaną wypadkiem lub chorobą nowotworową. W 2021 roku z tej formy pomocy skorzystało ponad 200 osób, a w zależności od

potrzeby interwencje kryzysowe obejmowały do kilku spotkań. PZU reagując na zmieniającą się rzeczywistość spowodowaną pandemią, oprócz spotkań osobistych zapewnia również telefoniczne lub inne zdalne konsultacje psychoterapeutyczne i psychoonkologiczne.

PZU Zdrowie podejmuje szereg działań na poziomie krajowym i lokalnym mających na celu poprawę zdrowia Polaków:

- Finansowanie onkorodzice.pl – jest to baza wiedzy na temat nowotworów dziecięcych, z której mogą korzystać zarówno rodzice chorujących dzieci, jak i środowisko medyczne. Ma ułatwić wymianę doświadczeń z innymi rodzicami znajdującymi się w podobnej sytuacji oraz dać wsparcie w wielu obszarach związanych z onkologią dziecięcą.
- Placówki PZU Zdrowie aktywnie uczestniczą w programie Profilaktyka 40+ realizowanym przez Ministerstwo Zdrowia. Celem programu jest profilaktyka chorób przewlekłych, których rozpoznanie było utrudnione w związku z ograniczeniem korzystania z badań i konsultacji lekarskich w czasie pandemii COVID-19.
- PZU Zdrowie było partnerem głównym V Kongresu Patient Empowerment. Uczestnicy Kongresu dyskutowali nad rozwiązaniami, które będą korzystne dla przyszłości pacjentów, m.in. w zakresie doświadczeń pacjentów, nowoczesnych technologii i skutecznej edukacji. Jeden z głównych bloków tematycznych Kongresu został poświęcony połączeniu medycyny i nowych technologii. Wydarzenie odbyło się w dniach 27-28 kwietnia.

DOBRA PRAKTYKA

Wdrożenie oferty abonamentów medycznych oraz poszerzenie oferty pakietów profilaktycznych dla klientów indywidualnych



W ramach oferty direct PZU Zdrowie oferuje klientom 4 pakiety medyczne. Umowa jest zawierana na rok, a płatność realizowana jest jednorazowo przez portal mojePZU. W trakcie trwania umowy klient ma stały dostęp do lekarzy wielu specjalności, badań laboratoryjnych i diagnostycznych. Szczegóły oferty zależą od wybranego zakresu, do wyboru: mini, podstawowy, rozszerzony i kompleksowy. Dodatkowo w portalu mojePZU klienci mogą zakupić 18 pakietów profilaktycznych odpowiadających na konkretne potrzeby zdrowotne, np. tarczycza pod kontrolą, zdrowe serce, zdrowa kobieta – pakiet onkologiczny.

Placówki medyczne PZU Zdrowie angażują się w charytatywne działania na rzecz zdrowia organizowane w miejscowościach, w których funkcjonują. Przykładami takich wydarzeń są m.in.:

- Porozmawiajmy o Zdrowiu – plenerowe spotkanie dla kobiet, którego partnerem było PZU Zdrowie. Merytorycznie w organizację zaangażowani byli przedstawiciele krakowskich placówek medycznych. Spotkanie odbyło się 6 sierpnia;
- Miasteczko Zdrowia w Radomiu - pracownicy radomskich placówek PZU Zdrowie w ramach wydarzenia zorganizowali swoją strefę zdrowia, gdzie m.in. mieszkańcy Radomia mogli bezpłatnie wykonać analizę składu ciała, wad postawy czy znamion skórnych, a także sprawdzić poziom ciśnienia i glukozy. Wydarzenie odbyło się 19 sierpnia;
- W Gdańsku odbył się we wrześniu 3. Bieg Drogą Dobra organizowany przez Caritas Archidiecezji Gdańskiej, którego partnerem zostało PZU Zdrowie;
- Akcja Defibrylacja zorganizowana 30 października 2021 roku w Kielcach, w ramach której przedstawicielki placówki PZU Zdrowie w Kielcach zorganizowały strefę zdrowia dla uczestników warsztatów.



PZU od lat konsekwentnie wspiera zdrowy styl życia i aktywność sportową swoich pracowników. Każdy z nich ma możliwość uprawiania swojej

Sekcje sportowe w liczbach:



281 imprez biegowych

268 biegów stacjonarnych

13 biegów wirtualnych

353 członków Sekcji Narciarskiej

90 z nich wyjechało na

4 obozy szkoleniowo-treningowe w Polsce

362 członków Sekcji Żeglarskiej

18 regat i amatorskich zawodów

4 kursy żeglarskie



DOBRA PRAKTYKA

Kampanie akwizycyjne z myślą o potrzebach klientów



W Alior Banku dzięki współpracy Partnerstw Fintech, Partnerstw Strategicznych wraz z zespołem produktowym Daily Banking wdrożone zostały rachunki z telemedycyną, w ramach których rozdano prawie 3000 voucherów uprawniających do korzystania z darmowych porad telefonicznych internisty.

ulubionej dyscypliny sportowej w specjalistycznych sekcjach PZU Sport Team. Sekcja żeglarska PZU Sport Team oraz sekcja narciarska PZU Sport Team są najliczniejsze – do każdej z nich należy ponad 350 osób.

Kontynuując wieloletnie działania na polu promocji zdrowego stylu życia oraz regularnej aktywności fizycznej w czerwcu 2021 PZU zainaugurowało projekt Dobra drużyna PZU, którego celem jest wsparcie sportu dzieci i młodzieży z uwzględnieniem sportu osób z niepełnosprawnościami.

Sekcje sportowe w PZU:



5.3. Bezpieczeństwo

PZU, jako największy ubezpieczyciel w Polsce i zarazem firma społecznie odpowiedzialna, prowadzi szeroko zakrojone działania prewencyjne, zmierzające do ograniczenia liczby wypadków w kraju. Współpraca z organizacjami ratowniczymi, zawodowymi i ochotniczymi, wsparcie działań lokalnych służących poprawie bezpieczeństwa oraz kształtowania odpowiedzialnych i bezpiecznych zachowań jest dla PZU podstawą zaangażowania społecznego.

Działania prewencyjne skierowane do społeczeństwa

W 2021 roku PZU w ramach akcji prewencyjnej Pomoc to Moc dofinansował 58 lokalnych projektów służących ochronie zdrowia i poprawie bezpieczeństwa. Akcji towarzyszyło hasło „Zdrowa i bezpieczna rodzina”. W ramach naboru wniosków napłynęło prawie 1 400 zgłoszeń, z których do etapu oceny merytorycznej zakwalifikowało się 816 wniosków. W rezultacie PZU przeznaczył ponad 987 tys. zł na działania poświęcone ochronie zdrowia, zwiększające bezpieczeństwo czy promujące zdrowy styl życia. Wśród nagrodzonych projektów znalazły się, m.in.: różnego rodzaju aktywności poprawiające sprawność i kondycję fizyczną, warsztaty i szkolenia edukacyjne z zakresu pierwszej pomocy, budowa strefy sportowo-rehabilitacyjnej, łożnia solankowej, a także stworzenie i doposażenie bezpiecznych placów zabaw, ścieżki zdrowia dla dzieci oraz miasteczka ruchu drogowego.

Akademia bezpieczeństwa Fundacji PZU to ogólnopolski projekt prowadzony od grudnia 2017 roku, który ma na celu edukację dzieci z zakresu bezpieczeństwa. Akademia bezpieczeństwa zapewnia kompleksowe zajęcia edukacyjne, z udziałem funkcjonariuszy Policji z Komendy Głównej oraz jednostki z Komend Wojewódzkich, Powiatowych oraz Miejskich, ratowników medycznych oraz wykwalifikowanych animatorów. W zajęciach wykorzystywane są nowoczesne maszyny i sprzęty, takie jak symulatory wypadków, a przekaz dla najmłodszych uczniów kreowany jest za pomocą inscenizacji teatralnych, w wykonaniu profesjonalnych aktorów.

W 2021 roku, od września do października, z powodzeniem zrealizowano piątą edycję projektu. Wzięto w niej udział 13 szkół podstawowych z Pogorza, Pucka, Jastarni, Helu, Czarnkowa, Jędrzejewa, Chelstu, Lubka, Lipinek Łużyckich, Czerwonej Wody, Zatora, Biadolin Radłowskich oraz Grudnej Górnej. Tym samym projekt dotarł do sześciu województw i prawie 8 tysięcy uczniów.

DOBRA PRAKTYKA

Turnusy rehabilitacyjne dla dzieci z traumą powypadkową oraz związaną ze śmiercią rodzica na skutek choroby onkologicznej



PZU od 2013 roku prowadzi kompleksowy system wsparcia psychologicznego dla poszkodowanych w wypadkach, których sprawcy posiadali polisy OC w PZU. W ramach minimalizowania skutków wypadków

PZU finansuje dla dzieci z traumą powypadkową oraz ich opiekunów pobyty na turnusach rehabilitacyjnych w czasie ferii zimowych i wakacji letnich. Jest to forma stacjonarnej terapii psychologicznej, prowadzonej w ośrodkach terapeutycznych Stowarzyszenia Misie Ratują Dzieci w Dźwirzynie i Stowarzyszenia Siemacha w Odporyszowie.

W związku z obostrzeniami wprowadzonymi z powodu pandemii w 2021 roku PZU zorganizował jedynie turnusy wakacyjne, w tym jeden przeznaczony dla dzieci wraz z opiekunami, które straciły rodzica z powodu choroby onkologicznej. PZU poszerzył ofertę o specjalnie sprofilowane turnusy rehabilitacyjne dla takich osób, odpowiadając tym samym na rosnącą liczbę osób, które cierpią w wyniku choroby onkologicznej w rodzinie.

W 2021 roku z tej formy wsparcia skorzystały 74 osoby.

5.3.1. Współpraca ze służbami ratunkowymi

PZU od wielu lat współpracuje z wybranymi służbami ratunkowymi.

Bezpieczeństwo w górach

Promocja bezpieczeństwa w górach jest możliwa dzięki współpracy z Górkim Ochotniczym Pogotowiem Ratunkowym. PZU od 15 lat wspiera GOPR m.in. przekazując sprzęt do prowadzenia akcji ratowniczych, finansując szkolenia dla ratowników, realizując wspólne działania edukacyjne. PZU wspólnie z GOPR uruchomił platformę e-learningową dotyczącą bezpieczeństwa w górach.

W 2020 i 2021 roku, przed ratownikami stanęły nowe wyzwania: zwiększony ruch w górach, wsparcie służb medycznych w dotarciu do chorych m.in. na COVID-19 mieszkających w trudno dostępnych terenach, zabezpieczenie ratowników

przed ryzykiem zachorowania na COVID-19. PZU dofinansował z funduszu prewencyjnego zakup skuterów, quadów z napędem alternatywnym i innych pojazdów mechanicznych. Ten sprzęt pomaga ratownikom szybciej i skuteczniej nieść ratunek poszkodowanym.

PZU zaangażował się finansowo również w organizowane przez Polskie Stowarzyszenie Freeskiingu i TOPR szkolenia lawinowe. Ich uczestnicy uczą się odpowiedniego planowania wycieczek górskich, unikania zagrożenia lawinowego oraz przestrzegania zasad postępowania po zejściu lawiny. Organizowane są również pozorowane akcje ratunkowe z wykorzystaniem detektorów, przekazywana jest wiedza dotycząca sposobów poszukiwania zasypanych przez lawinę oraz zasady udzielania pierwszej pomocy w wypadkach lawinowych. Wszystko to ma miejsce w Lawinowym Centrum Treningowym PZU na Kalatówkach.

Wsparcie edukacyjne zapewniła Fundacja PZU przez partnerstwo ogólnopolskiej akcji informacyjno-edukacyjnej Policji (Biura Prewencji KGP) „Kręci mnie bezpieczeństwo na stoku”. Bezpośrednimi adresatami akcji są dzieci, młodzież i osoby dorosłe. Głównym celem działań jest promowanie odpowiedzialnych postaw narciarzy i snowboardzistów, poszerzenie wiedzy na temat odpowiedzialności prawnej związanej z naruszeniem przepisów obowiązujących na stokach oraz rozpowszechnianie reguł Dekalogu Międzynarodowej Federacji Narciarskiej (FIS). Uczestnikom kursów rozdano materiały informacyjno-edukacyjne oraz ponad 9 000 gadżetów związanych z bezpieczeństwem, które dostarczyła m.in. Fundacja PZU.

Bezpieczeństwo nad wodą

PZU pomaga finansowo organizacjom ratowniczym, szczególnie nad Jeziorem Zegrzyńskim oraz na szlaku Wielkich Jezior Mazurskich wpływając na bezpieczeństwo nad wodą. Legionowskie Wodne Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe finansowe wsparcie otrzymane od PZU przeznaczył na zakup łodzi ratowniczej wyposażonej w niezbędny sprzęt do ratownictwa wodnego oraz zakup sonaru, służącego do poszukiwania osób znajdujących się pod powierzchnią wody. Zmodernizowana i rozbudowana została również sieć monitoringu wizyjnego, działającego na terenie Jeziora Zegrzyńskiego ze szczególnym uwzględnieniem miejsc zwyczajowo wykorzystywanych do kąpeli, a dotychczas niemonitorowanych i nienadzorowanych.

W 2021 roku PZU wznowił współpracę z Mazurskim Ochotniczym Pogotowiem Ratunkowym. Z funduszu prewencyjnego jednostka MOPR została wyposażona w sprzęt niezbędny do wykonywania działalności ratowniczej: pianek neoprenowych, suchych i mokrych skafandrów, przenośnych radiotelefonów, lamp sygnalizacyjno-dźwiękowych oraz GPS.

Podobnie jak w przypadku edukacji nt. bezpieczeństwa w górach Fundacja PZU jest partnerem ogólnopolskiej akcji informacyjno-edukacyjnej Policji (Biura Prewencji KGP), poświęconej bezpieczeństwu osób przebywających w wodzie lub nad wodą „Kręci mnie bezpieczeństwo nad wodą”. Edycja z 2021 roku została poszerzona o działania profilaktyczne związane z bezpieczeństwem w górach. Bezpośrednimi adresatami projektu były dzieci, młodzież, osoby dorosłe i seniorzy, a pośrednimi – zarządcy kąpielisk oraz podmioty prowadzące działalność w zakresie rekreacji wodnej i wypoczynku (m.in. wypożyczalnie sprzętu wodnego, ośrodki wypoczynkowe i firmy prowadzące usługi rekreacyjno-turystyczne itp.). Uczestnikom – podczas debat, zajęć w szkołach i na piknikach - rozdano materiały informacyjno-edukacyjne oraz 19 000 gadżetów, które przekazała Fundacja PZU.

Na Łotwie w działania poprawiające bezpieczeństwo nad wodą angażuje się również AAS Balta. Jednym z priorytetów jest podnoszenie umiejętności pływania wśród łotewskich dzieci, gdyż statystyki wypadków utonięcia na Łotwie są jednymi z najgorszych w Europie. „Gra przybrzeżna” to tradycyjny, całodobowy turniej koszykówki odbywający się każdego lata i gromadzący w Rydze setki zawodowych i amatorskich koszykarzy oraz tysiące fanów sportu. Za każdy zdobyty przez koszykarzy punkt Balta zobowiązuje się przekazać 2 euro na rzecz organizacji pozarządowej Płyn bezpiecznie. W sumie darowizna w 2021 roku wyniosła 4 000 euro i została przeznaczona na organizację lekcji pływania dla dzieci.

5.3.2. Działania prewencyjne skierowane do klientów korporacyjnych

Grupa PZU prowadzi również działania prewencyjne skierowane do klientów korporacyjnych.

PZU Bezpieczna flota to szkoleniowy program prewencyjny PZU. Udział w programie daje kierowcom możliwość poprawy umiejętności prowadzenia pojazdów, wyeliminowania złych nawyków i przyzwyczajęń za kierownicą oraz odświeżenia wiedzy o bezpieczeństwie na drodze. Kierowcy mogą ćwiczyć



Wskaźnik strategii ESG

18% pracowników kluczowych klientów korporacyjnych zostało objętych działaniami prewencyjnymi wpływającymi na ich zdrowie i bezpieczeństwo w 2021 roku.

na płycie poślizgowej, korzystać ze szkoleń z jazdy defensywnej z elementami eko-jazdy w ruchu miejskim oraz z zakresu e-mobility, a także uczestniczyć w spotkaniach ze specjalistami z zakresu psychologii transportu, pierwszej pomocy medycznej i przepisów prawa o ruchu drogowym.

AUDAX to innowacyjny technologicznie program prewencyjny, który pozwala obniżyć częstotliwość (frekwencyjność) i wartość szkód we flotach. AUDAX korzysta m. in. z telemetrii i narzędzi takich jak rejestratory trasy i zdarzeń drogowych, urządzenia monitorujące zażycie kierowców w czasie jazdy, ultradźwięki odstraszające zwierzęta czy czujniki parkowania i kamery cofania.

Ryzyko PRO jest programem prewencyjnym skierowanym do dużych przedsiębiorstw z branż, w których z uwagi na skalę działalności i specjalistyczne procesy produkcyjne, istnieje wysokie ryzyko wystąpienia szkody. Rozwiązanie, wykorzystujące internet rzeczy i technologie oparte na koncepcji Przemysł 4.0, monitoruje poziom bezpieczeństwa w obszarach działania przedsiębiorstwa kluczowych z perspektywy ryzyka, takich jak produkcja, logistyka oraz park maszynowy. Program wspiera także klientów w działaniach edukacyjnych budujących świadomość pracowników klientów, co ma ogromne znaczenie dla minimalizacji ryzyka zaistnienia szkody i poprawy bezpieczeństwa.

W 2021 roku BALTA wraz z łódzkim Ministerstwem Transportu po raz dziewiąty zorganizowała konkurs AAS BALTA „Najbezpieczniejsza flota samochodowa”. Jest to jedyna nagroda na Łotwie dla właścicieli i zarządców flot samochodowych. Jej celem jest podniesienie ogólnej jakości aut, a co za tym idzie bezpieczeństwa na łódzkich drogach. Rywalizowało w nim ponad 40 firm w 4 różnych kategoriach. Podczas konkursu jury oceniało praktykę, bezpieczeństwo, procedury i ogólne zarządzanie flotami samochodowymi. W celu zwrócenia szczególnej uwagi na kwestie ochrony środowiska wręczono specjalne nagrody dla najbardziej ulepszonej i zrównoważonej floty samochodowej. W konkursie nagrodzonych zostało 29 flot a internetowa dyskusja ekspertów branżowych na zakończenie konkursu zgromadziła tysiące osób.

5.4. Mecenat kultury

Troska Grupy PZU o dobra kultury buduje społeczną tożsamość, szacunek do tradycji, poczucie przynależności do wspólnoty i jej historii. Grupa od lat wspiera najważniejsze instytucje i wydarzenia kulturalne, współdziałając na rzecz upowszechniania kultury oraz dziedzictwa narodowego. Przede wszystkim jest to mecenat nad najznajmniejszymi instytucjami kultury w Polsce.

PZU jest partnerem strategicznym Muzeum Narodowego w Warszawie. W 2021 roku w ramach otrzymanego wsparcia Muzeum rozwijało swoją działalność wystawienniczą, programy edukacyjne i kulturalne oraz ofertę on-line.

Instytucje objęte mecenatem PZU:

- Muzeum Narodowe w Krakowie i wszystkie jego placówki. Dzięki środkom prewencyjnym Muzeum wdrożyło nowoczesne narzędzia do wspomaganie kontroli systemów elektronicznej ochrony Oddziałów Muzeum Narodowego w Krakowie;
- Muzeum Łazienki Królewskie. Dzięki PZU Muzeum sukcesywnie podnosi poziom bezpieczeństwa technicznego zbiorów oraz odwiedzających gości;
- Muzeum Powstania Warszawskiego. Dzięki PZU w 2021 roku kontynuowano szeroką ofertę on-line Muzeum, w tym wirtualne zwiedzanie, lekcje plenerowe, wykłady czy spacer historyczny po Warszawie;
- Teatru Wielkiego – Opery Narodowej. Dzięki PZU budynek Teatru wyposażony jest w najnowocześniejszy system antykradzieżowy. W 2021 roku Teatr Wielki – Opera Narodowa poszerzył swoją ofertę o spektakle i koncerty streamowane poprzez platformę on-line. PZU sprawuje także patronat nad Akademią Operową TWON. To program wspierania rozwoju kariery zawodowej młodych, utalentowanych artystów sztuki operowej;
- Polska Opera Królewska. W 2021 roku pod mecenatem PZU zostały zrealizowane premiery, festiwale muzyczne oraz przygotowana na została szeroka oferta on-line – zawierająca zarówno transmisje na żywo z Opery, jak i retransmisje operowych koncertów;
- W 2021 roku Grupa PZU została Partnerem Narodowego Instytutu Fryderyka Chopina i tym samym Partnerem Konkursu Chopinowskiego. Wspiera też wszystkie pozostałe działania Instytutu. Objęta partnerstwem Festiwal Muzyczny Chopin i jego Europa, Muzeum Fryderyka Chopina

w Warszawie, Muzeum Fryderyka Chopina w Żelazowej Woli oraz działalność edukacyjną Instytutu.

W 2021 roku Bank Pekao uruchomił Wirtualną Galerię Sztuki oraz wydał album zawierający zdjęcia najważniejszych dzieł. W skład kolekcji liczącej prawie 1200 wartościowych eksponatów wchodzi zarówno dzieła twórców sztuki dawnej, jak również prace współczesnych artystów. Symbolicznemu otwarciu galerii towarzyszyło przekazanie dwóch eksponatów z kolekcji Banku o wartości szacunkowej ok. 400 tys. zł do zbiorów Muzeum na Zamku Królewskim oraz Muzeum Narodowemu w Warszawie. Wirtualna Galeria Sztuki Banku Pekao dostępna jest pod adresem: www.pekao.com.pl/galeria-sztuki.



5.5. Działania charytatywne



Spółeczna odpowiedzialność (CSR) - „Promujemy otwartość, wspieramy postawy empatyczne i zachęcamy do udziału w akcjach charytatywnych. Popieramy obywatelskie postawy naszych pracowników.”

5.5.1. Fundacja PZU

[GRI 103-2, 103-3]

Blisko ludzi i ich potrzeb

Fundacja PZU od 2004 roku realizuje działania filantropijne Grupy PZU, będące elementem jej strategii zaangażowania społecznego. Celem Fundacji jest: promowanie edukacji dzieci i młodzieży, wspieranie talentów oraz wyrównywanie szans osób z różnymi niepełnosprawnościami, a także zwiększanie dostępu do dóbr kultury i życia społecznego, czyli szeroko rozumiany rozwój społeczeństwa obywatelskiego. Fundacja współpracuje z organizacjami pozarządowymi – zarówno w Polsce, jak i za granicą, instytucjami, klubami sportowymi, szkołami i uczelniami, wspierając merytorycznie, organizacyjnie i finansowo realizację projektów.

Fundacja PZU przyznaje dotacje osobom fizycznym, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej. Wspiera je głównie w zakresie finansowania leczenia (w tym operacji przeprowadzanych za granicą), rehabilitacji, zakupu leków i sprzętu rehabilitacyjnego. W 2021 roku przyznano dotacje 411 osobom.

Dotacje konkursowe to rodzaj programu skierowanego do organizacji pozarządowych, których aktywność jest zgodna z obszarami działalności Fundacji PZU oraz zakresem określonym w regulaminach poszczególnych konkursów. W ramach konkursu „Z Fundacją PZU po lekcjach” zapewnia wsparcie organizacjom, które uruchamiają ciekawe i rozwijające zajęcia dodatkowe dla dzieci i młodzieży. Konkurs „Młodzi niepełnosprawni – sprawni z Fundacją PZU” umożliwia realizację działań, które służą zwiększeniu samodzielności i aktywności osób z niepełnosprawnością, zaś „Fundacja PZU z kulturą” zwiększa dostęp do kultury wysokiej (najważniejszą częścią kultury symbolicznej danego społeczeństwa). W 2021 roku przyznano dotacje na realizację 63 projektów, które objęły 5 011 beneficjentów. W planach jest organizacja kolejnych edycji konkursów – „Z Fundacją PZU po lekcjach”, „Młodzi niepełnosprawni - sprawni z Fundacją PZU”, „Fundacja PZU z kulturą”.

Celem Fundacji PZU w czasie pandemii było dotowanie przedsięwzięć z zakresu kultury i edukacji, polegających m.in. na udzielaniu wsparcia organizacjom angażującym się w działalność artystyczną w obszarze filmu i teatru. W 2021 roku Fundacja PZU dotowała 21 projektów złożonych przez organizacje, które przygotowały działania artystyczne związane z realizacją przedsięwzięć filmowych i teatralnych, skierowanych do różnych grup społecznych - dzieci i młodzieży, osób starszych, osób z niepełnosprawnościami, a także mieszkańców małych miejscowości z utrudnionym dostępem do kultury wyższej. Projekty polegały na realizacji filmów, spektakli teatralnych oraz festiwali i warsztatów. Przedsięwzięcia były prowadzone w różnych formach, w tym: prezentacji, przedstawień, spotkań, zajęć, warsztatów, zarówno stacjonarnych jak i w formie online. Z opisanych wydarzeń łącznie skorzystało ok. 100 000 osób.

5.5.2. Wolontariat

[GRI 103-2, 103-3]

Program Wolontariatu Pracowniczego działa w PZU od 2012 roku. W PZU i PZU Życie obowiązuje Regulamin Wolontariatu Pracowniczego Grupy PZU. Od 2020 roku pracownicy PZU mogą skorzystać z dodatkowych dwóch dni wolnych w ciągu roku na działania w ramach wolontariatu pracowniczego. W ramach Strategii ESG przyjętej dla PZU i PZU Życie zaplanowano łącznie 50 000 godzin wolontariatu pracowniczego na pomoc 200 000 beneficjentom w latach 2021-2024.

Każdego roku Fundacja PZU organizuje dwie edycje konkursu „Wolontariat to radość działania” – wiosenną i jesienną, w których przyznaje granty w wysokości do 5 tys. zł. Wnioski do konkursu może zgłaszać każdy pracownik, który chciałby zaangażować się w pomoc innym i mieć wpływ na otoczenie.

W ramach wolontariatu pracownicy PZU w 2021 roku zrealizowali 97 autorskich projektów i przeznaczili na wolontariat 12 179 godzin. Pomogli w ten sposób 34 981 beneficjentom, z czego niemal połowę stanowiły dzieci

i młodzież. Pomoc wolontariuszy dotarła także do 4 442 zwierząt.

W 2021 roku Fundacja PZU we współpracy z Fundacją Dobra Sieć przeprowadziła pilotażowy program e-wolontariatu pracowniczego PZU na platformie [TuDu.org.pl](https://tudu.org.pl). Była to odpowiedź na wynikające z pandemii ograniczenia prowadzenia działań w formie tradycyjnej. Na platformie [TuDu.org.pl](https://tudu.org.pl) zarejestrowało się 60 pracowników PZU.

W ramach projektu pilotażowego odbyły się:

- kampanie promocyjno-edukacyjne skierowane do pracowników Grupy PZU, a także organizacji społecznych;
- webinarium o e-wolontariacie dla zainteresowanych pracowników;
- akcja wolontariacka online na rzecz Fundacji Ocalenie, koordynowana i przygotowana przez Fundację Dobra Sieć;
- bieżąca moderacja i promocja platformy [TuDu.org.pl](https://tudu.org.pl), służącej do realizacji drobnych zadań wolontariackich online, na której powstało konto Fundacji PZU.

W 2021 roku uruchomiony został również pilotażowy projekt „ABC Empatii – edukacja włączająca i wychowanie do empatii”, który realizowany był w ramach wolontariatu pracowniczego. Fundacja PZU we współpracy z partnerem merytorycznym Czepczyński Family Foundation zorganizowała online cykl spotkań informacyjnych i szkoleniowych, których celem było przygotowanie pracowników do prowadzenia warsztatów o empatii w wybranych szkołach i przedszkolach. W ramach pilotażu wolontariusze PZU w roku szkolnym 2021/2022 prowadzą spotkania dotyczące empatii w 40 placówkach (szkołach lub przedszkolach).

Wybrane autorskie projekty wolontariackie pracowników PZU

- **Szkolny Kącik Terapeutyczny - pokój dla dzieci ze specjalnymi potrzebami.** W ramach projektu w Zespole Szkolno-Przedszkolnym w Olszance jedna z sal została zaadaptowana na pokój do zajęć terapeutycznych. Miejsce, w którym znajdowało się wcześniej pomieszczenie gospodarcze, wymagało posprzątania, odświeżenia i pomalowania ścian. Pokój został wyposażony w odpowiednie meble oraz pomoce dydaktyczne. Dzięki działaniom wolontariuszy szkoła zyskała nowe pomieszczenie do zajęć terapeutycznych, a dzieci przyjazne miejsce do pracy.
- **Onkokożice na Szczytach Gór.** Wolontariusze PZU działali we współpracy z Fundacją Pełną Piersią – Bra Day

Statystyki PZU i PZU Życie

	2019	2020	2021
Regionalni Liderzy Wolontariatu	47	40	43
Wolontariusze z PZU	1 170	407	900
Wolontariusze spoza firmy zaproszeni do działań wolontariackich przez pracowników	997	330	563
Liczba godzin przeznaczonych na wolontariat przez pracowników PZU	17 873	6 743	12 179
Liczba godzin przeznaczonych na wolontariat przez osoby spoza firmy	18 619	5 624	7 509
Liczba autorskich projektów wolontariackich pracowników PZU	109	65	97
Liczba akcji wolontariackich zorganizowanych przez Fundację PZU	8	0	6
Beneficjenci (łącznie)	175 823	12 264	39 423

Polska, działającą na rzecz rozwoju rekonstrukcji piersi. Na początku lipca 2021 roku grupa kobiet, które były po i w trakcie leczenia raka piersi, wybrała się w Tatry. Przez trzy dni wspólnie pokonywały szlaki, w tym szlak Via ferrata. Druga część wyprawy skierowana była do doświadczonych w wędrownkach po górach kobiet. Panie przeniosły się do schroniska Terrycho Chata, położonego ponad 2 000 m. n.p.m., a następnego dnia przy wsparciu wykwalifikowanych przewodników zdobyły Lodowy Szczyt. Do projektu zaproszona została doświadczona w wielu wyprawach górskich Dorota Szparaga (z PZU), która m. in. dwa razy przeszła Główny Szlak Beskidzki, pokonując ponad 1000 kilometrów w 25 dni. Podczas spotkania online dzieliła się z uczestniczkami swoimi doświadczeniami, odpowiadając na pytania zarówno z zakresu bezpiecznych zachowań w górach, jak i właściwego odżywiania. Był to moment odpoczynku od codzienności, który pozwolił na „naładowanie baterii” i poszerzył wiedzę na temat aktywnego trybu życia, tak ważnego przy leczeniu raka piersi.

- **Maj z mazowieckimi zwierzakami.** To inicjatywa pracowników PZU z Warszawy. Wolontariusze pomogli 47 kotom, podopiecznym Stowarzyszenia Ochrony Zwierząt

– Mazowieckie Zwierzaki. W ramach projektu dostarczyli zapasy karmy oraz żwirku. Spędzali również wspólnie czas u weterynarza.

Wolontariat funkcjonuje również w innych spółkach Grupy PZU, m.in. Banku Pekao, Alior Banku, LINK4, ubezpieczeniowych spółkach zagranicznych.

5.5.3. Pozostałe działania Grupy PZU

Wśród pozostałych działań charytatywnych prowadzonych przez spółki Grupy PZU warto zwrócić uwagę na:

Wsparcie dla grup zagrożonych wykluczeniem społecznym

- Od kilku lat Bałta współpracuje z organizacją charytatywną Bērnu rīts (Poranek dzieci), angażując swoich pracowników dwa razy w roku. We wrześniu, organizując darowizny przeznaczone na zakup przyborów szkolnych na rozpoczęcie roku szkolnego, oraz na Boże Narodzenie. Przed rozpoczęciem roku szkolnego pracownicy AAS Bałta zaopiekowali się 30 dziećmi z rodzin zastępczych, a dodatkowo w ramach darowizny świątecznej przekazali prezenty dla 50 dzieci;
- PZU Litwa Życie wspiera projekty społeczne na rzecz rozwoju pomocy osobom niepełnosprawnym i ich adaptacji w społeczeństwie. W 2021 roku spółka wsparła finansowo teatr założony przez reżyserkę teatralną Svetlanę Šulc, w którym występują osoby niepełnosprawne.

Wsparcie rodzin wielodzietnych

- Od 2018 roku PZU kontynuuje Partnerstwo w Programie Karta Dużej Rodziny (KDR), czyli systemie zniżek dla rodzin wielodzietnych z co najmniej trojgiem dzieci. KDR umożliwia im korzystanie z ofert m. in. kulturalnych, rekreacyjnych, transportowych, finansowych na terenie całego kraju. W ramach współpracy PZU, PZU Życie i PZU Zdrowie umożliwiają posiadaczom KDR korzystanie z oferty PZU na preferencyjnych warunkach (np. zniżki na wybrane ubezpieczenia majątkowe i usługi zdrowotne);
- AAS Bałta należy do programu Goda ģimene (Honorowa rodzina), w ramach którego wspierane są rodziny wielodzietne, a od 2021 roku także rodziny z osobami niepełnosprawnymi, poprzez zrzeszanie firm odpowiedzialnych społecznie, które udzielają tym rodzinom dużych rabatów. AAS Bałta udziela zniżki do 40% na polisy ubezpieczeniowe rodzinom posiadającym kartę

Goda ģimene a jej oferta dostępna jest dla ponad 43 tys. dorosłych osób objętych programem Goda ģimene.

Ochrona żubrów

- Bank Pekao od wielu lat konsekwentnie angażuje się w ochronę polskich żubrów. Wsparcie udzielane przez bank przeznaczone jest m.in. na dywersyfikację i rozwój populacji, opiekę nad stadami, a także na dofinansowanie projektów naukowych i edukacyjnych propagujących ochronę tego wyjątkowego i unikalnego zagrożonego wyginięciem gatunku. Bank Pekao od dwóch dekad wspiera realizację zadań statutowych Białowieskiego Parku Narodowego, jako sponsor i partner parku. Środki przekazane przez Bank pokrywają część wydatków parku na monitorowanie żubrów w puszczy, zakup karmy na zimę oraz zimowe inwentaryzacje. Dzięki wsparciu Banku Pekao możliwa była modernizacja Rezerwatu Pokazowego Żubrów – najczęściej odwiedzanego obiektu turystycznego w Białowieskim Parku Narodowym i doposażenie pawilonu edukacyjnego, który jest jego częścią. Bank wspiera także działalność innych placówek, które zapewniają opiekę nad żubrami, w tym między innymi Pokazową Zagrodę Żubrów w Pszczynie. W placówce odbywają się lekcje przyrodnicze, a w trakcie spaceru jest szansa na poznanie żubrzej rodziny oraz innych gatunków zwierząt. Kolejne miejsce, do którego Bank kieruje pomoc finansową, to Warszawski Ogród Zoologiczny. Pekao przekazuje środki Fundacji Panda, działającej przy placówce i pomaga w opiece nad stadem warszawskich żubrów, które liczy dziewięć osobników.





IV.

Wpływ na środowisko naturalne i klimat

W rozdziale:

1. Biznes w obliczu zmian klimatu
2. Bezpośredni wpływ na środowisko



1. Biznes w obliczu zmian klimatu

Zobowiązanie - miarą sukcesu w biznesie są dla nas nie tylko same wyniki finansowe, ale osiągnięcie ich w sposób zrównoważony. Odpowiadając na najważniejsze wyzwania klimatyczne zobowiązaliśmy się wspierać zrównoważoną i sprawiedliwą transformację gospodarki, opierając się na przyjętych przez Polskę założeniach i strategiach rozwoju, a także na dokumentach i wytycznych takich organizacji i instytucji, jak ONZ, OECD czy Komisja Europejska.

„Myślmy o przyszłych pokoleniach i dlatego staramy się zahamować zmiany klimatyczne. Zaczęliśmy od siebie i zrobiliśmy już wiele, aby ograniczyć emisję CO2. Teraz chcemy wspierać innych w drodze do niskoemisyjnej gospodarki. Inwestujemy w odnawialne źródła energii, wprowadzamy nowe produkty dla przedsiębiorstw i klientów indywidualnych, wśród nich ubezpieczenia instalacji fotowoltaicznych i wiatrowych. Zachęcamy do zielonej transformacji naszych dostawców i partnerów biznesowych. Chcemy wyznaczyć pod tym względem najwyższe rynkowe standardy.”



Dorota Macieja, członek Zarządu PZU Życie odpowiedzialna m.in. za obszar zrównoważonego rozwoju

1.1. Strategia ESG Grupy PZU o środowisku i klimacie

Grupa PZU jako jedna z największych instytucji finansowych w Europie Środkowo – Wschodniej jest świadoma, że zarówno jej bezpośrednia działalność, jak i oferowane produkty ubezpieczeniowe, a także działalność bankowa i inwestycyjna to obszary, za pośrednictwem których spółki mogą oddziaływać na zachowania klientów, a w konsekwencji też na ich wpływ na środowisko i zmiany klimatyczne.

Kwestie ochrony środowiska obecne są w codziennej praktyce biznesowej Grupy PZU od wielu lat. Natomiast w odpowiedzi

na rosnące wyzwania środowiskowe i klimatyczne, Grupa PZU w roku 2021 ogłosiła swoją drogę do neutralności klimatycznej. Zobowiązanie to stało się integralną częścią Strategii biznesowej Grupy PZU na lata 2021-2024. Podstawowe założenie drogi do neutralności to szereg inicjatyw mających na celu osiągnięcie do 2024 roku neutralności klimatycznej w bezpośredniej działalności Grupy. Natomiast droga do neutralności została opracowana w horyzoncie roku 2050 polskimi i europejskimi zobowiązaniami. Grupa PZU pracuje nad tym, by do roku 2040 neutralni klimatycznie stali się również kooperanci i partnerzy biznesowi Grupy, a do roku 2050 - klienci ubezpieczeniowi i inwestycyjni. W najbliższych latach PZU będzie skupiał się na rozwoju portfela w branżach niskoemisyjnych i zrównoważonych oraz na stworzeniu oferty ubezpieczeniowej, która wesprze dekarbonizację i proces zmiany miksu energetycznego w Polsce. Ponadto Grupa PZU chce nadać większą wagę aspektom zrównoważonego rozwoju w relacjach z klientami korporacyjnymi. Dlatego zobowiązała się do oceny pod kątem ryzyk i czynników ESG zarówno swoich największych klientów korporacyjnych jak i inwestycji. Grupa PZU chce być promotorem i partnerem „zielonej” zmiany wśród swoich kontrahentów, klientów i partnerów społecznych, zarówno dzięki finansowaniu dużych inwestycji w OZE, jak i odpowiednim produktom ubezpieczeniowym, ofercie funduszy inwestycyjnych opartych na ESG czy usługach doradczych dla firm przeprowadzających dekarbonizację.

Aby ułatwić realizację zobowiązań strategicznych PZU przyjęła dwie polityki, które określają zasady i wyznaczają kierunki działalności zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju. Są to Polityka środowiskowa Grupy PZU oraz Polityka zrównoważonego inwestowania PZU i PZU Życie.

Polityka środowiskowa Grupy PZU określa ramy zarządzania wpływem działalności Spółek na środowisko naturalne zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju. Celem Polityki

środowiskowej w Grupie PZU jest skuteczne zarządzanie wpływem jej działalności na środowisko naturalne, zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju, przez: minimalizację bezpośredniego wpływu na środowisko i klimat oraz minimalizację pośredniego wpływu na środowisko i klimat związanego z oferowanymi produktami i usługami.

Przyjęta pod koniec 2021 roku **Polityka zrównoważonego inwestowania** PZU i PZU Życie określa ogólne zasady lokowania środków, czynniki ESG brane przy tym pod uwagę oraz sposób realizacji celów zrównoważonego inwestowania określonych w Strategii ESG i Strategii Grupy PZU. Ma ona zastosowanie przy lokowaniu środków własnych i środków pokrywających zobowiązania ubezpieczeniowe. Ponadto w Polityce zostały wskazane przykładowe czynniki ESG uwzględniane w polityce lokacyjnej Spółek.

[GRI 102-12, 102-13]

Oprócz wdrażanych wewnętrznych dokumentów i procedur Grupa PZU angażuje się w szereg zewnętrznych inicjatyw mających na celu promowanie zrównoważonego rozwoju.

PZU jest jednym z sygnatariuszy globalnego Programu Finansowego Programu Narodów Zjednoczonych Organizacji Narodów Zjednoczonych (**United Nations Environment Programme Finance Initiative, UNEP Finance Initiative**). Globalne partnerstwo ustanowione między Programem Środowiska Narodów Zjednoczonych a sektorem finansowym służy mobilizacji sektora finansowego i ubezpieczeniowego na rzecz zrównoważonego rozwoju. Dołączając do tej inicjatywy, Grupa PZU stała się jedną z ponad 350 instytucji, które świadomie podejmują decyzje biznesowe, żeby przyczynić się do pozytywnego wpływu na życie ludzi i jakość środowiska naturalnego.

Grupa PZU uczestniczy w dialogu na temat zrównoważonego rozwoju i zrównoważonego finansowania. Przedstawiciel PZU przewodniczy **Grupie roboczej ds. zrównoważonego finansowania** w Polskiej Izbie Ubezpieczeń (PIU). PZU bierze też udział w pracach Rady Rozwoju Rynku Finansowego ds. zrównoważonego finansowania oraz Grupy ds. rozwoju raportowania niefinansowego przy Ministerstwie Finansów. Przewodniczy również Zespołowi ds. zarządzania ryzykiem katastrof naturalnych, którego jednym z zadań jest wsparcie UKNF w definiowaniu testów warunków skrajnych związanych ze zmianami klimatu.

W 2021 roku PZU przystąpił do „Porozumienia na rzecz rozwoju morskiej energetyki wiatrowej w Polsce” oraz „Porozumienia sektorowego na rzecz rozwoju gospodarki wodorowej”. Są to projekty zainicjowane przez Ministerstwo Klimatu i Środowiska. Stanowią one platformę międzysektorowej współpracy na rzecz rozwoju gospodarczego Polski, wzrostu konkurencyjności polskich przedsiębiorców, rozwoju inicjatywy gwarantujących bezpieczeństwo, zarówno ekonomiczne, jak i energetyczne Polski w oparciu o nisko i zeroemisyjne źródła energii. Ponadto Członek Zarządu PZU Życie został powołany na członka Rady Koordynacyjnej ds. Morskiej Energetyki Wiatrowej.

Zaangażowanie Członka Zarządu PZU Życie w inicjatywę **Chapter Zero Poland** potwierdza rosnące znaczenie zmian klimatycznych i ich miejsca w rozwoju biznesu. Chapter Zero Poland to polska odsłona międzynarodowej inicjatywy Climate Governance powołanej przez World Economic Forum, powstałaby podnieść świadomość konsekwencji zmian klimatycznych dla biznesu i wpływu biznesu na klimat.

Bank Pekao dołączył do inicjatywy **ONZ United Nations Global Compact**, potwierdzając tym samym gotowość do działania na rzecz Agendy 2030 oraz włączenia 10 Zasad UN Global Compact do swoich strategii, zobowiązując się do stawiania sobie dalekosiężnych celów w wymiarze społecznym, gospodarczym i środowiskowym. Członkostwo w UN Global Compact oznacza udział w największej światowej platformie korporacyjnych liderów zrównoważonego rozwoju, reprezentujących prawie każdy sektor biznesu. W 2022 PZU planuje również dołączyć do tej inicjatywy.

Oprócz opisanych powyżej inicjatyw Grupa PZU monitoruje działania instytucji finansowych i organizacji międzynarodowych, tj. Organizacji Narodów Zjednoczonych (ONZ), Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD) oraz Komisji Europejskiej. Przy ujawnianiu informacji i zarządzaniu ryzykami związanymi ze zmianami klimatycznymi w sektorze finansowym, Grupa PZU uwzględni zapisy porozumienia klimatycznego zawartego przez 195 krajów w Paryżu w 2015 roku. Z punktu widzenia ograniczania klęsk żywiołowych drogowskazem wyznaczającym kierunek działania jest „Plan działania w sprawie ram z Sendai dotyczący ograniczania ryzyka klęsk żywiołowych w latach 2015–2030 – podejście oparte na ryzyku klęsk żywiołowych dla wszystkich strategii politycznych UE” (Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015–2030). Pracując nad rozwiązaniami odpowiadającymi na wyzwania środowiskowe

Wpływ na środowisko naturalne i klimat

i związane ze zmianami klimatu, Grupa uwzględnia również działania prowadzone przez polski rząd i założenia „Polityki energetycznej Polski do 2040 roku”.

[GRI 102-15] [IIRC]

Zmiany klimatu to jedno z największych globalnych wyzwań dla zrównoważonego rozwoju.

Zmiany klimatyczne stanowią obecnie jedno z największych globalnych wyzwań zrównoważonego rozwoju. Przedstawione w raporcie Światowego Forum Ekonomicznego The Global Risk Report¹ badanie percepcji ryzyk pokazuje, że trzy najbardziej kluczowe ryzyka globalne były związane z czynnikami środowiskowymi. Jeszcze w 2012 roku lista zawierała tylko jedno ryzyko środowiskowe. Dodatkowo, na liście pięciu największych ryzyk, które uległy największemu zaostreniu od momentu wystąpienia pandemii COVID-19, dwa są związane z klimatem.

Grupa PZU dostrzega, że zapobieganie zmianom klimatu i przystosowanie się do nowych warunków wymaga skoordynowanego działania decydentów, przedsiębiorstw oraz sektora finansowego. Aktywnie uczestniczy w inicjatywach branżowych, angażuje się w procesy konsultacji społecznych i opiniowanie projektów ustaw związanych z ochroną klimatu. Ryzyka związane ze zmianami klimatu, zarówno te fizyczne, jak i transformacji będą wymagały coraz wyraźniejszego i pełniejszego uwzględnienia w sposobie zarządzania Grupy PZU, ponieważ ich wpływ na osiągnięte wyniki finansowe będzie coraz bardziej istotny.

Raport The Emissions Gap Report 2021² pokazuje, że nowe krajowe zobowiązania w zakresie klimatu w połączeniu z innymi środkami łagodzącymi negatywne skutki kierują świat na ścieżkę globalnego wzrostu temperatury o 2,7°C do końca stulecia. To znacznie powyżej celów Porozumienia Paryskiego i może doprowadzić do katastrofalnych zmian klimatycznych. Aby utrzymać globalne ocieplenie poniżej 1,5°C w tym stuleciu, co jest aspiracyjnym celem Porozumienia Paryskiego, świat musi zmniejszyć o połowę roczne emisje gazów cieplarnianych w ciągu najbliższych ośmiu lat.

W przypadku skutecznego wdrożenia zobowiązania dotyczącego zerowej emisji netto kraje mogą ograniczyć ocieplenie do 2,2°C. Autorzy raportu wskazują, że ograniczenie emisji metanu z sektorów paliw kopalnych, odpadów i rolnictwa może pomóc

w zlikwidowaniu luki emisyjnej i ograniczeniu ocieplenia w krótkim okresie.

W raporcie IPCC Climate Change 2021: the Physical Science Basis³ podkreślono, że globalnym ociepleniu o 2°C ekstremalne temperatury częściej będą osiągać krytyczne progi tolerancji dla rolnictwa i zdrowia. Nie odnosi się to wyłącznie do wzrostu temperatury. Zmiana klimatu powoduje wiele negatywnych konsekwencji, które różnią się od siebie w zależności od regionu świata. Jak wskazują autorzy raportu będą się one nasilać wraz z dalszym ociepleniem i obejmują zmiany związane z wilgotnością, wiatrami, śniegiem, lodem, obszarami przybrzeżnymi czy oceanami.

Oczekuje się⁴, że negatywne konsekwencje zmian klimatu dla Polski będą oznaczać przede wszystkim powodzie, deszcze nawalne i osuwiska, a także susze. Przewidywana jest również wyższa częstotliwość występujących regionalnie silnych wiatrów. Z punktu widzenia zdarzeń krajowych powodzie są najbardziej dotkliwymi zdarzeniami ze względu na straty materialne.

W odpowiedzi na zmieniające się wytyczne w zakresie raportowania oraz rosnące wymagania i oczekiwania interesariuszy w zakresie przejrzystej polityki informacyjnej dotyczącej przygotowania do zmian klimatycznych, niniejszy rozdział zawiera informacje dotyczące zarówno bezpośredniego, jak i pośredniego wpływu na środowisko. Zgodnie z wytycznymi UE do sprawozdawczości niefinansowej i Suplementu dotyczącego zgłaszania informacji związanych z klimatem (2019/C 209/01), informacje ujawnione w tym rozdziale spełniają zasadę tzw. podwójnej istotności, tj. zawierają informacje w zakresie wpływu klimatu na działalność Grupy PZU oraz wpływu Grupy na klimat. W szczególności, zgodnie z wytycznymi ogólnymi oraz dodatkowymi, skierowanymi do instytucji finansowych, w sprawozdaniu zaprezentowano szczegółowy opis ryzyk związanych z klimatem, procesy ich identyfikacji oraz zarządzania nimi, a także analizę wpływu tych ryzyk według dwóch scenariuszy.

W obszarze **wpływu klimatu na działalność Grupy PZU**, w kontekście rozwoju, wyników oraz sytuacji, dokonano identyfikacji ryzyk w układzie proponowanym przez TCFD oraz Wytyczne Komisji Europejskiej i przeprowadzono analizę scenariuszową dotyczącą zmian klimatu.

³ www.ipcc.ch/report/ar6/wg1/downloads/report/IPCC_AR6_WGI_Full_Report.pdf
⁴ Uchwała z dnia 13 grudnia 2011 r. w sprawie przyjęcia Koncepcji Przestrzennego Zagospodarowania Kraju 2030, M.P. z 2011 nr 137, poz. 252

Grupa PZU, w ramach przynależności do Polskiej Izby Ubezpieczeń (PIU), angażuje się w dialog dotyczący wpływu zmian klimatu na sektor ubezpieczeniowy w Polsce, którego celem jest wsparcie organu nadzoru w wypracowaniu metodyki testów warunków skrajnych związanych ze zmianami klimatu. W ocenie PIU testy warunków skrajnych prowadzone przez Europejski Urząd Nadzoru Ubezpieczeń (EIOPA) lub lokalne organy nadzoru mogą być lepszym narzędziem niż ORSA do uwzględniania prospektywnego podejścia opartego na znormalizowanych scenariuszach, a właściwe organy krajowe powinny zachęcać ubezpieczycieli do opracowywania scenariuszy i ułatwiać im dostęp do danych i źródeł cennych informacji i badań.

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

Analogiczne podejście zaproponowało w kwietniu 2019 roku⁵. The Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System (NGFS) skupiające banki centralne i organy nadzoru. Bazując na przeświadczeniu, że zagrożenia związane z klimatem są źródłem ryzyk finansowych, a do zadań właśnie banków centralnych i organów nadzoru należy zapewnienie odporności systemu finansowego na te zagrożenia, sformułowano sześć rekomendacji dla banków centralnych, organów nadzoru, decydentów i instytucji finansowych w celu zwiększenia ich roli w „zazielenieniu” systemu finansowego oraz zarządzaniu środowiskiem i zagrożeniami klimatycznymi.

Wśród nowych narzędzi zgodnych z rekomendacjami TCFD i Wytycznymi Komisji Europejskiej jest analiza scenariuszowa. Wykorzystuje ona hipotetyczne modele zmian temperatur, umożliwiając ocenę sposobu funkcjonowania przedsiębiorstwa w zależności od zmieniającego się klimatu i tzw. odporności modelu biznesowego. Konieczność przeprowadzania analiz związanych ze zmianami klimatu przez podmioty sektora ubezpieczeniowego została również podkreślona w opinii

⁵ A call for action; Climate change as a source of financial risk, April 2019

EIOPA⁶. Jako punkt wyjścia do analiz przeprowadzonych w Grupie PZU została przyjęta struktura scenariuszy zaproponowana przez NGFS. Scenariusze są ustrukturyzowane według stopnia osiągnięcia celów klimatycznych oraz wzorca transformacji. Natomiast EIOPA w swoim dokumencie do czterech obrazów świata zdefiniowanych przez NGFS przyporządkowała dwa długoterminowe scenariusze wzrostu temperatur (powyżej i poniżej 2°C).

Pełna analiza, wraz z założeniami i wynikami jest przedstawiona w sekcji [\[Analizy dotyczące zmian klimatu\]](#)

Analiza ryzyk pozwala na dokładną identyfikację ryzyk związanych ze zrównoważonym rozwojem, a w szczególności ze zmianą klimatu. Strategia Grupy PZU oraz cała jej działalność koncentruje się wokół odpowiedzi na zidentyfikowane ryzyka, aby była możliwa zmiana w kierunku zrównoważonej oferty produktowej, która nie tylko odpowiada na potrzeby klientów, zidentyfikowane wyzwania klimatyczne, ale jest przede wszystkim **szansą na rozwój biznesu i budowanie przewagi rynkowej**. Dla przykładu, zarządzanie ryzykiem klimatycznym wynikającym z transformacji portfela ubezpieczeniowego polegające na zwiększaniu i uatrakcyjnianiu oferty produktów finansowych skierowanej do niskoemisyjnych gałęzi gospodarki oraz gałęzi wykorzystujących energię odnawialną również wpływa na rozwój tych gałęzi. W ten sposób uwidacznia się również pozytywny wpływ oferty produktowej Grupy na klimat i środowisko.

Wpływ Grupy PZU na klimat jest wielowymiarowy. Spółki Grupy prowadząc swoją działalność korzystają z zasobów neutralnych. Z uwagi na to, że większość spółek Grupy to instytucje finansowe bezpośredni wpływ na klimat jest relatywnie niewielki. Z drugiej strony, przez finansowanie, ubezpieczanie i inwestowanie mogą, do pewnego stopnia oddziaływać na zachowania klientów, a w konsekwencji też na ich wpływ na środowisko i zmiany klimatyczne. Mając tego świadomość, Grupa PZU ma ambicję stać się zaufanym partnerem transformacji energetycznej i rozwijać ofertę wspierającą rozwój niskoemisyjnej gospodarki. Informacje o tym w jaki sposób Grupa PZU kształtuje swoją ofertę ubezpieczeniową i bankową tak, aby wspierać rozwój polskiej gospodarki w kierunku neutralności klimatycznej oraz w jaki sposób wykorzystuje szanse związane z klimatem zostały przedstawione w sekcji [\[Oferta produktowa odpowiedzi na wyzwania klimatyczne\]](#)

⁶ www.eiopa.europa.eu/media/news/eiopa-issues-opinion-supervision-of-use-of-climate-change-risk-scenarios-orsa_en

Zgodnie z rozporządzeniem Delegowanym Komisji (EU) 2021/2139 z 4 czerwca 2021, uzupełniającym rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852, działalność ubezpieczeniowa, w ramach określonych produktów oferowanych w ramach ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie stanowi działalność wspomagającą w zakresie adaptacji do zmian klimatu, a więc kwalifikującą się do systematyki. Pełne ujawnienie na temat stopnia w jakim działalność PZU oraz Grupy PZU stanowi działalności kwalifikującą się do systematyki zostały przedstawione w sekcji [\[Ujawnienia na podstawie Taksonomii\]](#).

1.2. Analizy dotyczące zmian klimatu

Analizy dotyczące zmian klimatu

Grupa PZU przeprowadza regularne testy stresu i analizy wrażliwości, zarówno na potrzeby corocznego procesu własnej oceny ryzyka i wypłacalności (ORSA) jak i testów warunków skrajnych zgodnych z wymogami organu nadzoru. W ramach ORSA analizy wrażliwości obejmują scenariusze stresowe, wpływające zarówno na aktywa, jak i na zobowiązania. Testy stresu wybrane do przeprowadzenia w ramach tej oceny pokrywają najważniejsze obszary działalności oraz profil ryzyka Grupy PZU. Odpowiadają ocenie najistotniejszych ryzyk, w szczególności regularnie analizowany jest krótkoterminowy wpływ ekstremalnych zjawisk pogodowych (szkód katastroficznych) oraz wzrost szkodowości na kondycję kapitałową Grupy PZU.

Dodatkowo, w uzupełnieniu do procesów zarządzania poszczególnymi kategoriami ryzyka wskazanymi w niniejszym rozdziale w tabeli Kategorie ryzyka w Grupie Kapitałowej, PZU jako podmiot dominujący przeprowadza cykliczny proces analizy ryzyk oraz identyfikacji ryzyk kluczowych. Wszystkie ryzyka zidentyfikowane w toku tego procesu są oceniane pod kątem częstotliwości oraz dotkliwości materializacji (z uwzględnieniem finansowej dotkliwości oraz wpływu na reputację). Analizie podlegają w szczególności ryzyka związane ze zmianami klimatu, zarówno w aspekcie ryzyk fizycznych jak i ryzyk transformacji. Proces pozwala na analizę ryzyk w horyzoncie średnioterminowym oraz identyfikację i ocenę ryzyk wschodzących. Analiza jest aktualizowana co najmniej raz do roku.

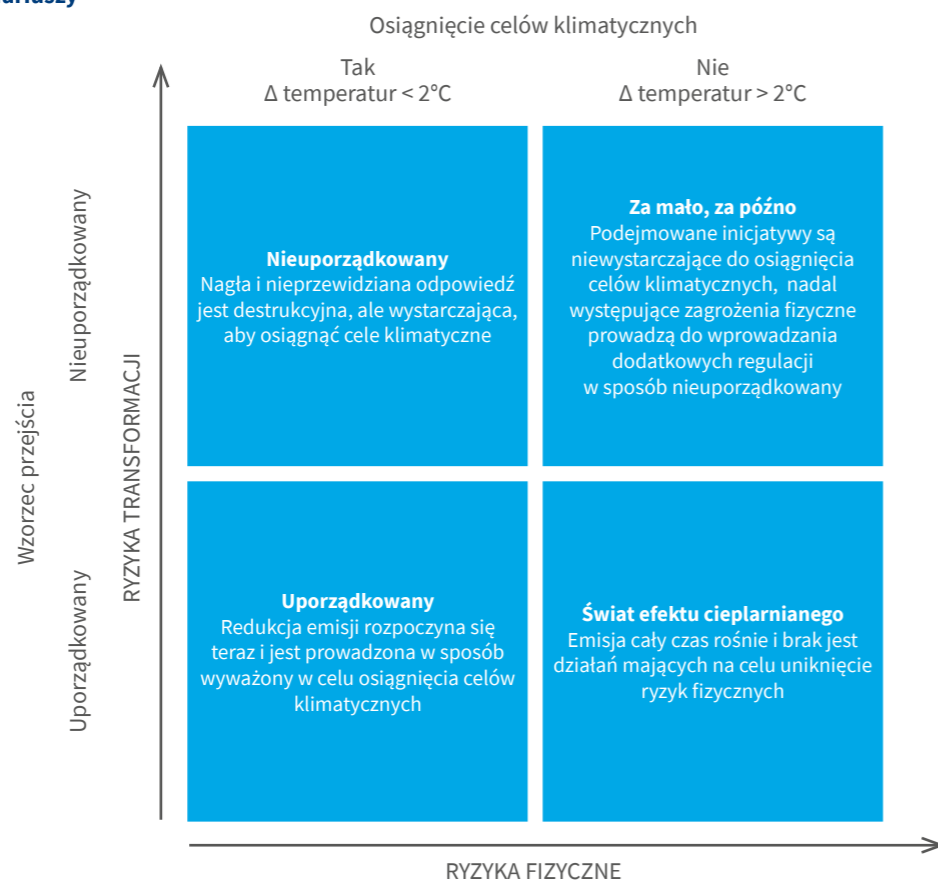
W wyniku przeprowadzonych analiz zidentyfikowano następujące czynniki ryzyka związane z klimatem, które mogą wpłynąć na model biznesowy i wyniki finansowe Grupy PZU:

	Czynnik ryzyka	Horyzont	Kategoria ryzyka w systemie zarządzania ryzykiem	Podjęte działania
RYZYKA TRANSFORMACJI	Rozbieżność pomiędzy tempem transformacji polskiej gospodarki a zmianami na rynku reasekuracyjnym, czego skutkiem jest zmniejszenie dostępności ofert reasekuracyjnych dla projektów związanych z przemysłem wydobywczym i energetyką opartą na węglu. Materializacja ryzyka może prowadzić do następujących konsekwencji:			
	<ul style="list-style-type: none"> Ograniczona sprzedaż ubezpieczeń tego typu projektów Wzrost cen ochrony reasekuracyjnej 	Średni / Długi Krótki	Ryzyko biznesowe (proces analizy kluczowych ryzyk)	W ramach odnowienia umów są przeprowadzane negocjacje z reasekuratorami oraz klientami. Klienci mają oferowany zakres ubezpieczeń dostosowany do dostępnej oferty reasekuracyjnej. Konieczne są ograniczenia limitów odpowiedzialności. Dodatkowo zakłada się stopniową transformację portfela PZU zgodną z transformacją polskiej gospodarki.
	<ul style="list-style-type: none"> Wzrost wymogu kapitałowego dla ryzyka niewykonania zobowiązania przez kontrahenta w wyniku plasowania części portfela u reasekuratorów o niższych ratingach 	Średni	Ryzyko kredytowe	Jakość kredytową reasekuratorów ocenia się na podstawie danych rynkowych, danych pozyskanych ze źródeł zewnętrznych, a także na podstawie modelu wewnętrznego. Model dzieli reasekuratorów na kilka klas, w zależności od poziomu szacowanego ryzyka. Akceptuje się tylko podmioty o ryzyku niższym niż ustalony punkt odcięcia. Akceptacja nie jest automatyczna, a analizę uzupełnia się o ocenę dokonaną przez brokerów reasekuracyjnych. W ramach monitoringu ryzyka kredytowego ocenę danego podmiotu aktualizuje się raz na kwartał.
	Spadek cen akcji oraz wycen obligacji korporacyjnych przedsiębiorstw z wybranych sektorów w wyniku większych obciążeń regulacyjnych	Średni	Ryzyko rynkowe/ Ryzyko kredytowe	Ryzyko rynkowe podlega stałemu monitoringowi oraz wewnętrznej siatce limitów. W ramach ryzyka kredytowego funkcjonuje kompleksowy system oceny kontrahentów oraz stanowienia limitów (w tym na branże). W zakresie oceny ryzyka kredytowego danego podmiotu wyznacza się wewnętrzne ratingi kredytowe (podejście do wyznaczania ratingu różni się w zależności od typu podmiotu). Ratingi są oparte na analizie ilościowej oraz jakościowej i stanowią jeden z podstawowych elementów procesu ustanawiania limitów zaangażowania. Jakość kredytowa kontrahentów oraz emitentów podlega cyklicznemu monitoringowi. Jednym z podstawowych elementów monitoringu jest okresowa aktualizacja ratingów wewnętrznych.
	Podniesienie wymogów kapitałowych w wyniku rewizji parametrów formuły standardowej dla wybranych ryzyk	Średni	Ryzyko braku zgodności	Grupa PZU na bieżąco śledzi zmiany regulacyjne, uczestniczy w prowadzonych konsultacjach i analizuje wpływ wprowadzanych lub planowanych zmian na swoją sytuację kapitałową.
RYZYKA FIZYCZNE	Nasilenie się ekstremalnych zjawisk pogodowych	Długi	Ryzyko aktuarialne	System zarządzania ryzykiem funkcjonujący w Grupie PZU zapewnia cykliczny monitoring ekspozycji, a stosowany program reasekuracji pozwala na istotną redukcję wielkości potencjalnej szkody katastroficznej na udziale własnym do akceptowalnych poziomów, nie zagrażających stabilności finansowej PZU.
	Występowanie intensywnych pożarów na terenach leśnych w miejscowościach podmiejskich oraz polach uprawnych w związku z nasilającą się suszą	Długi	Ryzyko aktuarialne	
	Podwyższona śmiertelność u osób starszych spowodowana falą upałów w okresie letnim	Długi	Ryzyko aktuarialne	

Czynniki ryzyka wyszczególnione w powyższej tabeli zostały poddane analizie w ramach 2 scenariuszy, dla których punktem wyjścia jest struktura scenariuszy zaproponowana

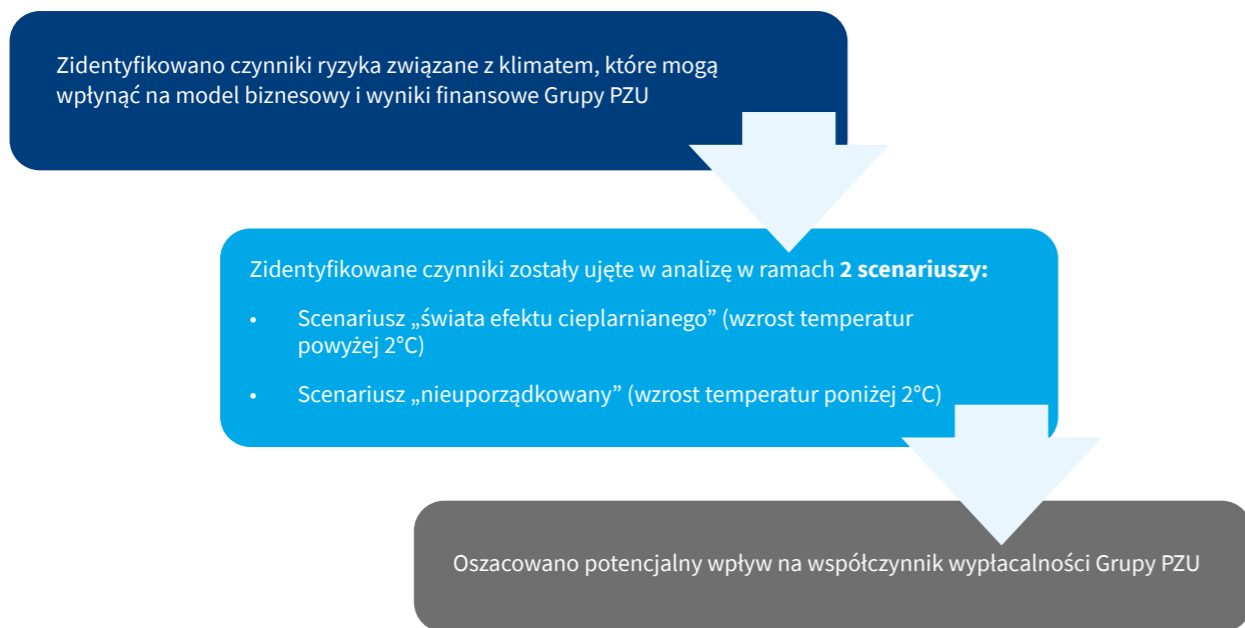
przez The Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System (NGFS).

Struktura scenariuszy



Źródło: A call for action; Climate change as a source of financial risk, April 2019

Analiza czynników ryzyka związanych z klimatem



W obecnej fazie analizy zjawisk klimatycznych Grupa PZU badała:

1. Scenariusz „świata efektu cieplarnianego”, w którym główną rolę odgrywają ryzyka fizyczne przy uproszczeniu polegającym na założeniu zerowego wpływu ryzyk transformacji;
2. Scenariusz „nieuporządkowany”, w którym główną rolę odgrywają ryzyka transformacji przy uproszczeniu polegającym na założeniu zerowego wpływu ryzyk fizycznych.

Uwzględniono poniższe założenia i czynniki ryzyka:

Scenariusz „świata efektu cieplarnianego”	Scenariusz „nieuporządkowany”
<ul style="list-style-type: none"> Wystąpienie ekstremalnych zjawisk powodziowych – wartość szkody 1 na 200 wyznaczona zgodnie z metodyką formuły standardowej, służącej do wyznaczania kapitałowego wymogu wypłacalności. Pożary obszarów leśnych w miejscowościach podmiejskich oraz polach uprawnych – maksymalna szkoda na udziale własnym z tytułu pojedynczego zdarzenia. Podwyższona śmiertelność w miesiącach letnich (2 tygodnie lipca) wśród osób starszych prowadząca, poza wystąpieniem w danym roku dodatkowych wpłat z tytułu świadczeń, do rewizji założeń długookresowych, wynikającej z przyjętej cykliczności występowania fal upałów, poprzez podwyższenie przyjmowanych w najlepszym oszacowaniu zobowiązań (BEL) współczynników śmiertelności. 	<ul style="list-style-type: none"> Podwyższenie ryzyka kredytowego ze względu na reasekurację części portfela u kontrahentów o niższych ratingach. Przecena akcji oraz obligacji korporacyjnych z wybranych sektorów. Ryzyko regulacyjne związane z rewizją parametrów formuły standardowej, służącej do wyznaczania kapitałowego wymogu wypłacalności.

Wyniki analizy pokazały, że w przypadku realizacji zakładanych scenariuszy wypłacalność Grupy PZU nie byłaby zagrożona. W obu scenariuszach spełnione są zarówno wymogi regulacyjne, jak i założenia wewnętrznej siatki limitów. Tabela poniżej przedstawia wrażliwość współczynnika wypłacalności Grupy PZU oszacowaną na bazie prognoz na koniec 2024 roku.

	Wrażliwość współczynnika wypłacalności Grupy PZU
Scenariusz „świata efektu cieplarnianego”	(14) p.p.
Scenariusz „nieuporządkowany”	(4) p.p.

Najbardziej dotkliwym czynnikiem jest klasyfikowane do ryzyk fizycznych wystąpienie ekstremalnego zjawiska powodziowego. Jest to ryzyko długookresowe związane ze wzrostem temperatur powyżej 2°C. Coroczne odnowienia umów oraz analiza aktualnych danych i prognoz wraz z doбором odpowiedniego programu reasekuracyjnego pozwala na znaczącą redukcję możliwego wpływu tego ryzyka na Grupę PZU.

Wśród ryzyk transformacji najbardziej dotkliwe jest ryzyko regulacyjne związane ze zmianą parametrów wykorzystywanych do kalkulacji podmodułu ryzyka katastrof naturalnych.

Zakres w jakim szanse i ryzyka związane ze zmianą klimatu wpłyną na branżę ubezpieczeniową zależy od konkretnego produktu bądź oferowanych usług oraz planowanej inwestycji. W ramach procesów przygotowywania polis, wycen, strategii reasekuracji, a także działalności bankowej i inwestycyjnej uwzględniane są ryzyka klimatyczne w oparciu o perspektywę krótkoterminową. PZU dostrzega potencjalny, negatywny wpływ częstych coraz bardziej dotkliwych zjawisk pogodowych na wyniki finansowe. Dlatego uwzględnia możliwość wystąpienia zjawisk katastroficznych w przygotowywanych strategiach oraz modelach ekonomicznych. Celem jest zwiększenie stopnia odporności na wypadek materializacji możliwych scenariuszy.

W krótkim i średnim okresie prawdopodobieństwo materializacji ryzyka związanego z procesem transformacji gospodarki światowej na niskoemisyjną (ryzyko transformacji) jest wyższe niż prawdopodobieństwo materializacji najbardziej ekstremalnego ryzyka fizycznego związanego ze zmianą

klimatu. PZU podejmuje działania mające na celu ograniczenie prawdopodobieństwa materializacji ryzyka związanego z transformacją poprzez inwestycje na rzecz gospodarki niskoemisyjnej. Z drugiej strony Grupa PZU jest świadoma, że materializacja najbardziej ekstremalnego ryzyka fizycznego stanowiłaby zagrożenie dla całego sektora ubezpieczeń. Efekty nasilających się zmian klimatycznych mogłyby wpłynąć na materializację ryzyka, ubezpieczenie od których może stać się nieprzystępne cenowo.

W powyższej analizie przedstawiono kluczowe ryzyka związane ze zrównoważonym rozwojem, a w szczególności zmianą klimatu. Niemniej odpowiedź na zidentyfikowane ryzyka pozwala na zmianę w kierunku zrównoważonej oferty produktowej, która nie tylko odpowiada na potrzeby klientów, zidentyfikowane wyzwania klimatyczne, ale jest przede wszystkim szansą na rozwój biznesu i budowanie przewagi rynkowej. Kolejny rozdział opowiada o tym jak Grupa PZU kształtuje swoją ofertę i jakie działania podejmuje wspierając przeciwdziałanie ryzykom klimatycznym oraz zdolności adaptacyjne polskiej gospodarki.

1.3. Oferta produktowa odpowiedzią na wyzwania klimatyczne

Obszar ryzyka: Ryzyka klimatyczne związane z transformacją portfela ubezpieczeniowego

Podejście do zarządzania: Grupa PZU podejmuje działania wspierające politykę ograniczenia emisji gazów cieplarnianych m.in. przez rozwój oferty ubezpieczeniowej dla instalacji odnawialnych źródeł energii (OZE). Grupa PZU inwestuje w projekty zwiększające udział zielonej energii w miksie energetycznym kraju. Grupa PZU wspiera także działania na rzecz wzrostu elektryfikacji w transporcie.

Kluczowe polityki: Strategia ESG „Rozwój w równowadze”, Polityka zrównoważonego inwestowania

Grupa PZU ma świadomość tego, że usługi ubezpieczeniowe oraz działalność bankowa i inwestycyjna to obszary, w których decyzje spółek Grupy mogą oddziaływać na zachowania klientów, a w konsekwencji na ich stosunek do środowiska naturalnego, wagi poszanowania praw człowieka czy etycznego prowadzenia biznesu.

Biorąc pod uwagę różne scenariusze i kierunki zmian klimatu, oferta produktowa oraz działania grupy są wielokierunkowe. Z jednej strony koncentrują się na przyczynieniu się do zapobiegania zmianom klimatu, czyli koncentrują się na wspieraniu gospodarki w jej wysiłkach transformacyjnych i ograniczeniu emisji gazów cieplarnianych. Dlatego ważną częścią zobowiązań Strategii ESG jest rozwój oferty produktowej wspierającej transformację energetyczną kraju. Z drugiej strony, działalność Grupy przyczynia się do adaptacji do zmian klimatu, czyli budowania odporności kraju na zmiany klimatu

Niemniej prowadzona przez Grupę PZU działalność ubezpieczeniowa nakierowana jest na zapewnienie produktów ubezpieczeniowych dostosowanych do potrzeb klientów indywidualnych i korporacyjnych w różnych sektorach gospodarki. Najwyższym priorytetem jest odpowiedź na aktualne potrzeby polskiego rynku i gospodarki w zgodzie z krajowymi i unijnymi regulacjami (m.in. poszanowania zasad uczciwej konkurencji i współpracy wyłącznie z klientami biznesowymi, których działalność, według wiedzy PZU, jest zgodna z prawem). Kompleksowość potrzeb, a co za tym idzie – oferty sprawia, że PZU zapewnia ochronę ubezpieczeniową również podmiotom z sektora wydobywczego i energetycznego. Klienci z tej grupy, poza tradycyjną działalnością operacyjną wykorzystującą węgiel i inne paliwa kopalne, rozwijają też działania w obszarze energetyki ze źródeł odnawialnych. Dodatkowo Grupa PZU jest świadoma, że proces transformacji polskiej gospodarki w kierunku zeroemisyjności będzie wymagał zaangażowania i inwestycji ze strony podmiotów obecnie działających w sektorze energetycznym. Aby ta transformacja dokonała się w sposób uporządkowany, potrzebna jest dostępność produktów finansowych, w tym finansowania oraz ubezpieczeń dla podmiotów tego sektora.

1.3.1. Działania Grupy PZU przeciwdziałające ryzykom klimatycznym i środowiskowym: ograniczenia emisji gazów cieplarnianych

Klienci korporacyjni

Ze względu na skalę wpływu działalności klientów korporacyjnych w 2021 Grupa PZU podjęła szereg działań poszerzających ofertę produktową skierowaną do klientów korporacyjnych. Rozszerzona oferta produktów jest odpowiedzią na największe wyzwania klimatyczne, przyczynia się do zmniejszenia negatywnego wpływu środowiskowego,

a jednocześnie jest dostosowana do polskiej specyfiki gospodarczej.



Odpowiadając na potrzeby wynikające z rosnącego rynku energii odnawialnej i realizując zobowiązanie strategiczne „Zaufany partner zielonej transformacji”

w 2021 PZU wprowadził na rynek dwa nowe ubezpieczenia dla klientów korporacyjnych. PZU Energia Wiatru i PZU Energia Słońca to bliźniacze produkty, które chronią elektrownie wiatrowe i instalacje fotowoltaiczne na wypadek awarii, uszkodzeń czy zniszczeń. Zabezpieczają również klientów przed odpowiedzialnością cywilną i utratą zysku spowodowaną szkodami materialnymi. Obie polisy chronią zarówno urządzenia odpowiedzialne bezpośrednio za generowanie energii (w przypadku oferty PZU Energia Wiatru: gondole, wieże, fundamenty, okablowanie wewnętrzne, a w PZU Energia Słońca: panele fotowoltaiczne, ich konstrukcję, okablowanie wewnętrzne, inwertery) oraz całą infrastrukturę towarzyszącą: magazyny energii, podziemne przyłącza kablowe, napowietrzne linie elektroenergetyczne, linie światłowodowe, urządzenia wyprowadzające moc do sieci elektroenergetycznej, jak i infrastrukturę pomocniczą: ogrodzenia, oświetlenie, systemy dozoru, drogi wewnętrzne, budynki stacji i rozdzielni wraz z wyposażeniem.

Również inne podmioty Grupy podejmują działania wspierające klientów w transformacji energetycznej.

TUW PZUW, który działa w segmencie ubezpieczeń dla przedsiębiorstw, podmiotów medycznych i instytucji publicznych, w kompleksowy sposób uwzględni kwestie klimatyczne w swojej ofercie, uwzględniając także, opisaną wyżej, ofertę dla odnawialnych źródeł energii. Specyfika ubezpieczeń gospodarczych w ramach towarzystwa ubezpieczeń wzajemnych opiera się na zawieraniu ubezpieczeń w toku negocjacji z wykorzystaniem indywidualnej oceny ryzyka, a programy ubezpieczeniowe dostosowane są do indywidualnych potrzeb i oczekiwań członków towarzystwa. Zgodnie ze strategią ESG „Rozwój w równowadze” TUW PZUW również jest partnerem zielonej transformacji polskiej gospodarki. Swoje zobowiązane realizuje przez ubezpieczenie podmiotów szeroko rozumianego sektora energetyczno-węglowego, które zainicjowały lub są w procesie zmiany tzw. miksu energetycznego, ze szczególnym uwzględnieniem tych obszarów działalności spółek energetycznych, które rozwijają odnawialne źródła energii, tj. farmy wiatrowe, fotowoltaiczne, sieć elektrowni wodnych oraz biogazowni.



POLITYKI

W 2021 roku wprowadził nowe ubezpieczenia – elektrowni wiatrowych „Siła Wiatru” i instalacji fotowoltaicznych „Moc Słońca”. Są to kompleksowe ubezpieczenia majątkowe od wszystkich ryzyk, w tym od uszkodzeń i utraty zysku, a także odpowiedzialności cywilnej z tytułu eksploatacji generatorów wiatrowych i paneli fotowoltaicznych. Dodatkowo TUW PZUW oferuje ubezpieczenia przedsiębiorstwom działającym w segmencie wykorzystującym niskoemisyjne źródła energii oparte na gazie ziemnym (np. Gaz System, PLNG, nowe inwestycje Baltic Pipe). W przemyśle energetycznym **wspiera nowe przyjazne środowisku inwestycje**, spełniające wysokie wymagania środowiskowe UE i zastępujące mniej efektywne ekologicznie składniki majątku. Dodatkowo TUW PZUW kreuje i **promuje własne standardy bezpieczeństwa pożarowego** ograniczające liczbę pożarów w podmiotach prowadzących działalność gospodarczą, przyczyniając się tym samym do ograniczenia emisji toksycznych produktów spalania do atmosfery oraz zanieczyszczeń wód powierzchniowych i gruntowych.



Alior Bank wdrożył specjalną ofertę finansowania aukcyjnych projektów odnawialnych źródeł energii (OZE). Propozycja skierowana jest do przedsiębiorców, którzy wygrali aukcję OZE i planują budowę elektrowni

wiatrowych lub fotowoltaicznych, o mocy większej niż 500 kW. Z oferty mogą skorzystać spółki celowe z segmentu małych, średnich i dużych firm, prowadzące działalność gospodarczą w zakresie wytwarzania energii pochodzącej ze źródeł odnawialnych. Bank finansuje projekty realizowane w formule SPV przez inwestorów doświadczonych w realizacji projektów OZE. Alior Bank oferował również pożyczkę termomodernizacyjną przeznaczoną na finansowanie termomodernizacji w sektorze mieszkaniowym, kierowana głównie do spółdzielni mieszkaniowych, wspólnot mieszkaniowych oraz Towarzystw Budownictwa Społecznego. Pożyczka jest współfinansowana ze środków Regionalnych Programów Operacyjnych dla województw: dolnośląskiego, łódzkiego, małopolskiego, podlaskiego, pomorskiego i kujawsko-pomorskiego.

Alior Bank w 2021 roku rozszerzył ofertę finansowania termomodernizacji o kredyt z premią Banku Gospodarstwa Krajowego. Bezzwrotna premia BGK na częściową spłatę finansowania modernizacji energetycznej lub remontu budynków to tylko jeden z atutów nowej oferty. Spółdzielnie i wspólnoty mieszkaniowe oraz jednostki samorządu terytorialnego z całej Polski mogą też liczyć na wysoką kwotę



UBEZPIECZENIA



ZDROWIE



INWESTYCJE



BANKI

Wpływ na środowisko naturalne i klimat

finansowania – do 5 mln zł, długi okres finansowania – do 20 lat i refundację kosztów audytu i dokumentacji technicznej.

Bank Pekao wspiera projekty przyczyniające się do rozwoju zrównoważonej komunikacji miejskiej pośrednio przyczyniając się do poprawy jakości powietrza w aglomeracjach miejskich. W 2021 roku Bank Pekao wziął udział w emisji obligacji na kwotę 491 mln zł, na realizację programu inwestycyjnego poprawiającego standard komunikacji miejskiej we Wrocławiu. W konsorcjum z Bankiem Gospodarstwa Krajowego Pekao uczestniczył w finansowaniu na kwotę 496 mln zł, przeznaczonym na modernizację i budowę infrastruktury torowej na terenie Aglomeracji Śląskiej oraz na zakup taboru tramwajowego i specjalistycznych pojazdów szynowych.



Ważnym kierunkiem i widoczną zmianą w podejściu do zarządzania wpływem na zmiany klimatyczne jest szerokie podejście do inwestycji wspierających transformację energetyczną. Zgodnie ze zobowiązaniem strategicznym TFI PZU oraz PZU wspólnie pracują nad uzupełnieniem tradycyjnych kryteriów oceny ryzyka o te z obszaru ESG. Są to między innymi własne metodyki scoringu na rynku długu czy akcji, zwiększenie zaangażowania w projekty OZE oraz związane z transformacją energetyczną, a także uwzględnienie czynników ESG na wszystkich etapach procesu inwestycyjnego. Jednak najbardziej mierzalnym działaniem jest zaangażowanie 450 mln zł w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną.

Udział w finansowaniu farm wiatrowych w Grajewie i Mławie rozpoczął zaangażowanie Spółek w tym zakresie. W czerwcu 2021 TFI PZU SA przystąpiło do finansowania budowy dwóch farm wiatrowych w Polsce o łącznej mocy 51,4 MW, których łączna roczna produkcja czystej energii elektrycznej wyniesie około 192 GWh.

Kolejnym ważnym działaniem było podpisanie umowy finansowania elektrowni wiatrowej Potęgowo. To obecnie największy projekt tego typu w Polsce. Projekt jest realizowany przez spółkę celową, której udziałowcami są Izraelski Fundusz Infrastruktury jako główny organizator i podmiot kontrolujący, Helios Energy Investment, CME Holdings, Allied Infrastructure Ltd. Projekt Potęgowo to inwestycja wiatrowa oparta o wysokiej klasy technologię. Udział PZU przyczyni się do instalacji kolejnych 17 turbin wiatrowych, a więc dalszego

wzrostu udziału zielonej energii w sieci. Farma wiatrowa Potęgowo zlokalizowana jest w północno-zachodniej części województwa pomorskiego, a także w pobliżu północno-wschodniej granicy województwa zachodniopomorskiego. Uzyskane finansowanie zostanie wykorzystane na rozbudowę projektu o farmę wiatrową Wieliszewo o mocy 37,4 MW. Łącznie moc elektrowni Potęgowo wyniesie 256,9 MW. Co oznacza, że będzie miała blisko 4% udziału w całkowitej mocy farm wiatrowych zainstalowanych w Polsce. Zakończenie budowy planowane jest na przełomie lat 2022 i 2023.

Również Bank Pekao aktywnie uczestniczy w budowaniu sektora OZE w Polsce, m.in. przez oferowanie i organizację emisji obligacji zrównoważonego rozwoju. W zakresie wsparcia emisji obligacji ESG klientów w 2021 roku Bank Pekao był wyłącznym organizatorem i dealerem emisji 10-letnich obligacji ESG rating-linked o stałym oprocentowaniu (oprocentowanie powiązane z poziomem ratingu ESG spółki) dla PKN ORLEN o łącznej wartości nominalnej 1 mld zł. Ponadto Bank Pekao był jednym z globalnych koordynatorów i współprowadzących księgę popytu emisji 7-letnich zielonych euroobligacji (green bonds) PKN ORLEN o wartości 500 mln euro, przeprowadzanej na rynku międzynarodowym. Wpływy netto z emisji obligacji zostaną przeznaczone na finansowanie lub refinansowanie zielonych projektów grupy. Bank Pekao był także jednym z organizatorów i dealerów dla emisji zielonych obligacji Famur S.A. o wartości 400 mln zł. Celem emisji było bezpośrednio i pośrednio finansowanie lub refinansowanie rozwoju, zakupu, budowy i eksploatacji zielonych projektów grupy Famur.

We wrześniu 2021 roku bank wraz z Polskim Funduszem Rozwoju (dalej: PFR) ogłosił wspólny projekt finansowania inwestycji w odnawialne źródła energii pod nazwą „PFR Green Hub”. Łączna kwota programu to 1 mld zł. Program ma umożliwić realizację pierwszych 500 MW nowych instalacji fotowoltaicznych zbudowanych w oparciu o rynkowe ceny energii. W grudniu 2021 roku Bank Pekao podpisał umowę programu emisji zielonych obligacji ze spółką Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania-Łódź Sp. z o.o. Wartość programu to 400 mln zł, które sfinansują budowę Łódzkiego Centrum Recyklingu, czyli zespołu instalacji do przetwarzania miejskich odpadów komunalnych.

Klienci indywidualni i MŚP



Grupa PZU poszerza „zieloną” ofertę produktową nie tylko o rozwiązania przeznaczone zarówno dla klientów korporacyjnych oraz instytucjonalnych.

Odpowiada też na potrzeby firm z sektora małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP). Grupa PZU wie, że ich zaangażowanie na rzecz ochrony środowiska może przynieść znaczące korzyści. Dlatego oferta PZU Doradca skierowana do przedsiębiorców z segmentu MŚP ma chronić majątek ich firm. Zakres ubezpieczenia obejmuje takie instalacje i urządzenia:

- instalacje fotowoltaiczne, w tym farmy fotowoltaiczne;
- elektrownie wiatrowe (wiatraki);
- biogazownie – urządzenia do wytwarzania energii gazowej z biomasy;
- oczyszczalnie ścieków.

Dodatkowo ubezpieczenie obejmuje mienie osób trzecich, które dana firma przyjęła w celu realizacji świadczonych usług i może być zakupione przez firmy instalujące panele fotowoltaiczne na rzecz indywidualnych klientów. Taka współpraca wspiera dynamiczną sprzedaż instalacji fotowoltaicznych, ale przede wszystkim chroni użytkowników przed ewentualnymi szkodami w tej instalacji. W ofercie dla MŚP znajdują się również ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej za szkody w środowisku naturalnym (pokrycie kosztów usunięcia np. wycieku substancji do gleby).



Podobnie banki Grupy PZU prowadzą działania wspierające klientów z sektora MŚP w drodze do neutralności klimatycznej. W 2021 roku Alior Bank udostępnił Biznes Kredyt Zakupowy na realizację inicjatyw ekologicznych. Kredyt skierowany jest do przedsiębiorców z segmentu mikrofirm oraz małych i średnich przedsiębiorstw, którzy planują wprowadzać nowoczesne narzędzia minimalizujące negatywny wpływ działalności firmy na środowisko naturalne. Środki z kredytu mogą być przeznaczone m.in. na zakup i montaż paneli fotowoltaicznych, zakup samochodów ekologicznych z silnikiem elektrycznym lub hybrydowym, termomodernizację nieruchomości lub zakup i montaż nowego źródła ciepła. Zabezpieczeniami kredytu są gwarancje Banku Gospodarstwa Krajowego – gwarancja COSME lub gwarancja de minimis i weksle na rzecz Alior Banku i Banku Gospodarstwa Krajowego.



PZU ma świadomość, że również klienci indywidualni poszukują rozwiązań ekologicznych i inwestują w rozwiązania niskoemisyjne. Odpowiadając na potrzeby rynku Spółka rozszerzyła swoją ofertę

ubezpieczeń majątkowych o specjalny produkt chroniący urządzenia wytwarzające energię z odnawialnych źródeł, a także zabezpieczający właścicieli instalacji fotowoltaicznych przed ryzykiem przerw lub obniżonej efektywności w produkcji prądu. Nowy produkt - PZU Eko Energia to rozwiązanie m.in. dla gospodarstw domowych, małych i średnich przedsiębiorstw i gospodarstw rolnych, które wykorzystują ogniwa fotowoltaiczne, kolektory słoneczne lub pompy ciepła do produkcji energii na własny użytek. Ubezpieczenie jest dostępne w trzech wariantach, spośród których klient może wybrać ten najbardziej dopasowany do swoich potrzeb. Polisa PZU Eko Energia chroni instalację fotowoltaiczną (w tym ładowarkę samochodową oraz akumulator) od wszystkich ryzyk, czyli utraty, uszkodzenia lub całkowitego zniszczenia w wyniku np. awarii, pożaru, przepięcia, powodzi, wichury, gradu czy innych gwałtownych zjawisk pogodowych, a także dewastacji i kradzieży. Nowy produkt PZU został stworzony i dopasowany do potrzeb właścicieli urządzeń produkujących energię odnawialną.

PZU oferuje nowy zakres ubezpieczenia AC dla właścicieli pojazdów elektrycznych. Objął ochroną szkody dotyczące ładowarek, w tym wallbox'a, a także kabli ładujących oraz baterii. Jest to odpowiedź na rosnącą popularność samochodów elektrycznych. Jak wynika z danych PSPA, w listopadzie 2021 r. w Polsce zarejestrowanych było 35,2 tys. samochodów osobowych z napędem elektrycznym. To dwa razy więcej niż w 2020 roku. Dzięki nowej klauzuli właściciele samochodów elektrycznych, którzy wykupią polisę autocasco, mogą liczyć na ochronę w przypadku szkód dotyczących elementów pojazdu elektrycznego, które są następstwem m.in. kradzieży, przeciążenia instalacji, przegrzania, zwarcia, spadku napięcia, a także uszkodzenia wskutek rażącego niedbalstwa. Suma ubezpieczenia w przypadku kabli i baterii określona jest w umowie AC, natomiast w przypadku ładowarki jest ona odrębnie ustalona i wynosi 3 000 zł. Rosnącej liczbie pojazdów sprzyja rozwój infrastruktury ładowania. Według danych z końca listopada 2021 r., w Polsce użytkownicy samochodów z wtyczką mają do dyspozycji 1 813 ogólnodostępnych stacji ładowania, w tym 3544 punkty, a tylko w listopadzie uruchomiono 207 nowych punktów. Pod koniec roku 2021 wprowadzono także zmiany legislacyjne, które mają ułatwić



Wpływ na środowisko naturalne i klimat

montaż punktów ładowania samochodów elektrycznych na wniosek mieszkańców danego budynku.



Na potrzeby klientów indywidualnych odpowiadają banki, które przygotowały dla nich specjalną ofertę kredytową.

W 2021 roku dla klientów Banku Pekao dostępna była Pożyczka Ekspresowa na cele ekologiczne, np. na odnawialne źródła energii, zakup kotłów centralnego ogrzewania, okien, drzwi czy materiałów do ocieplenia domu. Z jej środków można też było sfinansować zakup samochodów osobowych z napędem elektrycznym lub hybrydowym oraz motocykli i skuterów z napędem elektrycznym, rowerów elektrycznych lub zrefinansować poniesione koszty zakupów dokonanych od początku 2021 roku. Bank oferował również EKO Kredyt Mieszkaniowy. W jego ramach dostępne było finansowanie na instalację kolektorów słonecznych, paneli fotowoltaicznych czy pomp ciepła podczas budowy lub remontu nieruchomości.

W 2021 roku w ofercie Alior Banku dostępna była Eko Pożyczka, czyli oferta specjalna pożyczki przygotowana z myślą o klientach, którzy planują zakup nowego samochodu elektrycznego. Klienci mogli również skorzystać z oferty kredytu hipotecznego Własne Eko-M na finansowanie zakupu na rynku wtórnym lub pierwotnym domu lub lokalu mieszkalnego oraz finansowanie budowy domu energooszczędnego, w przypadku którego, roczne zapotrzebowanie na energię użytkową do ogrzewania i wentylacji nie przekracza 50 kWh/m2/rok. Alior Bank oferował również Kredyt Gotówkowy i Ratalny „Czyste Powietrze” na finansowanie m.in.: wymiany starych źródeł ciepła oraz zakup i montaż nowych źródeł ciepła, termomodernizacji budynków jednorodzinnych oraz zakup fotowoltaiki w powiązaniu z zakupem nowych źródeł ciepła.



W odpowiedzi na rosnącą świadomość środowiskową i klimatyczną inwestorów indywidualnych, spółki Grupy PZU wprowadzają do swojej oferty produkty pozwalające im

ulożyc środki w zrównoważonych inwestycjach. TFI PZU uruchomiło pierwszy produkt inwestycyjny, który promuje aspekt środowiskowy, o którym mowa w art. 8 SFDR (Rozporządzenie 2019/2088 w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych), czyli tzw. produkt jasnozielony. inPZU Akcje Sektora Zielonej Energii – to subfundusz wydzielony w ramach inPZU SFIO, działający jako tzw. fundusz indeksowy dążący do odzwierciedlenia składu oraz osiągnięcia stopy zwrotu

równej stopie zwrotu z indeksu MSCI Global Alternative Energy Net Return Index. Do oferty Pekao TFI dołączył w 2021 roku subfundusz Pekao Ekologiczny, ukierunkowany na wsparcie zrównoważonych inwestycji. Do jego portfela wybrano spółki z sektorów przyjaznych środowisku i proekologicznych (energetyka odnawialna, elektromobilność, efektywność energetyczna, recykling i gospodarka odpadami). Przy analizie ich doboru, oprócz czynników finansowych, również istotne były kwestie ESG, czyli aspekty środowiskowe, społeczne oraz związane z ładem korporacyjnym.

Likwidacja szkód

Grupa PZU dba o ograniczenie wpływu środowiskowego swoich produktów nie tylko w procesie tworzenia i oferowania, ale również w całym jego cyklu, a w szczególności w procesie obsługi i likwidacji szkód. W ramach likwidacji szkód w ramach ubezpieczeń OC i AC funkcjonuje Green Parts, innowacyjny proces regulujący kwestie gospodarowania odpadami powstałymi w trakcie naprawy pojazdu po szkodzie. PZU pokrywa koszty wytworzenia ok. czterech mln części zamiennych do pojazdów rocznie. Przejmuje odpowiedzialność za zagospodarowanie pozostałości po naprawie pojazdu po szkodzie (części podlegających wymianie na nowe) zgodne z wymogami powszechnie obowiązującego prawa. Niewłaściwa utylizacja uszkodzonych części stanowi zagrożenie dla środowiska. Dlatego partnerzy Green Parts, realizujący odbiory pozostałości po naprawie, to firmy z doświadczeniem w utylizowaniu pojazdów mechanicznych i ich części zamiennych. Posiadają oni wszystkie wymagane pozwolenia. Ich profesjonalizm i renoma gwarantuje, że każda przekazana im część będzie zagospodarowana zgodnie z wymogami prawnymi i najlepszymi standardami środowiskowymi. Stan techniczny uszkodzonych elementów pojazdów może zagrażać zdrowiu i życiu. Wraz z siecią wykwalifikowanych partnerów Grupa PZU dokłada starań, aby wszystkie części (zakwalifikowane w ramach szkody do wymiany na nowe), zostały na pewno wymienione i nie były naprawiane. Działanie ma również na celu ograniczenie obrotu wtórnego pozostałości, które utraciły walory bezpieczeństwa.

TUW PZUW oferuje klientom ubezpieczenie assistance, dzięki któremu promuje naprawę zepsutego urządzenia zamiast zakupu nowego. Pomaga w ten sposób odciążać środowisko naturalne, wspierając klienta końcowego w oszczędzaniu. Jednocześnie taki produkt odciąża środowisko naturalne poprzez ograniczanie odpadów. Zakłady energetyczne dzięki współpracy z TUW PZUW wspierają swoich klientów w losowych sytuacjach, oferując im produkt Fachowcy,

polegający na zorganizowaniu i dokonaniu napraw instalacji i urządzeń znajdujących się w domu. Jest to również odpowiedź na zmieniające się trendy i rosnącą świadomość oraz potrzebę ochrony środowiska wśród konsumentów oraz poszukiwanie kompleksowych, nowoczesnych usług pomocy w domu. W ramach oferty klienti zakładów energetycznych mogą skorzystać z profesjonalnego wsparcia w przypadku awarii: urządzeń elektrycznych (RTV, AGD, PC), urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych, wewnętrznej instalacji elektrycznej, gazowej, wodnej, kanalizacyjnej, drzwi, zamków i innych.

1.3.2. Adaptacja do zmian klimatycznych i przeciwdziałanie ryzykom środowiskowym: lepsze zrozumienie czynników ryzyka

Obszar ryzyka: Ryzyko fizyczne zanieczyszczeń środowiska naturalnego i klęsk żywiołowych wynikających ze zmian klimatu

Podejście do zarządzania: PZU podejmuje działania w celu lepszego zrozumienia czynników ryzyka katastroficznego, ze szczególnym uwzględnieniem ryzyka powodzi. Służy temu m.in. cykliczna analiza ekspozycji portfela ubezpieczeń majątkowych pod kątem narażenia na katastrofy naturalne. Portfel ubezpieczeniowy jest podzielony na strefy z określonym stopniem narażenia na ryzyko powodzi oraz huraganu. Każdej z analizowanych stref są przypisane wartości potencjalnych strat. Odpowiadają intensywności danego zjawiska i co za tym idzie określone prawdopodobieństwo wystąpienia. Na tej podstawie w ramach corocznego projektowania programu ochrony reasekuracyjnej zostaje oszacowany rozkład wielkości możliwej szkody katastroficznego.

PZU dostosowuje także swoją ofertę produktową do zidentyfikowanych czynników ryzyka m.in. poprzez ofertę dla sektorów narażonych na największe ryzyko klimatyczne, takich jak rolnictwo.

Grupa PZU wykorzystuje również scenariusze pogodowe jako podstawę konstruowania programu reasekuracji oraz kalkulacji wymogów kapitałowych. Wymogi kapitałowe stanowią gwarancję, że nawet w przypadku katastrofalnych zdarzeń powodziowych czy huraganowych Grupa PZU będzie w stanie regulować swoje zobowiązania wobec klientów.

Kluczowe polityki: Strategia ESG „Rozwój w równowadze”



POLITYKI

Od wielu lat w przypadku dużych klientów, takich jak zakłady przemysłowe, przeprowadzana jest inżynierska ocena ryzyka, która pozwala ubezpieczycielowi określić poziom składki. Szczegółowe wyniki wraz z pełną oceną ryzyka i scenariuszami zdarzeń przedstawiane są klientowi. Ocena odnosi się m.in. do ryzyka biznesowego, które niejednokrotnie łączy się z ryzykiem środowiskowym. Dlatego podejmowane przez klienta działania na rzecz wyeliminowania lub ograniczenia jego pewnych elementów – nawet jeśli motywowane wyłącznie chęcią obniżenia kosztów ubezpieczenia – przyczyniają się do zmniejszenia zagrożeń dla środowiska naturalnego lub ludzi. PZU w nowej strategii ESG zobowiązało się do szerszego włączenia czynników ESG w ocenę kluczowych klientów i inwestycji. Obecnie trwają prace nad opracowaniem metodyki oceny pod tym kątem. Przeprowadzenie oceny odbędzie się w kolejnych latach i pozwoli PZU na poznanie poziomu ryzyka ESG w łańcuchu wartości.

TUW PZUW wykonuje cykliczne analizy ryzyka oraz wydaje rekomendacje w zakresie poprawy bezpieczeństwa.

Rekomendacje wydawane przez inżynierów ryzyka PZUW dla przedsiębiorstw sklasyfikowanych jako Zakłady Dużego Ryzyka (ZDR) i Zakłady Zwiększonego Ryzyka (ZZW), zmniejszają ryzyko awarii przemysłowych i ograniczają ich skutki dla ludzi i środowiska.

Do podmiotów prowadzących gospodarkę odpadami TUW PZUW skierował ofertę, która szczególnie promuje **proekologiczne sposoby zagospodarowania odpadów**, tj. tworzenie instalacji, które w maksymalny sposób zagospodarowują odpady, np. przetwarzając je na nawozy, odzyskiwanie ciepła przy termicznej ich obróbce lub produkowanie paliwa alternatywnego.

Grupa PZU wykonuje cykliczną analizę ekspozycji pod kątem narażenia na katastrofy naturalne ze szczególnym uwzględnieniem ryzyka powodzi z uwagi na ukształtowanie terenu oraz liczbę powierzchniowych cieków wodnych. PZU stosuje podział portfela ubezpieczeń na strefy charakteryzujące się określonym stopniem narażenia na ryzyko powodzi (obszary zalewowe rzek i tereny za wałami przeciwpowodziowymi) oraz huraganu – każdej z analizowanych stref przypisane są wartości potencjalnych strat odpowiadających danym poziomom prawdopodobieństwa. Coroczne wprowadzanie zmian w częstotliwości oraz wielkości zdarzeń katastroficznego i miejsc ich występowania przy projektowaniu programu ochrony reasekuracyjnej.



UBEZPIECZENIA



ZDROWIE



INWESTYCJE



BANKI

1.3.3. Adaptacja do zmian klimatycznych i przeciwdziałające ryzykom środowiskowym: dostosowanie oferty produktowej do czynników ryzyka

PZU posiada dopasowaną ofertę ubezpieczeniową dla sektorów narażonych na największe ryzyko klimatyczne, takich jak rolnictwo, które obejmuje ochronę wyniku zdarzeń losowych takich jak, powódź lub podtopienie, huragan, burze, opady śniegu lub gradu, deszcze nawalne.

Gwarancja środowiskowa stanowi zabezpieczenie dla firm, których działalność może powodować szkodliwe skutki dla środowiska, np.: zakładów chemicznych, firm zajmujących się transgranicznym przemieszczaniem odpadów, zakładów gospodarki komunalnej. To zobowiązanie do zapłaty określonej kwoty w przypadku, gdy firma, której została udzielona gwarancja, nie usunęła negatywnych dla środowiska skutków prowadzonej działalności gospodarczej. Beneficjentem jest organ ochrony środowiska wydający odpowiedni akt administracyjny na korzystanie z zasobów środowiska naturalnego.

W ramach ubezpieczenia utraty zysku PZU chroni firmy, których zysk spadnie, np. w wyniku uszkodzeń mienia spowodowanego pożarem, powodzią, huraganem lub innymi zdarzeniami losowymi.

PZU oferuje rozszerzone klauzule dla przedsiębiorców posiadających OC, które pokrywają szkody w środowisku naturalnym. Pierwsza klauzula zwiększa zakres ubezpieczenia o odpowiedzialność cywilną za szkody powstałe w związku z przedostaniem się niebezpiecznych substancji do powietrza, wody lub gruntu. Natomiast druga klauzula rozszerza zakres odpowiedzialności o szkody w środowisku. Klauzule te są oferowane przede wszystkim przedsiębiorstwom przemysłowym, a także branżom: budowlanej, energetycznej, oczyszczania ścieków oraz firmom gospodarującym odpadami.

Część scenariuszy pogodowych stanowi podstawę do konstruowania programu reasekuracji i kalkulacji wymogów kapitałowych. Wymogi kapitałowe dają gwarancję, że nawet w przypadku katastrofalnych zdarzeń powodziowych czy

huraganowych Grupa PZU będzie w stanie regulować swoje zobowiązania wobec klientów.

Reasekuracja w PZU chroniąca przed ryzykami naturalnymi zawierana jest na okres roczny i ma strukturę nieproporcjonalną. Każdorazowo przy odnowieniu programu reasekuracji aktualizacji podlegają: konstrukcja umowy, informacje o portfelu ubezpieczeniowym i historia szkodowa. PZU corocznie modeluje i kwantyfikuje ryzyka powodzi i huraganu w Polsce.

1.3.4. Adaptacja do zmian klimatycznych i przeciwdziałające ryzykom środowiskowym: innowacje zabezpieczeniem na przyszłość

W procesie obsługi szkód W PZU w uprawach rolnych realizowany jest innowacyjny proces ustalania zakresu uszkodzeń upraw ozimych, z wykorzystaniem rozwiązań teledetekcji satelitarnej. Rozwiązanie to obiektywizuje wyniki oraz umożliwia ocenę uszkodzeń upraw w słabo dostępnych miejscach, i co bardzo ważne na większych arealach, w krótszym czasie. Wykorzystanie opracowanych metod teledetekcji ma również zastosowanie w szkodach z ryzyka przymrozków wiosennych oraz przy ustaniu terminu ścięcia upraw, dla większości upraw polowych. Dodatkowo trwają prace nad opracowaniem nowej technologii teledetekcyjnej w szkodach z ryzyka huraganu oraz deszczu nawalnego. Dotychczas drony pomogły ustalić zakres uszkodzeń w 120 szkodach.

PZU Lab przeprowadza audyty i wydaje rekomendacje dla różnych przedsiębiorstw pod kątem poprawy bezpieczeństwa w zakresie mienia, przestojów, bezpieczeństwa ludzi i środowiska. Prowadzi również program prewencyjny [Ryzyko PRO](#) rozdział S str. 172.

LINK4 przy współpracy ze Skywarn Polska (Polscy Łowcy Burz) udostępnia klientom z ubezpieczeniem nieruchomości system alertów pogodowych. Klienci otrzymują SMS-a z ostrzeżeniem i odnośnikiem do strony internetowej, gdzie mogą dowiedzieć się m.in. jak zabezpieczyć się przed negatywnymi skutkami poszczególnych zdarzeń pogodowych.

1.4. Ujawnienia na podstawie Art. 8 Rozporządzenia PE i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 roku w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088 („Taksonomia”)

Zgodnie z art. 8 Taksonomii, każde przedsiębiorstwo podlegające obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych na mocy art. 19a lub 29a Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/34/UE⁷, zawiera w swoim oświadczeniu na temat informacji niefinansowych lub w skonsolidowanym oświadczeniu na temat informacji niefinansowych informacje na temat tego, w jaki sposób i w jakim stopniu działalność tego przedsiębiorstwa jest związana z działalnością gospodarczą, która kwalifikuje się jako zrównoważona.

Zgodnie z art. 10 ust.3 Rozporządzenia Delegowanego PE i Rady UE 2021/2178⁸ („Akt Delegowany”), precyzującego art. 8 Taksonomii w kontekście raportowania przez przedsiębiorstwa finansowe, w 2022 za rok 2021 są one zobowiązane do przedstawienia następujących ujawnień:

- Ujawnienia ilościowe
 - udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki i działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki;
 - udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji, o których mowa w art. 7 ust. 1 i 2 Aktu Delegowanego;
 - udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji, o których mowa w art. 7 ust. 3 Aktu Delegowanego;
- Informacje jakościowe, o których mowa w załączniku XI do Aktu Delegowanego.

Dodatkowo, jako zakład ubezpieczeń, PZU jest zobowiązany do ujawnienia udziału procentowego swojej działalności gospodarczej w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie kwalifikującej się do systematyki i działalności gospodarczej w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie niekwalifikującej się do systematyki.

⁷ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/34/UE z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie rocznych sprawozdań finansowych, skonsolidowanych sprawozdań finansowych i powiązanych sprawozdań niektórych rodzajów jednostek, zmieniająca dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2006/43/WE oraz uchylająca dyrektywę Rady 78/660/EWG i 83/349/EWG

⁸ Rozporządzenie Delegowane Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 roku uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 przez sprecyzowanie treści i prezentacji informacji dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej, które mają być ujawniane przez przedsiębiorstwa podlegające art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE, oraz określenie metody spełnienia tego obowiązku ujawniania informacji

1.4.1. Ujawnienia ilościowe

Wskaźniki dotyczące polityki inwestycyjnej:

PZU	
1. Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki	1,2%
2. Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki	4,5%
3. Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec rządów centralnych, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych oraz instrumentów pochodnych	28,3%
4. Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji na podmioty gospodarcze niepodlegające obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych	15,0%
Aktywa (mln zł)	44 466

Grupa PZU	
1. Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki	0,5%
2. Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki	2,1%
3. Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec rządów centralnych, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych oraz instrumentów pochodnych	29,7%
4. Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji na podmioty gospodarcze niepodlegające obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych	27,9%
Aktywa (mln zł)	402 476

Wskaźniki dotyczące działalności ubezpieczeniowej:

1. udział procentowy działalności gospodarczej w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie kwalifikującej się do systematyki

Rok 2021	Działalność ubezpieczeniowa w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji kwalifikująca się do systematyki
PZU	50,2%
Grupa PZU	53,5%

2. udział procentowy działalności gospodarczej w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie niekwalifikującej się do systematyki

Rok 2021	Działalność ubezpieczeniowa w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji niekwalifikująca się do systematyki
PZU	49,8%
Grupa PZU	46,5%

1.4.2. Ujawnienia jakościowe

Punkt 1 z załącznika XI: informacje kontekstowe dotyczące wskaźników ilościowych, w tym zakres aktywów i działań objętych kluczowymi wskaźnikami wyników, informacje na temat źródeł danych i ograniczeń

Zarówno wskaźniki jednostkowe jak i skonsolidowane zostały sporządzone zgodnie z przepisami zawartymi w Akcie Delegowanym oraz Rozporządzeniu Delegowanym 2021/2139⁹ („Rozporządzenie Delegowane”), a także z wykorzystaniem zaleceń zawartych w dokumentach uzupełniających „FAQs: How should financial and non-financial undertakings report Taxonomy-eligible economic activities and assets in accordance with the Taxonomy Regulation Article 8 Disclosures Delegated Act?” opublikowanym przez Komisję Europejską w grudniu 2021 roku (Q&A część 1) oraz „Draft Commission notice on the interpretation of certain legal provisions of the Disclosures Delegated Act under Article 8 of EU Taxonomy Regulation on the reporting of eligible economic activities and assets” opublikowanym przez Komisję Europejską w lutym 2020 roku (Q&A część 2). Zarówno w przypadku jednostkowych jak i skonsolidowanych wskaźników zastosowano przepisy i uściślenia dotyczące zakładów ubezpieczeń. W szczególności, ponieważ Grupa PZU jest grupą mieszaną (składa się zarówno ze spółek finansowych i spółek niefinansowych) oraz prowadzącą zdywersyfikowaną działalność, zgodnie z Q.4. Q&A

⁹ Rozporządzenie Delegowane Komisji (UE) 2021/2139 dnia 4 czerwca 2021 roku uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 poprzez ustanowienie technicznych kryteriów kwalifikacji służących określeniu warunków, na jakich dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w łagodzenie zmian klimatu lub w adaptację do zmian klimatu, a także określeniu, czy ta działalność gospodarcza nie wyrządza poważnych szkód względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych

część 1, ujawnienia taksonomiczne zostały skonstruowane z punktu widzenia zakładu ubezpieczeń.

Zgodnie z wytycznymi zawartymi w Q&A, o których mowa powyżej, wskaźniki zostały skalkulowane na podstawie standardów stosowanych w sprawozdawczości finansowej, czyli na potrzeby kalkulacji wskaźników jednostkowych zastosowano Polskie Standardy Rachunkowości a na potrzeby wskaźników skonsolidowanych – Międzynarodowe Standardy Sprawozdawczości Finansowej.

Wskaźniki skonsolidowane odnoszą się do spółek finansowych, wchodzących w skład Grupy PZU, przy czym zakres konsolidacji jest, zgodnie z założeniami przytoczonymi powyżej, identyczny jak ten przyjęty w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym¹⁰, z wyłączeniem banków, gdzie aktywa zostały skonsolidowane ostrożnościowo, zgodnie z Rozporządzeniem CRR.

Wskaźniki jednostkowe i skonsolidowane dzielą się, zgodnie z Aktem Delegowanym, na dwie grupy: wskaźniki dotyczące polityki inwestycyjnej oraz wskaźniki dotyczące działalności ubezpieczeniowej.

Wskaźniki dotyczące polityki inwestycyjnej

Wskaźniki 1-4 to wskaźniki dotyczące polityki inwestycyjnej. Zgodnie z motywem (10) Aktu Delegowanego pierwsza grupa wskaźników powinna dotyczyć polityki inwestycyjnej zakładów ubezpieczeń i reasekuracji w zakresie zgromadzonych funduszy pochodzących z prowadzonej przez nie działalności ubezpieczeniowej i wskaźniki takie powinny wykazywać udział procentowy aktywów zainwestowanych w działalności zgodną z systematyką we wszystkich posiadanych aktywach.

„Ekspozycja” jest zatem w przypadku wskaźnika jednostkowego dla PZU rozumiana jako całość funduszy pochodzących z działalności ubezpieczeniowej. W ujęciu bilansowym jest to suma lokat z wyłączeniem lokat w jednostkach podporządkowanych. Zastosowano podejście „look through” czyli w przypadku inwestycji w fundusze inwestycyjne przeanalizowane zostały lokaty funduszy inwestycyjnych w których jednostki uczestnictwa posiada PZU. Suma lokat, dla których zastosowano podejście „look through” jest wyższa niż wartość jednostek uczestnictwa w tych funduszach wykazana w sprawozdaniu finansowym - różnica wynika głównie z rozrachunków tych funduszy inwestycyjnych.

¹⁰ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) nr 575/2013

Pojęcie „ekspozycji” (na potrzeby wskaźnika skonsolidowanego PZU) uwzględni specyfikę działalności i prowadzonego biznesu w ramach Grupy PZU. W szczególności ma to znaczenie dla działalności ubezpieczeniowej związanej z lokowaniem środków na potrzeby inwestycyjne oraz działalności bankowej związanej z działalnością kredytową. Na potrzeby wyliczenia skonsolidowanych wskaźników przyjęto następujące podejście:

- dla Grupy PZU bez działalności bankowej - „ekspozycja” rozumiana jako inwestycyjne aktywa finansowe w wartości bilansowej netto, z wyłączeniem aktywów w ubezpieczeniach na życie gdzie ryzyko ponosi ubezpieczający oraz nieruchomości własne i inwestycyjne;
- dla działalności bankowej w ramach Grupy PZU - „ekspozycja” rozumiana jako należności kredytowe, leasingowe, faktoringowe, obligacje korporacyjne oraz udziały kapitałowe w wartości bilansowej netto.

Zarówno dla wskaźnika jednostkowego jak i skonsolidowanego w zakresie działalności bez działalności bankowej, podejście „look through” zastosowano do większości ekspozycji zdefiniowanych powyżej, nie było to jednak możliwe dla ok. 2% ekspozycji w przypadku wskaźnika jednostkowego i 3% wskaźnika skonsolidowanego. Ekspozycje te zostały zakwalifikowane do wskaźnika 4. **Wskaźniki dotyczące działalności inwestycyjnej nie stanowią ujawnień obligatoryjnych, a oszacowania.** Nie są bowiem oparte na ujawnieniach spółek, na które ekspozycję ma PZU oraz Grupa PZU, ze względu na brak takich informacji – spółki stanowiące przedmiot inwestycji są zobowiązane do przedstawienia informacji na temat tego czy i w jakim stopniu ich działalność kwalifikuje się do systematyki w późniejszym terminie.

Na potrzeby kalkulacji wskaźnika 1, działalność kwalifikującą się do systematyki oszacowano dla „ekspozycji” na spółki podlegające obowiązkowi publikowania danych niefinansowych zgodnie z Dyrektywą 2013/34, na bazie kodów działalności gospodarczej (NACE), na podstawie publicznie dostępnych informacji, uznając za kwalifikujące się do systematyki te spółki, których główny kod działalności gospodarczej (NACE) oznacza działalność gospodarczą opisaną w aktach delegowanych przyjętych na podstawie art. 10 ust. 3, art. 11 ust. 3, art. 12 ust. 2, art. 13 ust. 2, art. 14 ust. 2 i art. 15 ust. 2 Taksonomii, niezależnie od tego, czy taka działalność gospodarcza spełnia jakiegokolwiek lub wszystkie techniczne kryteria kwalifikacji określone w tych aktach delegowanych.

Na potrzeby kalkulacji wskaźnika 2, ekspozycja to wartość lokat w spółkach podlegających obowiązkowi publikowania danych niefinansowych zgodnie z Dyrektywą 2013/34, jeśli jej podstawowy kod działalności gospodarczej (NACE) nie zawiera się w ramach działalności gospodarczej opisanej w aktach delegowanych przyjętych na podstawie art. 10 ust. 3, art. 11 ust. 3, art. 12 ust. 2, art. 13 ust. 2, art. 14 ust. 2 i art. 15 ust. 2 Taksonomii, niezależnie od tego, czy taka działalność gospodarcza spełnia jakiegokolwiek lub wszystkie techniczne kryteria kwalifikacji określone w tych aktach delegowanych.

Wskaźnik 3 to udział procentowy ekspozycji wobec rządów centralnych, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych oraz instrumentów pochodnych w aktywach ogółem.

Analiza do kalkulacji wskaźników 1 i 2 i decyzje o kwalifikacji bądź nie spółek do systematyki były podejmowane wyłącznie dla spółek objętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE; ekspozycje wobec spółek nieobjętych raportowaniem niefinansowym zgodnie z tą dyrektywą zostały wykazane oddzielnie, jako wskaźnik 4.

Wskaźnik 4 to udział procentowy ekspozycji wobec przedsiębiorstw które nie podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych zgodnie z art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE w aktywach ogółem.

Wskaźniki dotyczące działalności ubezpieczeniowej

Wskaźniki 5-6 dotyczą działalności ubezpieczeniowej. Zgodnie z motywem (10) Aktu Delegowanego druga grupa wskaźników dla zakładów ubezpieczeń powinna wykazywać, jaki udział procentowy w całej działalności w zakresie ubezpieczeń innych niż na życie stanowi działalność w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie związana z adaptacją do zmian klimatu, prowadzona zgodnie z Rozporządzeniem Delegowanym. „Działalność w zakresie ubezpieczeń innych niż na życie” jest rozumiana jako składka przypisana brutto z ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych (Grupa II), zgodnie z załącznikiem X Aktu Delegowanego. Natomiast „działalność w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie związana z adaptacją do zmian klimatu” prowadzona zgodnie z Rozporządzeniem Delegowanym to składka przypisana brutto pochodząca ze świadczenia następujących usług ubezpieczeniowych majątkowych i pozostałych osobowych związanych z ubezpieczeniem ryzyka związanego z klimatem określonego w dodatku A do załącznika II

(tj. zgodnie z załącznikiem II punkt 10.1 Rozporządzenia Delegowanego):

- ubezpieczenia pokrycia kosztów świadczeń medycznych;
- ubezpieczenia na wypadek utraty dochodów;
- ubezpieczenia pracownicze;
- ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu użytkowania pojazdów mechanicznych;
- pozostałe ubezpieczenia pojazdów;
- ubezpieczenia morskie, lotnicze i transportowe;
- ubezpieczenia od ognia i innych szkód rzeczowych;
- ubezpieczenia świadczenia pomocy.

Aby określić procent działalności kwalifikującej się do systematyki oraz skalkulować wskaźniki w sposób zapewniający pełną informację, Grupa PZU przeprowadziła przegląd wszystkich produktów ubezpieczeniowych należących do Grupy II w celu sporządzenia klasyfikacji produktów oraz wyodrębnienia tych, które zapewniają ochronę ubezpieczeniową w przypadku zaistnienia ryzyk związanych z klimatem wymienionych w dodatku A do załącznika II Rozporządzenia Delegowanego. Za produkty, które kwalifikują się do systematyki uznano te, które należą do jednej z ośmiu linii biznesowych wymienionych w Rozporządzeniu Delegowanym i przytoczonych powyżej oraz pokrywają choć jedno z 28 ryzyk wymienionych w dodatku A, zaliczające się do grup ryzyk stałych, bądź ostrych, związanych z temperaturą, wiatrem, wodą lub ziemią. Produkty chroniące od wszystkich ryzyk również zostały uznane za kwalifikujące się do systematyki. Następnie z wykorzystaniem systemów zarządczych zostały przyporządkowane informacje dotyczące składek przypisanych brutto w podziale na kategorie. Dla składek z reasekuracji czynnej, zostało sporządzone podobne oszacowanie; za składki z tytułu reasekuracji czynnej, kwalifikujące się do systematyki zostały uznane te, które odnoszą się do produktów które zostały uznane za kwalifikujące się do systematyki.

Dla możliwie pełnego oddania obrazu Grupy PZU zgodnie z Taksonomią, wskaźniki zostały skalkulowane w dwóch ujęciach: jednostkowym, dla PZU, oraz skonsolidowanym – dla całej Grupy PZU, tj. dla wszystkich spółek Grupy PZU, które prowadzą działalność w obszarze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych: PZU, LINK4, TUW PZUW, Lietuvos Draudimas, PZU Odział w Estonii, AAS Balta oraz PrJSC IC PZU Ukraine. W obydwu przypadkach, jako składki przypisane brutto rozumiana jest zarówno działalność bezpośrednia jak i pośrednia. Suma składek przypisanych brutto dla ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych, która

znajduje się w mianowniku obydwu wskaźników, jest zgodna z wartościami przedstawionymi w sprawozdaniu finansowym za rok 2021 (składka przypisana brutto dla PZU) oraz skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym za rok 2021 (dla Grupy PZU).

Punkt 3 z załącznika XI:

Opis zgodności z rozporządzeniem (UE) 2020/852 („Taksonomia”) w strategii biznesowej przedsiębiorstwa finansowego, procesy projektowania produktów oraz współpraca z klientami i kontrahentami.

III. Opis zgodności z rozporządzeniem (UE) 2020/852 w strategii biznesowej przedsiębiorstwa finansowego

Strategia Grupy PZU na lata 2021-2024 „Potencjał i wzrost” uwzględnia czynniki zrównoważonego rozwoju wskazując, że miarą sukcesu Grupy PZU są nie tylko wyniki finansowe ale przede wszystkim osiągnięcie tych wyników w sposób zrównoważony.

Po raz pierwszy w historii PZU i PZU Życie przyjęły również Strategię ESG „Rozwój w równowadze” na lata 2021 – 2024 określającą podejście do zarządzania, oczekiwanych wyników i perspektyw na przyszłość w sposób, który odzwierciedla kontekst finansowy, społeczny, środowiskowy i zarządczy w działalności PZU.

Ambicje dot. zrównoważonego rozwoju biznesu Grupy PZU określono w trzech filarach, odnoszących się bezpośrednio do trzech czynników ESG:

- #Zaufany partner zielonej transformacji (E)
- #Lepsza jakość życia (S)
- #Odpowiedzialna organizacja (G)

Jedną z korzyści płynących z przyjęcia obu strategii jest możliwość skutecznego przygotowania PZU do wdrożenia nowych regulacji prawnych dotyczących ESG, w tym Taksonomii. Taksonomia została wprost wskazana w Strategii ESG „Rozwój w równowadze” jako jeden z elementów regulacyjnych dotyczących zrównoważonego rozwoju, na których będą oparte działania obu spółek. W strategiach nie opisano celów odnoszących się bezpośrednio do Taksonomii, zauważono jednak Taksonomię jako podstawę regulacyjną dla dalszego działania spółek.

Grupa PZU kładzie duży nacisk na redukcję negatywnego wpływu swojej działalności biznesowej na klimat i środowisko

naturalne, a także stara się przewidywać wpływ zmian klimatycznych na swoją działalność. Wspiera zrównoważoną transformację gospodarki opierając się na analizach biznesowych, krajowych i międzynarodowych regulacjach prawnych oraz wytycznych takich instytucji jak ONZ, UE czy OECD.

Realizacja obowiązków wynikających z Taksonomii osadzona jest w pierwszym – środowiskowym filarze strategii ESG: #Zaufany partner zielonej transformacji. Grupa PZU rozumie, że aby zahamować zmiany klimatu, konieczne jest przejście do niskoemisyjnej gospodarki. Jej ambicją jest bycie partnerem dla firm i przedsiębiorstw, które przechodzą energetyczną transformację dlatego zaplanowano kluczowe działania w obszarach:

- produktowym (Grupa PZU rozwijająca ofertę ubezpieczeniową wspierającą transformację energetyczno-klimatyczną);
- inwestycyjnym (odpowiedzialny inwestor wspierający zrównoważoną transformację);
- działalności operacyjnej (zielona organizacja funkcjonująca w oparciu o zrównoważone procesy decyzyjne i zarządcze).

IV. Procesy projektowania produktów – w 2021 r. w PZU SA powstały nowe rozwiązania produktowe uwzględniające zmieniające się potrzeby środowiskowe

Grupa PZU rozumie, że aby zahamować zmiany klimatyczne, konieczne jest przejście do niskoemisyjnej gospodarki. Dlatego rozszerza ofertę dla przedsiębiorców inwestujących w odnawialne źródła energii i wprowadza produkty, które będą wspierały dekarbonizację: m.in. niskoemisyjny transport, przyjazne środowisku instalacje fotowoltaiczne, pompy ciepła, małe i wielkie elektrownie wiatrowe, a także usługi umożliwiające wsparcie dla klientów przeprowadzających dekarbonizację.

1. W 2021 PZU wprowadził na rynek dwa nowe ubezpieczenia dla klientów korporacyjnych – **PZU Energia Wiatru** i **PZU Energia Słońca**. To produkty, które chronią elektrownie wiatrowe i instalacje fotowoltaiczne na wypadek awarii, uszkodzeń czy zniszczeń. Zabezpieczają również klientów przed odpowiedzialnością cywilną i utratą zysku spowodowaną uszkodzonymi materiałami. W przypadku PZU Energia Wiatru ubezpieczona zostaje cała elektrownia wiatrowa, w tym gondola, wieża, fundamenty, okablowanie,

urządzenia towarzyszące. Ubezpieczenie w produkcji PZU Energia słońca obejmuje całą instalację fotowoltaiczną, w tym panele, konstrukcję, okablowanie wewnętrzne, inwertery, urządzenia towarzyszące. Szczegółowe informacje: www.pzu.pl/dla-firm-i-pracownikow/majatek-firmy-i-oc/majatek/pzu-energia-wiatru-i-pzu-energia-slonca

2. Oferta **PZU Doradca** to oferta skierowana do przedsiębiorców z segmentu MŚP, której celem jest ochrona majątku ich firm. Zakres ubezpieczenia obejmuje następujące instalacje i urządzenia:
- instalacje fotowoltaiczne, w tym farmy fotowoltaiczne;
 - elektrownie wiatrowe (wiatraki);
 - biogazownie – urządzenia do wytwarzania energii gazowej z biomasy;
 - oczyszczalnie ścieków.

Ubezpieczenie obejmuje także mienie osób trzecich, które dana firma przyjęła w celu realizacji świadczonych usług i może być zakupione przez firmy instalujące panele fotowoltaiczne na rzecz indywidualnych klientów. W ofercie dla MŚP znajdują się również ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej za szkody w środowisku naturalnym (pokrycie kosztów usunięcia np. wycieku substancji do gleby). Szczegółowe informacje: www.pzu.pl/dla-firm-i-pracownikow/majatek-firmy-i-oc/majatek/pzu-doradca

3. **PZU Eko Energia** – to produkt chroniący urządzenia wytwarzające energię z odnawialnych źródeł, a także zabezpieczający właścicieli instalacji fotowoltaicznych przed ryzykiem przerwy lub obniżonej efektywności w produkcji prądu. Produkt kierowany jest do właścicieli gospodarstw domowych, małych i średnich przedsiębiorstw i gospodarstw rolnych, które wykorzystują ogniwa fotowoltaiczne, kolektory słoneczne lub pompy ciepła do produkcji energii na własny użytek. Ubezpieczenie jest dostępne w trzech wariantach. Szczegółowe informacje: www.pzu.pl/dla-ciebie-i-rodziny/majatek-podroze-oc/dom-i-mieszkanie/eko-energia

4. PZU oferuje **nowy zakres ubezpieczenia AC dla właścicieli pojazdów elektrycznych**, który obejmuje ochroną szkody dotyczące ładowarek, w tym wallbox'a, a także kabli ładujących oraz baterii. To oferta flotowa dla klientów korporacyjnych. Szczegółowe informacje: www.media.pzu.pl/informacje-prasowe/szczegoly/PZU_rozszerzyl_ubezpieczenie_AC_dla_pojazdow_elektrycznych

5. Oferta ubezpieczeniowa dla sektorów narażonych na **największe ryzyko klimatyczne** (np. dla rolnictwa), która obejmuje ochronę w wyniku zdarzeń losowych takich jak powódź lub podtopienie, huragan, burze, opady śniegu lub gradu, deszcze nawalne. Dodatkowo gwarancja środowiskowa stanowi zabezpieczenie dla firm, których działalność może powodować szkodliwe skutki dla środowiska (np. zakładów chemicznych).
6. W ramach ubezpieczenia utraty zysku PZU chroni firmy, których zysk spadnie np. w wyniku uszkodzeń mienia spowodowanego zdarzeniami naturalnymi (takimi jak pożar, powódź, huragan lub inne zdarzenie losowe). Dodatkowo funkcjonują rozszerzone klauzule dla przedsiębiorców posiadających OC, które pokrywają szkody w środowisku naturalnym (zwiększenie zakresu ubezpieczenia o odpowiedzialność cywilną za szkody powstałe w związku z przedostaniem się niebezpiecznych substancji do powietrza, wody lub gruntu; rozszerzenie zakresu odpowiedzialności o szkody w środowisku). Szczegółowe informacje: www.pzu.pl/dla-firm-i-pracownikow/majatek-firmy-i-oc/majatek/ubezpieczenie-utraty-zysku

V. Współpraca z klientami i kontrahentami

Zagadnienia zrównoważonego rozwoju są istotne także w relacjach z klientami Grupy PZU i zostały zdefiniowane w strategii biznesowej.

Grupa PZU wspiera inicjatywy mające na celu ochronę środowiska, a także chce wspierać podmioty, które przechodzą energetyczną transformację uwzględniając:

- uczestników rynku finansowego – Grupa PZU rozszerza ofertę funduszy inwestycyjnych o oparte na ESG, opracuje długofalową strategię rozwoju zrównoważonego portfela oraz konsekwentnie zwiększa inwestycje w zielone sektory;
- klientów indywidualnych – Grupa PZU rozwija zrównoważoną ofertę ubezpieczeniową, dostosowaną do indywidualnych potrzeb klienta;
- klientów korporacyjnych – Grupa PZU wspiera podmioty podejmujące działania służące zrównoważonej transformacji energetycznej;
- organizacje pozarządowe – Grupa PZU chce być partnerem w działaniach społecznych, ekonomicznych i klimatycznych.

2. Bezpośredni wpływ na środowisko

„Wyniki finansowe i dynamika ich przyrostu są oczywistymi kryteriami sukcesu biznesowego. Zmiana, której dokonujemy, polega na strategicznym awansie zrównoważonej ścieżki rozwoju naszej firmy. Wspieramy polską gospodarkę w zielonej transformacji energetycznej, tworząc w ten sposób lepszą i bezpieczniejszą przyszłość.”



Joanna Gorczyca, Dyrektor Biura Zrównoważonego Rozwoju, PZU i PZU Życie

Polityki Grupy PZU [UoR]

[GRI 103-2]

We wspomnianym powyżej raporcie The Global Risk Report 2022, zarówno na liście 10 najważniejszych ryzyk jak i o największym prawdopodobieństwie wystąpienia, wskazano aż 4 ryzyka środowiskowe. PZU zdaje sobie sprawę z ich wagi i podejmuje działania, które pozwolą im przeciwdziałać. W związku z tym, że największy wpływ firmy mają na swoją własną działalność, tak też pierwsze zobowiązania środowiskowe i klimatyczne PZU dotyczą ograniczenia negatywnego wpływu własnej działalności. Z pomiarów gazów cieplarnianych, które rozpoczęły się w 2020 wynika, że jednym z najistotniejszych ich źródeł w PZU jest energia elektryczna. Dlatego jednym ze zobowiązań Strategii ESG jest osiągnięcie do roku 2024 neutralności klimatycznej w działalności własnej. PZU zdecydowało się na zakup większości energii ze źródeł odnawialnych, ograniczania pozostałych emisji a tam gdzie będzie to niemożliwe ich rekompensaty.

Ryzyko obszaru: Ryzyko reputacyjne i braku zgodności w związku z bezpośrednim wpływem na środowisko

Podejście do zarządzania: Grupa PZU monitoruje zużycie naturalnych (energia, paliwa, woda, papier) oraz podejmuje działania ograniczające zużycie. Został powołany Pełnomocnik Zarządu ds. Ochrony Środowiska podejmujący działania na rzecz redukcji bezpośredniego śladu środowiskowego Grupy PZU i zapewnienia zgodności z obowiązującymi przepisami.

Kluczowe polityki: Polityka środowiskowa Grupy PZU, Standard Zielone PZU

Kluczowym dokumentem w zakresie wpływu środowiskowego jest przyjęta w 2021 roku Polityka środowiskowa Grupy PZU. Dodatkowo od 2018 w organizacji funkcjonuje standard Grupy PZU „Zielone PZU”, który został wdrożony w celu prawnego i pełniejszego dbania o zmniejszenie negatywnego wpływu na środowisko w działalności bezpośredniej. Standard środowiskowy Grupy PZU określa kluczowe założenia podejścia zarządczego w kwestiach środowiskowych. Dokument ten odnosi się do zasad zrównoważonego rozwoju, przestrzegania wysokiego poziomu ochrony środowiska, stosowania zasady przezorności i przewidywania ewentualnych negatywnych skutków działań oraz partnerstwa – konieczności podejmowania przez wszystkie podmioty z Grupy PZU wspólnych działań na rzecz ochrony środowiska.

Wdrożenie odpowiednich procedur i systemów zarządzania pozwala Grupie PZU spełniać wszystkie środowiskowe wymogi formalnoprawne. Spójność zarządzania obszarem ochrony środowiska w Grupie PZU zapewnia specjalnie powołany Pełnomocnik Zarządu ds. Ochrony Środowiska.

Wszystkie zagraniczne spółki ubezpieczeniowe wdrożyły Standard Grupy PZU „Zielone PZU” uwzględniając tym samym interesy publiczne oraz aspekty związane z ochroną środowiska w swoich strategiach działania. Posiadają także sformalizowane polityki środowiskowe opisujące zasady ochrony środowiska i określające ramy, w jakich każda z firm przestrzega tych zasad dzięki czemu osiąga wyznaczone cele. Wdrożyły także politykę dotyczącą zrównoważonego rozwoju Grupy PZU.

W centrach medycznych oddziału PZU Zdrowie POLMEDIC Radom został wdrożony i certyfikowany System Zarządzania Środowiskowego ISO 14001. Dodatkowo, wybrane spółki zależne i oddziały PZU Zdrowie wdrożyły i certyfikowały System Zarządzania Jakością ISO 9001:2015. We wszystkich centrach medycznych funkcjonuje procedura gospodarowania odpadami, która w szczególności określa zasady postępowania z niebezpiecznymi odpadami medycznymi.

W Grupie Pekao obowiązek dbałości o zasoby naturalne spoczywa na wszystkich pracownikach banku, dlatego też stosowne zapisy odnoszące się do poszanowania środowiska naturalnego zdefiniowano w „Kodeksie Postępowania Grupy Pekao”.

Wpływ na środowisko naturalne i klimat

W Armaturze Kraków funkcjonuje kompleksowa „Polityka Jakości”, której zapisy uwzględniają również kwestie ograniczenia negatywnego wpływu na środowisko. Strategia KFA na lata 2021-2025 uwzględnia cele środowiskowe. Działaniami wspierającymi ich realizację są m.in. inwestycje w farmę fotowoltaiczną, wdrażanie innowacyjnych i ergonomicznych rozwiązań w produktach, jak wdrożona już bateria z funkcją filtracji wody oraz rozpoczęty projekt B+R, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Działania 1.1. „Projekty B+R przedsiębiorstw”, Poddziałania 1.1.1 „Badania przemysłowe i prace rozwojowe realizowane przez przedsiębiorstwa Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój 2014-2020. Projekt realizowany w ramach konkursu Narodowego Centrum Badań i Rozwoju 1/1.1.1/2021 POIR Szybka Ścieżka, na stworzenie innowacyjnego i energooszczędnego grzejnika.

Oprócz wdrożonych dokumentów Grupa w codziennej działalności podejmuje działania na rzecz ograniczenia negatywnego wpływu środowiskowego.

Ekologiczny plan Biura Nieruchomości:



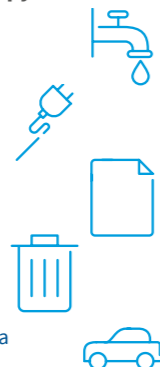
- ograniczenie zużycia mediów;
- prowadzenie racjonalnej gospodarki odpadami;
- montaż klimatyzacji z ekologicznym czynnikiem chłodniczym;
- preferowanie aspektów środowiskowych i społecznych przy wyborze powierzchni do najmu.

Działania w obszarze administracji służące ograniczeniu negatywnego wpływu na środowisko:

- ograniczanie zużycia materiałów biurowych;
- ograniczanie wytwarzania dokumentacji;
- wtórne zagospodarowanie używanych składników majątku;

Bezpośredni ślad środowiskowy Grupy:

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



- współpraca w zakresie utylizacji składników majątku z firmami, które spełniają najwyższe standardy w zakresie ochrony środowiska;
- prowadzenie proekologicznych działań w polityce zarządzania flotą samochodową;
- prowadzenie racjonalnej gospodarki odpadami;
- prowadzenie akcji edukacyjnych wśród pracowników w zakresie zachowań proekologicznych.

Program ten jest formą środowiskowego systemu zarządzania polegającym na systematycznym wprowadzaniu proekologicznych rozwiązań w funkcjonowaniu Grupy PZU.

[GRI 307-1]

W 2021 roku w Grupie PZU nie odnotowano naruszeń prawa lub przepisów dotyczących ochrony środowiska i nie naliczono żadnych kar środowiskowych.

2.1. Zużycie energii

W 2021 roku w głównych spółkach Grupy PZU, PZU i PZU Życie nastąpił niewielki wzrost zużycia energii, o 2,3%. Całkowite zużycie energii zakupionej i wyprodukowanej, które stanowi 53% całkowitego zużycia energii, spadło o 2,1%. Powodem było głównie trwanie pandemii i wynikających z niej ograniczeń w eksploatacji nieruchomości przez spółki Grupy, a także szereg działań nakierowanych na zmniejszenie zużycia surowców i energii, jak termomodernizacja nieruchomości, modernizacja źródeł ciepła i wymiana oświetlenia. Wzrosło natomiast zużycie paliw o 7,7% r/r, szczególnie gazu ziemnego i benzyny.

[GRI 302-1]

Całkowite zużycie energii z paliw nieodnawialnych w PZU i PZU Życie

Tabela A'	PZU		PZU Życie	
	2020	2021	2020	2021
Gaz ziemny [GJ] ¹	20 624	24 083	10 305	11 089
Olej opałowy [GJ] ²	2 451	2 173	338	419
Benzyna [GJ] ³	55 186	58 297	19 355	19 617
Olej napędowy [GJ] ⁴	270	1 281	118	28
Suma zużycia [GJ]	78 531	85 835	30 115	31 153

¹ Wartość opałowa dla gazu ziemnego na poziomie 36,54 MJ/m³ za 2021 i 2020 rok
² Wartość opałowa dla oleju opałowego na poziomie 43 MJ/kg za 2021 i 2020 rok
³ Wartość opałowa dla benzyny na poziomie 44,3 MJ/kg za 2021 i 2020 rok
⁴ Wartość opałowa dla oleju napędowego na poziomie 43 MJ/kg za 2021 i 2020 rok

[GRI 302-1]

Całkowite zużycie energii zakupionej i wyprodukowanej w PZU i PZU Życie

Tabela B'	PZU		PZU Życie	
	2020	2021	2020	2021
Energia elektryczna [GJ]	51 063	47 994	14 555	14 758
- w tym energia ze źródeł odnawialnych	42 361	39 729	9 056	9 364
- udział w energii elektrycznej (%)	83%	83%	62%	63%
- w tym energia ze źródeł nieodnawialnych	8 702	8 265	5 499	5 394
Energia ciepła [GJ]	50 741	50 706	19 634	19 738
Suma zużycia [GJ]	101 804	98 700	34 189	34 496

[GRI 302-1]

Całkowite zużycie energii z paliw nieodnawialnych oraz zakupionej i wyprodukowanej w PZU i PZU Życie

Tabela A' + B'	PZU		PZU Życie	
	2020	2021	2020	2021
Całkowite zużycie energii [GJ]	180 336	184 536	64 304	65 649

Wpływ na środowisko naturalne i klimat

Energia elektryczna ze źródeł odnawialnych

W 2021 roku 83% energii elektrycznej zakontraktowanej i zakupionej przez PZU oraz 63% energii elektrycznej zakupionej przez PZU Życie pochodziło ze źródeł odnawialnych (OZE¹). W lokalizacjach objętych bezpośrednimi umowami z zakładami energetycznymi 100% zakupionej energii elektrycznej pochodziło ze źródeł odnawialnych.

Dodatkowo w 2021 roku PZU i PZU Życie zamontowały w 5 nieruchomościach panele fotowoltaiczne – ich łączna moc to 75,48 kWp².

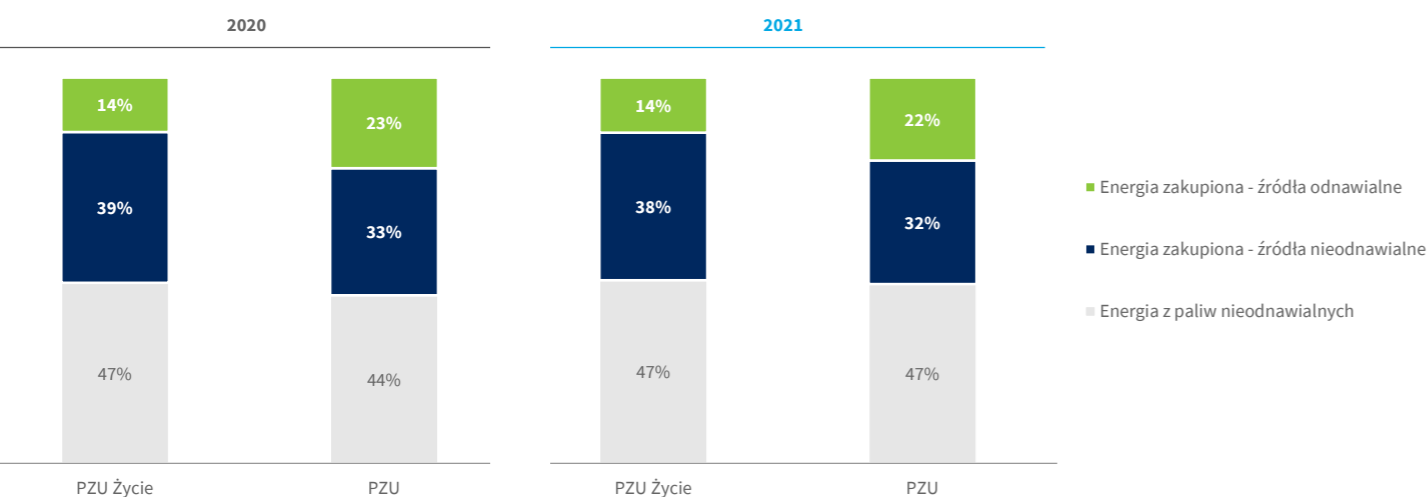
Wykorzystanie energii elektrycznej pochodzącej z OZE oprócz aspektu ekonomicznego ma istotny wpływ na ochronę klimatu poprzez obniżenie poziomu emisji CO₂ i innych gazów cieplarnianych. Powoduje ograniczenie emisji w zakresie 2 poprzez spadek zapotrzebowania na energię oraz w konsekwencji – spadek wykorzystania paliw kopalnych do produkcji energii ze źródeł wysokoemisyjnych. Oszczędności kosztowe energii elektrycznej zużytej na potrzeby 25 nieruchomości, w których zainstalowano panele fotowoltaiczne szacowane są na poziomie ok. 22%.

Dzięki zakupowi przez PZU i PZU Życie energii elektrycznej ze świadectwami pochodzenia, jej udział w całkowitym zużyciu

¹OZE - ogół zasobów wykorzystywanych do produkcji energii elektrycznej i ciepłej, których długotrwałe wykorzystywanie nie powoduje znacznego deficytu lub, których odnawianie następuje w krótkim czasie. Źródła te obejmują energię wiatru, energię promieniowania słonecznego, energię geotermalną, energię wodną, energię fal, prądów i pływów morskich, energię otrzymywaną z biomasy, biogazu oraz z biopłynów

²kWp - określa wydajność, jaką mogą osiągnąć panele fotowoltaiczne, jeśli ich praca odbywa się w tzw. standardowych warunkach pomiarowych - ile energii elektrycznej (1 kWh), jest w stanie wyprodukować dany panel lub cała instalacja fotowoltaiczna

Udział energii ze źródeł odnawialnych w całkowitym zużyciu energii w PZU i PZU Życie



(energii zakupionej, wyprodukowanej oraz z paliw) tych spółek wyniósł odpowiednio 22 i 14%. W kolejnych latach planowane jest dalsze korzystanie z OZE i w miarę dostępności na rynku zielonej energii zwiększanie jej udziału.

W całej Grupie PZU w 2021 roku nastąpił wzrost zużycia energii wytworzonej i zakupionej – o 0,6%. Głównymi czynnikami wpływającym na zmianę wielkości zużycia był wzrost zużycia gazu ziemnego (+20% r/r) oraz zużycie energii ciepłej (+2% r/r), natomiast kluczowym czynnikiem przyczyniającym się do zniwelowania wzrostów – spadek konsumpcji oleju napędowego i benzyny. W drugim roku pandemii koronawirusa, po okresie twardego lockdownu w 2020 roku i przy jego braku przez większą część 2021 roku, w większości spółek grupy, wykorzystanie powierzchni oraz floty stabilizowało się lub wzrastało, co skutkowało niewielkim wzrostem zużycia energii zakupionej i pochodzącej z paliw. Z drugiej strony, spółki kontynuowały działania nakierowane na optymalizację i zmniejszenie wykorzystania paliw oraz zużycia energii elektrycznej i ciepłej. Nie bez znaczenia dla zużycia energii był dynamiczny rozwój Grupy PZU Zdrowie, rozbudowa liczby placówek, istotnie wyższe wykorzystanie placówek oraz wydłużenie czasu działania pracowni w 2021 względem 2020 roku.

W celu przeliczenia paliw na energię dla wszystkich spółek Grupy zostały zastosowane wartości opałowe za KOBIZE (Krajowy Ośrodek Bilansowania i Zarządzania Emisjami).

[GRI 302-1]

Całkowite zużycie energii z paliw nieodnawialnych w Grupie Kapitałowej PZU

Tabela A	2020	2021
Gaz ziemny [GJ] ¹	144 208	172 811
Olej opałowy [GJ] ²	13 554	16 304
Benzyna [GJ] ³	174 859	172 764
Olej napędowy [GJ] ⁴	46 954	16 119
Suma zużycia [GJ]	379 574	377 999

[GRI 302-1]

Całkowite zużycie energii zakupionej i wyprodukowanej w Grupie Kapitałowej PZU

Tabela B	2020	2021
Energia elektryczna [GJ]	418 405	415 719
Energia ciepła [GJ]	490 591 ¹	502 710
Suma zużycia [GJ]	908 996	918 429

¹ Wartość zużycia energii ciepłej za rok 2020 została skorygowana o 277 231 GJ ze względu na rozpoczęcie oszacowania zużycia przez Grupę Banku Pekao

[GRI 302-1]

Całkowite zużycie energii z paliw nieodnawialnych oraz zakupionej i wyprodukowanej w Grupie Kapitałowej PZU

Tabela A + B	2020	2021
Całkowite zużycie energii (GJ)	1 288 570	1 296 427

[GRI 302-4]

Oszczędność energii

W 2021 roku Biuro Nieruchomości PZU i PZU Życie kontynuowało działania służące ograniczaniu w nieruchomościach tych spółek zużycia energii ciepłej, energii elektrycznej, emisji gazów do atmosfery. Przeprowadzone działania:

- wykonano termomodernizację 4 nieruchomości PZU i PZU Życie;
- zainstalowano kompensatory mocy na 4 nieruchomościach;
- w 1 nieruchomości zmniejszono moc umowną energii elektrycznej;
- zainstalowano wewnętrzne oświetlenie LED w 55 nieruchomościach;
- zainstalowano 7 ścianek wizerunkowych z oświetleniem LED;
- zmodernizowano lub zmieniono instalację grzewczą lub źródło ogrzewania w 1 nieruchomości, w 5 nieruchomościach zmniejszono moc ciepłą;
- wymieniono 6 wyeksploatowanych kotłów grzewczych na nowoczesne, wysokoelektryczne urządzenia oszczędzające energię elektryczną i ciepłą oraz mają możliwość dostosowania pracy do warunków atmosferycznych

(sterowniki pogodowe) oraz ograniczające emisję gazów do atmosfery;

- zamontowano 18 urządzeń klimatyzacyjnych, w których zastosowano ekologiczny czynnik chłodniczy R 32;
- zainstalowano 5 instalacji fotowoltaicznych o mocy 75,48kWp.

Bank Pekao w 2021 roku kontynuował wdrażanie rozwiązań ekologicznych ze szczególnym uwzględnieniem tych, które ograniczają zużycie energii elektrycznej i redukują negatywny wpływ na środowisko. Były to przede wszystkim:

- wdrożenie technologii oświetlenia energooszczędnego LED;
- optymalizacja zużycia energii (ograniczanie tzw. mocy umownych);
- wymiana przestarzałych technologicznie urządzeń UPS na nowe, o większej sprawności maksymalnej;
- likwidacja niepotrzebnych podłączeń zasilania rezerwowego;
- montaż systemów klimatyzacyjnych charakteryzujących się coraz lepszymi wskaźnikami, ze szczególnym naciskiem na rozwiązania w najwyższych klasach efektywności energetycznej;

Wpływ na środowisko naturalne i klimat

- zastępowanie urządzeń klimatyzacyjnych wykorzystujących szkodliwe dla środowiska czynniki chłodnicze urządzeniami bazującymi na mieszaninie gazów ekologicznych;
- analizy zmierzające do instalacji urządzeń kompensujących moc bierną (a w rezultacie eliminacja niepotrzebnych wydatków energii);
- przełączanie urządzeń elektronicznych w godzinach wieczornych na tryb czuwania, czyli „stand by”.

Przy kompleksowych modernizacjach nieruchomości należących do banku wykorzystywane są nowoczesne rozwiązania, np. oszczędne energetycznie systemy oświetlenia LED czy baterie sanitarne z perlatorami, dzięki którym następuje redukcja zużycia wody.

Samochody należące do floty banku są sukcesywnie wymieniane na modele emitujące mniej spalin do atmosfery. Obecnie Bank Pekao jest w trakcie wymiany znacznej części floty (ok. 75%) na samochody nowe, posiadające normę emisji spalin Euro 6DG.

Alior Bank wdrożył szereg inicjatyw w zakresie oszczędności energii elektrycznej. W centralach na powierzchniach wspólnych (korytarze, łazienki, kuchnie) zostały zainstalowane czujniki ruchu oraz obecności, które automatycznie włączają i wyłączają światło. System działa także w części pomieszczeń warszawskiej centrali oraz w oddziałach poddanych przebudowie do nowego formatu. W 2021 roku, poprzez zmianę struktury floty i zwiększenie w niej udziału aut na napęd gazowy, znacznie spadło zużycie oleju napędowego. LPG ma znacznie niższą emisję CO₂, a gaz nie zawiera benzenu ani ołowiu, oraz nie wytwarza cząstek stałych i w znaczący sposób ogranicza ilość zanieczyszczeń emitowanych do atmosfery.

Armatura Kraków wdrożyła rozwiązania pozwalające na redukcję zużycia gazu. Skrócenie cyklu odlewniczego grzejnika o 15%, dzięki zastosowaniu nowych dwukanałowych termoregulatorów spowodowało zmniejszenie zużycia gazu w piecach podgrzewczych maszyn odlewniczych o 15% co przełożyło się na zaoszczędzone 1 013,9 m³ gazu w 2021 roku. Trwałe skrócenie czasu cyklu odlewniczego na maszynie o 4%, przez modernizację form odlewniczych, dało oszczędność na gazie stosowanym w piecu podgrzewczym o 71,9 m³ w 2021 roku.

W ramach zwiększania udziału energii ze źródeł odnawialnych, ważnym elementem w zakresie wykorzystania energii z OZE jest podpisanie umowy przez Armaturę Kraków z Kompanią Solarną Sp. z o.o. i rozpoczęcie prac związanych z realizacją budowy farmy fotowoltaicznej o mocy blisko 1 800 000 Wp do końca 2022 roku. Pozwoli to na pozyskiwanie energii ze źródeł odnawialnych oraz zmniejszenie śladu węglowego.

Dodatkowo, Armatura Kraków uzyskała białe certyfikaty z URE, które stanowią potwierdzenie modernizacji służących poprawie efektywności energetycznej i skutkujących oszczędnością energii. Wartość uzyskanego Świadectwa Efektywności Energetycznej wartość świadectwa efektywności energetycznej wynosi: 705,641 toe, czyli 29 544 GJ średniorocznie przez najbliższe co najmniej 6 lat. Przedsięwzięcie zakończyło się w październiku 2020, a jego korzyści są w pełni widoczne już od 2021 roku i będą miały pozytywny wpływ na środowisko przez kolejne lata. Przełożyło się to na redukcję emisji CO₂e o 1,6 tys. ton CO₂.

2.2. Ślad węglowy Grupy Kapitałowej PZU

W strategii 2021-2024 Grupa PZU zadeklarowała, że będzie aktywnym uczestnikiem transformacji energetycznej i planuje do 2024 w pełni korzystać z energii ze źródeł odnawialnych oraz rekompensować emisje z własnych źródeł. W horyzoncie strategii spółki PZU i PZU Życie powinny stać się neutralne klimatycznie w zakresie 1 i 2.

Aby monitorować to zobowiązanie, grupa PZU już od 2018 mierzy swoje emisje bezpośrednie i pośrednie. Co roku proces mierzenia emisji jest doskonalony, a zakres rozszerzany. Kalkulacja emisji za 2020 oraz za 2021 rok zostały po raz pierwszy poddane niezależnej weryfikacji przez certyfikowanego weryfikatora.

W 2021 roku Grupa PZU kontynuowała wielokierunkowe działania nakierowane na redukcję własnych emisji w zakresie 1 i 2, między innymi poprzez zakup energii ze źródeł odnawialnych, montaż własnych instalacji produkcji energii odnawialnej (panele fotowoltaiczne) oraz zakup energii od dostawców, którzy charakteryzują się niższymi wskaźnikami emisyjności.

Zgodnie z przyjętym zobowiązaniem Strategii ESG Spółki PZU i PZU Życie w 2021 roku dokonały pierwszej rekompensaty emisji CO₂, do powstania których przyczyniły się w 2020.

Rekompensata została dokonana przez zakup Jednostek Dwutlenku Węgla (JDW) oferowanych przez Lasy Państwowe. Łącznie Spółki zakupiły JDW równoważące niemal 17 tys. ton CO₂, a środki finansowe z ich zakupu – zgodnie ze wskazaniem – Lasy Państwowe przeznaczą na posadzenie lasu na nowo na terenach zniszczonych przez huragan w 2017 roku. Oczekuje się, że emisje za rok 2021 zostaną zrekompensowane w roku 2022. JDW nie były objęte weryfikacją.

Grupa PZU po raz drugi znalazła się na liście liderów klimatycznych – rankingu polskich firm wykazujących największą redukcję gazów cieplarnianych (GHG) organizowanym przez „Forbes Polska” i Statistę, firmę specjalizującą się w danych rynkowych i konsumenckich. Celem tego rankingu jest zwrócenie uwagi na przedsiębiorstwa, które są najbardziej świadome stojących przed nimi wyzwań w zakresie redukcji emisji gazów cieplarnianych, wykazując tym samym szacunek dla środowiska.

W tym rozdziale zaprezentowano dane dotyczące łącznych emisji bezpośrednich oraz pośrednich odrębnie dla całej Grupy Kapitałowej PZU oraz dla głównych spółek ubezpieczeniowych: PZU i PZU Życie. Obliczenia śladu węglowego zostały zrealizowane zgodnie z międzynarodowym standardem GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard. Jako rok bazowy zostały przyjęte 2018 rok. Aby zobrazować wpływ tych działań na całkowite emisje grupy, dane w zakresie 2 (emisje pośrednie) są wzbogacone o wyczenie emisji metodą market-based, która w pełniejszym stopniu oddaje efekty podjętych działań, dzięki wykorzystaniu wskaźników emisji specyficznych dla danych sprzedawców energii elektrycznej.

[GRI 305-1]

Całkowita wielkość emisji bezpośrednich (zakres 1) w Grupie Kapitałowej PZU

CO ₂ e ¹ (w tonach)	2018				2020				2021			
	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki
Łącznie	31 400	9 229	2 322	19 849	25 794	5 416	2 122	18 255	25 096	6 144	2 092	16 860
Czynniki chłodnicze	1 945	1 919	26	-	1 213	249	177	787	1 156	515	86	556
Paliwa ²	29 454	7 310	2 295	19 849	24 580	5 167	1 945	17 468	23 940	5 629	2 006	16 305

¹ CO₂e - ekwiwalent dwutlenku węgla, uniwersalna jednostka służąca do pomiaru emisji gazów cieplarnianych, która odzwierciedla ich różny współczynnik ocieplenia globalnego. Określa stężenie dwutlenku węgla, którego emisja do atmosfery miałaby identyczny skutek jak dane stężenie porównywalnego gazu cieplarnianego.

² W Grupie Kapitałowej PZU zbierane są dane na temat zużycia następujących paliw: benzyna, olej napędowy, gaz ziemny i olej opałowy

Wpływ na środowisko naturalne i klimat

a emisje związane z paliwami spadły o 18,7% w porównaniu do roku bazowego. Podobnie jak w raporcie za poprzednie lata obliczeń dokonano dla obiektów gdzie zużycia są opomiarowane. W przypadku zużycia gazu ziemnego przez PZU i PZU Życie (łącznie) dotyczą one około 90% powierzchni nieruchomości użytkowanych przez te spółki.

W porównaniu do poprzednio raportowanych danych w zakresie 2, zarówno 2020 rok jak i 2018 rok (rok bazowy) zostały skorygowane ze względu na rozpoczęcie przez Grupę Banku Pekao pomiarów i oszacowania zużycia ciepła w obiektach gdzie zużycia są nieopomiarowane. Ta zmiana przełożyła się na **korektę emisji Grupy w zakresie 2 o 26,8 tys. ton dla 2020 roku i 34,0 tys. ton dla 2018 roku**, natomiast nie spowodowała rekalkulacji emisji dla PZU ani PZU Życie. O rewizji kalkulacji dla roku bazowego zdecydowało to, iż zmiana w metodyce mierzenia zużycia energii w Grupie Pekao skutkowałą identyfikacją dodatkowych emisji w wartości, która przekroczyła poziom istotności dla którego konieczna jest rewizja.

Emisje (zakres 2 – market-based) 2021 vs. 2020

Emisje pośrednie w zakresie 2 w ujęciu market-based wyniosły 101,9 tys. ton CO₂e w 2021 roku w porównaniu do 106,5 tys. ton w 2020 roku, co oznacza spadek o 3,9% (-4,6 tys. ton). Emisje związane z energią elektryczną spadły o 9,7% (-5,8 tys. ton), natomiast emisje związane z energią cieplną wzrosły o 2,5% (+1,1 tys. ton).

Spadek emisji związanych z energią elektryczną wynikał głównie ze emisyjności zakupionej energii elektrycznej (wpływ

-5,4 tys. ton, głównie wskutek zakupu przez PZU i PZU Życie energii ze świadectwami pochodzenia oraz zakupu energii od dostawców charakteryzujących się niższymi wskaźnikami emisji, a także obniżeniu się wskaźnika emisji w Polsce oraz spadek konsumpcji energii elektrycznej w Grupie (wpływ -0,4 tys. ton).

Emisje związane z energią cieplną wzrosły o 2,5% (+1,1 tys. ton r/r), głównie w związku z wyższym wykorzystaniem energii cieplnej w Polsce.

Dodatkowo, na powyższe tendencje miały wpływ zrealizowane w Grupie inicjatywy redukcyjne w obszarze własnych nieruchomości oraz działania takie jak m.in. termomodernizacje, instalacje kompensatorów mocy, wymiana oświetlenia na bardziej energooszczędne i optymalizacja zużycia energii poprzez zmniejszanie mocy umownej. Zużycie energii elektrycznej i cieplnej pozostało ograniczone ze względu na wciąż obowiązujący stan epidemiczny w Polsce, oraz kontynuację pracy zdalnej i / lub hybrydowej, natomiast w przypadku Grupy PZU Zdrowie, wykorzystanie placówek znacznie wzrosło w 2021 roku, względem 2020 roku, który charakteryzował się głębokim lockdownem.

Emisje (zakres 2 – market based) 2021 vs. 2018

Całkowite emisje w zakresie 2 liczone metodą market-based spadły o 39,6% wobec roku bazowego (2018), w tym emisje związane z dostarczoną energią cieplną były niższe o 24,8% a emisje związane z energią elektryczną o 48,5% niższe wobec roku bazowego. Podobnie jak w raporcie za 2019 rok, obliczeń

dokonano dla obiektów gdzie zużycia są opomiarowane. W przypadku PZU i PZU Życie (łącznie) dotyczą one około 90% powierzchni nieruchomości użytkowanych przez PZU i PZU Życie dla zużycia energii elektrycznej oraz około 80% dla zużycia energii cieplnej.

Emisje (zakres 2 – location based) 2021 vs. 2020

Emisje pośrednie w zakresie 2 w ujęciu location-based wyniosły 121,7 tys. ton CO₂e w 2021 roku w porównaniu do 123,9 tys. ton w 2020 roku, co oznacza spadek o 1,8% r/r (-2,2 tys. ton). Spadek emisji jest mniej wyraźny niż w przypadku metody market-based, ponieważ w metodzie location-based nie są uwzględnione świadectwa pochodzenia ani różnice w emisyjności poszczególnych dostawców.

Na ograniczenie emisji w zakresie 2 mierzonym metodą location-based złożyło się ograniczenie emisji związane z niższym zużyciem energii elektrycznej (-3,3 tys. ton CO₂e) i wzrost emisji związanych z wyższym zużyciem energii cieplnej (+1,1 tys. ton CO₂e). W przypadku energii elektrycznej, spadek emisji wynikał bardziej z obniżania się wskaźników emisyjności w Polsce (wpływ -2,8 tys. ton) niż ze spadku zużycia samej energii (wpływ -0,5 tys. ton).

Emisje (zakres 2 – location based) 2021 vs. 2018

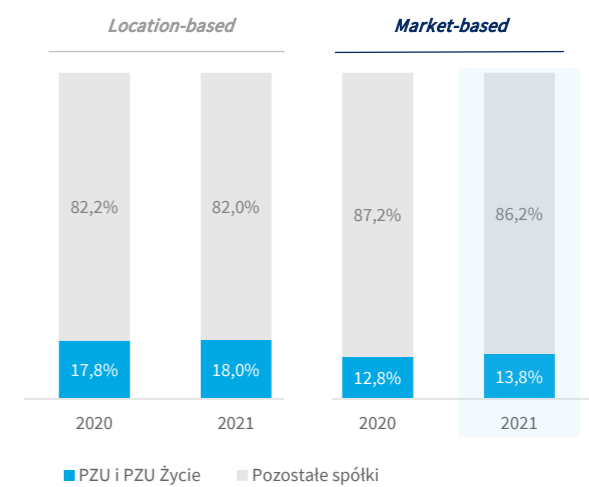
Całkowite emisje w zakresie 2 liczone metodą location-based spadły o 22,0% wobec roku bazowego (2018), w tym emisje związane z dostarczoną energią cieplną były niższe o 24,8% a emisje związane z energią elektryczną – o 20,1% niższe

wobec roku bazowego. Rok bazowy został skorygowany o 34,0 tys. ton CO₂e, jak opisano powyżej.

Emisje 2021 (zakres) – location-based vs market-based

Porównując wyniki uzyskane metodą location-based i market-based widoczne stają się podejście zarządcze w obszarze wyboru dostawców ze względu na emisyjność oraz zakup energii ze źródeł odnawialnych. W PZU i PZU Życie całkowite emisja w zakresie 2 (liczone metodą market-based) wyniosły w 2021 roku 9,3 tys. ton CO₂e, co jest wartością dwukrotnie mniejszą od rezultatu osiągniętego bez uwzględnienia emisyjności dostawców oraz energii z OZE (location-based). Udział PZU i PZU Życie w całości emisji Grupy w zakresie 1 i 2 (liczony metodą market-based) wyniósł w 2021 roku 13,8%.

Udział PZU i PZU Życie w tworzeniu emisji gazów cieplarnianych Grupy PZU (zakres 1 i 2)



[GRI 305-2]

Całkowita wielkość emisji pośrednich (zakres 2) w Grupie Kapitałowej PZU – metoda market-based

CO ₂ e (w tonach)	2018				2020				2021			
	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki
Łącznie	168 573	21 760	7 324	139 490	106 543	6 535	2 930	97 077	101 900	6 390	2 882	92 628
Dostarczona energia cieplna	63 665	8 755	3 789	51 122	46 755	4 897	1 895	39 964	47 904	4 893	1 905	41 106
Dostarczona energia elektryczna market-based	104 908	13 005	3 535	88 368	59 788	1 639	1 036	57 114	53 996	1 497	977	51 522

[GRI 305-2]

Całkowita wielkość emisji pośrednich (zakres 2) w Grupie Kapitałowej PZU – metoda location-based

CO ₂ e (w tonach)	2018				2020				2021			
	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki
Łącznie	156 091	21 098	7 109	127 884	123 881	14 512	4 636	104 734	121 709	13 586	4 578	103 545
Dostarczona energia cieplna	63 665	8 755	3 789	51 121	46 755	4 897	1 895	39 964	47 904	4 893	1 905	41 106
Dostarczona energia elektryczna location-based	92 426	12 343	3 320	76 763	77 126	9 615	2 741	64 770	73 804	8 693	2 673	62 439

Wpływ na środowisko naturalne i klimat

Emisje (zakres 3) 2021 vs. 2020

Emisje w zakresie 3 (pośrednie) w kategoriach⁴ 1, 3, 5 oraz 6 (wymienione w tabeli powyżej) w Grupie PZU wyniosły 24,5 tys. ton CO₂e wobec 18,1 tys. ton w 2020 roku (+35,3% r/r, +6,4 tys. ton). Wzrost był widoczny głównie w emisjach związanych z energią i paliwami w łańcuchu wartości i wynikał przede wszystkim ze wzrostu wskaźników emisyjności publikowanych przez DEFRA (dla produkcji energii elektrycznej z 0,11 do 0,17 kg CO₂e/kWh), podczas gdy wielkości zużycia paliw były porównywalne. Niższe były emisje związane z zakupionymi surowcami i usługami (głównie związane ze zużyciem papieru).

Emisje (zakres 3) 2021 vs. 2018

Emisje w zakresie 3 (pośrednie) w wybranych kategoriach spadły o 1,8%, czyli o 436 tony wobec roku bazowego (2018). Największy wpływ na zmianę miał spadek emisji związanych z zakupionymi surowcami i usługami (papier, woda, oczyszczanie ścieków). Natomiast do wzrostu w porównaniu do roku bazowego przyczyniły się głównie emisje związane z energią i paliwami nie ujęte w zakresie 1 i 2.

⁴zgodnie z metodyką GHG Protocol <https://ghgprotocol.org/>

[GRI 305-3]

Całkowita wielkość innych emisji pośrednich (zakres 3) w Grupie Kapitałowej PZU

CO ₂ e (w tonach)	2018				2020				2021			
	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki
łącznie	24 936	4 372	1 293	19 270	18 103	1 734	708	15 660	24 500	2 022	850	21 628
Emisje związane z energią i paliwami nie ujęte w zakresie 1 i 2	22 944	3 977	1 130	17 836	16 758	1 562	627	14 569	23 721	1 904	777	21 041
Zakupione surowce i usługi (papier, woda, oczyszczanie ścieków)	1 736	202	99	1 434	1 281	142	72	1 067	743	104	64	575
Odpady powstałe w wyniku działalności	2	1	1	-	5	3	2	-	7	5	2	-
Podróże służbowe (samolot, pociąg, taxi)	255	192	63	-	59	27	8	24	29	9	7	12

Metodyka obliczeń

Przy obliczaniu emisji zgodnie ze standardem GHG Protocol, dla paliw oraz energii elektrycznej (zużywanej w Polsce) zostały wykorzystane wskaźniki emisji lub dane Krajowego Ośrodka Bilansowania i Zarządzania Emisjami natomiast dla energii cieplnej (zużywanej w Polsce) przyjęto wskaźnik za Urzędem Regulacji Energetyki (na podstawie publikacji: „Energetyka Ciepła w Liczbach 2019). Wskaźniki emisji dla energii elektrycznej zużywanej w spółkach zagranicznych za 2021 rok pochodziły z danych Europejskiej Agencji Środowiska (w poprzednich latach z Międzynarodowej Agencji Energii), a dla energii cieplnej pochodziły z bazy Departamentu Środowiska, Żywności i Spraw Wiejskich w Rządzie Wielkiej Brytanii (DEFRA). Dla emisji w zakresie 2 obliczonych zgodnie z metodą *location-based* przyjęto wskaźniki emisji średnie dla krajów. Wskaźniki dla energii elektrycznej od konkretnego sprzedawcy (metoda *market-based*) pochodziły ze stron internetowych sprzedawców energii (m. in. Enea, Energa, PGE, Innogy Polska, Tauron Sprzedaż, Tauron Sprzedaż GZE, Tauron Polska Energia, PKN Orlen, ENGIE Zielona Energia).

Wskaźniki emisji dla energii w zakresie WTT – well to tank (zakres 3), podróży służbowych, zakupionych surowców i usług, zagospodarowania odpadów oraz współczynniki GWP dla czynników chłodniczych pochodziły z bazy DEFRA. Nie zidentyfikowano biogenicznych emisji gazów cieplarnianych.

Wykorzystano następujące źródła danych: zużycia paliw i energii elektrycznej oraz cieplnej pochodziły z faktur dla obiektów gdzie zużycia są opomiarowane (określono na podstawie faktur w PZU i PZU Życie; dotyczyło to dla energii elektrycznej ponad 90% obiektów, dla gazu ziemnego ponad 90% obiektów, dla ciepła ponad 80% obiektów). Zużycia surowców, czynników chłodniczych, wielkości odpadów oraz podróży służbowych określono na podstawie wewnętrznych rejestrów. Dane niezberane z pozostałych spółek oznaczono myślnikiem w tabeli.

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

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

[GRI 305-4]

Intensywność emisji gazów cieplarnianych

	2018	2020	2021
Liczba pracowników	41 742	39 857	38 666
Skonsolidowane aktywa (mln zł)	328 554	378 974	402 129
Emisje (zakres 1 i 2) na pracownika (Mg CO ₂ e / pracownik)	4,79	3,32	3,28
Emisje (Zakres 1 i 2) na milion aktywów skonsolidowanych (Mg CO ₂ e / 1 mln skonsolidowanych aktywów)	0,61	0,35	0,32

W efekcie podejmowanych działań zmierzających do ograniczenia emisyjności, spadku zużycia energii i paliw oraz spadku emisyjności w Polsce, intensywność emisji w zakresie 1 i 2 market-based w przeliczeniu na pracownika spadła z 4,79 w roku bazowym i 3,32 w 2020 roku do 3,28 ton CO₂e w 2021 roku. Natomiast emisje na milion zł aktywów skonsolidowanych spadły z 0,61 w roku bazowym i 0,35 w 2019 roku do 0,32 ton CO₂e w 2020 roku.

[GRI 305-5]

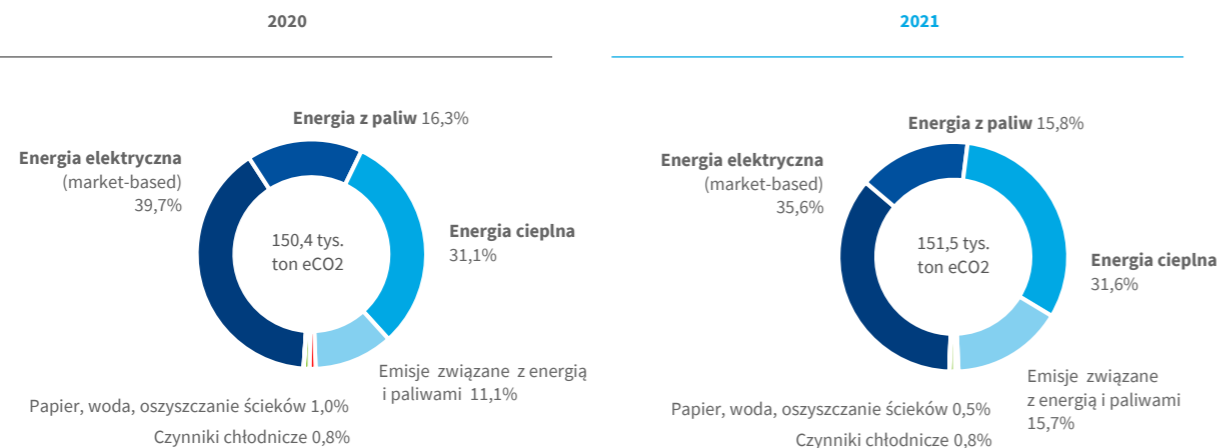
Redukcje emisji gazów cieplarnianych

Grupa PZU, a w szczególności PZU i PZU Życie zredukowały swoje emisje o 9,9 tys. ton CO₂e w 2021 roku poprzez zakup energii ze świadectwami pochodzenia. Redukcja została wykazana w zakresie 2 oraz obliczona jako suma iloczynów zakupionej energii elektrycznej od poszczególnych dostawców pomnożona przez odpowiednie wskaźniki emisyjności wykazywane dla tych sprzedawców.

W PZU i PZU Życie podjęto działania nakierowane na ograniczenie emisji gazów cieplarnianych w zakresie 1 i 2, związanych ze spalaniem paliw i zużyciem energii. W tym celu w 2021 roku spółki rozbudowały flotę o 32 samochody o napędzie hybrydowym. Szacuje się, że przełoży się to na zmniejszenie rocznej emisji CO₂ o 56 ton⁵ w 2022 roku. W efekcie wymiany wyeksploatowanych kotłów gazowych i termomodernizacji budynków redukcja emisji CO₂ jest szacowana na 42 tony CO₂ w 2021 roku.

⁵Dla celów pomiaru redukcji emisji CO₂e przyjęto zużycie paliwa (w litrach), a następnie przeliczono tony CO₂e

Całkowita emisja CO2 (zakres 1,2, i 3) w Grupie Kapitałowej PZU - w rozbiciu na źródła emisji



Na rok 2022 planowana jest kontynuacja działań, które przyczynią się do dalszej redukcji pośrednich emisji:

- rozwój modelu zrównoważonych podróży służbowych;
- korzystanie z usług firm przewozowych posiadających flotę elektryczną i hybrydową;
- współpraca z hotelami, posiadającymi wysokie standardy środowiskowe. Przygotowany został zespół cech „hotele zrównoważonych”, który określa środowiskowe standardy, które powinien spełniać hotel. Zostaną one zastosowane jako kwalifikator przy najbliższym postępowaniu przetargowym na hotele, z którymi PZU podpisze umowy ramowe.

Zgodnie z przyjętym zobowiązaniem Strategii ESG Spółki PZU SA i PZU Życie dokonały pierwszej rekompensaty emisji CO2, do powstania których przyczyniły się w 2020 roku. Rekompensata została dokonana przez zakup Jednostek Dwutlenku Węgla (JDW) oferowanych przez Lasy Państwowe. Łącznie Spółki zakupiły JDW równoważące niemal 17 tys. ton CO2, a środki finansowe z ich zakupu – zgodnie ze wskazaniem – Lasy Państwowe przeznaczą na posadzenie lasu na nowo na terenach zniszczonych przez huragan w 2017 r. Jesienią 2021 roku Lasy Państwowe wraz z wolontariuszami PZU posadziły pierwsze 3 000 sadzonek. Współpraca z Lasami Państwowymi jest odpowiedzią na fakt, że największy, bezpośredni wpływ środowiskowy, ma tam gdzie prowadzi działalność biznesową, gdzie funkcjonują jej klienci i partnerzy. Dlatego podjęła decyzję o możliwości lokalnej kompensacji emisji, którą umożliwiają Lasy Państwowe. Offsetowanie emisji CO2 jest potwierdzeniem tego, że PZU realizuje deklaracje strategiczne i dąży w kierunku zeroemisyjności. Planuje się, że emisje za rok 2021 zostaną zrekompensowane w roku 2022.

2.3. Zużycie surowców

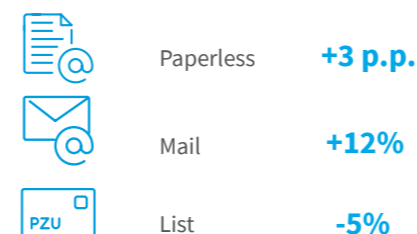
Ograniczenie zużycia surowców

W PZU i PZU Życie systematycznie ogranicza się zakup i zużycie materiałów biurowych, w tym papieru, stale zmniejszając liczbę eksploatowanych drukarek. W 2021 roku do wydruku biurowego kupowano i eksploatowano wyłącznie ekologiczny papier o mniejszej gramaturze Discovery, 70 g/m2 posiadający certyfikaty „FSC mieszany” oraz „EU Ecolabel”. Zmiana rodzaju papieru na cieńszy powoduje ponad 8% zmniejszenie wagi zużywanego papieru w stosunku do papieru o standardowej gramaturze 80g/m2. Dodatkowo papier Discovery jest produkowany z drzew eukaliptusa gałkowego, który dzięki innej strukturze włókien pozwala na osiągnięcie ok. 37% redukcji drewna zużywanego do produkcji papieru w stosunku do powszechnie używanych drzew takich jak sosna nadmorska czy brzoza papierowa. W roku 2021 55% formularzy ubezpieczeniowych w udziale wagowym było przygotowywanych na papierze z certyfikatem - wynik w skali obu spółek (PZU SA – 52%, PZU Życie 61%). W 2022 roku będzie kontynuowana realizacja założenia, że co najmniej 50% formularzy ubezpieczeniowych w udziale wagowym zostanie wykonana na papierach certyfikowanych. Wszystkie nowe urządzenia drukujące posiadają certyfikat Blue Angel i są wyposażone w moduł automatycznego druku dwustronnego (dupleks) – wszędzie tam, gdzie pozwala na to specyfika pracy, wydruk dwustronny jest ustawiany jako domyślna forma druku.

PZU dąży do zwiększenia liczby wysyłek elektronicznych. Ma ponad 4,3 mln klientów z ubezpieczeniami obowiązkowymi, którzy otrzymują korespondencję wznowieniową każdego

roku. Może być ona wysłana tradycyjnie listem, elektronicznie mailem lub w aplikacji mojePZU. Na koniec grudnia 2021 liczba klientów, którym PZU wysyła wznowienia elektronicznie wzrosła o 120 tys. r/r.

W 2021 roku (grudzień do stycznia)



W 2021 roku blisko 1,7 mln listów wznowieniowych było wysłanych elektronicznie a nie papierowo. To prawie 200 tys. więcej niż w 2020 roku. Dalsze ograniczenie zużycia papieru w kolejnych latach zależy od wzrostu liczby kont na mojePZU. Nowe konto klienta, który ma ubezpieczenie obowiązkowe oznacza, że najbliższe wznowienie zostanie wysłane elektronicznie.

W Alior Banku wprowadzono ograniczenia wydruku dokumentów przez optymalizację procesu drukowania. Korzystanie z drukarek firmowych jest możliwe dopiero po zalogowaniu pracownika do urzędzenia, co zapobiega przypadkowym wydrukami i powoduje lepsze zarządzanie zużyciem papieru i tonera. Dodatkowo drukarki zostały ustawione domyślnie na druk dwustronny. Zwiększono liczbę oddziałów w formacie ekologicznym z wykorzystaniem materiałów i produktów lokalnych dostawców. W dużej mierze są to produkty z recyklingu. Przy projektowaniu nowych placówek szczególny nacisk został położony na zwiększenie dostępu światła dziennego umożliwiającego ograniczenie zużycia energii elektrycznej, a zamontowane oświetlenie LED daje możliwość dopasowujące natężenia do pory dnia.

[GRI 301-1]

Całkowite zużycie surowców w PZU i PZU Życie

	PZU		PZU Życie	
	2020	2021	2020	2021
Papier [t]	133	119	71	78

W Q4 2020 Armatura Kraków wdrożyła projekt wymiany pełnego opakowania grzejnika ze standardowego pudełka na tzw. „boczek”. Działanie to przyczyniło się do oszczędności 43 ton papieru w skali roku, co stanowi niemal 26% rocznego zużycia opakowań grzejnika. W 2021 kontynuowano rozwój tej praktyki i wdrożono ww. system dla kolejnych modeli grzejnika. Armatura Kraków systematycznie prowadzi działania mające na celu redukcję odpadów, zużycia wody, energii i gazu oraz negatywnego wpływu na środowisko.

W Armaturze Kraków w 2021 roku wdrożony został system centralnego wydruku, dzięki któremu poprawiono kontrolę, bezpieczeństwo, jak również ograniczono wydruk na poziomie firmy o ok. 30%, co znacząco przyczyniło się do zmniejszenia zużycia papieru z tego tytułu. Główne cechy wdrożonego systemu to: poprawa bezpieczeństwa przez

[GRI 301-1]

Całkowite zużycie surowców w Grupie Kapitałowej PZU

GRUPA PZU	2020	2021
Papier [t]	1 261	850

Zużycie papieru w PZU i PZU Życie

Rok	Papier w tonach	Redukcja
2017	290	-
2018	277	4,6%
2019	276	0,3%
2020	204	26,1%
2021	197	3,4%

Wpływ na środowisko naturalne i klimat

implementację formy uwierzytelniania kartą, wdrożenie wydruku podążającego – funkcjonalność, która umożliwia odbiór wydruku na którejkolwiek drukarce wpiętej w system. Kontrola nad wydrukami dzięki uwierzytelnianiu umożliwiła monitorowanie oraz raportowanie tego obszaru.

W TOW „SOS Service Ukraina” częściowo wdrożono elektroniczny obieg dokumentów w celu minimalizacji zużycia papieru. W 2021 roku 65% dokumentów wewnętrznych przeniesiono do elektronicznego obiegu dokumentów a 45% dokumentów z partnerami zewnętrznymi przeniesiono na nośniki elektroniczne. Podjęto działania w celu ponownego wykorzystania i recyklingu zużytego papieru. Podpisana została umowa ze spółką, która zaopatruje biura w specjalne skrzynki do odbioru i przetwarzania papieru. Oprócz ograniczenia zużycia zasobów, surowców i ograniczenia emisji gazów cieplarnianych w Grupie PZU podejmowane są działania zmniejszające liczbę eksploatowanych urządzeń drukujących:

- wycofanie z eksploatacji najmniej wykorzystywanych drukarek;
- przekierowywanie wydruków na współdzielone urządzenia wielofunkcyjne;
- wprowadzenie współdzielenia urządzeń drukujących w oddziałach, gdzie układ biurek to umożliwia.

Redukcja liczby urządzeń drukujących w PZU i PZU Życie

PZU i PZU Życie w sposób zrównoważony i odpowiedzialny podchodzą do utylizacji i ponownego wykorzystanie składników majątku, w myśl zasady „5 R”. Zasada ta zachęca racjonalnego korzystania z zasobów, odnawiania i naprawiania starszych rzeczy, żeby wydłużyć ich czas działania

- Reduce (redukcja, ograniczaj);
- Reuse (użyj ponownie, wykorzystaj);
- Recycle (segreguj i przekaż do recyklingu);
- Recover (odzyskaj, szczególnie energię zawartą w odpadach);
- Renew (odnawiaj).

Spółki współpracują z firmami o najwyższych standardach zagospodarowania odpadów potwierdzonych stosownymi certyfikatami ekologicznymi. PZU i PZU Życie za cel postawiły sobie zwiększenie udziału zagospodarowania wtórnego w ogólnej liczbie likwidowanych składników majątku z 33% na koniec 2018 roku do 39% na koniec 2020 (w 2021 udział ten wyniósł 34,1% - efekt pandemii, w tym ograniczenie procesu likwidacji składników majątku. W 2022 roku planowany jest

DOBRA PRAKTYKA

Rezygnacja z papierowej archiwizacji



Z końcem roku 2021 w oddziałach PZU zakończono drukowanie papierowych polis ubezpieczenia Indywidualnej Kontynuacji (IK), które przeznaczone były do archiwizacji w Centralnym Archiwum Grupy PZU. Klient nadal będzie otrzymywał podpisaną polisę w tradycyjnej formie, ale po stronie PZU takiego dokumentu już nie będzie.

Rezygnacja z wydruku polisy ma z jednej strony aspekt ekonomiczny, ale przede wszystkim ekologiczny. Biorąc pod uwagę skalę działalności, rezygnacja z papierowej archiwizacji pozwoli na oszczędzenie około 1 500 drzew

powrót zwiększenia udziału zagospodarowania wtórnego w ogólnej liczbie likwidowanych składników majątku. Wskaźnik ten jest osiągnięty dzięki promowaniu sprzedaży składników majątku pracownikom i klientom zewnętrznym lub przekazywania w formie darowizny. Dodatkowo cyklicznie prowadzone są zbiórki używanych telefonów komórkowych i odsprzedaż wyspecjalizowanej firmie (recykling).

Redukcja liczby urządzeń drukujących w PZU i PZU Życie

Rok	Liczba urządzeń drukujących pozostających w eksploatacji na koniec danego roku kalendarzowego	Redukcja
2017	5 000	-
2018	4 750	5,0%
2019	4 600	3,2%
2020	4 540	1,3%
2021	4 420	2,6%

Wolumen używanych telefonów komórkowych i modemów do recyklingu oraz odsprzedaż pracownikom firmy przedstawia się następująco:

- 2018 rok – 2 602 szt.
- 2019 rok - do 2 030 szt.
- 2020 rok - ponad 3 000 szt.
- 2021 rok – 1 703 szt.

W związku ze zmianą siedziby planowana jest odsprzedaż pracownikom składników majątku nieprzeznaczonych do relokacji do innych jednostek. W celu wtórnego zagospodarowania składników majątku w lokalizacji KBC planowane jest zagospodarowanie wtórnie 85% - 90% mebli (w tym sprzedaż dla pracowników 75% - 80% i darowizny 25% - 20%), a w lokalizacji Tower 50 - 70% mebli (50%/50% sprzedaż pracownicza/darowizny). Pracownicy będą mogli odkupić również sprzęt AGD – ekspresy, lodówki, zmywarki, mikrofalówki, telewizory LCD, wyświetlacze/monitory wielkoformatowe LCD, niszczarki, projektory, drobne wyposażenie niepodlegające ewidencji: reprodukcje, drobny sprzęt biurowy, lampy itp.

[GRI 303-5]

Całkowite zużycie wody z wyszczególnieniem PZU i PZU Życie

	PZU		PZU Życie	
	2020	2021	2020	2021
Woda [m3]	37 483	37 397	16 201	14 311

Planowana redukcja liczby dystrybutorów na wodę i butli z wodą*

Rok (koniec)	Liczba dystrybutorów na butle	Liczba butli	Zmiana liczby dystrybutorów (r/r)
2018	1 145	4 665	-
2019	916	3 732	-20,0%
2020	733	2 986	-20,0%
2021	738***	3 533***	+0,7%
2022**	40	163	-94,6%

* W lokalizacjach PZU, w których warunki techniczne to umożliwiają, instalowane są sukcesywnie dystrybutory na wodę bieżącą. W dystrybutorach woda z sieci wodociągowej poddawana jest wielostopniowemu procesowi filtracji, po czym uzdatniona możliwa jest do pobrania jako zimna, w temperaturze otoczenia lub gorąca. Na front-office instalowane są dystrybutory bez wody gorącej.

** Umowa na dystrybutory obsługiwane przez firmę EDEN (plastikowe butle) ze względu na sytuację związaną z COVID-19 została przedłużona o osiem miesięcy do końca lutego 2022. Przedłużenie to pozwoli również na przeprowadzenie jednego postępowania przetargowego na dystrybutory sieciowe w całym kraju jednocześnie. W 2021 rozpoczęto postępowanie przetargowe na sieciowe dystrybutory wody. Postępowanie zostało zakończone i umowa na nowe dystrybutory została podpisana. Po wdrożeniu nowej umowy dystrybutory na butle pozostaną tylko w pomieszczeniach, w których podłączenie sieciowe jest niemożliwe z powodów technicznych lub własnościowych.

*** Wzrost liczby dystrybutorów na butle o 5 szt. w stosunku do 2020 roku wynika ze zwiększonego zapotrzebowania na wodę – powrót do pracy stacjonarnej oraz awarie dystrybutorów sieciowych. Od 1 kwietnia 2022 roku nastąpi sukcesywna wymiana dystrybutorów butlowych na dystrybutory sieciowe.



[GRI 303-5]

Całkowite zużycie wody w Grupie Kapitałowej PZU

GRUPA PZU	2020	2021
Woda [m3]	291 322	271 704

2.4. Edukacja środowiskowa pracowników

Grupa PZU jest jednym z największych pracodawców w Polsce. Ma świadomość, że kształtowanie odpowiedzialnych postaw pracowników przyczynia się również do zmniejszania negatywnego wpływu środowiskowego. Cyklicznie podejmowane są działania zachęcające do oszczędzania papieru związane z ograniczeniem liczby wydruków w jednostkach PZU w całej Polsce (back-office). Naklejki z hasłem „Nie musisz? Nie drukuj. Zielone PZU” zachęcają pracowników do ograniczania wydruków. Dodatkowo organizacja ogranicza druk plakatów i ulotek w komunikacji wewnętrznej. W roku 2022 będzie kontynuowane promowanie ograniczania wydruku. Zaplanowano komunikację i kampanie edukacyjne promujące zachowania prośrodowiskowe: wydruki czarno-białe i dwustronne, zachęcanie do ograniczenia wydruków komunikaty: nie kopiuj – skanuj, to nic nie kosztuje, używaj podglądu wydruku – unikaj źle sformatowanych wydruków, prowadź spotkania bez papieru – używaj projektora. Zaplanowano także edukację dotyczącą ekologicznego użytkowania samochodu hybrydowego i elektrycznego umieszczoną na portalu kierowcy strony intranetowej PZU oraz akcje informacyjne dotyczące recyklingu używanych telefonów komórkowych. Dodatkowo w każdym wydaniu wewnętrznego magazynu dla pracowników „Moje PZU” publikowane są artykuły podejmujące najważniejsze tematy ekologiczne;

W 2021 roku został zorganizowany cykl edukacyjny z okazji Europejskiego Tygodnia Zrównoważonego Rozwoju. Przez 5 dni pracownicy otrzymywali dawkę wiedzy na wewnętrznym portalu. Z materiałami edukacyjnymi zapoznano się ponad 1 000 pracowników. Dodatkowo Tygodniowi Zrównoważonego Rozwoju towarzyszył zorganizowany po raz drugi konkurs dla pracowników na innowacyjne pomysły biznesowe pod hasłem „SDG (Sustainable Development Goals) Challenge 2021, czyli jak PZU może wpierać zrównoważony rozwój?”. Konkurs prowadzony był za pośrednictwem Generatora Pomysłów, platformy do wymiany pomysłów i spostrzeżeń pracowników Grupy PZU. W ramach tej edycji konkursu poszukiwano

pomysłów na inicjatywy biznesowe, które będą wspierały realizację trzech wybranych Celów Zrównoważonego Rozwoju.

- Jak PZU może przeciwdziałać zmianom klimatu i chronić środowisko naturalne w Polsce?
- Ochrona i promowanie praw człowieka w cyfrowym świecie – jakie działania może podjąć PZU?
- „Rozwój w równowadze” - Jak zaangażować interesariuszy PZU we wspólne działania na rzecz zrównoważonego rozwoju?

Na podstawie określonych kryteriów jury konkursowe wybrało 10 najlepszych pomysłów, spośród których zwycięska trójka otrzymała nagrody finansowe. Najlepsze pomysły zostały przekazane do jednostek biznesowych w celu ich pogłębionej analizy.



V. O raporcie

W rozdziale:

1. Podejście do raportowania
2. Dialog z otoczeniem
3. Indeks treści GRI
4. Tabela zgodności z ustawą o rachunkowości
5. Uwzględnienie wytycznych dotyczących ujawniania informacji związanych z klimatem
6. Oświadczenie weryfikacyjne- emisje gazów cieplarnianych
7. Dodatkowe dane

1. Podejście do raportowania

[GRI 102-50]

Raport zintegrowany PZU i Grupy Kapitałowej PZU zawiera dane za okres od 1 stycznia 2021 roku do 31 grudnia 2021 roku. Informacje przedstawione w raporcie służą zrozumieniu i poprawie wyników w zakresie realizacji strategii ESG, a także budowaniu trwałych relacji z kluczowymi interesariuszami.

[GRI 102-54]

Raport został przygotowany zgodnie ze znowelizowaną ustawą o rachunkowości z 29 września 1994 roku i jej wymogami dotyczącymi raportowania niefinansowego. Raport stanowi sprawozdanie na temat informacji niefinansowych, o którym mowa w art. 49b Ustawy. Merytoryczne wskazówki służące do zdefiniowania zakresu i zawartości tego sprawozdania stanowiły również międzynarodowe wytyczne i standardy, m.in. standard raportowania Global Reporting Initiative (GRI Standards) - opcja „Core” (z uwzględnieniem sektorowego dodatku do usług finansowych), wytyczne raportowania zintegrowanego (International Integrated Reporting Council, IIRC), a także wytyczne Komisji Europejskiej dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych z wyszczególnieniem zgłaszania danych dotyczących klimatu oraz rekomendacje Grupy Zadaniowej ds. Ujawniania Informacji Finansowych Związanych z Klimatem (TCFD).

W obszarze klimatycznym, wyliczenia śladu węglowego zostały zrealizowane zgodnie z międzynarodowym standardem GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard. W raporcie znalazły się także informacje dotyczące ujawnień taksonomicznych, zgodnie z rozporządzeniem Delegowanym Komisji (EU) 2021/2139 i rozporządzeniem uzupełniającym Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852. Dane dotyczące śladu węglowego Grupy PZU za 2020 rok i 2021 rok prezentowane w rozdziale [IV.2. BEZPOŚREDNI WPŁYW NA ŚRODOWISKO](#) zostały zweryfikowane przez niezależną firmę zewnętrzną Bureau Veritas Polska Sp. z o.o.

[GRI 102-45]

Zgodnie z wymogami ustawy o rachunkowości, sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU za 2021 rok obejmuje skonsolidowane dane niefinansowe Grupy Kapitałowej PZU i jej jednostki dominującej PZU, zgodnie ze strukturą organizacji uwzględnioną w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym za rok zakończony 31 grudnia 2021 roku.

Dane PZU Życie, Grupy Alior Banku, Grupy Banku Pekao, LINK4, podmiotów zagranicznych (AAS Balta, AB Lietuvos Draudimas, PrJSC IC PZU Ukraine) oraz pozostałych konsolidowanych w ramach Grupy spółek zostały zaprezentowane w ramach informacji dotyczących Grupy PZU. Ponadto, Alior Bank oraz Bank Pekao opublikowały odrębne, skonsolidowane na poziomie Grupy ujawnienia, dotyczące danych niefinansowych.

Dane publikowane w raporcie obejmują rok podlegający raportowaniu oraz okres porównawczy tj. rok poprzedzający. Na potrzeby prezentacji śladu węglowego, zgodnie z międzynarodowym standardem GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard, jako rok bazowy został przyjęty rok 2018.

[GRI 102-46], [IIRC]

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

Podczas definiowania merytorycznej treści raportu zgodnie z międzynarodowymi wytycznymi przeprowadzono proces składający się z następujących etapów:

- **Identyfikacja** – po analizie wewnętrznych dokumentów oraz zewnętrznych publikacji dotyczących Grupy i informacji prasowych spółek, a także przeglądzie raportów branżowych dotyczących praktyk i trendów zrównoważonego rozwoju zidentyfikowano 42 kluczowe zagadnienia z zakresu odpowiedzialności korporacyjnej i prowadzonej działalności;
- **Priorytetyzacja** – na przełomie grudnia 2021 roku i stycznia 2022 roku interesariusze Grupy (inwestorzy indywidualni, dostawcy, klienci, partnerzy biznesowi, analitycy biur maklerskich, przedstawiciele organizacji pozarządowych i instytucji publicznych, przedstawiciele administracji centralnej, a także pracownicy Grupy zarówno z najwyższej kadry menedżerskiej, jak i niższych szczebli – w sumie prawie 100 osób) wzięli udział w badaniu ankietowym na temat istotności zagadnień ujętych w sprawozdaniu dotyczącym informacji niefinansowych. Wyniki ankiety pozwoliły ustalić priorytety w zakresie doboru i zakresu treści prezentowanych w raporcie;
- **Walidacja** – przedstawiciele Grupy PZU uczestniczyli w ustaleniu finalnej listy kwestii priorytetowych, identyfikując

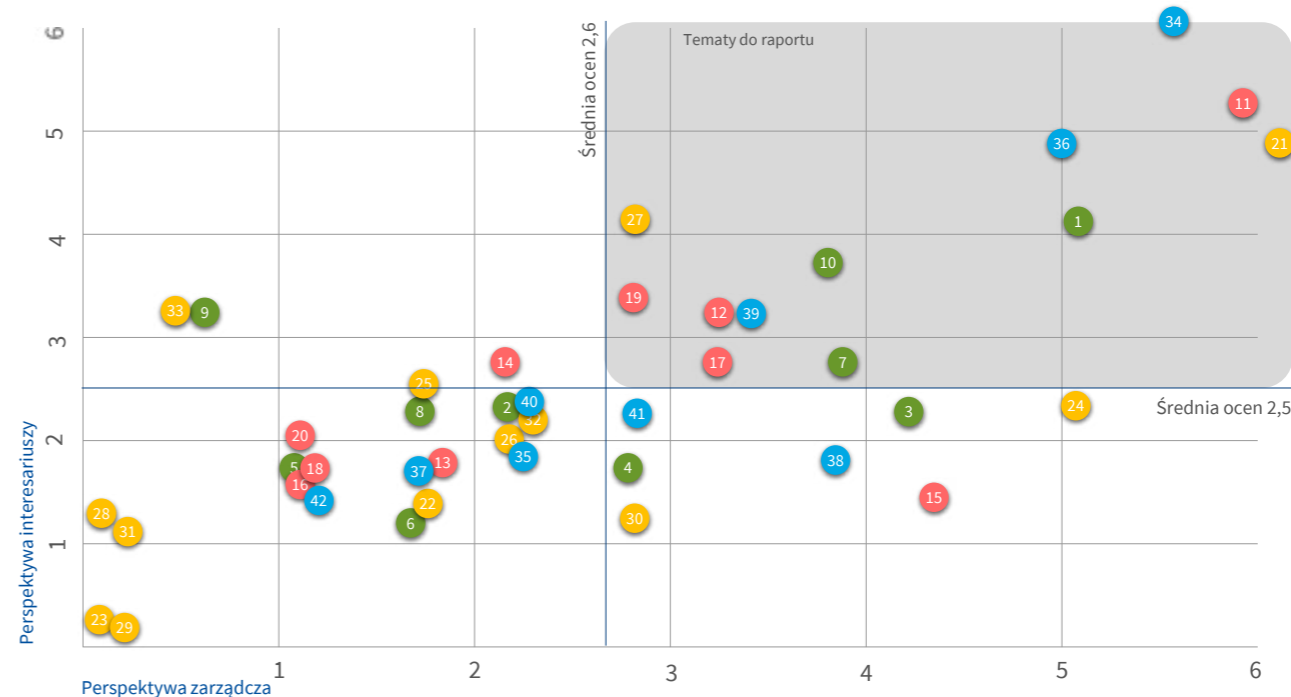
istotność obszarów z punktu widzenia ryzyka dla prowadzenia biznesu i realizacji strategii.

[GRI 102-47], [GRI 103-1]

Tematy zidentyfikowane jako istotne

Wyniki ankiety zostały przedstawione na poniższej macierzy istotności. Oś X przedstawia istotność tematów z perspektywy zarządczej wskazanych przez przedstawicieli Zarządu i

Wyższej Kadry Zarządzającej. Oś Y przedstawia tematy wybrane przez pozostałych interesariuszy Grupy. Na podstawie analizy wyników ankiety, identyfikacji kluczowych kwestii i ich priorytetyzacji wskazano łącznie 12 istotnych tematów z 4 obszarów (środowisko, zaangażowanie społeczne, odpowiedzialne zarządzanie i kwestie pracownicze).



I. Środowisko

- 1. Odpowiedź firmy na wyzwania związane ze zmianami klimatycznymi i zmniejszenie negatywnego oddziaływania na środowisko, podejmowane inicjatywy i działania pro-ekologiczne;
- 7. Uwzględnianie aspektów środowiskowych przy projektowaniu nowych produktów, produkty pro-ekologiczne;
- 10. Zielone biuro: inicjatywy, efekty, wewnętrzna kultura ekologiczna pracowników.

II. Zaangażowanie społeczne

- 11. Promocja aktywnego i zdrowego stylu życia, profilaktyka zdrowotna;
- 12. Działania prewencyjne w zakresie bezpieczeństwa i współpraca ze służbami ratunkowymi;
- 17. Zaangażowanie w walkę z pandemią COVID-19;

- 19. Wpływ produktów i usług na poprawę jakości życia (np. wsparcie dla poszkodowanych w wypadkach).

III. Odpowiedzialne zarządzanie

- 21. Plany i strategia na przyszłość, z uwzględnieniem czynników zrównoważonego rozwoju (ESG);
- 27. Wyniki ekonomiczne i pozycja rynkowa Grupy PZU.

IV. Kwestie pracownicze

- 34. Struktura zatrudnienia, równość wynagrodzeń, rotacja zatrudnienia, warunki zatrudnienia oraz warunki pracy;
- 36. Edukacja i rozwój pracowników na różnym szczeblu - oferowanie możliwości rozwoju, szkolenia, dofinansowanie edukacji;
- 39. Inicjatywy służące przeciwdziałaniu przypadkom dyskryminacji oraz mobbingu.

2. Dialog z otoczeniem

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

Grupa PZU prowadzi dialog z interesariuszami w sposób systematyczny i transparentny, za pośrednictwem różnych kanałów komunikacji. Poniżej przedstawiona została

mapa interesariuszy wybranych na podstawie stopnia zaangażowania w działalność Grupy oraz ich istotności z punktu widzenia modelu biznesowego. Zestawienie nie obejmuje działalności Grupy Pekao oraz Alior Bank, w których obowiązują odrębne podejścia do relacji z otoczeniem.

Grupa interesariuszy	Podejście dotyczące zaangażowania danej grupy interesariuszy	Stopień zaangażowania	Kluczowe kwestie i problemy
Pracownicy	<ul style="list-style-type: none"> rozmowy roczne/kwartalne; jasne, mierzalne cele do realizacji rozliczane kwartalnie; spotkania wewnętrzne; wewnętrzny portal/intranet; newsletter; skrzynki do wyjaśniania niejasności; czaty, fora dyskusyjne związki zawodowe; wewnętrzne publikacje; akcje informacyjne i poszerzające wiedzę o organizacji; badanie zaangażowania; webinaria z udziałem ekspertów; transmisja kwartalnych spotkań wynikowych z udziałem członków Zarządu; materiały video wyświetlane w siedzibie spółki; system zgłaszania naruszeń whistleblowing. 	wysoki	<ul style="list-style-type: none"> słuchanie opinii pracowników; zapewnienie pracownikom możliwości rozwoju; stworzenie satysfakcjonującego miejsca pracy; budowanie zrozumienia dla realizacji strategii i osiągniętych wyników; aktywizacja pracowników do uczestnictwa w nowych inicjatywach; równowaga pomiędzy życiem zawodowym a prywatnym, inicjatywy well-being; zdrowie i profilaktyka; praca zdalna.
Klienci	<ul style="list-style-type: none"> oddziały, biura agentów, placówki zdrowotne; strona internetowa; portale internetowe oraz mojePZU, inPZU; ankieta potrzeb klientów; badania satysfakcji i opinii; kampanie produktowe; udział w targach, konferencjach, spotkaniach branżowych; Rada Klientów; programy edukacji finansowej i ubezpieczeniowej; Rzecznik Klienta; Rzecznik Zdrowia. 	wysoki	<ul style="list-style-type: none"> uwzględnianie głosu klientów projektowaniu rozwiązań biznesowych; tworzenie przejrzystych warunków ofert i umów, w tym prosty język; oferowanie wysokiej jakości produktów i usług dostosowanych do potrzeb klienta; zapewnienie wielu kanałów dostępu do produktów i usług dostosowanych do preferencji klientów; uwzględnienie kwestii klimatycznych przy projektowaniu produktów.

Dostawcy	<ul style="list-style-type: none"> spotkania i negocjacje z nowymi i dotychczasowymi dostawcami; platforma zakupowa zakupygrupy.pzu.pl; Kodeks Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU; audyty dostawców; lista Kwalifikowanych Dostawców PZU. 	wysoki	<ul style="list-style-type: none"> przejrzyste zasady wyboru i współpracy z dostawcami; wspieranie realizacji strategii Grupy i dostęp do innowacji; kształtowanie standardów biznesowych – prowadzenie działalności w sposób odpowiedzialny i zrównoważony; promowanie etycznych praktyk zakupowych.
Inwestorzy i udziałowcy, analitycy i agencje ratingowe	<ul style="list-style-type: none"> stała współpraca działu Relacji Inwestorskich z interesariuszami (inwestorzy instytucjonalni, inwestorzy indywidualni, analitycy i organizacje rynku kapitałowego); regularne spotkania (indywidualne i grupowe) podczas konferencji inwestorskich, roadshows oraz w siedzibie spółki (fizyczne i on-line); spotkania i telekonferencje z Zarządem; walne zgromadzenia akcjonariuszy; raporty bieżące; kwartalne raporty finansowe, zestawienia danych i prezentacje wyników, newslettery; strona internetowa spółki; raport roczny on-line; program lojalnościowy dla inwestorów indywidualnych Moje Akcje PZU. 	wysoki	<ul style="list-style-type: none"> zapewnienie transparentności i łatwego i szybkiego dostępu do informacji o Grupie PZU; budowanie zaufania i wartości; dystrybucja zysków do akcjonariuszy.
Partnerzy biznesowi: agenci i brokerzy	<ul style="list-style-type: none"> coroczne, comiesięczne i bieżące spotkania z agentami; ankiety satysfakcji i opinii; portal komunikacji wewnętrznej dla agentów; programy szkoleń i wsparcia w sprzedaży; Elitarny Klub Agenta. 	wysoki	<ul style="list-style-type: none"> prezentacja planów strategicznych; poruszanie bieżących kwestii dotyczących współpracy w celu zapewnienia obopólnych korzyści.
Media	<ul style="list-style-type: none"> stała współpraca Biura Komunikacji Korporacyjnej z dziennikarzami; komunikaty prasowe; konferencje prasowe; wywiady eksperckie i branżowe; media społecznościowe. 	średni	<ul style="list-style-type: none"> transparentność działania; łatwy i szybki dostęp do informacji o Grupie PZU; budowa świadomości ubezpieczeniowej; zwiększenie poziomu wiedzy na temat produktów finansowych.

Społeczności lokalne	<ul style="list-style-type: none"> bieżąca komunikacja bezpośrednia; wolontariat pracowniczy; wspieranie lokalnych inicjatyw za pośrednictwem programu www.pomocdomoc.pl. 	średni	<ul style="list-style-type: none"> realizacja projektów sponsoringowych i prewencyjnych; wspieranie rozwoju społeczności; zachęcanie pracowników do udziału w akcjach społecznych i środowiskowych.
Administracja centralna i regulatorzy (np. KNF, UOKiK, GPW)	<ul style="list-style-type: none"> współpraca w ramach debat i konferencji; odpowiadanie na zapytania i uwzględnienie rekomendacji; współpraca legislacyjna z Polską Izbą Ubezpieczeń. 	średni	<ul style="list-style-type: none"> zapewnienie przestrzegania wymogów i regulacji; wspieranie tworzenia nowych zasad na rynku, w tym dobrych praktyk.
Organizacje pozarządowe i instytucje publiczne	<ul style="list-style-type: none"> budowanie partnerstw i przeprowadzanie diagnozy społecznej; wspólne planowanie, realizacja i ewaluacja projektów; zaangażowanie w inicjatywy i przedsięwzięcia na rzecz promowania zrównoważonego rozwoju i standardów fundacji korporacyjnych; organizacja wspólnych konferencji, seminariów – działania na rzecz środowiska trzeciego sektora i środowisk akademickich; dzielenie się know-how (szkolenia). 	średni	<ul style="list-style-type: none"> realizacja programów edukacyjnych i społecznych na rzecz zdrowia, bezpieczeństwa, pomocy społecznej, kultury i ochrony jej dziedzictwa.

[GRI 102-13]

Udział w stowarzyszeniach oraz organizacjach branżowych

Grupa PZU angażuje się w działalność wielu organizacji i stowarzyszeń:

- Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych (SEG) – to organizacja samorządowa emitentów, reprezentuje interesy spółek notowanych na GPW, PZU jest jej członkiem od 2010 roku;
- Brytyjsko Polska Izba Handlowa (British Polish Chamber of Commerce) – do tej organizacji gospodarczej PZU przynależy od 2016 roku;
- Polska Izba Ubezpieczeń (PIU) – to organizacja samorządowa zakładów ubezpieczeń, skupia działające na rynku wszystkie zakłady ubezpieczeń, przynależność do Izby jest obowiązkowa;
- Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny (UFG) - jego członkami są krajowe i zagraniczne firmy ubezpieczeniowe, które prowadzą na polskim rynku działalność ubezpieczeniową w zakresie obowiązkowego ubezpieczenia

OC posiadaczy pojazdów mechanicznych i obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników, powołany w 1990 roku;

- European Financial Marketing Association (EFMA) – to organizacja zrzeszająca detaliczne instytucje finansowe w Europie: banki i ubezpieczycieli, największa tego typu organizacja w Europie;
- International Association of Agricultural Insurers (AIAG) – to międzynarodowe stowarzyszenie zrzeszające czołowych światowych ubezpieczycieli produkcji rolnej;
- Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (PBUK) – to organizacja zakładów ubezpieczeń, które prowadzą działalność w Polsce, przynależność do PBUK jest obowiązkowa;
- United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI) – to globalne partnerstwo ustanowione między Programem Narodów Zjednoczonych ds. Ochrony Środowiska (UNEP) a sektorem finansowym;
- Geneva Association – to międzynarodowy think tank branży ubezpieczeniowej;

- The Heart Corporate Club – zrzesza firmy, które chcą budować silne kompetencje w innowacjach;
- Porozumienie na rzecz rozwoju morskiej energetyki wiatrowej w Polsce oraz Porozumienie sektorowe na rzecz rozwoju gospodarki wodorowej - projekty zainicjowane przez Ministerstwo Klimatu i Środowiska;
- W 2021 roku Bank Pekao dołączył do inicjatywy ONZ United Nations Global Compact, potwierdzając tym samym gotowość do działania na rzecz Agendy 2030 oraz włączenia 10 Zasad UN Global Compact do swoich strategii, zobowiązując się do stawiania sobie dalekosiężnych celów w wymiarze społecznym, gospodarczym i środowiskowym. Członkostwo w UN Global Compact oznacza udział w największej światowej platformie korporacyjnych liderów zrównoważonego rozwoju, reprezentujących prawie każdy sektor biznesu. W 2022 PZU planuje również dołączyć do tej inicjatywy.

Członkostwo we wskazanych powyżej organizacjach ma dla PZU charakter strategiczny. Firma wspiera ich działania statutowe i bierze udział w dodatkowych projektach realizowanych przez te instytucje.

PZU jest także sygnatariuszem Karty różnorodności od 1 lipca 2013 roku. To międzynarodowa inicjatywa służąca promowaniu różnorodności i równych szans w zatrudnieniu bez względu na płeć, rasę, orientację seksualną, pochodzenie etniczne, wiek, niepełnosprawność czy religię.

DOBRA PRAKTYKA

Działania samoregulacyjne – wzmocnienie ochrony uczestników rynku ubezpieczeniowego



Przedstawiciele PZU i PZU Życie uczestniczą w pracach komisji, podkomisji i grup roboczych Polskiej Izby Ubezpieczeń. Do ich zadań należy prowadzenie działań legislacyjnych, które zmierzają do ochrony i polepszenia warunków funkcjonowania rynku ubezpieczeń. Prace koncentrują się na bieżącej analizie i opinii propozycji projektów legislacyjnych, opracowywaniu założeń i uzgadnianiu praktyk rynkowych.

DOBRA PRAKTYKA

Zrównoważony rozwój



Grupa PZU uczestniczy w dialogu na temat zrównoważonego rozwoju i zrównoważonego finansowania. Przedstawiciel PZU przewodniczy Grupie roboczej ds. zrównoważonego finansowania w Polskiej Izbie Ubezpieczeń (PIU). PZU bierze też udział w pracach Rady Rozwoju Rynku Finansowego ds. zrównoważonego finansowania oraz Grupy ds. rozwoju raportowania niefinansowego przy Ministerstwie Finansów. Przewodniczy również Zespołowi ds. zarządzania ryzykiem katastrof naturalnych, którego jednym z zadań jest wsparcie UKNF w definiowaniu testów warunków skrajnych związanych ze zmianami klimatu.

3. Indeks treści GRI

[102-55]

Numer GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
Założenia i podstawy raportowania			
GRI 101		Założenia i podstawy raportowania	220
Wskaźniki profilowe			
Profil organizacji			
GRI 102	102-1	Nazwa organizacji	12
GRI 102	102-2	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	12
GRI 102	102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	Centrala PZU Warszawa, al. Jana Pawła II 24
GRI 102	102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej	13
GRI 102	102-5	Forma własności i struktura prawna organizacji	28
GRI 102	102-6	Obsługiwane rynki	13
GRI 102	102-7	Skala działalności	13
GRI 102	102-8	Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji	98, 239
GRI 102	102-9	Opis łańcucha dostaw	156
GRI 102	102-10	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	<p>W 2021 roku i do daty publikacji niniejszego sprawozdania zaszły następujące zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej PZU:</p> <ul style="list-style-type: none"> 3 stycznia 2021 roku miało miejsce przejęcie przedsiębiorstwa Idea Bank przez Bank Pekao w wyniku decyzji Bankowego Funduszu Gwarancyjnego (BFG) o przymusowej restrukturyzacji. Instrument przymusowej restrukturyzacji zastosowany przez BFG względem Idea Banku polegał na przejściu przez Bank Pekao ze skutkiem określonym w art. 176 ust. 1 ustawy o BFG przedsiębiorstwa Idea Banku, obejmującego ogół jego praw majątkowych oraz zobowiązań według stanu na koniec dnia wszczęcia przymusowej restrukturyzacji, tj. 31 grudnia 2020 roku, z wyłączeniem określonych praw majątkowych i zobowiązań wskazanych w decyzji BFG 7 stycznia 2021 roku spółka CORSHAM sp. z o.o. zbyła wszystkie posiadane udziały w spółce PayPo sp. z o.o.;

Numer GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
			<ul style="list-style-type: none"> 31 marca 2021 roku Bank Pekao nabył 210 641 akcji stanowiących 38,33% w kapitale i uprawniających do 38,33% głosów na Walnym Zgromadzeniu spółki Krajowy Integrator Płatności S.A. z siedzibą w Poznaniu; 15 kwietnia 2021 roku nastąpiła rejestracja w KRS zmiany dotyczącej spółki NewCommerce Services sp. z o.o., w której jedynym udziałowcem stał się Alior Leasing sp. z o.o.; 20 maja 2021 roku spółka PZU Finance AB została postawiona w stan likwidacji; 31 maja 2021 roku miało miejsce połączenie spółki PZU Zdrowie S.A. ze spółką Polmedic sp. z o.o.; cały majątek spółki Polmedic sp. z o.o. został przejęty przez PZU Zdrowie S.A., a spółka Polmedic sp. z o.o. przestała istnieć. Prowadzona dotychczas przez spółkę Polmedic sp. z o.o. działalność będzie kontynuowana przez PZU Zdrowie S.A. w ramach oddziału „PZU Zdrowie S.A. Oddział Centrum Medyczne Polmedic w Radomiu”; 31 maja 2021 roku Spółka Bonus-Diagnosta Sp. z o.o. nabyła 100% udziałów spółki NZOZ Grupa Medical Sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy; 1 lipca 2021 roku w KRS zarejestrowano połączenie poprzez przeniesienie całego majątku spółki przejmowanej NewCommerce Services sp. z o.o. na spółkę przejmującą Serwis Ubezpieczeniowy sp. z o.o. (łączenie przez przejęcie); 20 lipca 2021 spółka Pekao Leasing sp. z o.o. nabyła 100 udziałów spółki PEUF sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, stanowiących 100% w kapitale i głosach spółki; 29 września 2021 roku spółka Harberton sp. z o.o. w likwidacji została wykreślona z KRS;

Numer GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
			<ul style="list-style-type: none"> 29 października 2021 roku nastąpiło przeniesienie własności udziałów Domu Inwestycyjnego Xelion sp.z o.o. na Quercus Agent Transferowy sp. z o.o, które stanowiły 100% udziałów w kapitale i uprawniających do 100% głosów na Walnym Zgromadzeniu Domu Inwestycyjnego Xelion sp. z o.o; 2 listopada 2021 roku nastąpiło połączenie spółki Bonus Diagnosta sp. z o.o. i spółki NZOZ Grupa Medical sp. z o.o., w wyniku którego spółka NZOZ Grupa Medical przestała istnieć; na podstawie umów nabycia zawartych w 2021 roku (w marcu 2021 roku- nabycie 21 akcji AAS BALTA stanowiących 0,0004% w kapitale i głosach na ZW; we wrześniu 2021 roku - nabycie 169 akcji AAS BALTA stanowiących 0,0036% w kapitale i głosach na ZW; w grudniu 2021 roku- nabycie 52 akcji AAS BALTA stanowiących 0,0011% w kapitale i głosach na ZW) PZU SA posiadał wg stanu na koniec grudnia 2021 roku 4 728 063 akcji AAS BALTA stanowiących 99,99998% w kapitale spółki i głosach na ZW (pozostał jeszcze 1 akcjonariusz mniejszościowy posiadający 1 akcję AAS BALTA); w wyniku przeprowadzonej w styczniu 2022 roku transakcji, w strukturze akcjonariatu podmiotu powiązanego z PZU SA – PRJSC IC PZU Ukraine – na koniec stycznia 2022 roku w stosunku do końca 2021 roku zaszły zmiany i aktualna struktura akcjonariatu PRJSC IC PZU Ukraine przedstawia się następująco: PZU SA – 90,994354% PZU Życie – 0,003967%, PrJSC IC PZU Ukraine Life Insurance - 9,001678%; 5 stycznia 2022 roku Trade Register wykreślił spółkę Aquaform RO SRL z rejestru. Spółka została zlikwidowana z dniem 20 stycznia 2022 roku; 17 marca 2022 roku PZU podpisał przedwstępną umowę nabycia 100% akcji Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych Energia Spółka Akcyjna („TFI Energia”) od Polskiej Grupy Energetycznej Spółki Akcyjnej. Finalizacja transakcji planowana jest na połowę roku, po uzyskaniu zgód KNF i UOKiK. Po zakończeniu transakcji TFI Energia będzie jednostką zależną od PZU, objętą konsolidacją.

Numer GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
GRI 102	102-11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	35, 48
GRI 102	102-12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	64, 181
GRI 102	102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	181
Strategia			
GRI 102	102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	8
GRI 102	102-15	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	42, 54, 60, 68, 78, 84, 182
Etyka i integralność			
GRI 102	102-16	Wartości organizacji, kodeks etyki, zasady i normy zachowań	24
GRI 102	102-17	Wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy umożliwiające uzyskanie porad dotyczących zachowań w kwestiach etycznych i prawnych oraz w sprawach związanych z integralnością organizacji	58
Ład organizacyjny			
GRI 102	102-18	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy	24, 28
GRI 102	102-20	Odpowiedzialność na poziomie zarządczym za kwestie środowiskowe, społeczne i związane z ładem korporacyjnym	60
Zaangażowanie interesariuszy			
GRI 102	102-40	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację raportującą	222
GRI 102	102-41	Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	116
GRI 102	102-42	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy angażowanych przez organizację	222
GRI 102	102-43	Podejście do angażowania interesariuszy, włączając częstotliwość angażowania	222

Numer GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
GRI 102	102-44	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	222
Praktyka raportowania			
GRI 102	102-45	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	220
GRI 102	102-46	Proces definiowania treści raportu i granic aspektów	220
GRI 102	102-47	Zidentyfikowane istotne tematy	227
GRI 102	102-48	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku/okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru)	W porównaniu do poprzednio raportowanych danych w zakresie 2, zarówno 2020 rok jak i 2018 rok (rok bazowy) zostały skorygowane ze względu na rozpoczęcie przez Grupę Banku Pekao pomiarów i oszacowania zużycia ciepła w obiektach gdzie zużycia są nieopomiarowane. Ta zmiana przełożyła się na korektę emisji Grupy w zakresie 2 o 26,8 tys. ton dla 2020 roku i 34,0 tys. ton dla 2018 roku, natomiast nie spowodowała rekalkulacji emisji dla PZU ani PZU Życie. O rewizji kalkulacji dla roku bazowego zdecydowało to, iż zmiana w metodyce mierzenia zużycia energii w Grupie Pekao skutkowałą identyfikacją dodatkowych emisji w wartości, która przekroczyła poziom istotności dla którego konieczna jest rewizja
GRI 102	102-49	Zmiany w raportowaniu	Nie było znacznych zmian w stosunku do poprzedniego raportu dotyczących zakresu i zasięgu raportu.
GRI 102	102-50	Okres raportowania	Od 1 stycznia 2021 do 31 grudnia 2021 roku.
GRI 102	102-51	Data publikacji ostatniego raportu	Ostatni raport został opublikowany 25 marca 2021 roku i dotyczył danych z 2020 rok.
GRI 102	102-52	Cykl raportowania	Roczny
GRI 102	102-53	Dane kontaktowe	Piotr Wiśniewski Kierownik Zespołu Relacji Inwestorskich daniefinansowe@pzu.pl

Numer GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
GRI 102	102-54	Wskazanie, czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w wersji Core lub Comprehensive	Raport sporządzono w wersji Core
GRI 102	102-55	Indeks GRI	226
GRI 102	102-56	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu	Raport nie podlega weryfikacji zewnętrznej. Sama kalkulacja emisji za 2020 oraz za 2021 rok zostały po raz pierwszy poddane niezależnej weryfikacji przez certyfikowanego weryfikatora.
Podejście do zarządzania			
GRI 103	103-1	Wyjaśnienie zagadnień zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	42, 48, 77, 221
GRI 103	103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	24, 29, 35, 43, 48, 54, 65, 68, 77, 98, 106, 109, 112, 113, 117, 124, 127, 130, 141, 156, 161, 163, 174, 201
GRI 103	103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	24, 34, 42, 48, 65, 68, 77, 117, 124, 127, 163, 174
Wskaźniki tematyczne:			
Tematy ekonomiczne:			
Wyniki ekonomiczne			
GRI 201	201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona (z uwzględnieniem przychodów, kosztów operacyjnych, wynagrodzenia pracowników, dotacji i innych inwestycji na rzecz społeczności, niepodzielonych zysków oraz wypłat dla właścicieli kapitału i instytucji państwowych)	80
Przeciwdziałanie korupcji			
GRI 205	205-1	Działania oceniane pod kątem zagrożeń związanych z korupcją	49
GRI 205	205-2	Komunikacja i szkolenia w zakresie polityki i procedur antykorupcyjnych organizacji	50
GRI 205	205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	51
Naruszenie zasad wolnej konkurencji			
GRI 206	206-1	Kroki prawne podjęte wobec organizacji dotyczące przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji oraz praktyk monopolistycznych	145

Numer GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
Transparentność podatkowa			
GRI 207	207-1	Podjęcie do sprawozdawczości podatkowej	77
GRI 207	207-2	Kontrola i zarządzanie ryzykiem w sprawozdawczości podatkowej	77
GRI 207	207-3	Zaangażowanie w rozwój polityki podatkowej	77
GRI 207	207-4	Sprawozdawczość podatkowa spółek zagranicznych	78
Tematy środowiskowe			
Materiały			
GRI 301	301-1	Wykorzystane surowce/materiały według wagi i objętości	213
Energia			
GRI 302	302-1	Zużycie energii przez organizację z uwzględnieniem rodzaju surowców	203, 205
GRI 302	302-4	Redukcja zużycia energii	205
Zgodność z regulacjami środowiskowymi			
GRI 303	303-5	Łączny pobór wody w podziale na źródła	211
Emisje			
GRI 305	305-1	Łączne bezpośrednie emisje	207
GRI 305	305-2	Łączne emisje pośrednie związane z energią	208, 209
GRI 305	305-3	Inne emisje pośrednie	210
GRI 305	305-4	Intensywność emisji gazów cieplarnianych	211
GRI 305	305-5	Redukcje emisji gazów cieplarnianych	211
Zgodność z regulacjami środowiskowymi			
GRI 307	307-1	Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych za nieprzestrzeganie prawa oraz/lub regulacji dotyczących ochrony środowiska	202

Numer GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
Tematy społeczne			
Zatrudnienie			
GRI 401	401-1	Pracownicy nowo zatrudnieni oraz odejścia	231
Bezpieczeństwo i higiena pracy			
GRI 403	403-2	Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy oraz liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą	115
Edukacja i szkolenia			
GRI 404	404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika	119
GRI 404	404-2	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę	120
GRI 404	404-3	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia	120
Różnorodność i równość szans			
GRI 405	405-1	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku oraz innych wskaźników różnorodności	241
GRI 405	405-2	Średnie wynagrodzenie zasadnicze kobiet do mężczyzn	107
Przeciwdziałanie dyskryminacji			
GRI 406	406-1	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji oraz działania naprawcze podjęte w tej kwestii	112, 113
Marketing oraz oznakowanie produktów i usług			
GRI 417	417-1	Wymogi wewnętrzne w zakresie oznakowania produktów i usług oraz informacji na ich temat	143, 145
GRI 417	417-2	Przypadki niezgodności z regulacjami oraz dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi oznakowania produktów i usług oraz informacji na ich temat	143, 145

GRI 417	417-3	Przypadki niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi komunikacji marketingowej	143, 145
---------	-------	---	----------

Ochrona prywatności klienta

GRI 418	418-1	Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności klienta i utraty danych	47
---------	-------	---	----

Zgodność z regulacjami społeczno-ekonomicznymi

GRI 419	419-1	Niezgodność z przepisami prawa i regulacjami społeczno-ekonomicznymi	138
---------	-------	--	-----

Aspekt sektorowy: społeczności lokalne

G4-FS14	Inicjatywy podjęte w celu poprawy dostępu do usług finansowych dla osób defaworyzowanych	96
G4-FS15	Polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów i usług finansowych	141
G4-FS16	Inicjatywy mające na celu edukację finansową według typu odbiorców	124

4. Tabela zgodności z ustawą o rachunkowości

Wymogi ustawy o rachunkowości w zakresie ujawniania danych niefinansowych	Czy wymóg ustawy został spełniony	Rozdział
Opis modelu biznesowego jednostki oraz kluczowe wskaźniki efektywności	TAK	II. 3. Model tworzenia wartości [IIRC]
Opis zarządzania ryzykami zidentyfikowanymi jako istotne	TAK	II. 3.1 Zarządzanie ryzykiem [IIRC]
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do przeciwdziałania korupcji	TAK	II. 3.1.2. Przeciwdziałanie korupcji
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do poszanowania praw człowieka	TAK	III. 1. Poszanowanie praw człowieka i różnorodność
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z tematami istotnymi w relacji z konsumentem/klientem, jakością	TAK	III. 3. Klient w centrum uwagi
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień pracowniczych	TAK	III. 2. Pracodawca pierwszego wyboru
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do środowiska naturalnego	TAK	IV. Wpływ na środowisko naturalne i klimat
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień społecznych	TAK	III. 5. Zaangażowanie społeczne Grupy PZU

5. Uwzględnienie wytycznych dotyczących ujawniania informacji związanych z klimatem

W 2019 roku Komisja Europejska opublikowała Wytyczne dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych z wyszczególnieniem zgłaszania danych dotyczących klimatu (2019/C 209/01) (Wytyczne Komisji Europejskiej), które mają skłonić przedsiębiorstwa do szczegółowego raportowania danych dotyczących wpływu ich modelu biznesowego na klimat.

Prawnie wytyczne Komisji Europejskiej nie są jeszcze wiążące, jednak ich stosowanie zaleca już Europejski Urząd Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych. Dodatkowo Rada Stabilności finansowej powołała Grupę Zadaniową ds. Ujawniania Informacji Finansowych Związanych z Klimatem (TCFD), która poprzez swoją działalność motywuje instytucje finansowe i przedsiębiorstwa niefinansowe do ujawniania informacji dotyczących ryzyka i możliwości związanych z klimatem. Grupa PZU wdraża wytyczne Komisji Europejskiej dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych z wyszczególnieniem zgłaszania danych dotyczących klimatu wraz z wytycznymi dla banków i zakładów ubezpieczeń wskazanymi w ramach Załącznika I oraz rekomendacjami Grupy Zadaniowej ds. Ujawniania Informacji Finansowych Związanych z Klimatem (TCFD).

	Wytyczne w zakresie ujawniania informacji związanych z klimatem	Rozdział
Model biznesowy	Opis modelu biznesowego jednostki, wpływ ryzyka i szans związanych z klimatem na model biznesowy, strategię oraz plany finansowe	II. 3. Model tworzenia wartości [IIRC]
	Pozytywny i negatywny wpływ organizacji na klimat	IV. 1.3.1 Działania Grupy PZU przeciwdziałające ryzykom klimatycznym i środowiskowym: ograniczenia emisji gazów cieplarnianych
	Scenariusze klimatyczne: odporność modelu biznesowego i strategii firmy biorąc pod uwagę różne scenariusze związane z klimatem	IV. 1.2. Analizy dotyczące zmian klimatu
Polityki i procedury	Opis polityki firmy związanej z klimatem, w tym podejście do łagodzenia zmian klimatu lub adaptacji	IV. 2. Bezpośredni wpływ na środowisko
	Wyznaczone przez firmę cele związane z klimatem: wszelkie docelowe poziomy emisji gazów cieplarnianych oraz sposób, w jaki odnoszą się do planów krajowych i międzynarodowych (w szczególności Porozumienia paryskiego)	IV. 1.1. Strategia ESG Grupy PZU o środowisku i klimacie
	Rola kadry zarządzającej w procesie oceny ryzyka i zarządzaniu ryzykiem klimatycznym	IV. 1.2. Analizy dotyczące zmian klimatu
Rezultaty stosowania polityk i procedur	j.w.	IV. 2. Bezpośredni wpływ na środowisko

	Wytyczne w zakresie ujawniania informacji związanych z klimatem	Rozdział
Opis ryzyk klimatycznych	<p>Proces identyfikacji i oceny ryzyka związanego z klimatem w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej oraz wskazanie w jaki sposób firma definiuje perspektywę krótko-, średnio- i długoterminową.</p> <p>Główne ryzyka związane z klimatem, jakie firma zidentyfikowała w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej w całym łańcuchu wartości oraz wszelkie przyjęte założenia przyjęte w ramach procesu ich identyfikacji.</p> <p>Proces zarządzania ryzykiem związanym z klimatem wraz ze wskazaniem w jaki sposób proces ten został zintegrowany w ramach ogólnego zarządzania ryzykiem organizacji.</p>	<p>IV. 1.2. Analizy dotyczące zmian klimatu</p> <p>IV. 1.3.1 Działania Grupy PZU przeciwdziałające ryzykom klimatycznym i środowiskowym: ograniczenia emisji gazów cieplarnianych</p> <p>IV. 1.3.2. Adaptacja do zmian klimatycznych i przeciwdziałanie ryzykom środowiskowym: lepsze zrozumienie czynników ryzyka</p>
Niefinansowe wskaźniki efektywności	Emisje bezpośrednie Scope 1 oraz Scope 2, Wybrane wskaźniki GRI	IV. 2.2. Ślad węglowy Grupy Kapitałowej PZU

6. Oświadczenie weryfikacyjne- emisje gazów cieplarnianych



OŚWIADCZENIE WERYFIKACYJNE

EMISJE GAZÓW CIEPLARNIANYCH

Wstęp i cel pracy

BUREAU VERITAS Polska Sp. z o. o. (Bureau Veritas) została zaangażowana przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń SA, (PZU) w celu przeprowadzenia niezależnej weryfikacji emisji gazów cieplarnianych raportowanych przez PZU za okres 01.01.2020 - 31.12.2021, w ograniczonym poziomie pewności. Niniejsze Oświadczenie Weryfikacyjne odnosi się do informacji objętych opisanym poniżej zakresem naszych prac.

Określenie wielkości emisji gazów cieplarnianych jest wyłączną odpowiedzialnością PZU. Bureau Veritas nie brało udziału w określaniu wielkości emisji gazów cieplarnianych. Naszą wyłączną odpowiedzialnością było zapewnienie niezależnej weryfikacji pod względem dokładności raportowanych emisji gazów cieplarnianych, podstawowych systemów i procesów wykorzystywanych do zbierania, analizowania i przeglądu informacji.

Granice emisji gazów cieplarnianych objęte weryfikacją:

- Grupa PZU w Polsce

Zweryfikowane dane:

Zakresy emisji	2020 r.	2021 r.
Emisje w Zakresie 1 [t CO ₂ e]	25 794	25 096
Emisje w Zakresie 2 location-based [t CO ₂ e]	123 881	121 709
Emisje w Zakresie 2 market-based [t CO ₂ e]	106 543	101 900
Emisje w Zakresie 3 [t CO ₂ e]	18 103	24 500

Dane i informacje wspierające asercję emisji gazów cieplarnianych w zakresie 1, 2 i 3 były historyczne.

Okres objęty weryfikacją emisji gazów cieplarnianych:

- 01.01.2020 – 31.12.2021

Kryteria weryfikacji:

- World Resources Institute and World Business Council for Sustainable Development, Greenhouse Gas Protocol. A Corporate Accounting and Reporting Standard REVISED EDITION, Marzec 2004 (scope 1);
- World Resources Institute and World Business Council for Sustainable Development, GHG Protocol Scope 2 Guidance. An amendment to the GHG Protocol Corporate Standard, 2015; oraz
- World Resources Institute and World Business Council for Sustainable Development, Greenhouse Gas Protocol. Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard. Supplement to the GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard, wrzesień 2011.

Standard wykorzystany do przeprowadzenia weryfikacji:

ISO 14064-3: Gazy cieplarniane -- Część 3: Specyfikacja i wytyczne weryfikacji oraz walidacji oświadczeń dotyczących gazów cieplarnianych.



Poziom pewności:

- Ograniczony

Metodologia weryfikacji:

- Wywiady z personelem PZU zaangażowanym w określenie wielkości emisji gazów cieplarnianych,
- Przegląd dokumentacji i oświadczeń oraz innych informacji przedstawionych przez PZU,
- Przegląd systemów i metodologii PZU do zbierania, agregacji, analizowania i przeglądu informacji i danych wykorzystywanych do określenia wielkości emisji gazów cieplarnianych, oraz
- Audyt próbek danych wykorzystanych przez PZU do określenia wielkości emisji gazów cieplarnianych.

Wnioski:

Podczas weryfikacji nie zidentyfikowaliśmy żadnych oznak, że emisje gazów cieplarnianych określone powyżej:

- nie są merytorycznie poprawne,
- nie reprezentują rzetelnie danych i informacji dotyczących emisji gazów cieplarnianych, oraz
- nie zostały przygotowane zgodnie z WRI/WBCSD GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard.

Naszym zdaniem PZU ustanowił odpowiednie systemy do gromadzenia, agregowania i analizy danych ilościowych, w celu określenia emisji gazów cieplarnianych w podanym okresie i granicach.

Oświadczenie dotyczące niezależności, bezstronności i kompetencji

Bureau Veritas jest profesjonalną firmą usługową, która specjalizuje się w zarządzaniu jakością, bezpieczeństwem i higieną pracy, środowiskiem oraz odpowiedzialnością społeczną o ponad 190-letniej tradycji w świadczeniu usług niezależnej oceny.

Żaden członek zespołu weryfikującego nie ma stosunków biznesowych z PZU, jego dyrektorami lub menedżerami poza wymaganiami tego zadania. Przeprowadziliśmy tę weryfikację niezależnie i według naszej wiedzy nie wystąpił konflikt interesów.

Bureau Veritas wdrożyła certyfikowany¹ System Zarządzania Jakością zgodny z wymaganiami ISO 9001:2015 i utrzymuje kompleksowy system nadzorowania jakości, obejmujący udokumentowane polityki i procedury w zakresie zgodności z wymaganiami etycznymi, normami zawodowymi i wymaganiami prawnymi.

Bureau Veritas wdrożyła i stosuje Kodeks Etyki, który spełnia wymagania TIC Council², w celu zapewnienia integralności, obiektywizmu, profesjonalizmu i należytej staranności oraz wysokiego poziomu etycznego personelu w jego codziennych działaniach zawodowych.

BUREAU VERITAS POLSKA Sp. z o. o.

Warszawa, 10 marzec 2022

Witold Dżugan

Członek Zarządu

Sławomir Krakowiak

Wiodący weryfikator GHG

¹ Certyfikat No. 44 100 160145 wydany przez TUV NORD CERT GmbH
² TIC Council Compliance Code EDITION 1 December 2018



7. Dodatkowe dane

[GRI 102-8]

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

	Liczba pracowników					
	2020			2021		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Suma	26 654	13 202	39 857	25 772	12 894	38 666

Łączna liczba pracowników według rodzaju umowy (w przeliczeniu na etaty):

	Liczba pracowników					
	2020			2021		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
zatrudnionych na czas określony	3 282	1 804	5 086	2 993	1 579	4 571
zatrudnionych na czas nieokreślony	23 372	11 398	34 770	22 779	11 315	34 095
Suma	26 654	13 202	39 857	25 772	12 894	38 666

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

	Liczba pracowników					
	2020			2021		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
<30	3 324	1 963	5 287	3 048	1 740	4 787
30-50	17 437	8 883	26 320	16 954	8 753	25 707
>50	5 893	2 357	8 250	5 770	2 401	8 171
Suma	26 654	13 202	39 857	25 772	12 894	38 666

Łączna liczba pracowników według wymiaru etatu (w przeliczeniu na osoby)¹:

	Liczba pracowników					
	2020			2021		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
pełny etat	25 674	12 743	38 417	24 916	12 475	37 391
niepełny etat	1 906	1 348	3 254	1 809	1 494	3 303
Suma	27 580	14 091	41 671	26 725	13 969	40 694

Łączna liczba pracowników według struktury zatrudnienia (w przeliczeniu na osoby)³:

	Liczba pracowników					
	2020			2021		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Członkowie zarządu	36	105	141	33	111	144
Menedżerowie	2 842	2 342	5 184	2 781	2 350	5 131
Pozostali	24 738	11 739	36 477	23 953	11 574	35 527
Suma	27 616	14 186	41 802	26 767	14 035	40 802

Łączna liczba współpracowników (w przeliczeniu na osoby)³:

	Liczba pracowników					
	2020			2021		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Agenci (spółki ubezpieczeniowe)	422	147	569	300	93	393
Zatrudnieni na podstawie umów cywilnoprawnych (umowa o dzieło i zlecenie)	5 195	2 431	7 626	5 579	2 663	8 242
Zatrudnieni na podstawie umowy stażowej	1	1	2	0	2	2
Samozatrudnieni	1 006	939	1 945	571	541	1 112
Suma	6 624	3 518	10 142	6 450	3 299	9 749

^{1,2,3} Dane PZU SA i PZU Życie liczone łącznie tj. osoba zatrudniona w dwóch spółkach jednocześnie nie jest dublowana

[GRI 405-1]

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

Pracownicy wg kategorii wiekowej i różnorodności	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w danej kategorii w PZU			
	2020		2021	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30 lat	58,2%	41,8%	60,4%	39,6%
30–50 lat	60,2%	39,8%	60,2%	39,8%
>50 lat	49,9%	50,1%	50,6%	49,4%
Ogółem w podziale na płeć	58,1%	41,9%	58,4%	41,6%
Obcokrajowcy*	0,1%	0,1%	0,2%	0,1%

*odpowiednio odsetek liczby kobiet (obcokrajowców) do łącznej liczby kobiet w PZU oraz odsetek liczby mężczyzn (obcokrajowców) do łącznej liczby mężczyzn w PZU

Pracownicy wg kategorii wiekowej i różnorodności	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w danej kategorii w PZU Życie			
	2020		2021	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30 lat	63,8%	36,2%	66,1%	33,9%
30–50 lat	68,4%	31,6%	68,3%	31,7%
>50 lat	71,0%	29,0%	70,7%	29,3%
Ogółem w podziale na płeć	68,4%	31,6%	68,5%	31,5%
Obcokrajowcy*	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%

*odpowiednio odsetek liczby kobiet (obcokrajowców) do łącznej liczby kobiet w PZU Życie oraz odsetek liczby mężczyzn (obcokrajowców) do łącznej liczby mężczyzn w PZU Życie

Pracownicy wg struktury zatrudnienia	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU			
	2020		2021	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Stanowiska menedżerskie	53,8%	46,2%	54,3%	45,7%
Pozostali pracownicy	58,9%	41,1%	59,2%	40,8%
Ogółem w podziale na płeć	58,1%	41,9%	58,4%	41,6%

Pracownicy wg struktury zatrudnienia	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU Życie			
	2020		2021	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Stanowiska menedżerskie	58,5%	41,5%	57,7%	42,3%
Pozostali pracownicy	70,3%	29,7%	70,6%	29,4%
Ogółem w podziale na płeć	68,4%	31,6%	68,5%	31,5%

Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU					
	2020			2021		
	<30 lat	30–50 lat	>50 lat	<30 lat	30–50 lat	>50 lat
Stanowiska menedżerskie	1,4%	83,6%	15,1%	1,4%	81,2%	17,4%
Pozostali pracownicy	13,7%	68,0%	18,3%	12,4%	68,6%	18,9%

Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU Życie					
	2020			2021		
	<30 lat	30–50 lat	>50 lat	<30 lat	30–50 lat	>50 lat
Stanowiska menedżerskie	1,8%	82,4%	15,7%	1,4%	81,8%	16,7%
Pozostali pracownicy	12,8%	70,3%	16,9%	11,3%	70,6%	18,1%

Niniejsze Sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za 2021 rok liczy 244 kolejno ponumerowanych stron.

Podpisy Członków Zarządu PZU

Beata Kozłowska-Chyła – Prezes Zarządu

Tomasz Kulik – Członek Zarządu

Ernest Bejda – Członek Zarządu

Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu

Małgorzata Kot – Członek Zarządu

Małgorzata Sadurska – Członek Zarządu

Krzysztof Kozłowski – Członek Zarządu

Warszawa 23 marca 2022 roku